

UNIVERSITE
FRANÇOIS-RABELAIS
-----TOURS-----

Université François RABELAIS – Tours
U.F.R. Arts et Sciences Humaines
Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation
Année Universitaire 2012 – 2013

Les Conseillers en Missions Locales et l'accompagnement des jeunes

Regard sur les pratiques

**Présenté par
Véronique MOULIN**

Sous La direction de Marie Hélène DOUBLET

**En vue de l'Obtention du Master 2 Professionnel
Sciences de l'Éducation
Option Ingénierie et Fonction
d'Accompagnement en Formation**

REMERCIEMENTS

Il y a tant de personnes que je devrais remercier. Il y a tant de mains qui se sont tendues. Certaines sans s'en rendre compte m'ont fait des dons précieux. D'autres ont mis tant d'énergie, de conviction à me soutenir. Alors bien sur, je ne peux que tous vous remercier pour ce que vous m'avez transmis.

Cependant une pensée privilégiée et reconnaissante à mon conjoint et mes enfants. je sais que je n'aurais pu réaliser cette écriture sans leur soutien inconditionnel.

Et puis il y a eu une belle rencontre avec Marie Hélène DOUBLET.

C'est un merci sincère que je lui adresse. Ses interventions pendant la formation m'ont questionnée, m'ont permis de cheminer dans mes fonctions d'accompagnant.

Puis tous ces échanges en tant que directrice de mémoire, ont également été riches d'enseignement.

Elle a fait preuve de patience, de tact, et son accompagnement m'a été précieux.

Enfin, juste pour une note d'optimisme qui parfois peut nous faire défaut, je crois aussi qu'il faut savoir dire merci pour un sourire échangé, une attention partagée et reconnaître même chaque moment de la vie qui est remplie de bonheurs simples, et qui si l'on sait regarder, agrémentent notre quotidien.

SOMMAIRE

<i>Avant Propos</i>	3
<i>Introduction</i>	5
1^{ère} Partie : Le Contexte – Les Concepts	8
<i>Chapitre 1 - Parcours professionnel et Encrage de la Question</i>	9
<i>I - 1 Mes Questions - Mes Interrogations</i>	9
<i>II - 2 Le Contexte</i>	11
<i>Chapitre 2- L'Insertion Professionnelle</i>	25
<i>II- 1. L'Insertion professionnelle</i>	25
<i>II- 2. L'Accompagnement</i>	33
<i>II- 3. L'Empowerment</i>	47
<i>II- 4. Synthèse : Des concepts à la pratique</i>	55
<i>II- 3 - L'Empowerment</i>	47
2^{ième} Partie : Le Terrain : Pratique d'Accompagnement	58
<i>Chapitre 3 – Recueil et Analyse de Données</i>	59
<i>III – 1. Approche Méthodologique</i>	59
<i>III -2. Exploitations des données</i>	63
<i>Chapitre 4 – Croisées des entretiens et Discussion</i>	102
<i>IV - 1.Analyse comparative des entretiens par catégorie</i>	102
<i>IV -2.Perspectives d'Action</i>	108
<i>Conclusion</i>	113
<i>Annexes</i>	115
<i>Bibliographie</i>	276
<i>Table des Matières</i>	280

AVANT PROPOS

Ce sont les derniers mots posés sur le papier, et pourtant les premiers mis au regard des autres, tout d'abord les proches, qui ont subi toutes mes indisponibilités, puis les pairs, et peut être d'autres et sur tous un même regard interrogateur que je pose pour me rassurer encore.

Noël Denoyel nous a souvent, tout au long de l'année, parlé de **l'œuvre**, celle que doit accomplir le compagnon pour être admis auprès de ses confrères.

A mon tour j'ai cheminé, et c'est vrai que si je me retourne, j'ai conscience de tout ce qui a été parcouru durant cet accompagnement à l'Université de Tours.

Cela m'a permis de réfléchir sur mes doutes, mon manque d'assurance, ma légitimité. Cela fait partie de moi, de mon mode de fonctionnement, c'est ce qui me permet même d'avancer, parce que j'ai foi dans le lendemain.

J'ai repensé à ma propre histoire, et ce qui me fait toujours bondir de colère, c'est le manque de considération et de respect pour les moins favorisés. Je ne supporte pas les inégalités.

Je me retrouve complètement dans ce que dit Bertrand Schwartz dans son ouvrage *Moderniser sans exclure* :

«Depuis trente-cinq ans, toutes les actions que j'ai menées ont été soutenues par cette visée sociale : réduire l'inégalité des chances. Parce que si l'égalité des chances n'existe pas et, l'admettant, je suis plus pragmatiste qu'idéaliste, je ne puis me faire aux inégalités telles qu'elles existent, aux injustices qu'elles entraînent, et je refuserai toujours de m'y résigner.¹

Oui, c'est bien mon leitmotiv, c'est cela que j'essaie de mettre dans tous les accompagnements réalisés, croire au possible des choses, aider l'autre à pouvoir se prendre en main, et quel que soit la demande respecter sa place.

C'est donner envie de toujours découvrir de nouvelles choses, de s'ouvrir à chacun, et d'apprendre de tous. La richesse, la qualité du voyage n'est pas dans les kilomètres parcourus, non c'est là tout près de chacun. Il faut juste s'autoriser à.

Chaque vie est remplie d'opportunités à saisir, il faut rester ouvert à la possibilité qu'il existe quelque chose. Etre disponible dans la saisie d'une occasion. C'est bien la définition du «kairos»

¹ Bertrand Schwartz (1994) : *Moderniser sans exclure, La Découverte*

Et si, seulement dans ma fonction, je peux ne serait-ce que quelques fois, le toujours serait exagéré, suggérer à l'autre qu'il est possible de saisir cet instant, alors, je suis en accord avec les convictions qui m'animent.

Même si cela n'enlève pas complètement mes doutes, mes craintes, cela me donne une énergie féroce que je veux partager.

Enfin, pendant cette année de formation, j'ai ressenti parfois que tous ces échanges universitaires pouvaient faire perdre le contact avec le réel du monde que je côtoie.

Moi qui ne sais vivre que dans le concret, auquel j'ajoute volontiers une part de rêve, d'imaginaire, j'ai eu peur de me perdre.

Acquérir du savoir, tout en restant humble, cela m'a questionné.

Le terme **humilité** est à rapprocher du mot «humus», qui en est la source étymologique et a donné le terme homme. Cela semble signifier que l'humilité consiste pour l'homme, à se rappeler qu'il est poussière (fait de terre) et est généralement considéré comme un trait de caractère d'un individu qui se voit de façon réaliste. La réalité est là, je ne sais pas grand-chose, mais je dois en faire bon usage.

Alors même si l'œuvre s'achève, je reste en perpétuel mouvement, et toujours surprise du nouvel accompagnement qui se présente.

J'essaie de faire de mieux en mieux, sans pourtant jamais ne pouvoir, ne vouloir faire pareil.

INTRODUCTION

Notre époque fait la part belle à l'individu, l'individualité prime. Il est demandé à chacun de se prendre en charge, d'être responsable de son parcours, d'anticiper même des situations déstabilisantes, mais le manque de repère est de plus en plus fort. Alors la proposition d'accompagnement se retrouve partout, pour chaque situation de la vie professionnelle et personnelle.

Les propos de Gaston Pineau dans son livre «Accompagnement et Histoire de vie»² donnent une définition de l'accompagnement que je trouve très juste et qui me correspond :

«Étymologiquement le mot source -compagnon d'où dérive accompagnement– est irrigué par au moins trois filets de sens :

- Une relation de partage, d'échange, de communication d'un élément substantiel, le pain ou le pas.
- Un mouvement vers une parité de relation, même avec une disparité de position, de place. Cette parité vise à générer des pairs, des pairages, des appariements.
- Une durée : cette relation partagée s'établit dans le temps avec des débuts et des suites. Elle perdure en se nourrissant du temps».

C'est au sein de la Mission locale que je mets en action cette définition.

En 2012, les Missions Locales ont fêté leurs trente années d'existence.

Lors de leur création en 1982, leur mission première était l'accompagnement des jeunes dans toutes les démarches sociales et professionnelles.

Chaque jeune, selon son niveau, ses besoins, ses difficultés peut bénéficier de réponses individualisées pour définir son objectif professionnel et les étapes de sa réalisation, pour établir un projet de formation et l'accomplir, pour accéder à l'emploi et s'y maintenir.

Le gouvernement actuel fait de l'emploi des jeunes une de ses priorités. La mise en place des emplois d'avenir est un des moyens proposés pour combattre le chômage de cette catégorie de population. Mais au-delà de l'emploi proposé, et dans le contexte socio économique d'incertitude, le rôle des conseillers en mission locale se limite-t-il à la proposition d'un accompagnement dans l'emploi ?

² Gaston Pineau (1998) : *Accompagnements et Histoire de Vie*, L'harmattan - p. 9

Marie Hélène Doublet nous dit «aujourd'hui pour accompagner les personnes il s'agit plus de les aider à trouver leur chemin singulier. Il faut leur apporter les moyens de réflexion et d'information qui leurs permettent une prise de décision éclairée pour une mise en action aux risques mesurés.

Autrement dit, il s'agit moins de donner le bon conseil que de produire de la compétence à faire par soi même. Il s'agit d'utiliser les dispositifs dans une finalité de développement d'autonomie ou d'empowerment»³

Alors dans ce contexte, quelle est la place qu'occupe le conseiller en mission locale dans cet accompagnement ? Comment intervient-il ? Comment se positionne-t-il ?

Quelle orientation donne-t-il au mot accompagnement dans sa pratique ?

C'est donc le sens de notre questionnement pour mieux comprendre la contribution de la part des conseillers en Mission Locale pour accompagner à l'insertion professionnelle et l'émancipation des jeunes.

Dans un premier temps, nous définirons dans quelle contexte les Missions Locales ont été créées, leur domaine d'intervention, ainsi que la fonction qui leur a été attribuée.

Leur mise en place expérimentale s'est pérennisée au cours des années. Quelle est leur poids aujourd'hui ?

C'est donc une vue d'ensemble sur leur organisation, avec les différents éléments constitutifs s'y rattachant qui sera exposé.

Dans un deuxième temps, nous essayerons de proposer un éclaircissement sur les différents concepts abordés, en se référant à différents auteurs.

Nous reviendrons donc sur les termes d'insertion professionnelle, d'accompagnement, d'empowerment.

Nombreux sont les auteurs qui ont étudié ces concepts. Nous nous appuyerons donc sur leurs écrits pour les définir, et les mettre en relation avec la problématique exposée.

Puis nous nous appuyerons sur le traitement des données recueillies auprès des conseillers en mission locale. Ceux-ci ont abordé leur métier, leur posture et leur rôle dans l'accompagnement des jeunes. Ils ont évoqué leurs difficultés, leurs doutes, mais aussi comment ils perçoivent les jeunes, et leur cheminement dans l'accompagnement.

Suite à la présentation de la méthodologie de recherche utilisée, nous essayerons de trouver les points communs, les divergences dans ces différents accompagnements réalisés.

*3 Marie Hélène Doublet (2008) : Le conseil en Orientation possède un caractère paradoxal
Parole d'Acteurs N° 1 Quel changement de posture du praticien dans l'accompagnement - p. 13*

Cette recherche a pour but de comprendre le positionnement des conseillers, de savoir comment ils se situent dans leur rôle d'accompagnant, s'ils se sentent légitimes dans cet accompagnement.

Cette analyse est aussi le moyen de percevoir les limites du rôle du conseiller. Entre la demande institutionnelle et la réalité de terrain, entre les objectifs de placement et les attentes formulées par les jeunes, comment trouver un équilibre satisfaisant ?

Ces conseillers doivent-ils eux aussi être accompagnés pour effectuer leur mission le mieux possible ?

1^{ère} Partie : Le Contexte – Les Concepts

Réfléchir sur sa pratique professionnelle, quelle belle intention !

Etre sur le chemin, et pourtant faire un pas de coté pour mieux voir, mieux comprendre. C'est bien cette dynamique qu'il faut mettre en action.

Lors de l'élaboration de mon livret 2 pour le dossier de Validation d'Acquis d'Expérience, j'ai fait ce pas à pas pour mieux percevoir le parcours engagé.

Il y a eu des montagnes à dépasser, des forêts à traverser, de nombreux obstacles à franchir, et souvent de belles clairières accueillantes, et jamais l'envie de faire demi-tour.

Je suis là, et c'est là que j'ai envie d'être.

Mais, pourtant, il y a toutes ces questions pour comprendre la place occupée.

La comprendre est d'autant plus indispensable qu'elle est une composante essentielle du métier de conseiller en insertion professionnelle.

Il faut alors mettre en mot le questionnement, ce qui préoccupe, ce qui paraît important.

Et, c'est au sein d'un environnement existant, établi que toutes ces questions prennent corps.

Ceci nécessite de bien cerner ce milieu professionnel, et en définir le contexte.

C'est au sein même des missions locales qu'il faut, qu'il est nécessaire d'aller s'informer; comprendre leur mise en place et la fonction qui leur a été attribuée.

Mission locale et insertion professionnelle sont liées par l'accompagnement pratiqué. Tout va se jouer dans la relation qui sera établie, et celle-ci dépendra de la manière dont le professionnel voit l'accompagnement qu'il réalise. Est-il là pour apporter, donner des conseils, pour Tenir conseil et favoriser l'empowerment ?

Autant de notions qu'il nous faut éclaircir, rechercher leur définition, leur contenu avant de voir comment les conseillers s'y réfèrent.

Chapitre 1 – Parcours Professionnel et Encrage de la Question

Ma vie professionnelle, grâce à toute la richesse des expériences vécues m'a amenée sur le chemin de l'accompagnement. Aujourd'hui encore, je mesure la chance de poursuivre dans cette direction. Pourtant plus j'avance, plus s'impose à moi la conviction que tout est à construire à chaque fois dans l'accompagnement. Aucune certitude sur son issue, juste une disposition à «se mettre en réception à l'autre».

I - 1 Mes Questions – Mes interrogations

Tout au long de ces seize années de pratique professionnelle liée à l'accompagnement, j'ai toujours eu la sensation d'apprendre continuellement, de découvrir, d'évoluer.

Pendant les dix années (de 1997 à 2007) où j'ai occupé le poste de formateur en insertion professionnelle auprès de l'Association RETRAVAILLER, j'ai eu la chance, le privilège même d'avoir accès à différentes formations internes.

La première effectuée tout au début de ce parcours portait sur la réalisation d'un portefeuille de compétences.

En effet, c'est avec Emile GAGNON⁴, que j'ai réalisé ma première démarche formative intitulée «le portefeuille de compétences, une démarche, un outil, intégré à un processus et à un système de reconnaissance des acquis».

A peine professionnelle, me voilà déjà bénéficiant d'un accompagnement me poussant à réfléchir sur mon parcours. Quelle belle mise en demeure et qui surtout a permis de mettre en œuvre des capacités pour sensibiliser, motiver, et initier des stagiaires à cette démarche.

Pour ce qui me concerne, ce n'était que la première étape d'une réflexion sur ma trajectoire de vie, qui m'a permis de nommer mon fil d'Ariane de ce parcours professionnel. J'étais déjà, bien avant d'être dans la fonction de formatrice, dans l'idée d'accompagner.

Quelles que soient les fonctions exercées, j'ai toujours voulu rechercher, transmettre de l'information, des conseils. De l'expérimentation agricole à l'enseignement, en passant par le syndicalisme, j'ai pris conscience du lien entre toutes ces expériences, et de la place que je m'étais autorisée à prendre.

D'autres avaient vu en moi une personne ayant les capacités, les aptitudes pour intervenir auprès d'un public en difficulté. Alors, décrocher un poste de formateur, même si cela m'a

4 Emile GAGNON Expert en reconnaissance des acquis auprès de C.G. CONSEIL

paru impossible à comprendre tout au début, sans le savoir, je me suis reconnue dans cette fonction.

Ayant peu lu sur l'accompagnement, je n'avais alors aucun apport théorique pour me rassurer, mais laisser l'autre acteur, cela me semblait essentiel naturellement.

J'ai toujours eu le souci de savoir, si ma façon d'accompagner tenait compte des attentes de la personne. Il y avait ce qui était demandé par mon employeur, le contenu de la prestation, mais le bénéficiaire s'y retrouvait-il ?

Il n'y avait pas un seul accompagnement identique. Ce qui fonctionnait pour l'un ne correspondait pas à l'autre. Il fallait constamment s'adapter.

L'expérience, la confrontation à des situations parfois difficiles ont été sources d'interrogations.

Portant sur des thématiques plus spécifiques, d'autres formations m'ont apporté l'opportunité de mieux comprendre et donc d'intervenir face à des situations problématiques (savoir améliorer la communication, gestion de la violence, addiction...).

C'est aussi les échanges qu'elles suscitent, qui alimentent le questionnement sur ma posture.

Quelles que soient les demandes formulées, c'est bien la place que l'on nous donne, celle que l'on prend, qui va déterminer l'accompagnement.

J'ai pris goût à ces moments d'échange, d'apprentissage, de remise en question. Prendre le temps de se poser des questions, et écouter les réponses apportées par d'autres professionnels.

Ensuite, il est nécessaire de s'approprier tout cet ensemble pour se sentir plus en cohérence dans l'accompagnement pratiqué.

J'ai appris beaucoup, je me suis investie énormément, mais rien ne vaut ce que l'autre apporte, et qui doit rester l'essentiel dans l'échange. Comprendre que ce que l'on propose soit refusé, accepter que ce que l'on transmette ne soit pas utilisé comme on l'imaginait. Etre conscient que l'on peut ne rien savoir des suites de l'accompagnement et malgré tout rester confiant, volontaire pour le prochain.

Je me considère vraiment comme une privilégiée d'avoir eu accès à tous ces temps forts, même si sur l'instant je n'en ai pas véritablement pris conscience.

C'est en effectuant une VAE et notamment le livret 2 que j'ai débuté ce travail de réflexivité.

Ce dernier s'est poursuivi cette année dans le cadre du Master 2 Ingénierie et Fonction d'accompagnement en formation. Du travail solitaire que représente la VAE, je suis passée à la démarche réflexive commune.

La richesse des fondements théoriques abordés et la problématisation sont autant de sources de compréhension de la pratique professionnelle.

Alors tout naturellement, parce que la diversité des parcours que d'autres ont effectué amène à réfléchir, je me suis interrogée sur ce qui aujourd'hui m'anime toujours dans la fonction de conseiller en insertion professionnelle. Celle-ci m'amène constamment à côtoyer des personnes qui ont des regrets, des désillusions dans leur trajet professionnel. Nombre d'entre elles se sentent démunies, pensent que rien n'est possible, et ne s'autorisent pas à chercher.

Voilà le sens que je donne à l'accompagnement tel que j'ai choisi de le pratiquer : Montrer à l'autre l'accès au possible, l'amener à s'informer, à connaître les personnes ressources, et ainsi pouvoir choisir en toute connaissance de cause.

C'est ce que moi conseillère je conçois comme indispensable dans mon rôle d'accompagnant. Pourtant ce n'est pas forcément ce que les financeurs nous demandent. Eux souhaitent des résultats, et ce n'est que légitime face à la situation économique dans laquelle nous évoluons.

Je m'interroge sur mon métier et sur la façon de le faire.

Nous sommes en lien constant avec des personnes en recherche de réponses, en proie aux doutes, qui souhaitent trouver une place dans cette société pour ne plus être à part.

J'ai conscience qu'il n'y'a pas d'accompagnement établi, mais pouvons nous parlé d'un objectif commun ? Est-ce la même démarche qui est mise en place ? Chacun adopte-t-il une posture différente ?

Et nous-mêmes, conseillers, sommes nous assez équipés pour répondre aux attentes des personnes accompagnées ?

C'est donc auprès de ces conseillers de Mission Locale que j'ai choisi de me tourner pour mieux comprendre leur action, leur posture, ce qui leur paraient important, ce que représente pour eux l'insertion professionnelle et l'accompagnement.

Partagent-ils les mêmes incertitudes que moi ?

Ont-ils les mêmes préoccupations sur leur manière d'accompagner ?

Il y a beaucoup d'interrogations dans notre recherche mais peut être que nos questionnements sont la quintessence même des évolutions à concevoir.

I-2 Le Contexte

Il est important de bien cerner ce que sont les Missions Locales et le rôle qui leur est attribué. C'est donc par un détour sur leur création, les différentes missions qui leur ont été confiées,

leur organisation et leur fonctionnement que nous allons les découvrir.

I-2.1 Présentation générale des Missions Locales

1.-2.1 A) Création des missions locales et mise en place du réseau

L'augmentation du chômage des jeunes dans la deuxième moitié des années 70 et au début des années 80 (le taux de chômage au sens du Bureau International du Travail (B.I.T.) était de 12,1% en 1975 et de 34% en 1985 pour les 15-19 ans et de 6,3% en 1975 et 23,7% en 1985 pour les 20-24 ans) et des milliers de jeunes qui quittent le système scolaire sans diplôme chaque année. Ce sont les deux raisons principales de la demande du premier ministre socialiste Pierre Mauroy en 1981 d'un rapport auprès du professeur Bertrand Schwartz.

Bertrand Schwartz s'est imposé comme l'un des spécialistes français des questions de formation professionnelle continue. Il a agi tout au long de sa vie pour développer l'innovation pédagogique au travers, entre autres, de la prise en compte de la personne dans sa globalité, l'importance donnée à l'alternance et la volonté de travail en partenariat.

Après avoir interrogé tous les professionnels qui étaient en contact sur le terrain avec des jeunes, Bertrand Schwartz reçoit plus de 400 rapports de proposition, aussi bien de la part d'enseignants, de conseillers en centre d'information et d'orientation, d'agents de l'ANPE (Agence Nationale Pour l'Emploi), de l'AFPA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adulte), de travailleurs sociaux et de directeurs de M.J..C (Maison des Jeunes et de la Culture). Tous constatent que des centaines de milliers de jeunes sont sans formation, sans emploi, sans logement, sans argent.

L'idée de Schwartz est qu'il faut mettre en adéquation l'insertion professionnelle et l'insertion sociale. Il ne suffit plus comme c'était le cas dans la deuxième moitié des années 70 d'améliorer la formation professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi où d'intégrer professionnellement les jeunes par des stages. Il est impossible de séparer les problèmes des jeunes et les solutions de formation, d'emploi, de logement, de santé parce que ces éléments sont en interaction. Un «guichet unique» s'avère utile.

Il est donc devenu indispensable de mettre en place un espace d'accueil, d'aide et de suivi au plus près des jeunes. La mission locale s'est imposée comme une institution dont le rôle est de coordonner les acteurs de l'insertion. La mission locale est une institution créée spécialement pour les jeunes.⁵

5 Bertrand Schwartz (1981) : Rapport sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes

C'est donc en mars 1982, qu'elles voient le jour par décret ministériel.

61 missions locales sont créées dans les territoires où l'on trouve le plus de jeunes sans formation, ni qualification.

En 1989 est instauré le Conseil National des Missions locales (C.N.M.L.) qui réunit les représentants des ministères concernés et des élus locaux. Il a pour mission de renforcer la collaboration entre l'état et les collectivités territoriales et de développer une politique d'animation et d'évaluation du réseau. Cette instance doit permettre une meilleure compréhension des problématiques d'insertion des jeunes et promouvoir les initiatives de tous les acteurs de l'insertion. Il doit également développer une politique d'animation afin de susciter et soutenir les initiatives, de capitaliser et diffuser les expériences locales.

En 1990, suite aux assises nationales des missions locales, la charte des missions locales intitulée «Construire ensemble une place pour tous les jeunes» est adoptée par le C.N.M.L.

Cette charte rappelle les principes sur lesquels s'engagent ses partenaires :

- 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.

En 2005, est signé entre l'Etat, le C.N.M.L., l'Association des régions de France, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France le Protocole des Missions Locales. Il doit constituer avec la Charte de 1990, la référence commune et explicite des statuts de chacune des missions locales. Il formalise et conforte des partenariats naturels déjà à l'œuvre sur le terrain de l'insertion des jeunes. Il vise à asseoir davantage l'unité et l'efficacité du réseau des missions locales, dans un cadre général commun pour l'ensemble des acteurs de terrain concourant à l'accès des jeunes à l'emploi durable.

I-2.1 B) Les missions locales définies dans les textes

Les missions locales ont été créées il y a 32 ans.

Plusieurs textes législatifs concernent les Missions Locales. Que ce soit des ordonnances, le code du travail, le code de l'éducation ou bien le code de l'action sociale et familiale, chacun reprend les modalités d'intervention des missions locales en fonction des publics concernés :

- L'ordonnance N° 82-273 du 26 mars 1982, concerne les mesures destinées à assurer aux jeunes de seize à dix huit ans une qualification professionnelle et à faciliter leur

insertion sociales.

Ceci reste le texte législatif fondateur des missions locales «qui ont pour objet d'aider les jeunes à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion sociale et professionnelle».

- L'article L5131-3 du code du travail précise bien le droit à l'accompagnement pour les jeunes : «Tout jeune de seize à vingt-cinq ans révolus en difficulté et confronté à un risque d'exclusion professionnelle a droit à un accompagnement, organisé par l'Etat, ayant pour but l'accès à la vie professionnelle».

De plus, le code du travail définit également l'existence des missions locales et leurs missions de service public (Articles L5314-1 à 4)

- Le code de l'éducation (articles L313-7 et 8) reconnaît le rôle des missions locales dans l'accompagnement des jeunes. Le but est d'apporter, sans délai et dans un cadre coordonné entre acteurs de la formation et de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, des solutions de formation, d'accompagnement ou d'accès à l'emploi aux jeunes sortant sans diplôme du système de formation initiale.

- Le code de l'action sociale et des familles, article L262-29)

Lorsque leur situation le justifie, les jeunes de moins de 25 ans bénéficiaires du revenu de solidarité active sont orientés par les conseils généraux vers les missions locales.

Sur le plan juridique, les missions locales ont une personnalité propre. Il s'agit d'associations créées à cette fin par des communes ou des groupements de communes. La présidence de l'association est assurée par un élu d'une collectivité territoriale participant au financement de la mission locale.

Dans chaque mission locale, le Conseil d'Administration est composé de 4 collèges représentant les différentes catégories de partenaires.

- Collège des Collectivités territoriales (élus des différentes communes)
- Collège des services de l'état et organismes publics
- Collège des Partenaires économiques et sociaux
- Collège des Associations concernées par les problèmes d'insertion des jeunes.

Le Conseil d'Administration élit le bureau, définit les axes de travail de la Mission Locale et veille à leur réalisation et leur évaluation. Le bureau de l'association, organe exécutif du Conseil d'Administration, est composé d'une dizaine de membres représentant les 4 collèges. Cette organisation favorise ainsi la collaboration entre :

- Les communes et établissements publics de coopération intercommunale, les départements et les régions.

- Pôle emploi, les administrations de l'emploi et de l'action sociale, les établissements scolaires, les centres d'information et d'orientation, le réseau d'information jeunesse, les services de la protection judiciaire de la jeunesse, les services des droits des femmes.

- Les organisations syndicales des employeurs et des salariés, les chambres consulaires, les réseaux associatifs.

Dans chaque région, est constituée une association régionale présidée par un élu local, et dotée d'une animation régionale :

- Elle est l'interlocutrice de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, des autres services de l'État et du conseil régional.

- Elle participe à l'élaboration et au suivi des programmes d'animation régionale.

- Elle est représentée au Conseil national des missions locales.

I-2.1 C) Les chiffres-clés du réseau des missions locales en 2012 ⁶

Les Missions locales sont présentes dans tous les départements, et selon les départements, on peut trouver une structure distincte par arrondissement. Chaque structure pouvant avoir plusieurs antennes. C'est notamment le cas dans les grandes villes, et les zones rurales. La proximité est un facteur primordial pour le suivi des jeunes.

On dénombre sur le territoire :

- **454** structures
- **11 800** professionnels de l'insertion
- **1,37** million de jeunes accueillis et 524 000 ont accédé à un emploi ou une formation
- **507 000** nouveaux jeunes inscrits, dont 50 % sans diplôme
- **524** millions d'euros de financement public

- Les financeurs :

État 39% - Régions 19% - Départements 6% - Communes et établissements publics de coopération intercommunale 21% - Autres organismes publics et privés 12% - Fond social européen 3%.

⁶ Ressource en ligne : Données C.N.M.L. mises à jour 21/05/2013
www.emploi.gouv.fr/file/file/acteur/CNML/publication/fiche_mission_locale

I-2.1 D) Les règles de financement

Le financement des missions locales est assuré par l'Etat, les collectivités territoriales et le Fonds social européen.

Ce financement s'inscrit dans le régime des subventions : il est accordé sur la base d'un projet associatif présenté par le président de la mission locale. Il doit s'assurer d'une cohérence entre les objectifs fixés en fonction des besoins du territoire et l'allocation des moyens par l'Etat.

Des conventions établies avec chaque mission locale précisent par bassin d'emploi, sur une période pluriannuelle, les missions confiées, les priorités, les objectifs et les axes de progrès retenus, les modalités de fixation des contributions de l'État et des collectivités territoriales. Elles définissent les critères et les procédures d'évaluation communs qui seront appliqués. Les institutions concernées par les problèmes de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes peuvent également participer au financement de missions locales.

Le financement de l'Etat prend en compte l'ensemble de l'offre de service de la mission locale, aux côtés des autres financeurs publics, notamment des collectivités territoriales dans une logique de cohérence et de complémentarité de l'action publique en faveur des jeunes en difficulté d'insertion professionnelle et sociale.⁷

- Contrôle de l'activité

La mission locale bénéficiaire se doit de produire l'année suivante, un bilan qualitatif et quantitatif de l'activité principale cofinancée ainsi que le compte financier annuel correspondant, arrêté au 31 décembre de l'année en cours. La production de ces documents permettra, après examen, de souscrire, éventuellement une nouvelle convention financière.

Dans le cadre des financements de l'état, l'activité des missions locales est donc contrôlée chaque année, notamment par l'intermédiaire des DIRECCTES (DIREction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'emploi).

Les DIRECCTES s'assurent de la mise en œuvre sur le département des politiques publiques dans les domaines de l'emploi et du développement économique et veillent à l'application de la réglementation du travail. Ces politiques sont conduites en lien avec tous les acteurs locaux: branches professionnelles, syndicats de salariés, chambres consulaires, collectivités locales, professionnels de l'emploi et de l'insertion.

C'est l'utilisation d'un logiciel Parcours 3 par les missions locales, qui permet de visualiser, codifier et contrôler l'activité. Parcours 3 est une application intranet.

⁷ Circulaire DGEFP 2007 26 (12 Octobre 2007) : *Bulletin Officiel du Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité*

En effet, l'acte de base du métier des missions locales est l'entretien. Au cours de cet entretien, le regard posé sur le jeune et l'écoute active prêtée à ses propos permettent au professionnel qui le reçoit de collecter une information.

Parcours 3 est l'outil professionnel de traitement de cette information.

La Charte Nationale de l'utilisateur Parcours 3 donne à l'information professionnelle du réseau d'insertion une résonance régionale et nationale. Chaque structure peut ainsi partager par l'application quotidienne de la charte nationale, la connaissance de la réalité des situations rencontrées et apprécie l'offre de service dispensée. Chaque territoire, observe (cartographie) les données permettant la reconnaissance de l'activité du réseau et la construction d'argumentaires pour ajuster les moyens aux besoins.

L'Union Européenne peut participer au financement de l'activité principale d'une mission locale pour les actions s'adressant à un public donné, voire au financement d'activités spécifiques.

La règle générale d'intervention des fonds structurels européens est l'attribution d'une subvention pour le cofinancement d'un projet parfaitement identifié, mise en œuvre d'action innovantes dont l'éligibilité peut être clairement établie, tant pour les actions que pour les publics.

Le FSE intervient à hauteur de 50% généralement, les autres financeurs, publics ou privés, devant apporter les contreparties nécessaires.

I-2.1 E) Organisation des Missions Locales

Présent sur l'ensemble du territoire national, le réseau d'initiative locale des missions locales et permanence d'accueil, d'information et d'orientation, exerce une mission de service public pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Conformément à l'article 13 de la loi de programmation pour la cohésion sociale, les missions locales s'adressent à tous les jeunes de 16 à 25 ans qui rencontrent des difficultés, notamment en matière d'accès à l'emploi ou à la formation. Il s'agit bien de tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès des jeunes à l'emploi et à l'autonomie.

Les Missions Locales sont donc chargées de l'accueil, de l'information, de l'orientation professionnelle et de l'accompagnement pour construire un projet professionnel déterminé.

C'est donc un service de proximité et un espace d'intervention au service des jeunes. Chaque jeune accueilli bénéficie d'un suivi personnalisé dans le cadre de ses démarches et notamment une aide à la construction d'un projet professionnel dans un souci d'articulation entre

indépendance économique et autonomie sociale.

Elles concourent ainsi à l'amélioration de l'offre de service pour l'insertion en faisant un travail d'analyse de la demande et des besoins des jeunes grâce à leur fonction d'accompagnement des parcours individualisés.

Les Missions Locales favorisent également la concertation entre les différents partenaires en vue de renforcer ou compléter les actions qu'elles conduisent et établissent des partenariats étroits et contractualisés avec de nombreuses institutions : établissements scolaires, centre d'information et d'orientation, Pôle Emploi, Réseau d'information Jeunesse, Service de protection judiciaire, Organismes de formations professionnelles...

Les missions confiées aux missions locales sont principalement de trois natures, à savoir :

- Accompagner les jeunes dans leur parcours d'insertion
- Mobiliser l'ensemble des solutions existantes localement en matière de formation, d'emploi et de vie quotidienne (animation de réseaux de partenaires)
- Observer les situations des jeunes et être force de proposition pour la mise en place de nouveaux dispositifs d'insertion afin de répondre au mieux aux difficultés des jeunes sur un territoire donné. (Ingénierie de projet – observatoire expertise)

La relation avec le jeune est basée sur l'approche globale des problématiques d'insertion, la gratuité des prestations, le volontariat des jeunes et l'absence de contrainte réglementaire.

I – 2.2 La Mission Locale de Châteaudun

I-2.2.A) Présentation

Mise en place en 1997, la PAIO (Permanence d'Accueil d'Information et d'Orientation) de Châteaudun a changé de statut en 2009. La fusion des PAIO de Châteaudun (28) et Nogent le Rotrou (28), a permis la création de la Mission Locale Ouest Sud Eure et Loir (MILOS) où évoluent 15 salariés.

L'équipe se compose d'un directeur, une assistante de direction, trois chargées d'accueil et dix Conseillères en Insertion professionnelle.

Châteaudun est l'un des 4 arrondissements d'Eure et Loir et se situe au sud du département. Cet arrondissement regroupe cinq cantons : Bonneval – Brou – Châteaudun – Cloyes sur le Loir et Orgères en Beauce et ceci sur 80 communes.

C'est une zone essentiellement rurale, où les problèmes de mobilité sont importants.

Il a donc été mis en place des permanences sur les communes éloignées de Châteaudun et peu desservies par les transports en commun.

A chaque conseillère est attribuée une zone géographique définie. L'organisation des rendez-vous est à l'appréciation de chacune. En règle générale, le premier rendez-vous se déroule sur une heure et en fonction des attentes, des besoins, le jeune sera reçu par la suite selon un rythme défini ensemble. Certains suivis ont des caractères obligatoires car dépendants de dispositifs spécifiques, le jeune en est informé, et la périodicité est établie au préalable.

La Mission locale de Châteaudun est une petite structure où chaque conseiller est amené à accompagner tous types de public. Nous sommes bien dans une prise en charge globale, et cela va de la demande d'information pour un métier, pour une formation, à l'aide pour la recherche d'un emploi, aux interrogations et démarches pour un logement, pour la santé, sans oublier les informations en ce qui concerne la culture, le sport, les loisirs.

La collaboration indispensable établie avec les différents partenaires fait partie intégrante du rôle de conseiller, d'où la nécessité de maîtriser les différents dispositifs, aussi bien dans le domaine du travail, de la formation, que dans le domaine social.

La Mission Locale est également prescripteur pour les formations financées par le Conseil Régional.

Chaque année sur le bassin de Châteaudun, il y a trois à quatre actions mise en place.

Celles-là portent sur la construction de projet, des actions de professionnalisation et des actions de qualification. En fonction du secteur d'activité, un référent au sein de la Mission Locale est désigné. Il intervient en amont de l'action auprès de l'organisme de formation pour la mise en place de l'information collective. Il peut participer au recrutement. Pendant le déroulement de l'action, il assure le suivi en intervenant si nécessaire en cas de dysfonctionnements. Enfin il participe au bilan final et doit faire remonter au Conseil Régional les observations relevées ainsi que les résultats qualitatifs et quantitatifs de l'action.

Sur Châteaudun, en 2013, a été mis en place un dispositif sur le projet, des formations qualifiantes sur les métiers de l'aide à la personne, de l'industrie, de la vente, et de la sécurité.

I-2.2.B) Les différents types de dispositifs

Chaque jeune de 16 à moins de 26 ans sorti du système scolaire peut venir spontanément à la mission Locale. C'est donc souvent une démarche volontaire.

Chaque année et pour chaque mission locale, des objectifs annuels de suivis sont fixés, non

seulement en terme de nombre de jeunes accompagnés, mais également de dispositifs proposés. C'est sur la réalisation de ces objectifs qu'une partie des financements est attribuée.

A la mission locale de Châteaudun, on recense plusieurs dispositifs :

- Le CIVIS (Contrat d'Insertion dans la Vie Sociale)

C'est un contrat d'engagement signé entre le jeune et l'Etat, représenté par le Conseiller de la Mission Locale référent du jeune, pour une durée d'un an avec renouvellement possible selon le niveau du jeune. Ce contrat donne des droits et des devoirs aux signataires. Il permet la mise en place de stage (Période en Milieu Professionnel) mais aussi d'aide financière (l'allocation CIVIS). En revanche il y a une obligation de suivi, un RDV une fois par mois minimum.

- L'ANI (Accord National Interprofessionnel)

Ce dispositif concerne plus particulièrement les nouveaux accueils, et notamment ceux sortis du système scolaire sans obtention de diplôme.

C'est un contrat d'engagement conclu entre le jeune et l'Etat représenté par le Conseiller de la Mission Locale, cet accompagnement renforcé est composé de trois phases à respecter:

la phase de diagnostic (point de la situation), la phase d'accompagnement où est défini le plan d'action) et la phase d'accompagnement dans l'emploi.

L'accompagnement doit prioritairement viser à permettre aux jeunes décrocheurs d'accéder à un premier emploi. Au même titre que le CIVIS, chaque partie doit respecter ses engagements et honorer les rendez-vous, une fois par semaine durant les 3 premiers mois, puis 2 fois par mois passé ce délai. Les 2 premières phases ne peuvent excéder 12 mois.

- Le Parrainage

C'est un accompagnement réalisé par des bénévoles. Il est proposé à des jeunes pour lequel un soutien différent est nécessaire.

Le parrain fait bénéficier de son expérience, de son réseau et apporter dans cet échange intergénérationnel un appui aux démarches professionnelles. C'est également une personne ressources qui permet la création de lien hors champ professionnel.

- L'Accompagnement Emploi d'Avenir

Dispositif créé en novembre 2012, cet accompagnement est spécifique de la mesure Emploi d'avenir. Signataire d'une convention tripartite entre l'entreprise, le jeune, et la mission locale, cette dernière intervient dans le suivi du jeune pendant toute la durée du contrat

pouvant aller jusqu'à trois ans. Différentes phases sont établies, de l'intégration à la consolidation, jusqu'à la stabilisation. Le conseiller intervient auprès d'un tuteur désigné dans l'entreprise et vérifie la mise en place des différentes formations prévues lors de l'initialisation du contrat.

- Le PPAE (Projet Personnalisé d'Accompagnement à l'Emploi)

Dans le cadre de la cotraitance, la mission locale accueille des jeunes envoyés par Pole Emploi. Il y a délégation du suivi et une obligation rendez vous une fois par mois. Si cela n'est pas respecté, Pole Emploi peut radier la personne.

Pour ces cinq dispositifs, les jeunes qui en bénéficient sont classés en accompagnement renforcé. En effet le logiciel Parcours 3 définit le suivi ponctuel et le suivi renforcé. Un jeune bénéficiant de ce dernier a des obligations de rendez vous, et le conseiller a des obligations de relance si le jeune ne se présente pas. Il est tenu compte bien évidemment de la situation du jeune et des motifs d'absence. En fonction de la situation, période d'emploi, de formation, ou inactivité, le dispositif peut être interrompu. Dans le cas d'activité supérieure à 6 mois (emploi ou formation qualifiante, la plupart des dispositifs s'interrompent. On parle alors de sortie positive (hors Contrat CUI- CAE).

- Le S.P.O. (Service public de l'Orientation)

Depuis mars 2012, la Mission Locale de Châteaudun participe avec le Centre d'Information et d'Orientation (C.I.O) et Pole Emploi au Service Public de l'orientation.

Ce service a pour but de proposer à toute personne, un ensemble de services d'informations et de conseils personnalisés lui permettant quel que soit son âge ou son statut, d'y trouver toute l'information utile et de s'y voir proposer des conseils personnalisés lui permettant de «choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adaptés à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire»⁸

On est sur trois axes essentiels qui permettent aux personnes de :

- disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient ;
- bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux

⁸ Journal Officiel de la République Française (Mai 2011) : Texte 21 sur 155

perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire

- d'être orientées de manière pertinente vers un autre organisme lorsque le métier, la formation ou la certification envisagée fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par celui-ci.

Hormis le S.P.O., l'entrée dans un dispositif se fait en concertation avec le jeune et les modalités de suivi sont clairement exprimées.

En ce qui concerne le suivi simple, chaque jeune peut interrompre à tout moment l'accompagnement et revenir lorsqu'il en ressent le besoin.

I-2.2.C) Quelques Chiffres

Le dernier recensement de 1999 dénombre sur cette partie de territoire 93 027 habitants. En 2012, le nombre de jeunes de moins de 25 ans en recherche d'emploi a été évalué à 3 604 Pour le secteur de Châteaudun on note une progression de 12,4 % en un an.⁹

En 2012, **938** Jeunes ont été suivis par la Mission Locale de Châteaudun.

- 53,9 % Femmes – 46,1 % d'Hommes

- 2,9 % ont -18 Ans, 41,6% ont 18 à 20 Ans ; 46,6% ont 22 à 25 Ans; 9,2% ont + 25 Ans

- 70 % des jeunes suivis ont un niveau V ou infra V, c'est-à-dire un niveau n'allant pas au-delà du CAP - BEP; 26 % ont un niveau IV (baccalauréat); 4 % ont un niveau supérieur à IV
180 ont intégrés le dispositif CIVIS.

Sur 2012, il y a eu 440 nouveaux jeunes accueillis. 33 % ont un niveau IV

Leur demande au premier entretien porte essentiellement sur 4 axes :

- l'emploi : **54,1 %**

- la formation : **29,3 %**

- le Projet Professionnel : **15,1 %**

- Vie Sociale : **1,5 %**

I-2.2.D) Les Ateliers mis en place

Au-delà de l'accompagnement individuel, il a été mis en place différents ateliers, dans le cadre d'un travail en groupe, permettant de répondre à des besoins, des attentes identifiés :

⁹ (Avril 2013) : *L'essentiel du marché du travail en région Centre, Repères et Analyses Pole Emploi Service Statistiques Etudes et Evaluation - p.13*

- Atelier Orientation qui permet de développer la connaissance des métiers en passant par une approche des environnements professionnels. Cet atelier est proposé le plus souvent à des jeunes qui n'ont aucun projet professionnel, se dévalorisant, ou ayant une vision d'un emploi très éloigné de la réalité. Cette entrée par les environnements professionnels va permettre de mettre en évidence des centres d'intérêts pour l'exécution de tâches repérées, de comportement attendus.

- Atelier Passeport pour l'Emploi proposé aux jeunes avec un projet professionnel clairement définis et qui sont proches de l'emploi, mais dont les démarches restent difficiles à réaliser. Cette action permet de reprendre de façon détaillée et interactive toutes les techniques de recherche emploi. De l'élaboration d'un CV à la participation à des simulations d'entretiens réalisées par des personnes ressources bénévoles et en lien avec le monde de l'entreprise, ce qui est travaillé, c'est avant tout la prise de confiance, la mise en valeur des compétences afin d'optimiser les démarches entreprises auprès des employeurs.

- Atelier Vie quotidienne qui se compose de deux axes. L'un concernant le logement où sont abordées de façon concrète toutes les étapes à envisager pour accéder au logement et pour la gestion de celui-ci (obligations, droits, aides). L'autre portant sur le budget, s'intéresse plus particulièrement à une prise de conscience de l'organisation d'un budget, des dépenses.

- Atelier Décode ton code. Vu les difficultés recensées pour l'obtention du code, cet atelier permet une approche différente de l'apprentissage du Code. En effet, la majorité des leçons de code en auto école se passent par DVD. Le moniteur n'intervient plus dans la correction. Or, on constate une méconnaissance des termes utilisés dans ces questions, et certains jeunes sont donc dans l'incapacité d'y répondre. Cet atelier permet dans un premier temps la compréhension des termes utilisés, puis en respectant le rythme de chacun de se mettre dans les conditions de l'examen (temps imparti). Par cette approche ludique, la motivation pour l'obtention du permis est activée. Obtenir le permis, c'est aussi un critère de reconnaissance.

Au sein de la Mission Locale de Châteaudun, il y a une cohésion entre les salariés qui permet de réaliser un travail efficace dans l'accompagnement. Chacun peut trouver auprès de ses collègues les ressources qui lui manquent. Depuis plusieurs années, la structure accueille des personnes se formant au métier de conseiller en insertion. Et même si cela nécessite une organisation différente, c'est une ouverture enrichissante par le questionnement des personnes accueillies.

Enfin chaque année, le réseau des missions locales proposent des formations sur différents thèmes en relation avec l'accompagnement. Ces temps de formations internes permettent aux salariés de différentes structures de la région des apports théoriques, des échanges de pratique. C'est donc un moment privilégié pour se remettre en question dans son rôle d'accompagnant. Les programmes de formations varient chaque année, et portent aussi bien sur des problématiques spécifiques rencontrées dans les suivis, comme par exemple la gestion de l'agressivité, l'accompagnement de personnes illettrées, que sur le rôle de tuteur que le conseiller peut être amené à avoir. Ces formations font partie intégrante de l'évolution de notre pratique. C'est aussi là que le travail de réflexivité peut débuter pour chacun.

C'est donc au sein de cette structure que nous évoluons depuis sept ans.

Il est important de préciser qu'il y a un très bon relationnel dans l'équipe. A tout moment, il est possible d'interpeler un collègue, d'échanger, de confronter ses points de vue. C'est ensemble que sont décidées les actions à mettre en œuvre, et l'investissement vient de tous.

De toutes ces missions confiées, nous pouvons dire que nous en maîtrisons assez bien aujourd'hui les dispositifs mis en place, les nouvelles mesures à proposer. Mais cette connaissance est loin de suffire pour accompagner, et le questionnement qui est constamment le notre porte avant tout sur la manière dont nous accompagnons.

C'est donc en portant un regard sur les pratiques réalisées par d'autres conseillers en mission locale que nous souhaitons comprendre leur positionnement dans l'accompagnement.

Ecouter, analyser le discours des autres, c'est aussi ce qui permet ce travail de réflexivité indispensable dans cette profession. C'est l'idée aussi de relier pratique et théorie.

Nous nous présentons régulièrement comme des conseillers en insertion professionnelle, ou bien encore comme conseillers en accompagnement social et professionnel, mais de quoi sont porteurs ces intitulés ?

Alors pour y voir plus clair, il nous semble primordial de revisiter ces concepts auxquels notre pratique professionnelle fait référence.

De l'insertion professionnelle, à l'accompagnement, sans oublier l'empowerment.

Voilà les trois concepts que nous avons choisi de développer avant d'aller se confronter à la réalité de la pratique des conseillers en mission locale.

Chapitre 2 – De l’Insertion Professionnelle à L’Empowerment

Présent dans le contenu de notre question de départ, il existe une littérature importante sur chacun des concepts que nous souhaitons aborder. C’est donc au gré de nos lectures, des apports des intervenants pendant cette année de formation à l’université de Tours que nous avons choisi d’effectuer cette investigation. Elle n’est pas complète, mais notre regard s’est posé naturellement sur les points qui font du lien avec notre environnement et notre pratique professionnels.

II – 1 L’Insertion Professionnelle

L’éducation se développe partout dans le monde, mais les jeunes qui arrêtent précocement leurs études sont de plus en plus exposés à l’exclusion. Peu de pays sont épargnés par les problèmes de chômage des jeunes.

«Le fait de “devoir s’insérer” en essayant de trouver du travail, à la sortie de l’école ou de l’université est tout sauf un donné naturel qui aurait toujours existé. Au contraire, c’est une exigence relativement récente, en France comme ailleurs». C’est en ces mots que Claude Dubar débute son article sur «l’insertion professionnelle produit d’une histoire».¹⁰

Marc Loriol, lui, précise «l’insertion est une notion administrative qui sert de qualificatif à différents dispositifs de politique sociale mis en place depuis les années 1970. Avec l’adoption en 1988 du Revenu Minimum d’Insertion ce terme est largement passé dans le langage courant et fait l’objet d’une utilisation croissante dans les débats sur ce que certains ont qualifié, ... de nouvelle question sociale».¹¹

C’est au travers de plusieurs auteurs, de plusieurs écrits que nous allons essayer de développer ce concept et vérifier qu’il est une constante de l’accompagnement en mission locale.

II – 1.1 Définition

Du latin «inserere», insérer, introduire, mêler, intercaler. L’insertion est l’action d’insérer ou l’état de ce qui est inséré.

L’insertion professionnelle désigne le processus qui permet à un individu, ou à un groupe

¹⁰ Claude Dubar (2001) : *La Construction sociale de l’insertion professionnelle*,
Revue Education et Société N° 7- p. 23

¹¹ Marc Loriol (1999) : *Qu’est ce que l’insertion ? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*
L’Harmattan - p.7

d'individus, d'entrer sur le marché du travail dans des conditions favorables à l'obtention d'un emploi.¹²

L'insertion couvre l'ensemble des rapports de la personne avec son environnement social. Être inséré signifie avoir une place, être assuré de positions sociales différenciées et reconnues (statut, rôles, etc...)

Le concept d'insertion est indissociable du concept de socialisation car pour être inséré, l'humain doit intérioriser un ensemble de valeurs, de normes, de règles communes.

L'insertion sociale revêt donc plusieurs dimensions, que ce soit au niveau professionnel, du logement, culturel ou encore de la santé.

II – 1.2 Historique de l'insertion

Les pratiques d'insertion ne sont pas issues des politiques publiques menées en France depuis les années 1970. Elles existaient auparavant grâce au travail effectué par les acteurs du social, notamment les associations. Des dispositifs d'accompagnement des jeunes existaient dans le cadre des corporations de métiers et du compagnonnage.

Mais c'est dans les années 70 que les premiers termes législatifs utilisant ce terme apparaissent. C'est ce que retranscrivent Chantal Nicole-Drancourt et Laurence Roulleau-Berger dans le «Que Sais-je» portant sur l'insertion des jeunes en France :

«Depuis le milieu des années 70, la notion d'insertion est venue se substituer à celle d'intégration dans le champ politique. Cette apparition est contemporaine aux analyses alarmistes sur l'apparition d'un chômage de masse, sur la dégradation des conditions d'emploi des jeunes et sur l'augmentation croissante de jeunes «en errance» (c'est-à-dire ayant quitté l'école sur un échec et sans formation en poche). Elle rend compte du fait que le processus d'intégration sociale traditionnel se grippe dans la mesure où le vecteur principal de ce processus, à savoir l'emploi se fait rare».¹³

Le terme d'insertion est polysémique puisqu'il regroupe les pratiques d'insertion des travailleurs sociaux, les processus d'insertion suivis par les personnes elles-mêmes et l'ensemble des dispositifs d'insertion conçus et financés aux différents échelons (national, régional, départemental ou communal).

¹² Ressource en ligne Définition LAROUSSE:

www.larousse.fr/encyclopedie/divers/insertion_professionnelle/61641

¹³ Chantal Nicole-Drancourt et Laurence Roulleau-Berger (1995) : *L'insertion des jeunes en France* «Que Sais-je» Presse Universitaire de France - p. 31

Avec l'arrivée du chômage de masse, la problématique de l'insertion a ensuite gagné plus largement l'action envers les groupes en difficultés, les chômeurs, les travailleurs peu qualifiés, les bénéficiaires des revenus minimum, qui ont constitué les publics prioritaires.¹⁴

Claude DUBAR, quant à lui, applique à l'insertion professionnelle le terme de «construction sociale». «Pour que la question de l'insertion des jeunes sur le marché du travail devienne un «problème social» et donc une question sociologique possible, il aura fallu deux grandes ruptures historiques qui ont en quelque sorte «construit» la possibilité même de l'objet-problème. La première est celle qui sépare un espace spécifique de formation (instruction et éducation) et un espace d'activité de travail (emploi et revenu) en établissant, du même coup, une coupure entre la vie privée, déprofessionnalisée, centrée sur la famille d'une part, et la vie professionnelle, délocalisée, centrée sur l'entreprise, d'autre part...

La seconde coupure, beaucoup plus récente, est celle qui dissocie, au moins partiellement, la sortie des études et l'entrée au travail...il se crée ainsi un nouvel espace (appelons-le «post scolaire» a priori considéré comme intermédiaire entre l'école et l'entreprise, le système d'enseignement et le système d'emploi qui n'est plus régi par une adéquation formation-emploi. Cet espace est associé à un nouvel âge (appelons-le «post adolescence») lui-même considéré comme intermédiaire entre l'adolescence et l'âge adulte, l'âge scolaire et l'âge du travail. Cet espace est concurrentiel : la compétition pour l'emploi y devient son enjeu principal (mais non exclusif : le choix d'un partenaire amoureux, l'installation dans un logement à soi, la décision de fonder - ou non - une nouvelle famille sont aussi des enjeux de cette période de la vie). C'est ce nouvel espace que les Français ont désigné, depuis les années 1970 et 1980, sous le terme d'insertion souvent associé à ce nouvel âge qu'est «la jeunesse». Ce nouveau «problème de société» est bien une construction de l'histoire».¹⁵

Aujourd'hui il est de plus en plus demandé aux individus de prendre en charge leur parcours professionnels tout au long de leur vie. La finalité est aussi de devenir autonome dans les démarches liées à l'insertion professionnelle. Cette insertion ne concerne plus uniquement la primo insertion. C'est bien en tenant compte de cette réalité que les accompagnants doivent également évoluer dans leur pratique.

Nous voyons bien maintenant que l'insertion professionnelle s'est inscrite dans la conjoncture économique, elle devient un défi permanent. Or, la structure même du travail s'est modifiée.

¹⁴ Catherine DUMONT (2008) : *25 ans de politiques d'insertion des Jeunes : Quel Bilan*,
La Documentation Française Journaux officiels N° 31 - p.23

¹⁵ Claude Dubar (2001) : *La Construction sociale de l'insertion professionnelle*
Revue Education et Société N° 7 - p. 25 - 26

Jusqu'à présent les outils utilisés pour favoriser cette insertion professionnelle envisageaient un modèle de croissance et de plein-emploi. Ce n'est plus le cas actuellement. Alors, n'est-il pas nécessaire de tenir compte de cette nouvelle donnée sociale pour mettre en place d'autres dispositifs plus appropriés ?

II – 1.3 Orientation des Politiques

L'insertion est une stratégie adoptée par la collectivité pour lutter contre l'exclusion.

L'insertion est donc une catégorie d'action publique visant à pallier les défaillances des mécanismes d'intégration à un niveau essentiellement individuel. Dans son principe elle s'oppose à une forme d'action plus ancienne: l'aide sociale.

L'aide sociale a pour objectif de répondre aux besoins primordiaux de la personne. Elle concerne les personnes en situation de pauvreté. Celles-ci en deviennent bénéficiaires du fait d'un manque de ressources financières. Si elle permet une amélioration des conditions de vie, elle ne les modifie pas.

Avec l'insertion professionnelle, l'objectif est de mettre en action les bases d'un nouveau contrat social. Elle vise des individus qui sont exclus de la participation à un système social intégré, et elle combine des dispositifs d'aide à l'emploi et des actions sociales.

Depuis 1973, les jeunes ont bénéficié de plus de 80 mesures différentes de la politique de l'emploi. Derrière ce foisonnement apparent, se cache une continuité dans les dispositifs et les modes opératoires. Cependant, la succession des mesures dans le temps pose la question de l'instabilité de la politique d'insertion à l'égard des jeunes. Les dispositifs successifs dont la durée est parfois très brève ne se recoupent pas forcément en termes de public ciblé. Il en résulte une grande complexité dans la gestion administrative de la politique d'insertion et une absence de lisibilité pour les jeunes eux-mêmes.

En effet, pour pouvoir bénéficier de certains dispositifs, le jeune doit avoir le profil correspondant (diplôme inférieur au Bac pour les emplois d'Avenir, 12 mois d'inscription à Pole Emploi pour certains contrats aidés) alors que l'urgence est l'emploi, alors que certains postes ne sont pas pourvus, alors même que le profil du jeune correspond à l'entreprise.

Il en est de même pour certaines aides.

La plus flagrante est le droit à l'allocation CIVIS. Lorsque le jeune bénéficie de cet accompagnement, il est informé qu'il peut prétendre à une aide versée par l'état. Celle-ci peut aller jusqu'à 1800 € pour une année. Or les budgets attribués aux missions locales pour ce dispositif ne permettent pas ces versements. Donc d'un côté, le jeune sait qu'il y a droit, et de

l'autre, la mission locale l'informe que les fonds manquent.

Alors dans ces conditions, il est normal que ces jeunes se sentent encore plus désabusés.

Malgré la grande hétérogénéité des dispositifs, la politique publique a largement façonné les parcours des différentes générations de jeunes entrées sur le marché du travail. La politique de l'emploi en faveur des jeunes est devenue une composante structurelle du système d'insertion des jeunes : la part des bénéficiaires de ces dispositifs parmi les jeunes de moins de 26 ans est passée de moins de 5 % au milieu des années 1970 à en moyenne 40 % depuis le milieu des années 1990.

Mais, c'est en 1982, suite à la parution du rapport de Bertrand Schwartz, qu'une politique d'insertion d'une plus grande envergure a été mise en place. Cette politique centrée au début sur les jeunes en difficultés, intègre d'une part, des mesures qui relèvent de la Politique de l'emploi (formation qualifiante, puis contrats d'insertion professionnelle en entreprise), et d'autres part, des mesures d'actions sociale au sens le plus large (allant du suivi social jusqu'au domaine du logement ou de la culture). C'est la création des missions locales qui assurera l'animation des dispositifs mis en place.

On ne parle plus de politique d'intégration, mais bien à partir de cette époque de politique d'insertion.

Au coté des stages de formation, deux autres types de mesures d'insertion à destination des jeunes apparaissent :

- Les contrats d'alternances, contrat d'insertion en entreprise suite à l'accord interprofessionnel du 22 Octobre 1983.
- Les contrats aidés du secteur non marchand, créés en 1984

Les politiques d'insertion à destination des jeunes puis des adultes non intégrés, qui se sont succédés depuis plus de 30 ans, en développant une panoplie de dispositifs et de mesures d'appellations variées se sont articulées autour des orientations définies au début des années 1980.

Simon WUHL les regroupe en trois pôles de mesure d'insertion ¹⁶:

- Le pôle éducatif regroupe les mesures pour l'emploi et l'insertion (divers stages d'insertion ou de formation) qui dispensent des services socio-éducatifs essentiellement en dehors du système de production.
- Le pôle parapublic regroupe les mesures d'insertion (Contrats emploi-solidarité, emploi-jeunes, Contrat Unique d'insertion, Emploi d'avenir secteur non marchand, etc.) sous

¹⁶ Simon WUHL (2007) : *Discrimination positive et justice sociale*, PUF - p. 103 à 105

forme d'une mise en activité au sein des associations, des collectivités locales ou des entreprises publiques.

- Le pôle économique comprend des mesures orientées vers la mise en situation ordinaire de travail au sein des entreprises privées, plus ou moins accompagnées d'action de formation et de suivi social (contrats de qualification et de professionnalisation, Contrats initiative-emploi, Emploi d'Avenir secteur marchand etc.).

Sur le plan de l'insertion professionnelle, l'appréciation relevée dans nombre d'analyses est beaucoup plus mitigée, malgré certains effets positifs concernant surtout les chômeurs les plus qualifiés.

Claude DUBAR précise encore que «Ce mode de gestion de l'insertion professionnelle résulte étroitement de la hiérarchie commune au système éducatif (niveaux de diplôme et privilège des grandes écoles) et au système d'emploi (niveaux de classification et monopolisation des positions dirigeantes), du partage d'une même logique (de type administrative et bureaucratique, segmentée par niveaux) et de la mise en place de dispositifs spécifiques à chaque niveau et correspondant à cette logique (depuis les "chasseurs de têtes" pour les postes de direction jusqu'à l'Agence pour l'Emploi et les Missions locales pour les "bas niveaux")». ¹⁷

Même dans l'insertion professionnelle, la discrimination existe entre les qualifiés et les peu ou pas qualifiés.

Même si l'ambition des politiques d'insertion est de freiner la progression du chômage et d'en atténuer les conséquences, les solutions proposées ne sentent plus en cohérence avec l'organisation du travail tel qu'il est conçu aujourd'hui.

L'absence de souplesse organisationnelle face à une conjoncture économique devenue beaucoup plus aléatoire, entraîne de la part des entreprises un développement de l'emploi précaire et des pratiques de surqualification à l'embauche.

L'efficacité des mesures d'insertion doit tenir compte d'une conception plus coopérative. Cette conception développée par Simon WUHL «se caractérise par la rupture avec le schéma «fordiste» d'adéquation formation – emploi, par une interaction forte entre les sphères de l'insertion et la production, par une articulation étroite entre la qualification des personnes en insertion et la qualifications des organisations du travail dans les entreprises d'accueil». ¹⁸

*17 Claude Dubar (2001) : La Construction sociale de l'insertion professionnelle
Revue Education et Société - N° 7- p. 25 – 26*

18 Simon WUHL (1998) : Insertion : les politiques en crise, PUF Collection Sociologie aujourd'hui

II – 1.4 L’insertion professionnelle concrètement

Dans sa pratique, lorsqu’il reçoit une personne, chaque formateur, chaque conseiller est amené à utiliser des outils pour favoriser l’insertion professionnelle.

Les démarches de recherche d’emploi font très souvent partie des demandes que formulent les jeunes qui viennent en mission locale. De la réalisation du CV, à l’élaboration de lettre de motivation, jusqu’à la réalisation de simulation d’entretien, tous ces points sont abordés. Mais au-delà de tout ceci, le rôle du conseiller c’est aussi de créer l’adéquation entre ce qu’attendent les entreprises, et ce que le jeune pense devoir montrer pour obtenir le contrat.

Les stratégies d’intervention pour favoriser l’insertion professionnelle sont de différentes natures. A titre d’exemple, nous pouvons en citer une très connue et destinée aux chômeurs de longue durée qui est inspirée du modèle élaboré par Jacques Limoges¹⁹ à la fin des années 80. Selon Jacques Limoges, il existe des facteurs interdépendants nécessaires à une insertion professionnelle satisfaisante. Il dénombre quatre dimensions dont il faut tenir compte : l’environnement, le «soi», les méthodes et techniques utilisées pour rechercher un emploi, et le lieu où elle se déroule. C’est ce qu’il nomme le trèfle chanceux²⁰.

C’est un modèle qui décrit les critères d’efficacité d’une démarche d’insertion professionnelle. Selon ce modèle, une personne doit maîtriser quatre dimensions pour réussir son insertion sur le marché du travail. Elle doit connaître :

- les conditions économiques, sociales et politiques qui affectent le marché du travail,
- ses centres d’intérêts, ses valeurs, ses aptitudes et ses exigences
- Les lieux potentiels d’insertion professionnelle
- les techniques de recherche d’emploi et les moyens à utiliser pour constituer un réseau de soutien.

Selon qu’elle maîtrise plus ou moins chacune de ces dimensions, la personne sera considérée comme plus ou moins prête pour l’insertion professionnelle.

D’autres stratégies plus à destination des personnes éloignées du marché du travail, proposent un ensemble d’activités avec des contenus divers, des ateliers, des discussions de groupe ou en privé avec un intervenant, des projets individuels ou en groupe, ainsi que des activités de transferts d’apprentissages dans l’environnement socioéconomiques.

Enfin pour des personnes peu motivées à s’engager dans une démarche vers l’emploi, il faut

19 Jacques Limoges (1997) : Réussir son insertion professionnelle : Avant, Pendant, Après Ggc Editions

20 Limoges, Lemaire et Dodier, (1986 et 1987) : Le trèfle chanceux de l’insertion professionnelle

proposer une approche plus globale permettant de développer la motivation et la capacité à décider, à concevoir des projets et à s'engager dans des efforts malgré les obstacles et les imprévus de l'environnement socioéconomique.

Ce ne sont que des exemples parmi d'autres de dispositifs proposés. Beaucoup sont très démontrés leur efficacité.

Cependant aucun outil ne sera bénéfique si son utilisation n'est pas au préalable validée par la personne concernée. Il est donc primordial d'avoir son adhésion.

Enfin, il serait illusoire de croire que le rôle du conseiller s'arrête à la signature d'un contrat. Puisque l'on parle d'insertion professionnelle réussie, on est bien dans la continuité de l'emploi. C'est d'ailleurs une part de l'accompagnement que l'on nomme maintien dans l'emploi. Pourtant les données que les financeurs reprennent pour évaluer les missions locales vont concerner, en priorité, le nombre de contrats d'une durée supérieure à six mois signés. C'est d'ailleurs notifié en terme de sortie positive, car recensés comme emploi durable (à l'exception des contrats aidés de type CUI-CAE)²¹.

II – 1.5 Lien Insertion – Accompagnement

À l'heure de la mondialisation, des changements de société, l'engagement des jeunes est une force pour l'avenir du pays. Pour cela, il faut non seulement les écouter, mais surtout leur permettre de devenir des acteurs à part entière du changement.

Bertrand Schwartz va dans ce sens, lorsque lors du discours pour les 30 ans des Missions Locales, il s'exprime ainsi :

«Accompagner des jeunes c'est d'abord les écouter, mais pas n'importe quelle écoute.

Écouter ne suffit pas, il faut entendre, ce qui implique que celui qui écoute tienne compte de ce qu'il entend, que les écoutés en voient les effets, qu'il y ait négociation et respect mutuel.

Accompagner des jeunes c'est ensuite faire en sorte que chaque jeune trouve sa place. Agir pour ne sert à rien si l'on n'agit pas avec».²²

Il faut envisager l'insertion professionnelle dans sa globalité, en tenant compte de tous les facteurs pouvant intervenir lors d'une démarche d'insertion. De la dimension sociologique (facteurs politiques, culturels, démographiques, et interactionniste), à la dimension socio-psychologique (environnements familiaux, amicaux, scolaires, et professionnels), jusqu'à la dimension psycho-professionnelle (identité personnelle, professionnelle, préparation à

21 CUI – CAE : Contrat Unique d'Insertion – Contrat Accompagnement dans l'emploi

22 Discours Bertrand Schwartz Nov. 2012 : Les 30 Ans des Missions Locales Lille

l'insertion socioprofessionnelle, et les démarches d'insertion proprement dites), ce sont tous ces impacts qui doivent être pris en considération.

C'est bien ce qui fait la complexité de ce concept.

A notre niveau d'intervention, et dans le cadre de notre recherche, nous allons plus nous intéresser à ce qui se joue de l'insertion professionnelle dans le cadre de l'accompagnement réalisé en mission locale.

L'insertion professionnelle des jeunes ne peut se concevoir sans un accompagnement social pour les plus en difficulté. Les dispositifs associés à cet accompagnement social vont d'une prise en charge de l'urgence la plus immédiate (fournir un toit et/ou de la nourriture) à une aide plus substantielle concernant néanmoins des besoins élémentaires (logement, permis de conduire...) et l'accès aux droits (Couverture maladie universelle (CMU)).

Il y a donc là, tout un travail à réaliser dans l'accompagnement qui favorisera la mise en œuvre de l'insertion professionnelle.

C'est aux conseillers en mission locale qu'il a été demandé de prendre en charge l'accompagnement des jeunes.

Entre la théorie et la pratique, entre les demandes et le quotidien d'un suivi, où se situent ces conseillers.

C'est bien là le sens que nous souhaitons donner à notre réflexion sur leur travail réalisé.

Maintenant il est important de vérifier ce que contient cet accompagnement, et la manière dont il est proposé aux jeunes.

II – 2 Le Concept d'Accompagnement

«Il semblerait que l'on s'accorde aujourd'hui à reconnaître à l'«accompagnement» des vertus indiscutables. Davantage qu'une simple valeur ajoutée, l'accompagnement pourrait même constituer le gage ultime de qualité de toute pratique de formation et d'éducation. Qui, en effet, ose encore parler de sa pratique de formateur, d'enseignant, d'éducateur, sans inclure dans ses propos le terme «accompagnement» ? »²³

Depuis les années 90, on voit surgir l'accompagnement dans de nombreuses pratiques professionnelles: dans le travail social, le placement judiciaire, le travail éducatif, la formation, le travail soignant, et dans le monde économique. Dans tous les actes de la vie, le

23 Martine Beauvais (2004) : Des principes d'Ethique pour une philosophie de l'accompagnement – Paris, L'Harmattan, Revue Savoirs N° 6 - p.57

terme «accompagner» est présent.

L'accompagnement est souvent une relation entre deux personnes qui se fait toujours au nom d'une institution. Il est souvent lié à une relation d'aide et au conseil.

Lorsqu'un jeune vient à la Mission locale, il est dans cette démarche, il vient chercher une aide pour de multiples raisons qui lui sont propres. Il attend donc du conseiller une prise en compte de sa demande. Et c'est à partir de cette relation naissante que va se jouer l'accompagnement mis en place.

Mais pour mettre en place ce lien, il est important d'en connaître le fonctionnement.

C'est donc par une approche théorique de ce concept d'accompagnement que nous allons analyser son contenu, et les différents éléments qui le structurent.

II – 2.1 Retour Historique

Accompagner, il y a tant de verbe qui définissent ce vocable et tant de directions qui peuvent être empruntées.

La construction sémantique qui met au centre le verbe accompagner nous envoie vers une multitude de termes : conduire, diriger (trouver une direction), gouverner, éduquer, enseigner, former, suivre, guider, conseiller, orienter, délibérer pour agir, accueillir, protéger, soutenir, tutorer, parrainer, aider, secourir, prendre soin..., et cette liste n'est pas exhaustive.

L'étymologie du mot accompagner, elle, nous renvoie à une image porteuse de sens : **partager le pain avec l'autre.**

Sa racine latine est :

Ac : préfixe issu de «ad» qui signifie «vers», «mouvement»

Com : préfixe qui signifie «avec»

Pagn : radical du latin «panis» qui signifie le pain

Le Robert historique 2002 donne comme définition du verbe Accompagner : «**se joindre à quelqu'un pour aller où il va, en même temps que lui**»²⁴

On retrouve le terme «accompagner» dès le 12^{ème} siècle, et celui d'accompagnement dès le 13^{ème} siècle.²⁵

Ce dernier désignait «un contrat de pariage, contrat unissant deux parties généralement d'inégales puissances, pour la possession en commun d'une terre».

²⁴ Dictionnaire historique Langue Française 2002

²⁵ Jacqueline Picoche (2009) : Dictionnaire Etymologique du Français – Le Robert

Le mot accompagnement nous renvoie aussi au compagnonnage. Regroupement de personnes de même métier, et qui constituent des confréries ou des fraternités ayant pour vocation la transmission des gestes d'un métier, l'entraide sociale et une filiation de l'ordre du sacré. Les compagnons entre eux sont des pairs. C'est le regard posé sur un novice qui à son tour peut devenir un compagnon potentiel. La considération de l'autre est fondamentale.

Trois crises majeures intervenues depuis les années 50 ont mis à mal le monde traditionnel. Dans ces années-là, c'est la mise en faillite des trois grandes institutions qui gèrent la société: l'Ecole, la Famille, la Religion. Les individus s'émancipent vis-à-vis de celles-ci.

Dans les années 70, premier choc pétrolier, c'est l'ébranlement du système économique. L'idée de faire carrière est dépassée, on commence à parler de transitions professionnelles. Tout individu doit prendre en main son orientation professionnelle. C'est une prise de conscience d'une liberté de choix. Il est concevable de faire différemment de ses parents.

Les années 80 sont celles de la crise politique. Les Etats ne sont plus fédérateurs. L'idée même du communisme est remise en cause. L'Etat providence a produit des générations d'assistés où, il était acquis que tout pouvait être résolu par l'institution. L'individu était déresponsabilisé.

C'est bien là le bouleversement qui s'est imposé, concevoir que les changements professionnels sont inévitables et rendre la personne actrice de son parcours. Cette transformation de comportement a nécessité, et nécessite encore que les personnes soient accompagnées pour se repérer dans les différents dispositifs mis en place.

II – 2.2 Dimension Politique de l'accompagnement

Le concept d'accompagnement se développe sur fond de rupture du lien social, que ce soit dans l'intergénérationnel, la solidarité, la désaffection syndicale, etc.

Un nouveau sens est donné à l'accompagnement. D'une régulation collective, on passe à une régulation individuelle. Chaque individu doit être responsable et autonome. Chacun doit monter son propre projet. Il est demandé aux personnes d'être actives et réactives, de devenir des acteurs de leur parcours.

Pascal Roquet parle «d'un contexte particulier qui favorise l'émergence des pratiques d'accompagnement. Il y a une arrivée massive des stagiaires demandeurs d'emploi, peu qualifiés, en situation d'échec social et professionnel. En conséquence la formation est de plus en plus adossée à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, avec des objectifs de plus en plus individualisés. C'est la recherche de l'autonomie, économique et sociale, qui est

préconisée dans ce que Schwartz nommait la qualification sociale. Aussi l'accompagnement intègre la sphère formative comme une pratique de plus en plus répandue.»²⁶

Les orientations Politiques parlent de dispositifs d'accompagnement. C'est donc une commande sociale, et les politiques de l'emploi ont favorisé les dispositifs d'insertion, et donc d'accompagnement. Une société met en place des dispositifs pour lutter contre ce qui, pour elle fait problème.

Avec la loi de cohésion sociale de 2005, des sociétés privées (agences de travail temporaires, cabinet de recrutement, d'outplacement, association d'insertion, etc.) travaillent avec Pole emploi pour accompagner les demandeurs d'emploi, dans le cadre d'appel d'offre renouvelé tous les trois ans. Un cahier des charges, auquel le prestataire doit scrupuleusement se conformer, détaille pour chaque prestation, les démarches à accomplir avec le bénéficiaire. L'objectif assigné est de définir un projet professionnel, d'utiliser les outils de recherche d'emploi et de s'insérer rapidement sur le marché du travail.

La relation d'accompagnement elle-même est un outil utilisé par le législateur: inscrite dans le code de l'action sociale, elle vient réinterroger les pratiques en instaurant l'idée d'un principe d'adhésion comme condition de la relation d'accompagnement là où il n'y a en fait qu'obligation et injonction.²⁷

II – 2.3 L'accompagnement proprement dit

L'accompagnement se définit comme la rencontre de deux personnes ayant des statuts différents, donc une disparité de place, mais fonctionnant dans une parité relationnelle. Cependant l'accompagnement fondamentalement ne repose pas sur l'incapacité de l'un qui serait comblé par la capacité de l'autre. Il y a là une notion de parité dans un contexte d'inégale puissance.

Maéla Paul précise que «la définition du verbe accompagner confirme cette organisation de sens, se joindre à quelqu'un (dimension relationnelle) pour aller là où il va (dimension temporelle et opérationnelle), en même temps que lui : à son rythme, à sa mesure, à sa portée.

Tel est le principe de base : l'action se règle à partir de l'autre, de ce qu'il est, de là où il en est.

Le terme d'accompagnement renvoie ainsi à quatre idées. Tout d'abord, il renvoie à celle de

26 Pascal Roquet (2009) : L'émergence de l'accompagnement, Recherche et Formation N° 62 - p. 14 -15

27 Maéla Paul (2009) : Autour du Mot accompagnement, Recherche et Formation N° 62 - p. 98

secondarité : celui qui accompagne est second, c'est à dire «suivant» (et non «suiveur») S'il n'a pas la primauté, il n'est pour autant pas accessoire puisqu'il n'y aurait accompagnement sans ce binôme initial. Sa fonction est de soutenir au sens de valoriser celui qui est accompagné. Le terme d'accompagnement renvoie ensuite à l'idée du cheminement incluant un temps d'élaboration et des étapes qui composent la «mise en chemin». En trois, vient l'idée d'un effet d'ensemble : quelle que soit la dissymétrie relationnelle, l'action vise à impliquer les deux éléments à tous les stades de ce cheminement. Enfin, c'est l'idée de transition, liée à une circonstance, une actualité, un événement, une situation qui vient dire que tout accompagnement est temporaire : il y a un début, un développement et une fin».²⁸

II – 2.4 Constituants de l'accompagnement

Une des premières idées de l'accompagnement est de s'accorder.

L'accompagnement est composé d'un ensemble d'éléments, de points de repères qui sont indispensables à sa mise en œuvre : la relation, le cadre, la posture, l'éthique, la démarche.

Il est impulsé par une posture, créer par une relation et dessine une démarche.

II-2.4.A) La Relation

L'accompagnement se réfère à un mode de relation premier caractéristique de l'humain. Il part de la capacité qu'ont deux personnes à se tenir en contact l'une de l'autre avec moins de méfiance, plus de confiance. C'est cette confiance donnée au bénéficiaire en l'écoutant, en le considérant, en le plaçant en situation d'acteur, et c'est la confiance ressentie grâce à un dispositif qui respecte la confidentialité, qui assure le soutien et qui permet le suivi dans le temps de la maturation.

Paul Fustier dans «Le Lien d'accompagnement» rappelle que dans toute relation il y a deux éléments inséparables de l'ordre du lien et de l'ordre du rapport.

Le Lien étant lié à la socialité primaire et le Rapport lié à la socialité secondaire.

La socialité primaire : «Elle régit un milieu de vie, toutes les fois que celui-ci tend à prendre la forme d'une communauté : famille, voisinage, quartier, parfois groupes religieux ou militants, ou même certains organismes dont la mission est de «s'occuper d'autrui» pour soigner ou pour aider... Des personnes communiquent entre elles, sans trop de filtres sociaux, non pas au titre de professionnels par exemple, mais plutôt au titre de simple individus, peu marqués par leurs appartenances instituées. Les personnes sont plus directement en cause, les rôles et

²⁸ Maëla Paul (2004) : *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, L'Harmattan - p.57

fonctions tendent à perdre de leur importance». ²⁹

Il y a la notion de choix parce qu'il y a des affinités, des attirances. Cette socialité primaire est liée aux ressentis, aux sentiments, aux affects. Il y a proximité, promiscuité. C'est un échange de personne à personne instituant la symétrie.

La socialité secondaire : «Elle régit les sphères du politique et de l'économique, le monde de l'état moderne et le monde de l'entreprise.

Elle se situe dans le registre de l'intermédiation, ce qui signifie qu'elle convoque moins les personnes que les rôles, les statuts ou les fonctions; elle met en présence des professionnels divers, des vendeurs et des clients, des électeurs et des élus, des soignants et des soignés, des éducateurs et des éduqués, plutôt que des individus relativement dégagés de leurs appartenances institutionnelles. Elle produit entre les partenaires une forme équilibrée de lien, qui définit actuellement l'échange marchand ou le lien salarial». ³⁰

Elle concerne les transactions financières contractuelles, la notion d'intérêt qui puisse satisfaire une attente. Le cadre entraîne la mise en place de rôles binaires non permutables, elle instaure une dissymétrie.

En ce qui concerne l'accompagnement professionnel, qui se réalise sous l'autorité d'une institution et qui définit le rôle et le cadre d'intervention des accompagnants, il s'inscrit dans le champ de la socialité secondaire. Mais dans le même temps, la relation qui se noue entre l'aidant et l'aidé peut se dérouler dans le champ de la socialité primaire. C'est donc une mixité des deux socialités qui sont associées.

Ces deux socialités contradictoires, opposées sont nécessaire l'une et l'autre. L'une empêchant les débordements de l'autre.

Quels que soient ces constituants, c'est bien la qualité de la relation mise en place qui est primordiale. Tout passe dans la relation, elle va favoriser le processus de développement de la personne. Elle suppose un certains nombre de qualités: l'empathie, l'écoute active, le respect, le non jugement, la non directivité....

Carl ROGERS dans son ouvrage «L'Approche centrée sur la personne» met également en évidence la nécessité de la qualité de la relation qui doit avant tout s'établir dans un climat de confiance et pour cela il conseille trois attitudes :

- - L'authenticité et la congruence : soit la concordance entre ce que l'aidant ressent au plus profond de lui-même, ce dont il est conscient et ce qu'il montre à son client.

²⁹ Paul Fustier (2005) : *Le Lien d'accompagnement*, Edition DUNOD – p. 10

³⁰ Ibid : p. 9

- - La valorisation, l'acceptation, la confiance : le regard inconditionnellement positif de l'aidant valorise le client, totalement. Alors, on peut conjecturer quelque progrès.

- - La compréhension empathique : l'aidant perçoit avec exactitude les sentiments qu'éprouve le client, avec cette intelligence faite d'ouverture et de disponibilité.³¹

La relation va donc se créer, se construire dans l'échange, le dialogue. Il faut amener la personne à s'exprimer (langage verbal, non verbal) et donner du sens à son récit.

L'accompagnant est le garant de la mise en place d'une telle relation.

C'est bien ce que précise Maéla Paul lorsqu'elle cite :

«La dimension relationnelle renvoie d'abord à une question de positionnement et de posture dans le sens où la tâche du professionnel est de créer les conditions par lesquelles la personne accompagnée se constitue partie prenante de ce dispositif dont l'essence est d'abord d'être dialogique».³²

Cette communication dialogique est la confrontation de point de vue, le sens est co-travaillé par les personnes qui échangent. Il s'agit avant tout de respect, de reconnaissance réciproque, de présence, de rencontre, de parole vivante.

L'accompagnement n'est pas l'assistanat, ni la direction, mais il doit néanmoins aider l'autre à se décider, à agir et à s'assumer en proposant un cadre qui favorise l'engagement et la responsabilisation. Pour déclencher ce travail de prospection, l'accompagnant doit donc construire un cadre; non pas un cadre réducteur, mais un cadre rassurant et dont on pourra s'affranchir.

II-2.4.B) Le Cadre

- C'est donc à l'accompagnant de créer ce cadre de sécurité où va s'établir la relation de confiance. Il faut amener la confiance et non pas attendre qu'elle jaillisse. Relation qui devra permettre une mise en action, sans qu'aucun but ne soit défini, si ce n'est celui d'avancer dans la mise en œuvre d'un projet. Il faut amener l'autre en état d'être accompagné.

C'est le contexte de cet accompagnement qui doit être défini en amont. Plus qu'une information, l'adhésion de chaque participant est nécessaire. C'est à ce cadre qu'il est parfois nécessaire de se référer pour redynamiser un accompagnement. Il a deux aspects : structurant

³¹ Carl ROGERS (2001) « L'approche centrée sur la personne » – Anthologie de textes présenté par Howard Kirschenbaum et Valérie Land Henderson, Editions Randin

³² Maéla Paul 2007 : *Accompagner : être avec et aller vers*
Acte de Colloque «Faciliter les transitions professionnelles : Conseiller ou Accompagner ?»- p. 63

et contraignant.

De la durée, la périodicité, les méthodes utilisées, les limites du champ d'intervention à l'organisation concrète de ce suivi, tout doit être clarifié. Et contrairement à l'idée première, c'est la définition claire de ce cadre qui permettra à chacun de trouver non seulement sa place, mais la distance optimale nécessaire. Ce cadre va également permettre de définir l'objectif général, et les objectifs opérationnels. C'est l'accord par les différents participants de celui-ci qui sera le premier facteur pour une mise en action efficace.

II-2.4.C) La Posture

- La posture n'est pas donnée avec la fonction. Elle est incarnée par la personne. Elle émane de la personne (conscient, inconscient). C'est l'attitude en lien avec l'autre dans un espace donné. Il est difficile de parler de bonne ou mauvaise posture, on parlera plutôt de posture adaptée, pertinente. La mise en place d'une relation d'accompagnement est liée à la reconnaissance : accepter que l'autre ait le droit d'être ce qu'il est (ne pas vouloir le changer, accepter sa différence, accepter qu'il refuse, ne pas le juger).

Martine Beauvais précise : «La posture d'accompagnant est une posture singulière qui place l'accompagnant, aux côtés de l'accompagné, voire un peu en retrait. L'accompagnant n'est pas tant celui qui sait ce que l'on doit savoir et comment le savoir, que celui qui sait "se retenir", "s'abstenir", pour que l'autre puisse "se prendre en projet", se décider et advenir. Mais se retenir et s'abstenir ne signifie en rien abandonner l'autre à son "destin". Le léger mais réel retrait dont il s'agit ici traduit plutôt une sorte de vigilance passive, un souci et un intérêt pour l'autre permanents».³³

Cette posture éthique qui vise à l'autonomie de la personne dans sa manière de vivre cet accompagnement, respecte le rythme de la personne, intègre la confidentialité.

Christine Josso, professeur de sciences de l'éducation s'appuie sur des figures anthropologiques qui inspirent la démarche d'accompagnement. Elle en souligne trois dans l'ouvrage «Accompagnement et Histoire de Vie» de Gaston Pineau :

L'Amateur, l'Ancien, le Passeur.

La première fait référence à l'Amateur. «Il aime ce qu'il fait, mais surtout les personnes qui se racontent et le cheminement possible avec elles. «Il ne se lasse pas d'être à l'écoute... et il

³³ Martine Beauvais (2006) : *Des postures de l'accompagnateur à la posture de l'accompagnant : projet, autonomie et responsabilité*
7^{ième} Colloque sur l'auto formation «Faciliter les apprentissages autonomes» ENFA Auzeville - p.4

peut se placer dans une altérité questionnante. L'amateur est animé d'une inépuisable ouverture à l'unique, à la singularité, en quête de cet unique et de cette singularité.

Mais comme initiateur de la démarche ou personne-ressource, l'Amateur est aussi l'Ancien au sens où il a déjà eu des expériences...Il connaît les étapes de ce processus, les questionnements..., les agacements ou craintes...L'Ancien se met à disposition pour faire la traversée de frontière choisie et en cela il devient le Passeur au service d'une traversée...Bien que le Passeur connaisse de nombreuses voies de passages possibles, il ne peut cependant que les signaler car il n'est détenteur d'aucune expertise sur le devenir existentiel qui l'autoriserait à indiquer la suite du chemin que chacun(e) choisira d'emprunter. C'est pourquoi le Passeur regarde partir l'itinérant en se demandant quel chemin il choisira et ce qu'il deviendra».³⁴

Une posture éthique sur lequel l'accompagnant doit sans cesse s'interroger: «qu'est-ce que je tente de faire quand j'accompagne ?»

Cette question récurrente se pose aussi bien vis-à-vis de l'institution qui mandate que vis-à-vis de la personne qui sollicite une aide.

C'est donc une réflexion qu'il est nécessaire d'aborder au sein de chaque structure pratiquant des accompagnements. On ne peut en faire l'économie, c'est même un devoir qui incombe à toute organisation. Se donner les moyens pour permettre à chaque accompagnant de vérifier, de se questionner sur son positionnement.

Pour la personne accompagnée, c'est lui permettre d'être au clair avec ce qu'elle attend de cette prestation. Etre en accord sur ce que chacun projette, c'est déjà favoriser la réussite de cet échange.

II-2.4.D) L'Éthique de l'accompagnement

Étymologiquement le mot **éthique** est un synonyme d'origine grecque de **morale**.

Tandis que la morale concerne un ensemble de règles ou de lois ayant un caractère universel, irréductible, l'éthique s'attache aux valeurs et se détermine de manière relative dans le temps et dans l'espace, en fonction de la communauté humaine à laquelle elle s'intéresse.

La base de l'éthique de l'accompagnement est associée à la notion de parité dans un contexte d'inégale puissance.

Il est primordial de s'interroger sur les pratiques des personnes qui accompagnent.

Marie Hélène Doublet explique que le professionnel va construire sa posture en fonction de

³⁴ Gaston Pineau (1998) : *Accompagnements et Histoire de Vie*, L'harmattan - Christine Josso Chapitre XVIII p. 273- 274

conception politique et éthique et ces «visions politiques et éthiques vont avoir une incidence considérable sur la mise en œuvre des pratiques d'accompagnement».³⁵

Elle fait pour cela référence à Christian Chassériaud³⁶ qui a décrit ces trois visions politiques et éthiques :

- **La conception d'un monde de compétition:** l'individu est responsable de ce qui lui arrive, il doit être flexible et adaptable. «L'homme est un loup pour l'homme», Chacun est fondamentalement responsable de sa situation et doit intégrer une logique d'orientation tout au long de sa vie. «En terme de posture les professionnels partageant cette conception, développent leur intervention selon des modèles de coach sportif. Ils connaissent les normes sociales, en donnent leur lecture et amènent l'individu à s'y adapter. C'est la pratique du «Donner des conseils», fondée sur la posture de l'expertise.

- **La conception d'un monde profondément injuste:** la société déshumanise, et exclut les plus faibles. La responsabilité en est renvoyée au collectif. «La personne n'est pas responsable de sa situation mais subit le contexte... Les professionnels partageant cette conception sont alors des écoutants compréhensifs et compatissants, qui souffrent souvent par leur implication dans la situation de la personne. Ces professionnels développent une pratique «positiviste» et protectrice où l'entretien est le principal outil.

- **La conception d'un monde solidaire:** chacun peut contribuer au développement. Le monde avance parce que des gens avancent. «Cette conception là ne remet pas en cause l'existence des deux autres mondes, mais elle considère que les normes ne sont pas figées et évoluent parce que toute personne en prise avec le réel le transforme. En terme de pratique, ces professionnels se positionnent comme des méthodologiques, qui tendent vers la neutralité. Ils restent pour autant influençant mais refusent la responsabilité de diriger la personne vers un objectif prédéterminé sans elle».

Ces trois visions du monde ont le mérite d'apporter de la clarté dans la posture éthique des professionnels, et «quel que soit le type de pratique mise en œuvre, le professionnel doit démontrer une cohérence entre la pratique annoncée et la posture effective, une conscience des raisons objectives et subjectives de ses choix et une transparence dans l'échange et

35 Marie Hélène Doublet (2011) : *La Posture professionnelle en orientation : un choix identitaire nécessaire*
Revue Formation et Territoire – p. 152

36 Christian CHASSERIAUD (2007) : *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion*, ENSP

partage sur ce qui se fait et se joue dans l'accompagnement».³⁷

Nous reprendrons les propos de P. Dupouey :

«A la différence de la morale et la déontologie, la réflexion éthique proprement dite n'est pas destinée à générer des règles, mais à soutenir des personnes confrontées à des situations non facilement décidables».³⁸

Une éthique de l'accompagnement est d'abord une éthique du sujet, elle implique la reconnaissance de l'autre dans sa singularité voire dans son étrangeté et oblige à l'hospitalité.

Martine Beauvais met en évidence trois principes éthiques dans l'accompagnement, le principe de responsabilité, le principe de retenue, et le principe de doute.

Concernant le principe de responsabilité, c'est avant tout la responsabilité morale dont il est question.

«Dans le cas de l'accompagnement, nous nous situons bien dans une relation intersubjective, dans laquelle certes, l'un et l'autre, en tant que sujets autonomes et responsables ont des devoirs envers eux-mêmes et envers autrui, mais dans cette relation institutionnalisée la responsabilité de l'accompagnant et de l'accompagné se situe à différents niveaux. Accompagner l'autre vers son propre développement, c'est l'accompagner vers davantage d'autonomie et donc davantage de responsabilité. Si la personne accompagnée est responsable des choix et des actes qu'elle pose et/ou ne pose pas dans le but de réussir son projet, celle qui l'accompagne est responsable des choix et des actes qu'elle pose, et/ou ne pose pas, en vue d'aider l'autre à choisir et à agir pour la réussite de son projet. Etant responsable de la responsabilité de l'autre, cela nécessite d'avoir la conscience de l'autre en tant que sujet autonome, responsable et projectif».³⁹

Pour le principe de retenue, l'accompagnant n'est pas là pour dire ce qu'il sait même si ce qu'il sait est légitime. Il faut éviter la tentation de toute puissance. Il doit laisser l'autre cheminer, douter, se tromper, tout en permettant un regard en miroir.

37 Marie Hélène Doublet (2011) : *La Posture professionnelle en orientation : un choix identitaire nécessaire*
Revue Formation et Territoire – p. 155

38 P. Dupouey (1998) : *Ethique et Formation* – Paris, Ed Insep - p.202

39 Martine Beauvais (2004) : *Des principes éthiques pour une philosophie de l'accompagnement* –
Revue Savoirs N° 6 - p. 99 à 113

«Se retenir c'est laisser davantage d'espace et de temps à soi et à l'autre pour penser, pour douter, pour essayer, et pour que peu à peu, l'autre construise son chemin, invente son œuvre»⁴⁰

L'accompagnant doit donc faire preuve d'humilité. C'est cette aptitude qui nous donne le sentiment de notre faiblesse, qui réprime en nous les mouvements de l'orgueil. L'accompagnant se doit d'être modeste dans le rôle qu'il tient, ce qui ne doit rien enlever à la qualité de la prestation qu'il réalise.

Enfin le principe de doute, principe éthique fondamental, qui, malgré les savoirs acquis, l'assurance professionnelle qui font que les habitudes s'installent, doit toujours être présent. L'assurance excessive, la confiance absolue ne sont pas propices à l'émergence du nouveau. Il faut laisser suffisamment de place à l'invention. L'aléatoire et l'incertitude doivent être intégrés à la pratique. Mais c'est aussi auprès de l'autre qu'il faut les partager.

Il doit s'autoriser à douter, à se remettre en question pour enfin décider, s'inventer.

L'invention ne naît pas sur fond de certitudes et d'habitudes, l'invention naît au contraire sur fond d'hésitations, de craintes, de doutes.⁴¹

Conscient de ces trois principes, l'accompagnant se doit d'être attentif, vigilant même, pour à la fois rassurer l'autre du chemin en devenir, tout en respectant ses choix, et en restant ouvert à toute nouveauté, malgré l'inconfort que celle-ci peut représenter.

Considérant que l'accompagnement est singulier, qu'il est source de créativité, on ne peut pas parler d'accompagnement type. Il varie en fonction de la personne accompagnée.

Les questionnements font partie de l'accompagnement, ils en sont indispensables.

C'est en acceptant cette contrainte que peut naître la créativité. Rien ne doit être figé dans l'accompagnement, tout est à découvrir. Accepter la créativité de l'autre, c'est accepter son autonomie.

II-2.4.E) La Démarche d'accompagnement

Il s'agit d'un processus, d'un cheminement où les personnes concernées sont des acteurs à part entière du cheminement.

La démarche d'accompagnement est un tout et chaque moment se trouve intégré dans un ensemble. Elle n'est ni formelle, ni rigide.

⁴⁰ *ibid*

⁴¹ *ibid*

Chaque étape mise en place sera individualisée, et il faudra amener l'autre à s'approprier la démarche pour l'amener à l'autonomie.

Qu'elle soit volontaire ou imposée, il est nécessaire de bien comprendre les besoins, les attentes, et prendre en compte les refus de la personne. Cette démarche est donc à bâtir par chaque accompagnant et pour chaque personne rencontrée.

Rien ne pourra être réalisé sans contrat de communication.

Dans la démarche d'accompagnement, le moment de l'accueil est primordial. C'est à cet instant que s'établit le contrat qui permet de partir sur une base identique. Chacun prenant des engagements qu'il expose à l'autre. Il est le socle de la confiance à construire. C'est le départ du processus d'engagement. Mais celui-ci ne peut avoir lieu qu'à partir du moment où les deux parties se sont comprises, où il y a accord. C'est ainsi que débute la construction de la relation de travail.

Le temps imparti est également à exposer. Il est nécessaire de connaître la durée de l'accompagnement pour mieux cibler les différentes étapes. S'il peut paraître réducteur, il est aussi source de mise en action.

Même si la démarche utilise des outils connus, expérimentés, leur utilisation doit varier à chaque accompagnement, et doit surtout s'adapter à la personne accompagnée.

Le conseil est au cœur de la démarche d'accompagnement, mais avec une précision importante donnée par Alexandre Lhotellier dans son livre «Tenir conseil».

Selon lui, il faut abandonner la notion de «donner des conseils», pour promouvoir celle de «Tenir Conseil» en tant que délibération pour agir. Le conseil étant défini par les conditions de l'«acte de Tenir Conseil», c'est-à-dire la création d'une communication dialogique où prévaut la pensée de l'autre; la recherche méthodologique et plurielle du sens d'une situation problème; et la construction d'une démarche active et créatrice.

Il dit d'ailleurs : «La démarche est un fil d'Ariane, un fil rouge qui nous guide à travers la complexité d'une situation, qui garantit la pertinence et la cohérence de l'ensemble du travail et est suffisamment souple pour pouvoir évoluer».⁴²

La conséquence névralgique du conseil est de mener un entretien.

Celui-ci doit être rigoureux, structuré. Il doit également avoir une projection. L'entretien doit se composer de 3 phases :

- La phase d'ouverture où le cadre doit être posé : c'est permettre la construction d'une relation de travail, et de partager la conduite de l'entretien.

42 A. Lhotellier (2001) : *Tenir CONSEIL – Délibérer pour Agir*, Edition Seli Arslan - p.48

- La deuxième phase qui est celle du travail du sens et de l'agir. Celle-ci débute par l'écoute.
- Enfin le dénouement, où la personne doit pouvoir exprimer ce qui a été important pour elle dans cet entretien.

En conclusion, la démarche d'accompagnement, c'est redonner confiance par l'écoute, en faisant parler, en mettant en valeur le positif, en rebondissant sur les propos de l'autre pour les mettre en lumière, en se mettant d'accord sur ce qui va être la conduite à mener.

C'est permettre à la personne de se situer face à l'environnement et aux compétences attendues. C'est nommer les potentialités qui ont été identifiées.

L'accompagnement est en perpétuelle construction.

Pour les personnes accompagnées, elles doivent sentir une cohérence entre la pratique proposée et la posture effective.

L'accompagnant doit quant à lui, se soucier constamment du fait qu'il puisse avoir du pouvoir sur l'autre, et donc il se doit d'être vigilant sur cet ascendant de position. Il pourra rétablir l'équilibre en sachant se mettre en retrait, en valorisant la place primordiale que l'accompagné doit prendre. Pour cela il faut identifier chaque petit pas accessible, et toujours se préoccuper du point de vue de la personne accompagnée. C'est elle qui doit construire la voie qu'elle a choisi.

Philippe Perrenoud résume cette position :

«Si l'on considère qu'il est inutile et d'ailleurs impossible qu'un praticien connaisse à l'avance tous les problèmes qu'il rencontrera, si l'on pense que sa compétence est de les construire en situation, alors on privilégie la posture réflexive».⁴³

Dans la démarche d'accompagnement, le professionnel par le biais d'analyses de pratique devra mettre en œuvre cette capacité, ce travail sur soi.

Pour résumer, les fonctions remplies dans une situation d'accompagnement peuvent se définir ainsi :

- Accompagner quelqu'un c'est l'accueillir et l'écouter
- Accompagner quelqu'un c'est participer avec lui au dévoilement du sens de ce qu'il vit et de ce qu'il recherche.
- Accompagner quelqu'un c'est cheminer à ses côtés pour le confirmer dans le sens où il s'engage.

43 P. Perrenoud (2010) : *Développer la pratique réflexive dans le métier d'enseignant – Professionnalisation et raison pédagogique*, Edition ESF

Nous sommes bien là au cœur des pratiques du conseiller en mission locale. C'est une certitude mais encore faut-il arriver à concrétiser ces actions par un positionnement approprié. Tout se joue dans l'entretien, dans les différents échanges. Mais cet accompagnement aura une fin, alors que restera-t-il ?

Le bénéficiaire a peut être trouvé sa voie, trouvé des réponses à son questionnement, résolu même son problème. Mais au-delà même de ce résultat, l'accompagnement doit permettre un changement de perception que la personne a d'elle-même. Elle doit pouvoir se dire:

«Le changement est possible, l'évolution est envisageable, et j'ai la capacité, le pouvoir d'agir sur ce changement, sur cette évolution»

Voilà une des missions prépondérantes du conseiller dans l'accompagnement. Permettre à l'autre de prendre conscience de ce pouvoir qu'il détient. C'est ce que l'on nomme de façon plus conceptuel l'empowerment.

II – 3 Le Concept d'Empowerment

Appropriation ou réappropriation de son pouvoir

En France, une part de plus en plus importante de la population est en situation de grande précarité sociale. Les personnes concernées par cette situation ont, le plus souvent, recours aux « services sociaux ».

Le principal modèle de référence des pratiques sociales est d'inspiration médicale. Il vise essentiellement l'adaptation de la personne ou de la collectivité, concernée par l'intervention, à ses conditions de vie.

Pourtant, malgré l'accompagnement mis en œuvre, les améliorations semblent peu visibles. Un certain nombre de professionnels éprouve même le sentiment de participer à l'accroissement des difficultés rencontrées par les personnes contraintes de s'adresser à eux.

L'ensemble du système social prend conscience qu'il faut redonner du pouvoir à ceux et à celles à qui on l'a enlevé. C'est ce que l'on va nommer concept d'empowerment.

Le terme né au XXIème siècle avec les revendications des droits des femmes, devenu populaire après le mouvement pour l'égalité des droits civiques des afros américains, est apparu outre atlantique dans les pratiques sociales à la fin des années 70 dans le sillage de la psychologie communautaire. Cette dernière refuse les deux conceptions dominantes des pratiques sociales : l'une fondée sur une logique d'adaptation individuelle, selon laquelle les difficultés des personnes sont uniquement dues à leurs carences, ce qui renvoie le changement

à leur propre responsabilité; l'autre considérant toute situation comme le résultat de désordres structurels, ce qui reporte la résolution des problèmes à la modification de l'ordre social. La psychologie communautaire défend l'idée qu'il est important de prendre en compte les conditions de vie des personnes concernées par les interventions, et met en évidence les possibilités qu'ont ces personnes de maîtriser leur propre vie. C'est bien l'idée fondatrice du concept d'empowerment : les individus ont le droit de participer aux décisions qui les concernent.

C'est ainsi que se mettent en place de nouvelles pratiques s'inspirant de ce concept qui privilégie la participation active des bénéficiaires.

De plus, l'approche axée sur l'empowerment voyant les rapports entre tous les individus comme fondé sur la réciprocité est foncièrement égalitaire.

II – 3.1 Ce que disent les chercheurs

A sa racine, le mot empowerment traite du pouvoir.

Dans son sens général l'empowerment désigne la capacité des gens de mieux comprendre et de mieux contrôler les forces personnelles, sociales, économiques et politiques qui déterminent leur qualité de vie, dans un but d'agir pour améliorer celles-ci.

L'empowerment existe à différents niveaux d'analyse et de pratique. On peut se référer au niveau de l'individu, de la communauté ou de l'organisation :

- L'empowerment individuel ou psychologique désigne la capacité d'un individu à prendre des décisions et à exercer un contrôle sur sa vie personnelle.

Il opère sur quatre plans :

La participation, les compétences, l'estime de soi et la conscience critique. Il s'agit d'un enchaînement simultané d'étapes sur chaque plan qui, dans leur ensemble et par leur interaction, forment le passage d'un état sans pouvoir à un état où l'individu est capable d'agir en fonction de ses propres choix.

- L'empowerment communautaire qui, de façon générale, correspond au moyen par lequel des communautés augmentent leur pouvoir collectif. Il s'agit d'un cheminement vécu simultanément par la collectivité et par les individus qui en sont membres.

- L'empowerment organisationnel qui représente à la fois le processus d'appropriation d'un pouvoir par une organisation et la communauté à l'intérieur de laquelle une personne ou une autre organisation devient «empowered» Une communauté empowered peut être comprise

comme un espace où les personnes, tant individuellement que collectivement, mette en commun leurs capacités et leurs ressources, ce qui mène, en fin de compte, à la compétence de la communauté.⁴⁴

Yann Le Bossé utilise pour désigner la réalité que l'on décrit en anglais par le terme «empowerment», l'expression « développement du pouvoir d'agir » (DPA)

Cette réalité se réfère à la capacité concrète des personnes (individuellement ou collectivement) d'exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient.⁴⁵

La notion d'empowerment s'appuie également sur la démarche de conscientisation développée par Paulo Freire, qui préconisait la lutte contre l'oppression en favorisant, chez les populations victimes, dans un premier temps, la prise de conscience des situations d'exploitation qu'elles vivaient puis, dans un second temps, l'engagement dans une transformation collective des rapports sociaux.

Pour Paulo Freire, « il ne peut y avoir de conscientisation (...) hors de l'action transformatrice, en profondeur, des hommes sur la réalité sociale ».⁴⁶

Processus pédagogique qui permet d'éveiller la conscience d'un public donné et de développer chez lui une évaluation critique de sa situation afin qu'il puisse ensuite intervenir pour la transformer. La conscientisation critique est le processus par lequel une personne détermine, observe et analyse les facteurs qui influent favorablement sur sa vie. Cet éveil de la conscience lui permet d'approfondir sa compréhension de soi, d'autrui et des environnements social et naturel en voyant d'un tout autre œil ses valeurs, ses croyances et son système de croyances.

C'est bien cette même conception qui est reprise dans l'accompagnement, que l'exercice d'un véritable pouvoir par la personne accompagnée sur les objectifs fixés et sur l'intervention elle-même.

Maéla Paul relève que «l'on s'accorde à noter que l'effervescence autour de l'idée d'accompagnement s'est effectuée dans une société en crise : crises éducative, économique, politique - qui conduit massivement des individus désaffiliés, désorientés, désengagés à une crise du pouvoir d'agir. Par la perte de leur puissance d'agir, il faut entendre une crise de ce

44 William A. Ninacs (2003) : *Empowerment : cadre conceptuel et outil d'évaluation de l'intervention sociale et Communautaire La Clé La Coopérative de consultation en développement* - p. 3 à 9

45 Y. Le Bossé (2003) : *De «l'habilitation» au «Pouvoir d'Agir» vers une définition plus circonscrite de la notion d'empowerment* *Revue Nouvelles Pratiques Sociales*, N° 16-2 - p. 30 à 51

46 Paolo Freire (1975) : *L'éducation : pratique de la liberté*, Les éditions du Cerf

pouvoir qui permet à une personne de participer concrètement en s'engageant comme individu responsable». ⁴⁷

Cette nouvelle injonction sociale peut alors entraîner des facteurs d'exclusion.

L'isolement et la marginalisation, l'absence de visibilité dans le futur fragilise ce pouvoir d'agir. C'est aussi la disparition des instances traditionnelles qui assuraient l'insertion sociale et l'intégration culturelle.

Cela entraîne une crise qui résulte de l'affaiblissement des cadres collectifs que sont la famille, l'école, la religion, le travail et l'état, et une exigence croissante d'autonomisation. L'empowerment met l'accent sur le développement d'une représentation positive de soi-même ou de ses compétences personnelles. C'est donc la capacité que s'octroie une personne à prendre des décisions et à exercer un contrôle sur sa vie personnelle.

L'objectif est de lever les blocages, de restaurer la capacité d'agir des personnes et des professionnels et ainsi d'élargir le champ des possibles.

C'est bien la prise en main de ce pouvoir d'agir qui va permettre à la personne de s'émanciper.

S'émanciper, c'est se libérer, se dégager par ses propres efforts.

Le mot émancipation (nom féminin d'origine latine, de «emancipatio» provenant du radical *mancipium* qui signifie esclave) est le passage de l'état d'asservissement à celui de liberté, l'acte de libération d'un individu, d'une nation, d'une classe.

On peut le définir comme l'action de s'affranchir d'un lien, d'une entrave, d'un état de dépendance, d'une domination, d'un préjugé.

Émanciper quelqu'un, c'est lui enlever le joug qui l'asservissait, le rendre libre, dégagé de toute servitude.

De nombreux concepts sont sous-jacents aux différentes définitions accordées à l'empowerment. On peut en citer quelques uns sans que cette liste ne soit exhaustive : la compétence personnelle, la prise de conscience, la motivation, l'information, la créativité, le pouvoir, les valeurs, la coopération, la participation active, le dialogue et la promotion.

II – 3.2 Intervention Sociale et Empowerment

L'intervention sociale a pour but de soutenir les personnes seules ou en groupe, et amener au changement de système dans lesquels elles évoluent. La mise en œuvre des pratiques d'empowerment se retrouve à tous les niveaux, du suivi individuel à la mise en place

47 Maéla Paul (2007) : Accompagner: être avec et aller vers – Acte de Colloque : «Faciliter les transitions professionnelles : Conseiller ou accompagner ?» AFPA/INOIP p. 63

d'actions dans les domaines des politiques sociales, de l'administration des programmes et l'organisation communautaire.

Le but de l'intervenant qui se réfère à l'empowerment est de mettre en œuvre les conditions susceptibles de favoriser l'atteinte d'objectifs jugés importants par la personne ou la collectivité en situation de difficulté. Cela nécessite un changement dans la façon d'accompagner. Il s'agit de reconnaître l'expérience subjective des personnes comme expertes de leur propre vie.

William A. Ninacs en définit le premier principe :

«Puisqu'une personne ne peut pas faire ce cheminement pour quelqu'un d'autre, la démarche de l'individu engagé dans le processus d'empowerment débute par sa participation volontaire et repose sur elle. Il s'ensuit qu'une approche axée sur l'empowerment doit favoriser - non pas diriger ou encore moins imposer - cette progression. Dans cette perspective, l'intervention sociale doit se fonder sur le soutien et la solidarité, car les individus doivent trouver leurs propres réponses, et donc l'intervention sociale axée sur l'empowerment s'inspire généralement de l'éducation populaire, car elle repose sur le questionnement et non pas sur des solutions pensées par d'autres».⁴⁸

Ainsi, les professionnels doivent prévenir le risque d'une relation de pouvoir sur la personne accompagnée, et favoriser le principe d'autodétermination, ce qui implique moins de certitude dans l'expertise. C'est permettre à la personne d'exercer un véritable pouvoir non seulement sur les objectifs visés par l'intervention sociale, mais aussi sur l'intervention elle-même. On est bien dans «le pouvoir d'agir».

Suite à l'étude des caractéristiques d'interventions ayant favorisé le développement du pouvoir d'agir de personnes ou de collectivités, Yann Le Bossé⁴⁹ a réalisé la synthèse des principales dimensions qui en forment l'univers conceptuel. On peut ainsi articuler autour de cinq composantes essentielles l'approche centrée sur l'empowerment des personnes et des collectivités :

- La prise en compte simultanée des conditions structurelles et individuelles du changement social : on peut donc avancer que toute démarche d'empowerment des personnes et des collectivités repose prioritairement sur la possibilité d'influencer la disponibilité et

48 William A. Ninacs (2003) : *Empowerment : cadre conceptuel et outil d'évaluation de l'intervention sociale et communautaire* La Clé Coopérative de consultation en développement - p. 14

49 Y. Le Bossé (2003) : *De «l'habilitation» au «Pouvoir d'Agir» vers une définition plus circonscrite de la notion d'empowerment* *Revue Nouvelles Pratiques Sociales*, N° 16-2 - p. 33 à 36

l'accessibilité des ressources du milieu et sur la volonté et la capacité des personnes à prendre leur destinée en main, et ce, indépendamment de la perspective (structurelle ou individuelle) et de l'unité (la collectivité ou l'individu) d'analyse retenue.

- la négociation de la définition du changement visé et de ses modalités avec la personne ou la collectivité concernée : la prise en compte simultanée des conditions structurelles et individuelles du changement social nécessite d'adopter une unité d'analyse qui tient compte de la personne dans son environnement.

- la prise en compte des contextes d'application : en fait, il apparaît que les impacts du développement du pouvoir d'agir sont intimement liés à la nature du changement visé.

- La définition du changement visé et de ses modalités avec les personnes concernées : l'exercice d'un pouvoir d'influence sur le cours des événements implique que l'on puisse déterminer la direction du changement que l'on cherche à provoquer. Dans le contexte des pratiques sociales, cela signifie que les personnes concernées doivent être au cœur de la définition du changement anticipé.

- L'introduction d'une démarche conscientisante : l'empowerment ne consiste pas simplement à être actif. En fait, l'action est ici un outil d'acquisition de pouvoir qui ne conserve sa pertinence que dans la mesure où elle s'inscrit dans une logique d'influence personnelle ou collective sur l'environnement.

II – 3.3 Méthode d'évaluation

Pour clarifier le concept d'empowerment on identifie les caractéristiques suivantes comme les conséquences et donc potentiellement les indicateurs de l'empowerment, même si celles-ci ne se sont pas toujours faciles à observer. On en relève principalement sept :

- avoir une bonne image de soi
- avoir un sentiment de satisfaction personnelle
- avoir un sentiment de contrôle interne
- se sentir «en lien»
- être dans un processus de croissance et d'épanouissement
- éprouver de l'espoir
- avoir un sentiment de justice sociale et une qualité de vie améliorée.

De manière générale les auteurs qui abordent la question de l'évaluation de l'empowerment restent assez flous quant à la définition des indicateurs de succès.

«Il faut noter que le concept d'empowerment est un concept complexe et multidimensionnel. En tant que **processus**, il est tentant et souhaitable d'essayer de le mettre en œuvre par des stratégies éducatives visant la prise de conscience suivie de prise de décision. En tant que résultat, il est tentant mais probablement réducteur de vouloir codifier des indicateurs permettant d'appréhender sa réalité, tant il est lié à la personne en interaction avec d'autres personnes, dans un environnement spécifique, vivant une situation unique».⁵⁰

Plus simplement, c'est dans la réalisation concrète, ces petits pas faits par la personne accompagnée que va s'évaluer le pouvoir d'agir. Cela peut débiter par le discours: «je vais essayer de le faire, je me sens capable de le faire», à la mise en action.

Le résultat ne rentre pas en ligne de compte. C'est déjà en soit un résultat que de l'avoir fait.

II – 3.4 Critique et limite de l'Empowerment

Sous le couvert de démocratisation des politiques publiques et de transformation de ses relations avec la société civile, l'empowerment permet aux Etats de se déresponsabiliser en faisant peser sur les sociétés civiles les conséquences de ses choix en matière de politiques macro-économiques et de traitement des inégalités socio-économiques.

On peut penser que l'Etat s'émancipe de ses responsabilités.

Sans dénier une importance certaine aux dynamiques enclenchées, ils considèrent néanmoins finalement qu'il en va de l'empowerment comme de la démocratie : il s'agit plus d'un idéal – indispensable pour enclencher un processus de changement social et politique – que d'une réalité stabilisée, aux impacts clairs...

«Pour les sceptiques, les changements ne sont que marginaux et l'Etat occupe toujours une position centrale dans les processus de décision. Ses méthodes d'action, ses «recettes» peuvent certes changer, certains acteurs de la société civile, promoteurs de l'empowerment, peuvent voir leur action légitimer voire être soutenus financièrement dans le cadre de programmes locaux, régionaux ou nationaux - il n'en reste pas moins que ces changements sont marginaux par rapport aux modes d'action plus traditionnels qui perdurent et au travers desquels s'opèrent toujours les grands choix stratégiques dans les domaines des politiques

50 D. Doumont – I. AUJOLAT (2002) : *L'empowerment et l'éducation du patient*

Dossier technique 00-18 Unité RESO, Education pour la santé, Université Catholique de Louvain - p. 19

macro-économique, des grands programmes d'investissement... L'empowerment vient donner en quelque sorte un «supplément d'âme» à des Etats dont les modes de fonctionnement technocratiques sont contestés sans pour autant infléchir fortement ses pratiques.»⁵¹

Sur un plan individuel, les critiques sont différentes. Il faut préciser que l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir à ses limites de par les exigences qu'elle demande :

Les changements nécessitent du temps pour se manifester et s'ancrer de manière stable. Selon le type d'accompagnement, l'accompagnant ne verra peut être pas d'effets immédiats, il faut savoir être humble dans les résultats attendus. Chaque petit pas réalisé est une étape dans la mise en place de ce processus.

Acquérir ce pouvoir peut se réaliser dans un domaine, et être absent dans un autre. C'est une démarche continuelle à travailler, et qui se met en place en fonction du contexte spécifique rencontré.

Pourtant, chacun a tout à gagner de cette prise en main du pouvoir d'agir.

C'est l'engagement dans une démarche visant à atteindre l'objectif recherché qui importe.

En concentrant l'ensemble de ses efforts au développement du pouvoir d'agir des personnes qu'il accompagne, l'intervenant se retrouve dans la nécessité concrète de contribuer quotidiennement à élargir le monde des possibles. C'est dans le rôle qu'il s'octroie, qu'il pourra agir. C'est avant tout une démarche personnelle qui lui permet de redonner du sens à l'activité d'accompagnement. C'est aussi concentrer ses efforts à réunir les conditions de changement et ne plus en assumer seul la responsabilité, enraciner le sentiment d'utilité, devenir un praticien créateur, une force de proposition.

Ce qui est attendu des conseillers en mission locale est bien en relation avec le développement du pouvoir d'agir.

Souvent, sont cités comme facteurs permettant l'accès à l'insertion professionnelle : la prise d'autonomie, l'estime de soi, la motivation. C'est ce que les accompagnants essaient de développer chez les jeunes. Pourtant, l'appropriation de ces facteurs est difficile à évaluer.

Le seul critère d'accès à l'emploi ne permet pas d'assurer que le jeune ait développé son pouvoir d'agir. Pourtant, dans le monde d'aujourd'hui où il est reconnu que toute personne peut être confrontée à plusieurs reprises à des périodes de chômage, il est indispensable de

51 B. Jouve : *L'empowerment : à quelles conditions? Pour quels objectifs ? Note de Travail - p. 5*

tout mettre en œuvre pour que ce pouvoir d’agir perdure. La mise en œuvre des pratiques d’empowerment est donc primordiale dans l’accompagnement pratiqué par les conseillers.

Est-ce une réalité dans les faits, le conseiller est-il conscient du rôle qu’il a à tenir, et lui-même a-t-il tous les atouts pour mettre en place une telle dynamique ?

Le professionnel traditionnellement expert du savoir doit favoriser l’accès à ce pouvoir et permettre que la personne s’en empare pour faire seul.

Il faut donc développer une posture de neutralité dans la relation de conseil, et accepter la perte de légitimité sur la validité des projets.

II – 4 Synthèse : Des concepts à la pratique

L’accès à l’insertion professionnelle nécessite un accompagnement où se joue une relation développée dans un cadre et dépendant de la posture de l’accompagnant. Ce dernier dispose d’outils, de méthodes, qu’il doit mettre en relation avec l’environnement de la personne accompagnée pour répondre aux objectifs que cette personne se sera fixée.

C’est bien notre pratique professionnelle, aussi bien dans l’activité de formatrice, que dans celle de conseillère en insertion professionnelle qui nous pousse à nous questionner sur notre rôle dans les accompagnements réalisés.

Cette année de formation que nous avons suivie, et tous les apports théoriques reçus font que notre interrogation sur notre façon d’accompagner s’est imposée de façon encore plus prégnante. Nous avons ce souci constant de remettre en question nos pratiques, de faire un point sur le déroulement des suivis réalisés et d’essayer de percevoir chez la personne accompagnée si cet accompagnement lui est acceptable.

Mais la question qui se dévoile, et qui a notre sens peut donner toute la légitimité à ces interrogations, sommes nous seuls dans ce questionnement ?

Les liens faits entre les différents concepts analysés précédemment nous permettent de bien cerner les principes et l’objectif de l’accompagnement proposé.

Nous sommes donc bien dans une démarche d’accompagnement à l’insertion professionnelle qui permet à la personne de s’émanciper par une prise en main de son pouvoir d’agir, et qui nécessite du professionnel qu’il sache pour chaque situation Tenir Conseil, et laisser l’autre acteur de son parcours.

Que faisons-nous lorsque nous accompagnons ?

Proposons-nous une démarche qui respecte la personne dans sa globalité, qui tienne compte de ses attentes et de ses demandes ?

L'institution exige des résultats de placement, des sorties positives comme elle les intitule, dans des délais les plus brefs possibles.

Dans ce monde au mouvement incessant, où tout va de plus en plus vite, où se former à un métier n'engendre plus forcément la certitude d'emploi, quelle place reste-t-il à l'insertion professionnelle ?

Chercher un emploi demande beaucoup d'efforts, d'autant plus que le niveau de qualification est faible.

Effort, ce mot n'est pas vraiment à la mode, et en décalage avec les images que nous renvoie notre société. Tout doit aller très vite, tout change très vite.

Les conseillers des Missions Locales sont en première ligne pour faire face à ces inadéquations. Prendre suffisamment de temps pour tenir compte des objectifs de la personne, répondre à la demande des institutionnels : l'accès rapide à l'emploi.

Concevoir un projet professionnel, le mettre en place, et éventuellement se former demande du temps. Certaines formations qualifiantes proposées ne sont pas toujours en lien direct avec les possibilités d'emploi. Une personne titulaire aujourd'hui d'un CAP Mécanicien Automobile, sans expérience a beaucoup de mal de trouver un poste dans un garage automobile. Et ce n'est qu'un exemple parmi d'autres.

De plus, là où avant, avec un salaire, même minimum, l'on pouvait vivre décemment, ce n'est assurément plus le cas. Se loger déjà devient compliqué, et d'un coût exorbitant.

Alors, est-ce pour une certaine paix sociale que les conseillers sont à la tâche ?

Qu'est-ce que l'Institution attend réellement des missions locales ?

Nous avons déjà précisé que ce qui est attendu c'est l'insertion sociale professionnelle qui se concrétise par un accompagnement auprès des jeunes. Le fait de devoir s'insérer en trouvant un travail est de moins en moins aisé. Nous pourrions dire que cela n'est même plus naturel.

Alors l'Etat se donne-t-il vraiment les moyens d'une politique liée à l'emploi des jeunes ?

Ne sommes nous pas dans l'illusoire lorsque l'on parle encore de plein emploi ?

L'accompagnement aujourd'hui est aussi à orienter vers un développement du pouvoir d'agir, pour être plus armé face à cette insécurité du non emploi. Connaître les ressources à exploiter, rester en action malgré les difficultés du contexte économique.

Pourtant il y a des laissés pour compte; insertion professionnelle, pouvoir d'agir, avons nous vraiment les moyens de cet accompagnement ?

Ce sont aussi ces questionnements que les conseillers sont amenés à se poser dans leur confrontation quotidienne aux démarches de recherche d'emploi.

Par son expérience de psychologue aidant des équipes à la structuration de leurs pratiques professionnelles dans le champ du conseil, Marie Hélène Doublet le résume très justement lorsqu'elle parle de «la forte dissonance ressentie entre les finalités affichées des dispositifs (l'autonomie, l'empowerment) et les obligations de résultats sur un critère souvent unique ou dominant: le retour à l'emploi»⁵²

En 1982, la mise en place des missions locales était une mesure provisoire. Le gouvernement de l'époque ne pensait les créer que pour quelques années. Dès qu'il y aurait baisse du chômage, il était prévu de les supprimer.

Si elles continuent d'exister, est-ce parce qu'elles n'ont pas rempli leur missions, ou bien que les objectifs se sont modifiés ?

Nous voyons bien que les questions liées à l'accompagnement pour l'insertion professionnelle sont nombreuses, et concernent aussi bien le domaine politique, économique, que social....

C'est donc par une approche conceptuelle des champs de l'insertion professionnelle, de l'accompagnement et de l'empowerment que nous avons pu préciser leur contenu.

Dans le cadre de notre recherche, nous voulons confronter ce regard théorique à la mise en œuvre sur le terrain en demandant à des conseillers de s'exprimer sur leur métier.

Il est donc nécessaire de s'entretenir avec des professionnels qui occupent la même fonction, s'informer ainsi de leurs pratiques, de leurs objectifs et de leurs ressentis, et essayer ainsi de répondre à notre problématique de départ :

Quel accompagnement propose les conseillers en mission locale?

Quel regard portent-ils sur leur pratique et leur environnement ?

Après avoir revisité la théorie par l'analyse des concepts, voyons maintenant comment tout se met en action dans la pratique.

52 Marie Hélène Doublet (2008) : «Le conseil en Orientation possède un caractère paradoxal»
Quel changement de posture du praticien dans l'accompagnement L'essentiel Paroles d'Acteurs N° 1 –
p 14

2ième Partie : Le terrain – Pratique d’Accompagnement

La réalisation du mémoire demande la mise en œuvre d’une démarche de recherche. Jusqu’à présent, nous avons plus été confrontés à un travail d’investigation personnel, notamment dans la démarche de Validation d’Acquis d’Expérience. Réfléchir sur son parcours est une première étape, là c’est réfléchir avec d’autres, c’est engager le point de vue de l’autre. Les engagements diffèrent. Il y a confrontation.

L’objectif que nous nous sommes fixé est de recueillir les éléments nécessaires pour mieux cerner la parole des conseillers en mission locale dans leur pratique d’accompagnement.

Il nous a fallu passer par différentes étapes : De la préparation à la réalisation des interviews, de la retranscription à la création de grille d’interprétation, pour arriver à l’analyse du discours.

Dans un premier temps nous allons exposer comment nous avons recueillis les données, et quelle procédure nous avons utilisée pour les analyser.

Nous allons à présent décrire l’ensemble du trajet parcouru jusqu’à l’interprétation du discours.

Chapitre 3 – Recueil et Analyse des Données

Afin de mener notre recherche, nous avons choisi d'utiliser l'entretien comme méthode d'exploration. Les entretiens ont pour fonction de recueillir des données et mettre en évidence certains indicateurs qui permettront de vérifier ou non des hypothèses et également de faire naître des hypothèses.

Comme le précise Alain Blanchet : «L'enquête par entretien est ainsi particulièrement pertinente lorsque l'on veut analyser le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques».⁵³

III - 1 Approche méthodologique

Le but de notre recherche est de consulter des conseillers en insertion professionnelle, pour qu'ils nous parlent de leur métier, de la manière dont ils conçoivent leur intervention auprès des jeunes, les objectifs qu'ils se fixent. Puis, nous avons souhaité les faire s'exprimer sur les difficultés qu'ils rencontrent dans leur pratique quotidienne. Entre ce qui est attendu par les financeurs, et ce que les jeunes demandent, y'a-t-il pour eux une cohérence ?

Enfin, une dernière orientation sur leur ressenti face à ce métier, Comment font-ils pour avancer dans ce métier, ont-ils les moyens d'évaluer leurs pratiques ?

C'est sur ces quatre thèmes de questions que les entretiens ont été dirigés.

Le contenu des entretiens a été très riche. Mais occuper le rôle de l'interviewer nous a obligés à nous remettre en question. Ce fût une expérience laborieuse, mais révélatrice à différents niveaux : l'utilisation du langage, la capacité d'écoute, de réactivité, et en même temps la difficulté de prendre suffisamment de distance face aux propos rapportés.

Déjà à ce niveau, un travail personnel de réflexion s'est engagé, puisque la réalisation et l'analyse des entretiens nous a fait nous questionner sur notre propre pratique.

Nous avons donc choisi de mener notre recherche auprès de conseillers en mission locale, intervenant dans deux structures différentes.

Trois entretiens ont été réalisés. A chaque fois, ils se sont déroulés sur le lieu de travail, dans le bureau des intéressés.

L'espace et les conditions de réalisation de l'entretien (calme et disponibilité) étaient propices aux échanges. La durée des entretiens a été identique, nous étions sur une base de 60 minutes.

⁵³ Alain Blanchet – Anne Gotman (Rééd. 2007) : *L'enquête et ses méthodes – L'entretien* Edition Armand Colin - p. 24

III – 1.1 Déroulement des entretiens

Il n'y a pas eu de choix élaboré concernant les professionnels. Cette décision était volontaire afin d'obtenir un recueil d'informations inédit. Cependant, nous avons souhaité recueillir des informations auprès de professionnels avec une durée d'expérience différente.

Hormis pour le premier entretien, nous ne connaissions pas les professionnels auparavant. Pour l'entretien exploratoire, c'est sur le critère de disponibilité que la personne interviewée a été choisie. La qualité des relations entretenues au sein de notre structure a favorisé grandement ce travail expérimental.

Ce premier entretien a été très constructif et révélateur des erreurs à éviter : questions non pertinentes, manque de temps laissé à l'interlocuteur, manque de silence, et parfois même des interprétations de sens. L'écoute et la retranscription ont permis une réelle prise de conscience de notre fonctionnement dans ce rôle d'interviewer auquel nous nous sommes confrontés. Cela a même fait écho aux entretiens réalisés dans le cadre de notre pratique quotidienne. Malgré ces imperfections, nous avons décidé de l'utiliser dans le travail de recherche car il est riche d'enseignements.

Il a été réalisé début février 2013.

Pour les deux autres, une première demande lors d'une rencontre professionnelle a été formulée. Puis, un contact téléphonique à chacun des protagonistes a permis d'expliquer plus précisément le but de la démarche. Chacun s'est engagé dans la démarche spontanément, intéressé de pouvoir échanger sur le métier.

Les entretiens se sont déroulés dans une autre structure auprès de conseillers ayant des profils complètement différents, et notamment par rapport à l'ancienneté dans la fonction : l'un étant en poste depuis dix neuf ans, l'autre depuis huit mois.

Ils ont eu lieu le même jour, fin avril.

Au préalable, nous avons élaboré une charte de l'entretien qui a été signée par les interviewés. Celle-ci reprend les points concernant l'utilisation des données (anonymat, droit de regard sur les données utilisées, destruction des données après analyse...)

A la fin des entretiens, il y a eu un échange sur le ressenti de chacun, et tous ont été unanimes en exprimant la remise en question que ce discours pouvait provoquer. En racontant leur démarche professionnelle, cela leur permettait d'en prendre conscience, et ainsi de pouvoir réfléchir au comment de leur intervention.

En effet ce retour sur l'expérience renvoie au travail de réflexivité qui est proposé à l'interviewé et donne ainsi l'opportunité d'une prise de conscience.

III – 1.2 La grille d'entretien

L'objectif est de préparer une trame comprenant les grands thèmes à aborder.

Partis de notre questionnement et nos interrogations pour la recherche, le guide a favorisé l'organisation des questions soumises aux interviewés.

La formulation des questions doit se faire de manière à interroger l'interlocuteur sur chaque thème, avec l'idée de découvrir les faits (objectivité), avoir son opinion (subjectivité), connaître les changements possibles (suggestions) et enfin énoncer les actions entreprises pour ce changement.

Pour l'élaboration de la grille d'entretien, nous avons choisis quatre thèmes très généraux, tous en lien avec le métier sur lequel nous souhaitons questionner les conseillers: l'objectif de l'accompagnement, l'accompagnement réalisé, les difficultés d'exercices et leur ressenti sur leur pratique. Pour chaque thème, il y a eu une question de départ et des questions de relance.

Pour la question de départ, nous sommes restés sur une question ouverte très large :

«En quoi consiste le métier de conseiller en insertion professionnelle ?».

C'est la réalisation de l'entretien exploratoire qui nous a permis de réajuster notre positionnement sur les entretiens suivants. C'est plus la forme que le fond qui a été revisitée.

Deux points nous ont particulièrement interpellés lors de l'écoute de ce premier entretien :

- La récurrence de certaines questions. La question «et qu'est ce que vous mettez derrière ce mot ?» a été posée onze fois. (5 fois dans le deuxième)

- Le manque de silence qui favorise la réflexion. Reprise de la parole dès la fin du propos de l'interviewé. (C'est l'écoute de l'enregistrement qui a permis de le repérer. Sur les deux autres, les pauses en principe sont plus longues). D'où un nombre beaucoup plus élevé d'interactions dans cet entretien là. Nous en relevons 132 dans l'entretien de Virginie pour 88 dans celui de Christophe et 92 pour celui d'Elodie.

De même pour les autres entretiens, ce fut pour nous révélateur de notre propre parole. Beaucoup de phrases inachevées, d'expressions mal employées.

Tout en essayant de garder la ligne directrice choisie, nous nous sommes parfois laissé emporter par les réponses données. Nous avons ressenti à certains moments un sentiment d'égarement, et quelques difficultés mêmes à revenir à notre problématique.

Mais c'est un matériau très riche qui nous a été confié.

Les questions posées lors de ce premier entretien nous ont semblés en lien avec notre problématique. Et nous étions conscients que la généralité des thèmes permettrait une ouverture assez vaste sur les propos. Pourtant, c'est bien avec une spontanéité de la parole que nous souhaitons que le discours ait lieu.

La grille a été néanmoins uniforme d'un entretien à l'autre. L'organisation des questions a elle, varié en fonction de l'orientation du discours de l'interviewé.

III – 1.3 Méthode Utilisée

L'idée principale est de recueillir le discours fondé sur l'expérience de chacun.

C'est donc l'entretien semi-directif appelé également entretien centré qui a été choisi :

- directif parce que l'interlocuteur est invité à s'exprimer sur des thèmes qui intéressent l'interviewer,
- semi parce que le discours n'est pas enfermé dans un cadre trop rigide. Au contraire, il est laissé la possibilité de développer et d'orienter librement les propos.

Nous partons donc de quelques questions posées suivies de relance pour demander d'expliquer, de préciser le discours.

Ce type d'entretien permet de centrer le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable. Il est donc centré sur la personne.

Pour Branchet et al, il désigne «une pratique sociale ou/et un dispositif de recherche dont la définition minimale est la suivante : c'est un entretien principalement entre deux personnes (il peut être étendu à un groupe), un interviewer et un interviewé conduit et enregistré par l'interviewer».⁵⁴

L'objectif étant «de favoriser la production d'un discours de l'interviewé sur un thème défini dans le cadre d'une recherche».⁵⁵

L'ordre des thèmes est construit pour préfigurer un déroulement possible de l'entretien, mais chaque entretien doit suivre sa propre dynamique.

L'entretien semi directif permet à l'interviewé de choisir l'orientation donnée aux questions. C'est son vécu qui importe, et les hésitations, les propos spontanés, les répétitions et les silences font partie intégrante du discours. Il n'est pas attendu de réponses toutes faites.

C'est aussi la possibilité de voir quelles représentations les professionnels ont de leur fonction, et de mettre en évidence le sens que chacun donne à sa pratique.

⁵⁴ A. BLANCHET. et al (1985) : *L'entretien dans les sciences sociales*, Edition Dunod- p.7

⁵⁵ *ibid*

Et c'est de laisser cette liberté d'expression, qui nous a semblé le mieux correspondre à nos attentes. Puis par des questions plus appuyées, nous avons essayé de faire préciser aux interviewés comment ils s'y prenaient, quel sens ils donnaient aux mots employés. : « *tu as parlé d'autonomie. Qu'est ce que toi tu mets derrière* » (a16 – L. 83-84), « *comment, qu'est ce que tu fais concrètement pour faire ces petites étapes* » (a20 – L.109-110).

Ces questions de relance nous renvoient à la technique de l'entretien d'explicitation. Technique particulière née de la réflexion de Pierre Vermersch⁵⁶ qui a pour but de questionner le spécifique et non général, qui permet de pouvoir prendre conscience de ce que nous faisons, savoir ce qui est mis en œuvre dans l'action. Il s'agit donc de reconstituer la structure de l'action.

Il n'y a eu là qu'une amorce de questions qui auraient mérité à être approfondies pour rendre compte le plus finement possible de la pratique réelle.

Enfin, la mise en œuvre de ces entretiens n'a pu se faire sans un climat de confiance indispensable afin de saisir la parole de l'autre. C'est dans le cadre posé, nommant en expliquant le déroulement de la séance, en rassurant sur le non jugement et le respect de la parole recueillie.

La conduite d'un entretien centré nécessite donc de la part du chercheur plusieurs impératifs dans l'attitude :

- L'empathie : comprendre le ressenti de l'autre excluant tout entraînement affectif personnel et tout jugement moral.

L'entretien doit se dérouler dans une ambiance agréable. Il faut donner confiance à la personne interviewée.

- La neutralité : ne pas utiliser de formulation qui implique personnellement. Ne pas donner son point de vue personnel

- L'objectivité : ne pas poser de questions ou de relances qui induisent ou orientent les réponses.

- L'écoute : il faut être centré sur la personne interrogée pendant tout l'entretien et lui montrer que l'on est attentif à elle pour permettre un espace de compréhension et de liberté de parole.

De plus pendant l'entretien il est nécessaire de soutenir le discours, de le recentrer et de relancer la personne interrogée.

⁵⁶ Pierre Vermersch (1994) : *L'entretien d'Explicitation*, ESF

-Présentation du public

Les trois conseillers n'ont travaillé que dans une seule mission locale. Donc, ils n'ont la perception que d'une méthode de travail, celle qu'ils pratiquent au sein de leur structure. Cependant, la participation aux formations proposées par le groupe régional des missions locales permet des rencontres et des échanges de pratiques avec d'autres professionnels occupant les mêmes fonctions.

	Age	Genre	Formation Initiale	Année d'exercices du métier
Virginie	36	Femme	BTS en Economie Sociale et Familiale	12 Ans
Christophe	41	Homme	B.T.S. Commerce	19 Ans
Elodie	28	Femme	Conseillère en Insertion Professionnelle Diplôme Etat Monitrice Educatrice	8 mois

III - 2 Exploitation des données

Après avoir réalisé les entretiens et leur enregistrement, débute le travail d'exploitation du discours recueilli.

III – 2.1 Retranscription des Entretiens

Chaque enregistrement a été retranscrit intégralement et le plus fidèlement possible, en notant tous les mots d'hésitations, les tics verbaux (Annexe N°).

Chaque entretien a été numéroté de A, B, C, par ordre de réalisation puis chaque interaction a été codée de la manière suivante :

- a1 : pour la question 1 posée par l'interviewer dans l'entretien A
- A1 : pour la réponse 1 donnée par l'interviewé dans l'entretien A

Nous aurons donc des questions nommées a, b, c pour des réponses nommées A, B, C

Chaque ligne des entretiens est numérotée.

De plus, il a été également précisé les moments de rires, de silences et d'hésitations dans le texte.

Pour chaque entretien, un résumé au préalable présente la personne interviewée, quelques mots de son parcours.

III – 2.2 Analyse du discours

C'est tout d'abord prendre connaissance de l'ensemble des propos, pour repérer ce qui a été dit, le noter et pouvoir rendre compte de manière quantitative des idées clés, des thèmes qui y sont développés. Pour rendre compte du contenu d'un document, les unités de sens doivent être extraites et classées dans des catégories.

L'analyse du contenu a pour objectif de recueillir et traiter des données mentionnées dans un texte pour le caractériser.

«L'analyse par entretien repose sur l'hypothèse que chaque singularité est porteuse du processus (...) sociologique que l'on veut analyser. L'analyse par entretien se justifie donc lorsqu'on étudie des processus, des modes d'organisation individuels, en tant qu'ils sont révélateurs : (...)

- d'un mode de réalisation d'une tâche professionnelle (...)

- d'une théorie du mode de production de l'existence (récit de vie) »⁵⁷

Plusieurs lectures des entretiens nous ont été indispensables pour pouvoir nous imprégner du contenu. C'est ce que Laurence Bardin qualifie de «lecture flottante» qui a pour objectif de nous «mettre en contact avec les documents d'analyse, de faire connaissance en laissant venir à soi des impressions, des orientations..., petit à petit la lecture devient plus précise en fonction des hypothèses émergentes.»⁵⁸

Nous avons travaillé sur une analyse thématique verticale. Nous avons passé en revue les thèmes abordés par chaque sujet.

«L'analyse thématique défait en quelque sorte la singularité du discours et découpe transversalement ce qui, d'un entretien à l'autre, se réfère au même thème.»⁵⁹

L'analyse verticale propose un passage en revue des thèmes abordés par chaque sujet pris séparément dans un but de synthèse. Il y a donc une recherche de cohérence thématique.

Le discours a été découpé en séquences et chacune d'elle correspond à une intervention qui est elle-même composée de la question de l'interviewer et la réponse de l'interviewé.

57 Alain. Blanchet - Anne Gotman (Rééd. 2007) : *L'enquête et ses méthodes – L'entretien* Edition Armand Colin - p.96

58 Laurence Bardin (2001 Rééd.) : *L'analyse de contenu*, PUF

59 Ibid – p.97 – 98

Nous avons dégagé pour chaque intervention des mots clés ou des fragments de discours des propos de l'interviewé. Ceux-ci identifient les unités thématiques élémentaires de chaque entretien.

Partant des thèmes abordés dans notre grille d'entretien, nous avons déterminé des sous thèmes qui sont des constituants des concepts étudiés. Nous n'avons relevé que ceux qui nous préoccupent essentiellement dans notre recherche.

Notre but est de faire parler le contenu des propos en le déstructurant et d'apporter une mise en lien avec notre problématique.

Donc, dans la lecture des entretiens, nous avons retenu les catégories suivantes :

- En partant du thème de l'objectif de l'accompagnement, nous avons relevé ce qui fait référence à la **démarche**, à la **méthode** et au **résultat** :

- **La démarche** correspond à ce que l'on met en place pour arriver à un objectif fixé. On peut entendre par là la mise en œuvre de dispositifs au niveau de l'institution, mais aussi la manière d'agir pour progresser vers le but à atteindre. On entend par là la mise en place des entretiens et ce qui les structure.

- **La méthode** concerne les outils, les moyens utilisés pour parvenir à un résultat.

- **Le résultat** porte sur ce que les conseillers observent dans leur suivi et est en lien avec les objectifs fixés. Il peut être positif comme négatif.

- Pour le thème de l'accompagnement, nous avons choisi de nous intéresser à ce qui porte sur la notion de **posture**, de **relation** et de **développement du pouvoir d'agir** :

- **La posture** se rapporte à l'attitude que le conseiller adopte auprès de la personne accompagnée. Elle s'entend à plusieurs niveaux. De la conception que l'accompagnant a du monde dans lequel il évolue, à la place qu'il prend et s'octroie auprès de l'accompagné.

- **La relation** désigne ici la nature des rapports qui se sont établis entre l'accompagnant et l'accompagné. Elle engendre un grand nombre de facteurs. Nous en avons précisé certains tels que : l'Echange, l'Aide, la Confiance, le Soutien, le Respect .

- **Le développement du pouvoir d'agir** ou la capacité d'exercer un plus grand contrôle sur sa vie personnelle et d'être décisionnaire des actions envisagées.

- Pour le thème portant sur les difficultés d'exercices, ce sont les difficultés liées au **manque de moyens, de temps** et les **obligations des financeurs** qui ont retenu notre attention.

- **Le manque de moyens, de temps** qui affectent le bon déroulement d'un accompagnement.

- **Les obligations des financeurs** qui contraignent à l'obtention de résultat chiffré, en minimisant la qualité de l'accompagnement.

• Pour le thème lié au ressenti du métier, nous avons mis en évidence **l'intérêt pour le métier, la prise de conscience et la remise en question** :

- **L'intérêt pour le métier** concerne la perception du conseiller d'occuper une fonction qui lui convienne, d'effectuer des tâches intéressantes.

- **La prise de conscience** qui permet de se rendre compte de ce que l'on fait, de se représenter mentalement ses actes. **Le conseiller va émettre des réflexions, des avis sur ce qu'il a pu faire.** C'est bien le questionnement sur la pratique qui va permettre à la personne interviewée de mettre en évidence dans un premier temps ce sur quoi elle s'interroge.

- **La remise en question** afin de reconsidérer la manière d'agir, et se questionner pour faire autrement.

Toutes ces catégories ne sont pas forcément présentes dans les 3 entretiens.

Dans la grille d'analyse, au niveau de chaque fragment de discours est notée à quelle catégorie il fait référence. Si plusieurs fragments successifs portent sur la même catégorie, celle-ci n'est notée qu'une seule fois.

Le travail d'analyse nous a permis de voir que les règles de conduite de l'entretien n'ont pas toujours été respectées.

Voici résumée en quatre étapes concrètes la progression de notre travail pour l'analyse des entretiens :

1 - Lectures flottante des entretiens

S'imprégner du contenu de chaque entretien, et en ressentir la teneur globale, l'orientation.

2 - Identification des thématiques par entretien :

Découpage de chaque entretien en thématiques abordées

3 - Qualification des unités de thématiques élémentaires de chaque entretien

Réalisation du tableau indiquant chaque thématique et définissant les mots clés ou fragments de discours représentatifs du thème.

4 - Identification des sous thématiques en relation avec les concepts mobilisés dans la recherche. : reprise du discours de chaque interview avec des concepts.

Puis, nous nous attacherons à mettre en lumière les catégories retenues qui apparaissent dans les discours.

Le travail réalisé sur la grille d'analyse nous a permis de constater que pour les trois entretiens, quatre catégories identiques sont les plus représentées. Nous n'avons pas tenu compte du fait qu'une catégorie pouvait être citée plusieurs fois dans la même interaction. Elle n'a alors été comptabilisée qu'une seule fois. (Voir tableau Annexe N°4)

Nous avons décidé d'analyser les cinq catégories les plus importantes, celles représentées par le plus grand nombre d'interactions dans le discours de chaque conseiller. Les autres ayant un nombre d'interactions plus faible, nous avons considéré que les réponses données n'apportaient pas d'élément déterminant pour notre recherche.

III – 2.3 Analyse de l'entretien de Virginie

Virginie a tout de suite été intéressée pour réaliser l'entretien exploratoire.

Travaillant dans la même structure, cela aurait pu la gêner, mais elle a fait preuve de beaucoup de sincérité dans ses propos. Le respect mutuel et la relation de confiance qui nous lie a permis un discours très ouvert.

Nous avons ressenti une continuité dans l'entretien. Le thème portant sur les difficultés du métier a été peu abordé. Elle a plus exposé la gêne ressentie face à des accompagnements particuliers.

III – 2.3 A) Parcours

Virginie est une femme âgée de 36 ans, et en poste depuis 13 ans. Elle a obtenu un diplôme de Conseillère en Economie Sociale et Familiale. Après une première expérience de quelques mois dans ce domaine, elle a intégré la Mission locale, où elle est toujours en poste actuellement. Elle a ainsi vu l'évolution de la structure, et connu les divers programmes mis en place en faveur des jeunes tout au long de ces années.

Formée à l'utilisation des différents logiciels de saisie, elle connaît bien le bassin dans lequel elle évolue, et la population présente. Elle est d'ailleurs originaire de ce bassin d'emploi.

Tout au long de son parcours, elle a bénéficié de formations internes qui lui ont permis d'échanger régulièrement avec d'autres conseillers sur sa pratique. Elle est référente d'actions mobilisantes (Construction de projets) et d'actions qualifiantes dans le domaine de la vente. A ce titre, elle intervient régulièrement auprès des organismes de formation, et participe ainsi au recrutement des stagiaires.

III – 2. 3.B) Analyse des catégories de l'entretien

Dans le discours de Virginie, **la Démarche, la Méthode** appartenant au thème Objectif de l'accompagnement, **la Posture, la Relation** contenus dans le thème Accompagnement réalisé et **la Prise de conscience** intégrée dans le thème Ressenti, sont les cinq catégories qui prédominent.

- La Démarche

9 interactions abordent la Démarche.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>OBJECTIF DE L' ACCOMPAGNEMENT</p> <p><i>DEMARCHE</i></p>	<p>A 3 – L. 10 <i>Accompagnement personnalisé individualisé</i></p> <p>A63 – L.335-336 <i>c'est l'accompagnement, mais personnalisé et individualisé, y'a pas de schéma, à plaquer</i></p> <p>A21 – L.125 -127 <i>je lui explique dans la grande ligne...mais entre chaque entretien, entre deux rendez-vous</i></p> <p>A20 – L.119-121 <i>le conseiller est là aussi pour donner des étapes qui sont pas trop éloignées dans le temps</i></p> <p>A23 – L.135 <i>on se répartit</i></p> <p>A81 - L.413-415 <i>mon objectif pour ces jeunes là, va se résumer, ça serait bien qu'on aboutisse à ce qu'il accepte de faire une reconnaissance malgré tout</i></p>	<p>Virginie met tout de suite en avant le caractère individuel et personnalisé de l'accompagnement qu'elle réalise (A3 - L10), elle le spécifie d'ailleurs à un autre moment (A63 - L.336-337). Sans qu'elle le cite au départ, il faut comprendre que tout se met en place lors d'entretiens. Elle l'aborde pour la première fois dans l'interaction 21 (A21 - L.126-127).</p> <p>Elle précise qu'elle travaille avec le jeune sur la recherche d'emploi, la formation, et informe que le conseiller doit favoriser la mise en place d'étapes. (A20 – L.119-121).</p> <p>Puis, elle va donc expliquer la mise en œuvre du processus, et avec le jeune organise la répartition des tâches. (A23 – L.135)</p> <p>Dans le cadre d'un accompagnement particulier, elle nomme des démarches spécifiques à entreprendre, et parle de son objectif à elle (A81 - L.413-415)</p>
<p>De ces interactions relevées, nous pouvons supposer que la démarche mise en œuvre est plutôt de l'ordre du conseil. Virginie fait des propositions et donne des outils au jeune pour qu'il aille vers l'objectif qu'il veut atteindre. Son discours peut laisser penser que c'est elle qui fixe les différentes étapes à mettre en place, tout en associant le jeune aux actions à réaliser.</p>		

- La Méthode

Sur l'ensemble de ces propos, nous avons relevé **12** interactions qui abordent la méthode.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>OBJECTIF DE L' ACCOMPAGNEMENT</p> <p><i>METHODE</i></p>	<p>A 3 – L. 14-16 <i>les freins du jeune, les atouts du jeune, ses avantages, ses valeurs, ses envies, ses non envies, ses intérêts, ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas</i></p> <p>A9 - L.44-45 <i>montrer les voies, en expliquant les conséquences, ses éventuels atouts, ses éventuels risques</i></p> <p>A10 – L.57-59 <i>c'est guider, c'est donner les informations qui permettent d'effectuer un choix en toute connaissance de cause</i></p> <p>A14 - L.78 <i>par le biais enquêtes métiers, biais de renseignements</i></p> <p>A20 - L.117 <i>les étapes, ça va être chaque petit pas</i></p> <p>A21 - L.127-130 <i>il a au moins un objectif, au moins une tâche à faire...il part pas sans objectif</i></p> <p>A59 – L.316-318 <i>Un suivi ça implique des contacts réguliers. Quelqu'un qui vient trois fois par an, c'est pas un suivi. C'est pas un accompagnement non plus</i></p> <p>A62 – L.329-333 <i>pour le CIVIS renforcé, on nous impose de les voir tous les quinze jours les trois premiers mois, ...je le fais pas systématiquement....Et y'a besoin du temps de réflexion....C'est vraiment fonction</i></p> <p>A89 – L.450 <i>je leur fais des dessins</i></p> <p>A92 – L.463-464) <i>je reprends, je refais la chronologie de tout ce qu'on a fait...je fais vraiment des questions ouvertes</i></p> <p>A125 – L.607 <i>On se pose, on regarde en arrière</i></p>	<p>Dès la première réponse, Virginie cite en premier lieu ce qu'il est important de repérer chez le jeune: (A3 –L.14-16) pour ensuite proposer des actions à mettre en place. Pour chaque proposition faite, elle précise qu'elle informe le jeune de ce que cela entraîne (A9 – L.43-45). Elle transmet donc l'information pour que le jeune effectue un choix en connaissance de cause (A10 - L.58-59), mais aussi donne les outils lui permettant de se faire sa propre opinion (A14 – L.78). Pour elle, il faut fonctionner par étapes (A20 - L.117), mais avec la nécessité que le jeune ait des actions à mener entre deux entretiens (A21 - L.127-130). Elle énonce qu'il est indispensable que les contacts soient réguliers (A59 – L.316-318). Cependant, elle spécifie que rien ne doit être figé et que l'intervalle entre deux entretiens est propice à la réflexion. (A62 - L.329-333)</p> <p>Lorsqu'elle pense que le jeune ne comprend pas, elle utilise le dessin (A89 – L.450), elle n'hésite pas à redonner la chronologie des événements, pose des questions (A92 – L.463-464) et fait un bilan des actions réalisées (A125 – L.607)</p>

Les interactions relevées portant sur la méthode sont en lien pour la majorité avec la communication orale. Mais il n'est pas possible de déterminer dans cette oralité la symétrie de l'échange. Pourtant, la mise en place d'étapes, d'objectifs secondaires sont bien des facteurs

présents et des constituants indispensables de l'accompagnement. Il y a bien une implication des deux acteurs.

- La Posture

Cette catégorie est relevée dans **27** interactions. Nous pouvons donc dire qu'elle a une importance particulière dans le discours de Virginie.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
ACCOMPAGNEMENT REALISE POSTURE	<p>A3 – L.17- 18 <i>base du volontariat, sans jugement</i></p> <p>A10 – L.50-55 <i>plan A plus réaliste, plus réalisable...plan B qui comporte plusieurs risques, un risque d'échec très important...il vise une formation au dessus de son niveau... Moi je vais essayer de le guider, de l'orienter vers ce qui est plus réaliste, plus réalisable pour lui.</i></p> <p>A13 – L.70-76 <i>l'amener à se rendre compte par lui-même que c'est pas réalisable...amener gentiment...on va pas lui démolir son truc... on va peut être quand même l'amener à se dire, peut être qu'effectivement c'est pas pour tout de suite</i></p> <p>A24 – L.140 <i>l'autonomie, ça serait qu'il y arrive sans que je lui dise quoi faire.</i></p> <p>A25 – L.142-145 <i>C'est une première étape vers l'autonomie, ça s'est pas inné l'autonomie. Faut donner des procédés possibles, le chemin pour y arriver. Ca se fait pas en claquant des doigts</i></p> <p>A38 – L.203-204 <i>lui mettre en évidence, par ses propres apports, lui renvoyer en miroir, vous voyez vous savez faire des choses</i></p> <p>A51 – L.267-268 <i>notre rôle de conseiller, c'est aussi dire quand ça va bien. Quand ça va mal aussi, mais quand ça va bien faut le dire aussi</i></p> <p>A56 – L.292 <i>on risque de brusquer un petit peu</i></p>	<p>Virginie apporte des éléments sur la posture du conseiller, mais également sur celle du jeune. Notamment, dès le début lorsqu'elle précise que l'accompagnement est basé sur le volontariat du jeune (A3 – L.17-18). La posture de Virginie prend plusieurs directions. Elle explique bien qu'il ne faut pas décider à la place de la personne accompagnée, mais nous informe qu'elle va l'orienter vers un projet plus réaliste. (A10 – L.50-55). Elle veut essayer d'amener le jeune à se rendre compte que ce n'est pas réalisable (A13 – L.70-76).</p> <p>Elle aborde la notion d'autonomie, en donne une définition (A24 – L.140) et parle d'utilisation de procédé pour l'atteindre (A25 – L.142-145). Plus loin dans l'interview, elle nous informe sur la nécessité de valoriser le jeune pour qu'il prenne confiance en lui (A38 – L.203-204). Elle parle du rôle du conseiller et de ce qu'il doit renvoyer au jeune (A51 – L.267-268).</p> <p>Lorsqu'il a été question des difficultés ressenties dans l'accompagnement, Virginie a orienté son discours vers les accompagnements qui lui sont difficiles à gérer.</p> <p>Du risque de vouloir aller trop vite dans le suivi sous la pression des attentes des financeurs (A56 – L.292), aux obligations de rendez</p>

	<p><i>les choses, de les forcer à se mettre en mouvement...</i></p> <p>A70 – L.360-361 <i>moi j'estime qu'il y en a pas besoin. on papote</i></p> <p>A81 – L.410 <i>moi j'y crois pas</i></p> <p>A84 – L.425-426 <i>j'ai en tête vraiment de leur faire accepter une, une reconnaissance au niveau de la MDPH</i></p> <p>A86 – L.437-440 <i>c'est quelqu'un qui est capable de travailler en lui, je dis pas adapté parce que c'est déjà un mot, en leur proposant un emploi qui leur plaît, dans des conditions qui correspondent à leurs capacités</i></p> <p>A89 – L.451 <i>il dit, «parce que là, j'ai pas tout compris». Je m'en étais aperçue</i></p> <p>A95 – L.486-487 <i>dans certains cas, je suis sûre, je me trompe, mais c'est ce que je pense</i></p> <p>A98 – L.493-494 <i>mais je pense pour moi que c'est impossible.</i></p> <p>A111 – L.547-548 <i>ils veulent travailler. Ils y croient. C'est ça qui est terrible, c'est que, ils en veulent</i></p> <p>A112 – L.550-552 <i>ce qui me gêne, c'est qu'ils arrivent pas à avoir conscience de la réalité du monde du travail, qui leur est pas forcément accessible</i></p> <p>A116 – L.562-563 <i>Il faut se connaître soi, connaître ses propres limites</i></p>	<p>vous pour certains suivis, alors qu'il n'y a plus d'objectif avéré. Elle estime donc que ces entretiens sont inutiles (A70 - L.360-361). Puis, elle expose les suivis qui concernent un public qui est particulier pour elle et pour lequel, elle n'est pas certaine d'avoir la posture appropriée car se sentant démunie (A81 – L.410). Elle se fixe alors son propre objectif qui n'est pas forcément celui que le jeune attend. (A84 – L.425-426). Toujours pour ce public, elle essaye d'expliquer le mieux possible le mot handicapé (A86 – L.437-440), mais elle pense que les jeunes concernés ne comprennent pas le sens de ses propos (A89 – L.450-451). Même si elle émet la possibilité de se tromper (A95 – L.486-487), elle ne peut s'empêcher de penser qu'il n'y a pas d'issue emploi possible (A98 - L.493-494). C'est donc d'autant plus déstabilisant pour elle, que les jeunes dont elle parle désirent fortement trouver du travail (A111 - L.547-548). Elle souligne que le monde du travail ordinaire est inadapté pour eux, et qu'ils n'en n'ont pas conscience (A112 – L.550-552). Pour terminer sur ce sujet, Virginie explique que pour avancer ils doivent prendre conscience de leurs limites (A116 – L.562-563).</p>
--	---	--

Plusieurs réponses de Virginie peuvent nous laisser penser qu'elle se met en position d'expert dans ses accompagnements.

La particularité de certaines situations rencontrées par Virginie, toujours avec un souci de respect de la personne et l'envie de trouver une solution, semble la pousser à amener l'autre à choisir ce qui lui paraît, à elle, mieux correspondre à la situation. Elle se met dans la posture du donner conseil.

Le discours émis nous laisse à voir de l'intention de la conseillère. Amener le jeune à se rendre compte par lui-même des difficultés d'un projet, l'amener à choisir le plus réalisable.

Nous restons interrogatifs face à ce choix, l'est-il pour le jeune par défaut ou en toute connaissance de cause ?

Le manque de précision dans le questionnement ne nous permet pas de répondre de façon objective. Il y a le souhait de vouloir laisser l'autre acteur, mais une situation particulière peut nous amener à être plus directif dans les actes. C'est une réalité du métier qu'il faut prendre en compte et à laquelle nous sommes confrontés. Nous pouvons osciller entre une démarche de renoncement et une démarche interrogative.

Cette dernière se situe alors dans une éthique de l'accompagnement mêlant à la fois le principe de responsabilité, de retenue et de doute.

Enfin, Virginie fait référence au monde de compétition lorsqu'elle parle d'impossibilité d'action face à certains accompagnements (A98 – L.493-494), en considérant qu'il existe un système de normes indépassables, et auquel il faut se plier pour pouvoir poursuivre. L'accompagnant transmet ainsi les normes sociales et amène la personne à s'y adapter. Cette non adaptation nous renvoie à l'exclusion, la discrimination.

- La Relation

Cette catégorie est recensée dans **26** interactions.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
ACCOMPAGNEMENT REALISE <i>RELATION</i>	<p>A3 – L.19 <i>mais la décision n'appartient qu'au jeune</i></p> <p>A4 – L.23 <i>Il n'y a pas d'obligation</i></p> <p>A16 – L.89 <i>Ça va être en fonction de ce que le jeune a envie de faire</i></p> <p>A20 – L.121-123 <i>pour ne pas décourager la personne, et plutôt progresser par petit bonds en disant quand on regarde en arrière, on a fait du chemin quand même</i></p> <p>A33 – L.187-192 <i>faut lui faire prendre conscience qu'il ne sait pas rien faire...on trouve automatiquement des points positifs qu'on va aller exploiter</i></p> <p>A40 – L.208-212 <i>c'est pas une solution miracle. on voit que y a un petit truc qui s'allume dans leurs yeux surtout...pour certains, qui ont une certaine misère affective. On</i></p>	<p>Virginie introduit la relation par trois commentaires qui portent sur le pouvoir de décision laissé au jeune (A3 – L.19), (A4 – L.23), Elle a bien en tête de laisser le jeune libre d'accepter, de poursuivre l'accompagnement (A16 – L.89).</p> <p>Il nous faut préciser que l'on ne peut de toute façon contraindre un jeune à agir s'il ne le souhaite pas.</p> <p>Virginie se veut toujours positive et expose au jeune les avancées réalisées (A20 – L.121-123). Elle cherche toujours à le valoriser et à mettre ainsi en évidence des points positifs qui permettront</p>

	<p><i>leur a jamais dit...qu'ils savaient faire des choses, quant ils ont jamais eu de compliment dans leur vie, on le sent.</i></p> <p>A42 – L.218-222 <i>c'est le sourire, c'est du non verbal, ...y a une petite lumière dans le regard. Ca peut être un petit sursaut... même le visage, c'est du non verbal, c'est vraiment ça, ça se voit.</i></p> <p>A35 – L.196 <i>ça va être dans le dialogue</i></p> <p>A36 – L.198 <i>il va parler.</i></p> <p>A51 – L.260 <i>ça passe par la parole - faut l'explicitier</i></p> <p>A127 – L.612 <i>On est dans la parole</i></p> <p>A45 – L.233- 238 <i>l'aider à prendre, à se rendre compte de certaines choses peut l'amener à cette autonomie... arriver à avoir un regard bienveillant sur soi-même, ça donne un peu plus d'autonomie, un peu plus de sûreté... on ose plus facilement faire des choses, puisqu'on doute moins.</i></p> <p>A46 – L.241 <i>quand il prend des initiatives qu'il prenait pas précédemment</i></p> <p>A49 – L.252 <i>dans les entretiens suivants l'objectif c'est de valoriser à chaque fois l'acte</i></p> <p>A50 – L.255-258 <i>c'est bien, c'est très bien, c'est pas facile, compte tenu de votre investissement, ça, ça va aboutir. On sait pas dans combien de temps, mais ça va avancer. Ca avance.</i></p> <p>A56 – L.298-299 <i>qu'on aille pas gratter le vernis en surface...mais en grattant un peu, peut être que derrière, y'a quelque chose qui va coïncider</i></p> <p>A60 – L.320-321 <i>l'accompagnement et le suivi ça s'inscrit dans la durée et avec une périodicité rapprochée</i></p> <p>A68 – L.352-353 <i>ça se ressent, ça se voit par le comportement du jeune, parce qu'il fait ou ne fait pas</i></p> <p>A81 – L.416-417 <i>j'ai vraiment du mal même en les mettant face à d'éventuels échecs qui peut être un peu violent, donc, je le fais pas forcément tout de suite.</i></p> <p>A90 – L.453</p>	<p>au jeune de prendre confiance en lui (A33 – L.187-192). Elle exprime aussi, sans pouvoir l'expliquer, qu'elle voit dans l'attitude du jeune, qu'il apprécie cette valorisation (A40 – L.212), (A42 – L.218-222).</p> <p>Tout au long de l'entretien Virginie informe que la relation est basée sur la parole, le dialogue. (A35 – L.196), (A36 – L.198), (A51 – L.260), (A127 – L.613).</p> <p>Dans le discours, Virginie relie la confiance en soi et l'autonomie, de l'une se déduit l'autre (A45 – L.233-238). Elle constate que les jeunes se mettent en action, puisqu'ils prennent des initiatives (A46 – L.241). Elle poursuit alors le travail entrepris en continuant de valoriser (A49 – L.252), voir de rassurer la personne dans ses démarches (A50 – L.255-258).</p> <p>Pour elle la relation se construit dans le temps. Cela permet d'avoir une bonne connaissance du jeune et éviter ainsi les ruptures (A56 – L.298-299), mais cela nécessite des entretiens réguliers (A60 – L.320-321). Cependant, elle n'a pas de schéma type et s'adapte en fonction de ce qu'elle peut constater (A68 – L.352-353).</p> <p>Lorsqu'elle aborde le suivi de personnes ayant des difficultés de compréhension, la relation qu'elle entretient est d'autant perturbée (A81 - L.416-417). Même si elle cite le mot handicap, elle voit que c'est compliqué et insiste sur la possibilité d'expliquer à plusieurs reprises (A90 – L.453). Elle se sent incomprise</p>
--	--	--

	<p><i>est-ce que c'est clair pour vous, vous pouvez me dire, sinon, je recommencerais</i> A99 – L.503 <i>on en discute, euh, entre collègues</i> A121 – L.585-587 <i>on peut le faire évoluer, on est là pour ça. On est là pour éventuellement, l'amener vers ce possible et ce réalisable...par le biais, de prise de conscience</i> A124– L.604-605 <i>on arrive quand même à faire prendre conscience - ils arrivent quand même à avoir un petit peu de recul</i> A126 – L.609-610 <i>Je lui demande qu'est ce qu'on a fait ces deux derniers mois, de se rappeler ce qu'on a fait, ce que ça a donné</i></p>	<p>par les jeunes, même si celui-ci ne l'exprime pas. Ces situations la gênent particulièrement et elle en parle un peu avec ses collègues mais sans trouver de véritables réponses pour sa pratique (A99 – L.503). Pour elle, l'accompagnement peut provoquer un changement chez le jeune, elle parle d'évolution (A121 – L.585-587), (A124 – L.604-605) Cette prise de recul, elle la constate en demandant au jeune de reformuler les actions menées (A126 – L.609-610).</p>
--	---	---

Les interactions relevées dans le discours de Virginie nous renvoient vers la notion de rapport qui est régi par la socialité secondaire. Les rôles de chacun sont bien déterminés. La relation passe bien par le dialogue, même si dans certaines situations, l'attitude d'authenticité et de congruence ne sont pas établies. Nous pouvons constater que l'accompagnant est alors en difficulté se sentant incompris de la personne. Le discours pourrait nous laisser penser que l'on est plus dans une recherche de résultat lié à l'accès à l'emploi, ce qui est compréhensible puisque c'est la demande du jeune, plutôt que vers un accompagnement à rendre l'autre acteur de son parcours. Virginie nous a paru désemparée de se sentir démunie, et non outillée pour mettre en place une relation qui favorise le développement de la personne. La communication dialogique est alors faussée. Nous pourrions alors imaginer que le sens n'est plus co-travaillé, et chacun est sur une compréhension différente.

Décrit dans «l'approche centrée sur la personne » par Carl Rogers⁶⁰, une des conditions d'un climat favorable à la croissance de l'individu est la relation valorisante qui doit être mise en place par le conseiller. Cela est plus facile lorsqu'il y a un projet cohérent, la relation risque d'être alors faussée, dans le cas d'un projet ressenti comme irréaliste. Si le conseiller reste dans la transparence, il ne peut cacher ses doutes face à ce projet. S'il ne les montre pas, il n'est plus dans l'authenticité.

C'est aussi une des difficultés qui se posent alors à l'accompagnant, et qui est exposée par Virginie. Comment bien réagir, quelle attitude adoptée ?

⁶⁰ Carl Rogers (2010): *Les caractéristiques de l'approche centrée sur la personne*
Revue Approche Centrée sur la Personne Pratique et recherche

- La Prise de Conscience

Nous avons relevés **26** interactions dans le discours qui renvoie à une prise de conscience.

<i>Thèmes</i> <i>Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>ACCOMPAGNEMENT</p> <p>REALISE</p> <p>PRISE DE CONSCIENCE</p>	<p>A55 – L.284-289 <i>oui. Honnêtement, je pense que parfois oui...peut être qu'on ira un peu trop vite du coup, on va pas prendre le temps assez, c'est un risque. Il faut vraiment être vigilant</i></p> <p>A 58– L.312-314 <i>je sais pas, peut être qu'inconsciemment, des fois on est soulagé d'avoir un suivi un petit peu plus simple, on veut que ça aille plus vite, de manière très égoïste</i></p> <p>a64 – 338 <i>«quand tu dis le mot adapté, est ce que tu peux m'expliquer comment tu le mets en œuvre»</i></p> <p>A 65– L.341 <i>ben là c'est au feeling</i></p> <p>A 92– L.460-463 <i>c'est difficile parce que, on a des automatismes qui se mettent en place...Sur le moment je sais faire mais l'expliquer pas forcément</i></p> <p>A 75– L.375 <i>c'est pas ce que moi j'appelle un accompagnement</i></p> <p>A 76– L.378-379 <i>j'ai l'impression de papoter Et c'est clairement ce qu'on fait</i></p> <p>A 77– L.381 <i>Je perds mon temps</i></p> <p>A 80– L.399-406 <i>Y'a un public particulier avec lequel je me sens un peu désarmée Mais ça c'est très personnel. Je fais quand même les choses, j'espère que ça se voit pas parce que je leur tiens un discours plaqué...C'est tous les publics, avec un niveau intellectuel vraiment très très faible, les vrais, mais des vrais profils IME...ce public là me pose problème</i></p> <p>A 87– L.443-444 <i>sur le moment, je sais que je fais très attention, j'adapte vraiment le vocabulaire parce que ça se voit</i></p> <p>A 95– L.478-486 <i>j'ai l'impression de manquer</i></p>	<p>C'est tout au long de l'entretien que Virginie va émettre des avis sur sa pratique.</p> <p>Elle a conscience que les attentes des financeurs font partie de ses préoccupations, et que cela peut intervenir dans ses accompagnements (A55 –L.284-289). Elle note aussi que l'impression de facilité d'un accompagnement peut la pousser à vouloir aller vite dans les démarches (A58 – L.313-315).</p> <p>A plusieurs reprises, elle parle de feeling. C'est surtout lorsqu'elle n'arrive pas à poser de mots sur la manière dont elle pratique. Lorsqu'on lui demande comment elle s'y prend (a64 – L.339), elle répond par un mot qui n'explique rien (A65 – L.66). Elle le dit d'ailleurs précisément par la suite (A92 – L.463-464).</p> <p>Elle note également que certains accompagnements sont inutiles, mais qu'elle doit malgré tout les assurer tout en ayant conscience qu'il y a une perte de temps. (A75 – L. 375), (A76 – L.378-379), (A77 – L.381).</p> <p>Elle est revenue assez longuement sur les accompagnements réalisés auprès de personnes avec un faible niveau intellectuel. Elle a conscience d'être déstabilisée par ce public, et surtout, pas former pour le recevoir correctement (A80 – 399-406)</p> <p>Elle déploie une attention particulière sur les mots employés de peur d'effrayer les jeunes, notamment lorsqu'elle</p>

	<p><i>d'honnêteté, et j'aime pas ça... C'est vraiment des entretiens qui sont ... difficiles parce que je dis «T'es pas honnête avec, t'y crois pas, c'est pas bien ce que tu es en train de faire»...Je leur dis pas que c'est impossible, mais dans ma tête, c'est ce que je pense</i></p> <p>A 98– L.495-498 <i>je le vis mal, parce que, je suis pas honnête avec eux, et j'ai l'impression de les escroquer quelque part parce qu'ils croient que tout va bien...c'est des entretiens, ça, j'aime pas. Je les aime pas ceux là</i></p> <p>A 99– L.506-507 <i>et je sais pas faire. Ca, je suis au bout de mes compétences</i></p> <p>A 116– L.564-566 <i>j'ai l'impression, du coup moi, d'être le bulldozer qui va faire exploser leur mur. C'est ça qui me gêne</i></p> <p>A 130– L.620-622 <i>Je suis une privilégiée parce que quelque part; ça nous force à nous poser, et, et à revenir sur notre activité, sur le pourquoi on fait les choses, et comment on s'y prend</i></p>	<p>aborde le handicap (A87 – L.443-444) mais se sent malgré tout incomprise par ces jeunes. Ce qui la perturbe c'est de ne pas être en accord avec ce qu'elle pense, et se trouve même malhonnête vis-à-vis des jeunes (A95 – L.478-486), ce qui la dérange profondément (A98 – L. 495-498).</p> <p>Elle reconnaît qu'elle n'aime pas ces entretiens, et se sent complètement démunie (A99 – L.506-507). Elle va jusqu'à se comparer à un engin de démolition (A116 – 566-567) Même si elle reste sans réponse, parler de ces suivis lui permet de prendre conscience de ses attitudes face à ce public. C'est d'ailleurs avec cette réflexion qu'elle clôture l'entretien (A130 – L.620- 622).</p>
--	--	---

Dans le discours de Virginie, la prise de conscience est révélatrice de ses propres interrogations. Il lui est difficile de bien expliquer sa manière de procéder, ce qui nous montre à quel point, l'accompagnant est avant tout dans l'action, et qu'il n'a pas toujours le temps nécessaire pour revenir sur sa pratique. Plusieurs facteurs sont perturbateurs, la pression de l'institution, les résultats attendus, le manque de moyens adaptés au public reçu. Alors comment bien agir, lorsque l'on a conscience d'une gêne ressentie (A 95– L.478-486)

Il est indispensable de pouvoir s'exprimer sur ces situations complexes. Nous pourrions même imaginer que cette prise de conscience non accompagnée puisse entraîner un sentiment d'impuissance, d'inutilité dans certains cas. C'est l'accompagnant qui est alors mis en danger, et de fait la qualité de l'accompagnement qui est remis en cause.

Avoir la possibilité de s'exprimer sur son métier, mettre des mots sur ce qu'on fait, n'est pas toujours facile, mais il permet un retour sur l'agir professionnel. C'est bien la première étape de l'analyse de pratique. (A130 – L.620-622).

De part les réflexions relevées, nous voyons à quel point il est nécessaire de mettre en place des moments de réflexion, qui permettent à la fois la mise en lumière et l'échange des pratiques.

III – 2. 3.C) Synthèse de l'entretien

Le discours de Virginie révèle que trois catégories sont prédominantes : la posture, la relation et la prise de conscience.

Suite à certaines réponses (A23 – L.135), l'utilisation de la méthode de l'entretien d'explicitation aurait pu permettre de faire préciser la réalité des actes professionnels. La question de précision aurait pu être : «dans cette situation, avec ce jeune, peux-tu m'expliquer comment as-tu fait concrètement pour répartir les tâches».

Les accompagnements où elle se sent en difficulté ont occupé une place importante dans son discours. A ce jour, elle n'a pas trouvé la méthode pour bien se positionner dans ces accompagnements, et pense même ne pas avoir suivi la formation adéquate.

Nous voyons bien là qu'il y a un manque avéré pour faire face à certaines situations. Le conseiller a besoin alors d'être épaulé pour adopter une posture adaptée face à tout public accueilli. Il semble donc primordial de permettre à tout accompagnant d'avoir accès aux ressources indispensables pour se sentir opérationnel dans sa pratique.

Enfin, il est important de préciser que les propos tenus par Virginie ont été d'une grande sincérité. Il nous faut préciser qu'il n'est pas toujours simple de s'exprimer face à un collègue de travail avec lequel les relations professionnelles sont quotidiennes.

Parler de ses difficultés, c'est prendre le risque que l'autre porte un jugement sur les actes.

Il n'en n'est rien, et c'est avec beaucoup de respect que ses propos ont été repris.

Au contraire, nous avons vécu cette situation comme un enrichissement personnel de la relation partagée et une marque de considération pour la recherche à effectuer.

III – 2.4 Analyse de l'entretien de Christophe

III – 2. 4.A) Parcours

Christophe est un homme de 41 ans. Il occupe la fonction de conseiller en insertion professionnelle depuis 19 ans dans la même structure.

Après une formation de niveau III dans le secteur du commerce, il a travaillé dans un premier temps dans le secteur de l'industrie, puis celui du commerce.

Au sein de la mission locale, il est référent sur les emplois d'Avenir, et à ce titre est en lien direct avec les entreprises. Il intervient donc essentiellement sur des suivis liés à l'emploi.

D'ailleurs il le précise lui-même, ses collègues lui envoient les jeunes qui sont proches de

l'emploi. Il a donc pour mission de positionner les jeunes sur les offres d'emploi qu'il a recensées.

La demande de participer à notre recherche a été formulée lors d'une rencontre commune avec une entreprise. Il a donné son accord en précisant qu'il adorait parler de son métier. Un appel téléphonique ultérieur a permis de donner des informations complémentaires sur le contexte et l'organisation pratique de l'entretien (lieu d'accueil, disponibilité).

III – 2.4.B) Analyse des catégories de l'entretien

Dans le discours de Christophe les catégories prédominantes sont :

La Méthode, la Posture contenues dans le thème Objectif de l'accompagnement, **la Relation** et **le Développement du Pouvoir d'Agir** appartenant au thème de l'accompagnement réalisé et **la Prise de conscience** notée dans le thème du ressenti.

- La Méthode

16 interactions concernent la méthode.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>OBJECTIF DE L' ACCOMPAGNEMENT</p> <p><i>METHODE</i></p>	<p><i>B 1 – L.11-17</i> <i>ce qui ne m'empêche pas de travailler sur les actions de bases et les questions de bases, les interrogations que j'ai avec eux, et qui comporte, le format Mission Locale, donc balayer globalement tout ce qui peut être lié aux jeunes, qui pourrait aussi, en ce qui me concerne être, ou un frein à l'emploi puisqu'il faut les connaître avant de s'engager à quelque chose, ou au contraire facilitateur pour l'accès à l'emploi.</i></p> <p><i>B 3 – L.22-26</i> <i>moi je travaille sur des recettes qui sont pas nouvelles</i> <i>je travaille sur quatre axes, profil, projet, marché, avec qui je suis, qu'est ce que je veux faire, est ce que ça existe, et le dernier axe, quelle est la cohérence entre tout ça...</i></p> <p><i>B 4 – L.39-41</i> <i>c'est de demander, de questionner les jeunes. Leur expliquer d'abord le cadre dans lequel ils sont...il faut qu'ils comprennent bien ce que l'on est en train de faire</i></p> <p><i>B 6 – L.64-66</i> <i>ils sont dans une situation qui leur convient pas, voyons ce qu'on peut faire pour passer dans une situation qui leur convient mieux.</i></p>	<p>Dans la première interaction, Christophe nous explique qu'il travaille plutôt sur l'accompagnement à l'accès au travail mais précise qu'il intervient sur d'autres types de suivis (B1 – L.11-17). Il parle des méthodes qu'il utilise (B3 – L. 22-26). Il précise qu'il expose aux jeunes comment il intervient (B4 – L. 39-41). Christophe souhaite ainsi améliorer leur situation (B6 – L.64-66). Il vérifie auprès des jeunes le contexte dans lequel il se trouve en les interrogeant (B9 – L.81-83). C'est à partir de ces outils là, qu'il va constater si la personne sait se mettre en valeur. Il va donc avec elle développer cette aptitude (B9 – L.90-93). Pour mieux</p>

	<p><i>B 9 – L.81-93</i> <i>on pose des questions, puis ça se voit, on fait des simulations d’entretiens aussi, d’embauche à travers des documents, les lettres qu’ils peuvent produire... Dans ce qu’ils ont, il y a des choses à valoriser. pour qu’ils gagnent à la fois confiance en eux et qu’apparaissent d’eux le meilleur, c’est de valoriser ce qui a fonctionné, ce qui fonctionne aussi, ce qui peut re fonctionner à nouveau chez eux.</i></p> <p><i>B12 – L. 106-119</i> <i>Et bien pour vendre une candidature, là ça ne me pose pas de problème que d’utiliser le mot vendre parce que je parle de candidature, encore une fois, pas de personne, donc ça ne pose pas de souci...Donc vraiment chercher la preuve, la démonstration</i></p> <p><i>B13 – L.127-129</i> <i>L’idée de l’entretien, le premier entretien, on fixe le cadre, on dit comment ça va se passer, on pose les premières questions, et on, on engage les premières actions</i></p> <p><i>B15 – L.149-151</i> <i>on le relance une fois, deux fois, s’il est pas prêt, il reviendra quand il le sera.</i></p> <p><i>B17 – L.167-171</i> <i>un accompagnement réussi, c’est quand on a, nous en tant que conseiller Mission Locale, donné tout ce qu’on avait à donner en terme de conseils, d’appui à un jeune qui a pris le maximum, et qui va être capable de s’en servir</i></p> <p><i>B20 – L.212-213</i> <i>certains jeunes sont en demande «vous pouvez me l’écrire, comme ça je vais m’en souvenir».</i></p> <p><i>B25 – L.257-258</i> <i>on la vérifie après dans les actions, parce que un moment où je disais tout à l’heure, j’expliquai quoi faire mais la réalisation, souvent ce sont eux...</i></p> <p><i>B28 – L.284-285</i> <i>je le fais à sa place. Ou alors je vois qu’une entreprise a déposé une offre. Que pour une entreprise que je connais bien un candidat, donc là, c’est le coup de pouce</i></p> <p><i>B45 – L.465-467</i> <i>et ensuite derrière, y’a un premier accueil par un conseiller, un premier niveau de conseil qui est donné, et après on rentre dans un accompagnement que l’on cale</i></p> <p><i>B57 – L.581-584</i> <i>on lui donne les éléments pour qu’il devienne autonome...C’est pas un truc qu’on attrape l’autonomie, et qu’on file à</i></p>	<p>expliquer ce qu’il veut mettre en action, il fait référence à la vente d’un véhicule tout en précisant qu’il parle de candidature et non de personne. L’idée est bien de mettre en avant le meilleur, mais toujours en apportant la preuve de ce qui est avancé (B12 – L.106-119)</p> <p>Au cours du premier entretien réalisé, Christophe va fixer le cadre dans lequel il travaille, et mettre en place les premières étapes (B13 – L. 127-129).</p> <p>Il demande au jeune de s’investir. Cela passe par une participation active et une réelle implication, sinon le suivi peut être interrompu (B15 – 149- 151).</p> <p>Il donne son opinion sur ce qu’est un accompagnement réussi (B17 –L167-171).</p> <p>Dans le fonctionnement du suivi, il précise qu’il faut s’adapter à la personne, et parfois celle-ci peut demander notamment de formaliser les engagements (B20 – L.212-213)</p> <p>Christophe reste vigilant quand à l’adhésion du jeune (B25 – L.257-258).</p> <p>Pour certaines démarches, en fonction des capacités du jeune, Christophe peut être amené à les effectuer lui-même (B28 – L. 284-285)</p> <p>Concernant sa structure, il précise qu’elle met beaucoup de moyens sur l’accueil des jeunes. En effet ils peuvent venir à n’importe quel moment et seront reçus rapidement en entretien (B45- 465-467).</p> <p>Enfin il parle de transmettre des éléments qui permettent de</p>
--	---	--

	<i>quelqu'un. Ca s'acquiert, ca s'approprie Il faut s'approprier son autonomie...Mais, c'est avec des éléments concrets souvent</i>	s'approprier l'autonomie (B 57 – L. 581-584).
<p>Intervenant auprès des jeunes plus précisément sur l'accès à l'emploi, Christophe évoque un procédé qui fait référence à la méthode du Trèfle chanceux de Jacques Limoges.⁶¹ Outil à part entière de l'insertion professionnelle, il porte sur quatre axes : l'environnement professionnel, les intérêts personnels, les techniques de recherche d'emploi et les lieux d'action.</p> <p>Nous retrouvons également des éléments constitutifs de l'accompagnement, la mise en place du cadre expliqué aux jeunes lors des entretiens, la définition d'un objectif, en l'occurrence l'amélioration d'une situation et l'utilisation d'outils pour favoriser cette insertion. Nous pouvons également remarquer que ses méthodes d'intervention font plutôt référence à la pratique du donner conseil. Il veut que le jeune s'engage et adhère à l'accompagnement, il essaie de développer la confiance en soi, l'autonomie. Tout se passe par la mise en place d'étapes où le jeune est acteur. Pour lui l'autonomie, c'est la possibilité pour le jeune d'utiliser les conseils que l'accompagnant aura transmis. C'est d'ailleurs le critère qu'il précise lorsqu'il parle d'accompagnement réussi (B17 – L.167-171).</p> <p>Lorsque le jeune est suivi dans une mission locale, il est souvent très demandeur de ces conseils pour notamment améliorer sa recherche d'emploi.</p> <p>Enfin, il porte une attention particulière à la qualité de l'accueil (disponibilité, réactivité). C'est ce qui est proposé dans sa structure et qui fait du moment de l'accueil une priorité. Nous sommes dès le premier contact dans la prise en compte de la personne et de sa singularité.</p>		

- La Posture

19 interactions abordent la posture dans le discours de Christophe.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>ACCOMPAGNEMENT</p> <p>REALISE</p> <p>POSTURE</p>	<p><i>B 5 - L.53-55 et puis moi, j'essaie de m'attacher aux situations plus qu'aux personnes, voilà c'est, la façon que j'ai de travailler qui me semble la plus raisonnable, et la plus aussi la plus confortable</i></p> <p><i>B 6 - L.57-60 c'est-à-dire, ça me détache des personnes et je m'attache aux situations et à voir ce qu'on peut faire pour changer la situation...Il est</i></p>	<p>Dès le début de l'entretien, Christophe justifie la position qu'il prend dans le suivi, remarque qu'il fera à plusieurs reprises. (B5 - L.53-55). Un peu plus loin, il le réprecise, et s'oblige à rester dans cette posture</p>

⁶¹ Ibid p.31

	<p><i>plus confortable d'être conseiller qui a besoin de donner des conseils pour changer une situation.</i></p> <p><i>B 30 - L.315-318</i> <i>ne pas être trop proches des jeunes que je reçois, mais plus de me préoccuper de leur situation...je pense que je fais aussi les choses d'une façon assez mécanique.</i></p> <p><i>B 60 - L.598</i> <i>Je les vouvoie</i></p> <p><i>B 62 - L.612-614</i> <i>pour moi, la distance est nécessaire,...je pense que c'est mieux comme ça.</i></p> <p><i>B 7 - L.68-71</i> <i>ils l'ont plutôt souvent exprimé que dit...mais le fait de venir ici, c'est souvent vrai, c'est souvent vrai que c'est pour dire : «je suis dans une situation qui me va pas, ou alors je pourrai être dans une situation autre». Et puis ils disent laquelle. mais c'est pas souvent la vraie, ou pas la bonne.</i></p> <p><i>B 46 - L.481-483</i> <i>voilà, ils viennent apprendre des choses pour réduire l'écart entre ce qu'ils ont à faire, et qu'ils font, ou qu'ils font pas, par rapport à ce dont ils ont besoin,</i></p> <p><i>B 9 - L.83-85</i> <i>«je suis à la recherche d'un travail, j'ai pas de diplôme et pas d'expérience». Ca, je le lis souvent, c'est typiquement quelqu'un qui manque de confiance en lui.</i></p> <p><i>B 14 - L.136-138</i> <i>après s'il se réveille le vendredi soir pour le samedi matin, il pouvait se réveiller dans la semaine. Ça après c'est la responsabilité de chacun</i></p> <p><i>B 15 - L.144-148</i> <i>faut vous y mettre parce que, on vous aidera quand vous ferez ce qu'il faut pour vous déjà, et puis, sinon, tant pis, merci case départ, au revoir...Y' a aussi malheureusement un nombre important de jeunes...; il faut savoir consacrer la part à chacun, l'idée d'essayer de tendre vers l'égalité de traitement</i></p> <p><i>B 17 - L.182-184</i> <i>là on est, c'est de l'assistanat quasiment. Mais vue leur niveau d'autonomie, c'est pas de l'assistanat, je suis dans l'accompagnement.</i></p> <p><i>B 21 - L.217-227</i> <i>dans l'accompagnement au début, quand on se connaît pas, la plupart du temps, on est écouté, et on a plutôt une position de leader. Ca veut dire qu'on est pas trop apte à faire l'accompagnement, encore moins dans le suivi,...après, normalement, rapidement, on arrive à se positionner, en tant</i></p>	<p>(B6 – L.57-60). Il reviendra sur le sujet en surenchérissant (B30 – L.315-318) Pour terminer sur la notion de distance, il explique qu'il vouvoie les jeunes (B60 – L.599), ce qui est préférable d'après lui (B62 -L.613-615).</p> <p>Il donne son avis sur le positionnement des jeunes vis-à-vis de la mission locale et suppose qu'ils viennent pour faire évoluer leur situation (B7 – L.68-71) et tout du moins diminuer l'écart entre leur situation actuelle et la situation qu'ils envisagent (B46 – L.481-483).</p> <p>Un des critères qui lui apparaît important de faire évoluer est le manque de confiance des jeunes. Il le repère par l'intermédiaire du discours qu'ils tiennent (B9 – L.83-85).</p> <p>Christophe ne minimise pas la responsabilité des jeunes par rapport aux démarches non réalisées (B14 – L.136-138), il souhaite que le jeune montre son investissement au risque d'arrêter le suivi. Il veut être équitable et consacrer son temps à ceux qui le souhaitent vraiment (B15 – L.144-148).</p> <p>Pour lui, il y a plusieurs paliers d'accompagnement, ce qui pourrait passer pour de l'assistanat chez certains n'est qu'une forme appuyée d'accompagnement pour d'autres. De plus, il fait une différence en fonction des niveaux d'autonomie de la personne (B17 – L.182-184).</p>
--	--	--

	<p><i>qu'accompagnant, accompagnateur, puis on se met à coté.</i></p> <p><i>B 23 - L.231</i> <i>c'est d'être à coté, et puis même de finir derrière, pour suivre seulement.</i></p> <p><i>B 28 - L.272</i> <i>on commence à se mettre à coté</i></p> <p><i>B 49 - L.518-521</i> <i>si on ne fixe pas des règles, on est là pour ça nous aussi, on renvoie qu'il y a des règles, on est adulte référent, par rapport à ces jeunes là. Donc les adultes sont sensés montrer la marche des choses</i></p> <p><i>B 50 - L.523-542</i> <i>ça me semble normal,...Y'a des règles, ça renvoie à l'éducation, aux parents,...Maintenant nous on ne peut pas faire autrement,...s'il y a des règles, on arrive à les respecter, mais parfois à sortir du cadre quand même...Donc on est souple dans le, alors après la souplesse où ça commence, où ça finit, je n'en sais rien, mais nous on a cette souplesse-là</i></p>	<p>Puis, Christophe explique ensuite très clairement l'évolution de posture au cours du suivi (B21 – L.217-227), (B23 – L.231) Mais ce positionnement est souple, et selon les circonstances, il peut varier (B28 - L. 272).</p> <p>Pour lui dans tout accompagnement il ya des règles que chacun se doit de respecter. C'est le rôle du conseiller que de le faire comprendre au jeune. Parfois, ces règles peuvent être assouplies, à d'autres moments, elles sont strictes (B49 – L. 518-521), (B50 – L.523-542)</p>
--	---	---

Dans les interactions relevées, nous remarquons que Christophe parle de l'évolution de sa posture. Dans un premier temps, il lui semble très important d'être clair vis-à-vis du jeune. Il sera davantage dans la posture de l'expert, celui qui donne les conseils. Cependant, rien n'est figé, il explique qu'il y a une progression qui modifie la position de chacun petit à petit, pour arriver à ce que l'accompagnant s'efface de plus en plus. Un des facteurs d'évolution de la posture, c'est aussi le développement par le jeune de sa propre confiance en lui. Il prendra alors plus de place dans cet accompagnement. Ces précisions apportées nous renvoient aux propos de Martine Beauvais «être aux cotés de l'accompagné, voire un peu en retrait...».⁶²

Pour Christophe, la posture prise semble être un pilier primordial dans sa fonction. Cela nous rappelle la posture de l'ancien développée par Christine Josso⁶³, celui qui connaît les étapes et qui se met à disposition.

Enfin, Christophe distingue bien la place de chacun, les règles sont posées, même si elles peuvent s'assouplir, et chacun à un rôle à jouer. Il nous montre plutôt la conception d'un monde solidaire, qui tend vers la neutralité dans les accompagnements réalisés.

⁶² Ibid p.40

⁶³ Ibid p.41

- La Relation

17 interactions abordent la relation.

Thèmes Catégories	Discours relevé	Analyse
<p>ACCOMPAGNEMENT</p> <p>REALISE</p> <p>RELATION</p>	<p><i>B 9 – L.88</i> <i>c'est pour ça que dans le coté valorisé aussi, je travaille de cette façon là,</i></p> <p><i>B 12 – L.112-113</i> <i>donc valoriser, minimiser les échecs, évidemment et valoriser les réussites le plus possible.</i></p> <p><i>B 15 – L.157-158</i> <i>on leur dit que ce qu'ils font pas avec nous va avoir des conséquences, très clairement. C'est la règle du jeu</i></p> <p><i>B 21 – L.221-224</i> <i>après, il faut essayer de la relativiser, pour pas, de mon point de vue, si on donne des ordres, et qu'on impose, ça marche pas bien, y' a un moment y'a rupture. Il faut absolument que le jeune adhère à ce qu'on est en train de faire, faut qu'il, faut qu'il prenne part à cette affaire là.</i></p> <p><i>B 24 – L.236-241</i> <i>oui, concrètement moi je cherche l'adhésion...On est deux personnes, y'en a une qui sait des choses qui a besoin de les transmettre à l'autre et l'autre qui a besoin de les acquérir pour pouvoir s'en sortir dans ce qu'il est en train de faire. moi, j'ai donné la vision de la simplicité.</i></p> <p><i>B 25 – L.243-255</i> <i>l'adhésion ça peut se traduire par plein de choses, on peut signer un engagement s'il le faut....Moi je mesure à chaque fois...Souvent, je leur pose la question qu'est ce qui vous semble raisonnable, possible. Voilà, puis on détermine ensemble... L'adhésion, c'est, je dis oui, je suis d'accord.</i></p> <p><i>B 26 – L.267-268</i> <i>quand eux y trouvent leur compte. En fait, quand eux y disent «oui ça me va de faire ça, oui ça me va d'aller vers ça», surtout quand ils voient des résultats</i></p> <p><i>B 30 – L.302-305</i> <i>j'ai tout le temps de l'intérêt quand je rencontre quelqu'un, j'ai pas de problème à me positionner professionnellement comme quelqu'un qui va aider la personne qui est en face de moi, et je le fais vraiment.</i></p> <p><i>B 44 – L.443-452</i> <i>ils attendent, une reconnaissance, une écoute, une considération...souvent, ils disent de nous la différence qu'il peut y avoir avec là où ils sont reçus. Ici, on reçoit les gens quoi, vraiment. On les accueille pas seulement, on les reçoit.</i></p>	<p>C'est en soulignant le manque de confiance qu'il perçoit chez les jeunes que Christophe aborde en premier la relation. Dans celle qu'il engage, il fait en sorte de valoriser la personne. C'est bien au conseiller de mettre en action ce processus (B9 – L.88), (B12 – L.112-113). Il pose très clairement le cadre de la relation en exposant les conséquences que cela peut entraîner (B15 – L.157-158). Pour Christophe, ce cadrage très précis doit s'assouplir pour éviter la rupture et permettre au jeune de trouver sa place (B21 – L. 221-224). C'est donc par l'adhésion qu'il va la faire perdurer (B24 – L.236-241). Pour concrétiser cette adhésion, il propose de signer des engagements et nous informe qu'il l'évalue régulièrement. Puis il fixe avec le jeune les étapes à entreprendre (B25 – L. 243-255) Mais le plus important pour Christophe, c'est que les jeunes s'y retrouvent (B26 – L. 267-268) C'est aussi une relation d'aide qu'il veut créer et qui l'intéresse en priorité (B30 – L. 302-305). Il revient alors sur les attentes des jeunes, leur</p>

	<p><i>B 45 – L.454-478</i> <i>ce n'est pas que le temps, c'est, encore une fois c'est la qualité de l'accueil...c'est un conseiller tout le temps disponible pour recevoir le jeune quand il arrive pour la première fois. C'est de la qualité d'accueil, de mon point de vue, parce que c'est tout de suite, c'est immédiatement...et ensuite ici, ils sont entendus, et, et écoutés dans leur globalité, dans leur situation de jeunes...c'est pas simplement un demandeur d'emploi avec un numéro qui cherche un travail...Des questions qu'on pose pas ailleurs.</i></p> <p><i>B 48 - L.504-506</i> <i>on fait des erreurs de communication, ils n'entendent pas ce qu'on pourrait leur apporter, ils n'y trouvent pas leur compte, et ils ne le disent pas forcément S'exprimer, c'est pas facile</i></p> <p><i>B 49 – L.510-515</i> <i>ça leur est proposé dès le début...C'est pas une chose facile, mais c'est proposé.</i></p> <p><i>B 55 – L.568-569</i> <i>on a transmis ce qu'on avait à transmettre, et que l'autre a pris ce qu'il avait à prendre</i></p> <p><i>B 62 - L.607-611</i> <i>on est dans un rapport hiérarchique, et même si on tire un peu au début en étant un peu en haut, je suis pas là pour le, encore une fois, ce rapport là ne me semble pas intéressant....Ca rapproche tellement, ou suffisamment pour qu'après on ne puisse pas forcément avoir assez de distance pour dire à quelqu'un, là, ça va pas.</i></p> <p><i>B 82 – L.733-736</i> <i>je fais partie du vieux de la vieille, j'aime bien transmettre aussi. Y'a le rôle du conseiller avec les autres conseillers, j'aime bien ça, je donne ce que je sais. Ca m'appartient pas. Ca, ça me plaît</i></p> <p><i>B 83 – L.739-744</i> <i>quand y'a des jeunes conseillers, qui arrivent là, j'aime bien leur transmettre ce que je sais...ils sont riches de techniques nouvelles ou adaptées, ou appropriées, ils ont des expériences particulières qu'ils me transmettent aussi, ça permet de se renouveler aussi, de faire tourner la roue de l'autonomie.</i></p>	<p>besoin de reconnaissance, d'être écouté. Pour lui cela débute par l'accueil. C'est d'ailleurs ce qui est proposé dans sa structure (B44 – L.443-452). Il tient beaucoup à cette qualité d'accueil (B45 – L.454-478).</p> <p>Pourtant, la communication est loin d'être toujours satisfaisante, Christophe en est bien conscient (B48 – L. 504- 506).</p> <p>Il essaie de tout mettre en place pour la favoriser, et dès le premier rendez vous, il informe la personne qu'elle peut donner son point de vue sur la relation engagée avec le conseiller (B49 – L.510 - 515).</p> <p>Puis, il aborde ce qu'est un accompagnement réussi (B55 – L.568-569)</p> <p>De même, à son niveau, il précise qu'il met en place les conditions bénéfiques à cette relation et cela passe par le vouvoiement qui créé pour lui un rapport plus sain (B62 – L.607-611).</p> <p>En fin d'entretien, il va revenir sur la relation, mais en parlant de celle qu'il a avec ses collègues, et parle alors de transmission, d'échange (B82 – L. 733-736), (B83 – L.739-744).</p>
--	--	--

Dans la relation mise en œuvre dans les accompagnements pratiqués, Christophe souhaite en priorité qu'elle permette au jeune de prendre confiance en lui. Nous sommes là dans le processus de développement de la personne. La place bien déterminée de chacun, le cadre posé nous renvoie à la notion de rapport déterminée dans la socialité secondaire. Cette relation est bien construite sur l'échange et le dialogue et laisse à l'autre la possibilité de s'exprimer, de refuser, d'arrêter.

La relation est également abordée sous un autre angle lorsque Christophe parle de ses échanges

avec ses collègues. Chacun transmettant à l'autre son savoir. Il y a une symétrie de position, qui correspond davantage à la socialité primaire et la notion de lien.

Que ce soit envers les personnes accompagnées ou envers les collègues, nous voyons que Christophe veut transmettre ce qu'il sait, son savoir ne lui appartient pas. C'est dans ce sens que pour lui l'accompagnement est réussi : «*l'autre a pris ce qu'il avait à prendre*» (B 55 – L.569).

C'est ce que précise Martine Beauvais lorsqu'elle nous soumet le principe de responsabilité⁶⁴ «accompagner l'autre à davantage d'autonomie, de responsabilité».

- Le Développement du Pouvoir d'Agir

Dans l'ensemble du discours, nous avons relevé **11** interactions sur le développement du pouvoir d'agir.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>ACCOMPAGNEMENT</p> <p>REALISE</p> <p><i>DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR</i></p>	<p><i>B 12 – L.124-125</i> <i>ils regagnent une partie de confiance en eux, «ah bien oui finalement, j'en suis capable»</i> <i>Ca, ça marche bien</i></p> <p><i>B 13 – L.129-130</i> <i>mais rapidement après, il faut que ce soit le jeune qui devienne acteur de son parcours</i></p> <p><i>B 51 – L.546-548</i> <i>je viens plus, finalement, j'ai trouvé. J'ai entendu ce que je devais faire, je sais, je me débrouille. Y'a des jeunes qui sont autonomes</i></p> <p><i>B 53 – L.556-558</i> <i>l'autonomie, c'est quand on est capable, de par rapport à une situation de faire pour soi même ce qu'il faut,...Prendre des décisions, choisir les bons gestes, avoir le bon comportement.</i></p> <p><i>B54 – L.560-565</i> <i>c'est essentiel quand un jeune décide de plus revenir, il le fait en autonomie, de mon point de vue...y'a au moins l'autonomie de dire, «je décide de ne plus le faire»...C'est quand même très différent de, je dépends de quelqu'un, et je dois demander l'autorisation</i></p> <p><i>B 55 – L.570-574</i> <i>autonomie, faut le rattacher à quelque chose...nous on est là pour leur donner cette autonomie pour qu'il puisse se</i></p>	<p>Pour Christophe, c'est en retrouvant confiance en elle que la personne suivie va développer ses capacités d'action (B12 – L.124-125). Et sur cette lancée, le jeune peut alors devenir acteur (B13 –L.129-130).</p> <p>Il peut même décider de stopper l'accompagnement (B51 – L.546-548), le plus important étant que le jeune s'autorise à le faire. Pour Christophe, on est alors là sur de l'autonomie (B53 – L.557-559).</p> <p>Il confirme d'ailleurs ce point de vue (B54 – L.560-565).</p> <p>Il explique que l'autonomie peut être différente selon les activités et que le conseiller doit la travailler dans les accompagnements (B55 – L.570-574).</p> <p>Il revient sur l'idée qu'il existe plusieurs sortes</p>

⁶⁴ Ibid p. 43

	<p><i>débrouiller tout seul.</i></p> <p><i>B 65 – L.624-625</i></p> <p><i>les autonomies, ça serait plus juste</i></p> <p><i>B 68 – L.633-634</i></p> <p><i>l'autonomie, je pense que c'est comme la formation et l'orientation, c'est toute la vie...c'est une roue, de toute façon, ça tourne</i></p> <p><i>B 75 – L.666-667</i></p> <p><i>les problèmes qui sont rencontrés, de délinquance pour certains, pour moi ce serait plutôt le manque d'estime de soi des jeunes</i></p>	<p>d'autonomie (B65 – L.624-625) et explique que c'est une notion qui se travaille constamment tout au long de la vie (B68 – L. 633-634). Enfin, pour lui, il relie les problèmes de délinquance et manque de confiance des jeunes (B75 – 666-667).</p>
--	--	---

Le premier facteur mis en évidence par Christophe est la confiance en soi. Reprise dans plusieurs interactions, cela peut nous entraîner à considérer qu'il place ce critère comme un fondement du concept d'empowerment. C'est en retrouvant la confiance en elle que la personne va pouvoir développer sa capacité d'action. De même en ce qui concerne l'autonomie, le discours permet d'en percevoir l'importance pour Christophe. Que ce soit pour agir et avancer dans l'accompagnement, ou décider de stopper les démarches, la prise de décision est mise en mouvement.

C'est en acceptant cette conduite volontaire du jeune et en n'imposant pas une relation de pouvoir que Christophe favorise ainsi le principe d'autodétermination.

- La Prise de Conscience

Nous avons recensés **23** interactions en lien avec une prise de conscience.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>ACCOMPAGNEMENT</p> <p>REALISE</p> <p>PRISE DE CONSCIENCE</p>	<p><i>B6 – L.63-64</i></p> <p><i>j'aurai du mal à faire ça toute la journée, en pensant qu'il s'agit simplement de mon gamin</i></p> <p><i>B16 – L.162-164</i></p> <p><i>pour moi, il ne se joue rien</i></p> <p><i>c'est toujours plaisant d'avoir un jeune qui est satisfait de ce qui lui arrive</i></p> <p><i>B17 – L.175-187</i></p> <p><i>l'échec de l'accompagnement, c'est quand le jeune ne revient pas, c'est quand il y trouve pas son compte, et qu'il a pas su l'exprimer...on est dans la réussite à partir du moment où on fait pour eux ce pourquoi ils sont venus...eux y réussiront quand la conséquence de ce qui se fait, leur produira quelque chose qui les intéressent</i></p> <p><i>B20 – L.209</i></p>	<p>Christophe confirme son besoin de détachement vis-à-vis des personnes pour pouvoir réaliser ses fonctions (B6 – L.63-64)</p> <p>Il note le caractère agréable de voir un jeune satisfait (B16–L.162 - 163). Il précise que l'accompagnement est un échec lorsque le jeune ne revient pas ou n'a pas trouvé ce qu'il souhaitait. A l'opposé, il est réussi lorsque le conseiller effectue ce qui était</p>

	<p><i>on est jamais très sûr de l'impact de ce que l'on dit, et de l'impact de ce qu'on fait</i></p> <p>B35 – L.337-345 <i>si on faisait rien par rapport aux jeunes que l'on reçoit, la moitié d'entre eux s'en sortirait de toute façon...Ce qui change, c'est le temps, c'est la durée; c'est que notre intervention réduit la durée sérieusement...l'utilité, j'allais dire finale du travail qu'on fait, elle est discutable.</i></p> <p>B30 – L.302-319 <i>si je suis honnête, dans pas grand-chose...Maintenant, c'est terrible, mais je le fais assez mécaniquement...C'est mon travail finalement. C'est terrible de dire ça, mais j'ai pas de grande, d'extrême grande motivation. je pense que je fais aussi les choses d'une façon assez mécanique...ça m'ennuie pas</i></p> <p>B32 – L.328-329 <i>j'allais dire, humainement parlant, oui, oui, y'a toujours cet intérêt là quand même, qu'au bout du bout, y a des gens qui s'en sortent.</i></p> <p>B37 – L.361-377 <i>c'est usant quand même, c'est fatigant. Fatigant parce que finalement, on reçoit, même si on essaie de s'en détacher, parce que c'est ce que je fais moi, on reçoit tous les jours, quand même des jeunes qui sont dans la panade...on recherche à savoir, ce que les gens, ce qu'ils ont, et ce qu'ils font, rarement ce qu'ils sont...c'est difficile de ne pas être un jeune chômeur regardé comme un feignant...On les regarde comme des délinquants ou des terroristes en puissance</i></p> <p>B39 – L.394-396 <i>j'y tiens à mon travail. Finalement, je travaille aussi pour gagner ma vie...Je fais pas ça ni par passion, ni par humanisme</i></p> <p>B42 – L.421-423 <i>il faut toujours je pense qu'il faut souvent remettre en cause ce que l'on fait. et remettre en cause la légitimité et de ce que l'on fait et que ce que l'on est.</i></p> <p>B46 – L.484-492 <i>je ne dirais pas que ça leur fait du bien de venir, mais si on leur demandait ils pourraient presque dire ça, je pense...on existe économiquement sinon on existe pas beaucoup.</i></p> <p>B48 – L.506-508 <i>c'est pas facile de dire à quelqu'un, ce que vous me proposer, ça ne me convient pas, je vais pas revenir j'aurai du mal à le faire à leur place.</i></p> <p>B51 – L.550-551 <i>ils se trompent parce que y'a toujours une petite chose à changer, mais pas complètement, ils ont raison, aussi. ils reviendront s'ils en ont envie un jour</i></p>	<p>attendu par le jeune. Il évoque également la réussite pour le jeune (B17 – L.175-187). Christophe porte un regard sur l'utilité de ses missions. Il a plusieurs interventions qui vont dans ce sens (B20 – L.209), (B35 – L.337-345). Après, il exprime son intérêt pour ce poste (B30 – L.302-319), (B32 – 328-329). En même temps, il fait le constat d'une certaine usure, d'une fatigue de ne pouvoir rien proposer aux jeunes pour l'accès à l'emploi (B37 – L.361-377). Mais il ajoute qu'il tient à son travail. (B39 – L.394-396). Puis il note l'importance de savoir se remettre en cause (B42-L.421-423). Il porte un regard sur les jeunes et précise qu'ils sont malgré tout contents de venir à la mission locale Ils viennent chercher de la reconnaissance (B46 – L.484-498). Pourtant il reconnaît que c'est difficile pour les jeunes de s'exprimer lorsqu'ils n'adhèrent pas (B48 – L.506-508). Il est pourtant persuadé que la mission locale peut leur être utile : (B 51 – L.550-551). De son point de vue, l'insertion est toujours à travailler (B68 – L.632), et il trouve cela usant. (B79 – L. 711).</p>
--	--	--

	<p><i>B68 – L.632 on en voit jamais le bout de l’insertion</i></p> <p><i>B79 – L.710 c’est pour ça qu’on parlait d’usure</i></p> <p><i>B80 – L.716-724 elles ont le rôle d’animateur local, de d’observatoire de la jeunesse...Donc, finalement, y’a des aménagements quand même pour que, les choses puissent se faire, et localement, quand on remonte des choses, y’a des, des actions qui peuvent être menées pour faciliter la vie des jeunes ou l’accès à telle chose</i></p> <p><i>B83 – L.739 c’est ce qui me tient encore</i></p> <p><i>B84 – L.746-750 on est pas autonome en tant que conseiller quand on démarre dans une mission locale...Après on croit qu’on l’est, de temps en temps, on a un peu le vertige quand on se rend compte qu’il nous manque des trucs, donc il faut aller les chercher, c’est nécessaire</i></p> <p><i>B86 – L.756-761 moi c’est des questions que je me pose assez souvent...j’ai participé à des groupes de travail...ça donne du sens, après je suis pas capable forcément d’avoir le recul nécessaire, ou la hauteur nécessaire pour dire ce que je fais, comme je fais...j’ai pas du me tromper beaucoup dans ce que je voulais dire</i></p>	<p>Cependant, il positive en précisant que les missions locales peuvent aussi obtenir pour les jeunes des avantages notamment au niveau local (B80 – L. 716-724).</p> <p>Un dernier aspect du métier qui est primordial pour lui, ce sont les échanges qu’il entretient avec les nouveaux collègues (B83 – L.740), pour les aider dans leurs fonctions (B84 – L.746 – 750).</p> <p>Enfin, il précise qu’il se questionne régulièrement sur son métier.</p>
<p>Christophe a bien conscience du détachement qu’il s’impose vis-à-vis des jeunes pour pouvoir exercer ce métier. Il a d’ailleurs besoin de cette distance. Il a des idées précises sur l’utilité des missions locales, et la légitimité de ses interventions. C’est pourquoi, il lui paraît indispensable de savoir se remettre en cause.</p> <p>Autant la réussite d’un jeune est agréable à apprendre, autant être constamment confronté aux manques de solutions pour les besoins formulés peut être difficile à supporter. Il parle d’usure et de fatigue et que les échecs dans l’accompagnement existent. Cependant, il garde de l’intérêt pour ce métier même s’il ajoute qu’il n’a pas de grande motivation à l’exercer. Mais il y a toujours de nouvelles choses à apprendre.</p> <p>Comme Christophe l’explique, il est primordial de pouvoir se remettre en question, et la participation à des groupes de travail permet cette prise de conscience.</p>		

III – 2. 4.C) Synthèse de l'entretien

Dans le discours de Christophe, les trois catégories les plus représentées sont la Prise de conscience, la Posture et la Relation.

Tout comme pour l'entretien précédent, les réponses obtenues portent sur des généralités d'exercice du métier.

Bien sûr les autres réponses émises ont permis d'obtenir des éléments sur la mise en œuvre du métier par ce conseiller, mais nous sommes également partis vers des considérations plus conjoncturelles. En plus des informations transmises sur sa pratique, Christophe a orienté ses propos sur des réflexions plus générales sur les missions locales. (Pertinence de leur action, résultats obtenus au vu du contexte économique).

Nous voyons bien dans l'intervention de Christophe que les temps de réflexion sur la pratique sont indispensables et doivent être accessibles par tous. C'est bien en assurant une meilleure compréhension des actions menées, en favorisant une plus juste connaissance de soi même que l'on pourra mieux accompagner. Voilà ce que l'on pourrait espérer pour chaque conseiller.

III – 2.5 Analyse de l'entretien d'Elodie

III – 2. 5.A) Parcours

Elodie est une jeune femme de 29 ans. Auparavant, elle a été moniteur éducateur, puis après une première expérience sur ce poste, elle a effectué la formation de conseiller en insertion professionnelle. Elle travaille au sein d'une mission locale depuis 8 mois. C'est sa première expérience en tant que conseillère en insertion professionnelle.

Au sein de la mission locale, elle a pour fonction l'accueil des jeunes. Elle intervient également sur des permanences en zone rurale. Elle est référente des actions pré qualifiante sur le secteur sanitaire et social du bassin d'emploi dont dépend sa structure. Elle participe également à des réunions collectives de réseau, ces échanges permettant de faire du lien entre les différents partenaires sociaux.

Comme précédemment avec Christophe, c'est lors de la même rencontre que s'est faite la demande d'interview. Elle a tout de suite précisé qu'elle était nouvelle dans le métier. Et nous l'avons rassurée en lui expliquant que cela était justement intéressant pour notre recherche. Lors d'un contact téléphonique, nous avons pu échanger sur les modalités de l'entretien. Quelques semaines plus tard, le rendez vous a été fixé.

III – 2. 5.B) Analyse des catégories de l'entretien

Pour Elodie, les catégories qui dominent sont **la Méthode** pour ce qui concerne le thème objectif de l'accompagnement, **la Posture et la Relation** contenues dans le thème accompagnement réalisé, et enfin **la Prise de Conscience et le Développement du Pouvoir d'Agir** qui portent sur le thème du ressenti.

- La Méthode

14 interactions concernent la méthode.

<i>Thèmes</i> <i>Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
<p>OBJECTIF DE L' ACCOMPAGNEMENT</p> <p>METHODE</p>	<p>C2 – L.6-17 <i>je les mets à l'accompagnement renforcé...on fonctionne en entretien individuel</i></p> <p>C3 – L.22-25 <i>ça permet d'avoir un contact régulier,...et de leur proposer des choses</i></p> <p>C6 – L.47-48 <i>de A à Z, c'est vraiment faire l'état des lieux avec eux, faire le tour, donc, que ce soit, l'échange social, logement, santé et autres</i></p> <p>C8 – L.67-76 <i>je l'ai appris en formation, j'ai fait la formation de C.I.P. donc j'ai appris des techniques d'entretiens, et ce que j'aime bien faire aussi,...</i></p> <p><i>je fais un petit peu de l'entretien semi directif,... et puis recréer à un moment donné. Il faut que j'en sache plus.</i></p> <p>C10 – L.83 <i>j'ai vraiment appris l'entretien idéal</i></p> <p>C11 – L.105-106 <i>J'essaie de leur donner beaucoup de conseils méthodologiques pour qu'ils le fassent eux-mêmes</i></p> <p>C16 – L.125-127 <i>je donnais beaucoup d'objectifs dans l'accompagnement dans sa globalité. J'expliquais beaucoup, les différentes étapes tout de suite, et je crois que des fois ça faisait trop.</i></p> <p>C19 – L.156-157 <i>après je les laisse partir, et après c'est en fonction de ça que je rebondis sur les choses que je peux proposer.</i></p> <p>C27 – L.202-203 <i>un bon accompagnement je pense que c'est un conseiller qui, tente de proposer les choses qui pourraient correspondre à la</i></p>	<p>Dans ses premières réponses, Elodie donne des informations sur la manière dont elle travaille. Elle accueille les jeunes en entretien (C2 - L.17) de façon régulière (C3 - L.23). Elle explique qu'elle intervient sur ces accompagnements en totalité en prenant en compte la situation globale du jeune, mais avec une priorité pour ce qui concerne les problématiques sociales (C6 – L.47-48). C'est donc en posant des questions au jeune qu'elle agit, et elle ajoute qu'elle utilise les méthodes d'entretien apprises en formation (C8 – L.67-76). Elle précise qu'elle a connaissance de ce qu'est un entretien idéal (C10 – L.83). Pour elle l'entretien permet non seulement de transmettre des méthodes pour que le jeune puisse faire seul: (C11 - L.105-106), mais surtout de savoir où trouver l'information dont chacun peut avoir besoin (C82 – L.628-630). Depuis qu'elle a débuté dans ce métier, elle a modifié sa pratique et donne maintenant moins d'objectifs (C16 – L.125-127). Elle s'adapte à la demande des jeunes et rebondit</p>

	<p><i>personne</i> C36 – L.291-292 <i>j'ai voulu passer par plusieurs outils d'orientation, sachant que, ça serait difficile de tenir</i> C45 – L.352-353 <i>j'essaie de laisser venir aussi un petit peu les choses, plus que ce que je faisais au début</i> C51 – L.387 <i>je pense que, oui faut y aller progressivement.</i> C79 – L.591-594 <i>j'essaie de voir sur, eux comment ils amènent leur candidature...A un moment donné, j'essaie de voir avec eux surtout cet aspect là parce que, je me dis peut être que ça doit être ça</i></p>	<p>sur des propositions (C19 – L.155-157). C'est ce qui correspond pour elle à un bon accompagnement (C27 - L.202-203). Dans sa pratique, elle utilise des outils d'orientations (C36 – L.291). Il lui semble important de prendre du temps (C45 – L.352-353), et notamment lorsqu'elle parle d'acquisition d'autonomie (C51 – L.387). En ce qui concerne la recherche d'emploi, elle vérifie comment le jeune s'y prend pour défendre sa candidature (C79 – L.591 – 393)</p>
--	--	--

Pour Elodie, l'accompagnement est basé sur des entretiens réguliers. En prenant en compte la situation globale du jeune, nous sommes bien dans l'objectif de l'insertion sociale et professionnelle. Il y a communication orale soutenue par un questionnaire.

En ce qui concerne l'orientation, elle va utiliser des outils. Pour la recherche d'emploi, elle va observer comment le jeune défend sa candidature.

Ce qu'elle veut avant tout développer, c'est l'accès à l'information en donnant les procédés nécessaires pour savoir où et comment trouver ces renseignements. Pour réaliser cet objectif, elle utilise des méthodes qu'elle a apprises en formation. Elle cite l'entretien semi-directif.

Depuis ses débuts dans le métier, sa pratique a évolué, elle cherche à s'adapter aux personnes accompagnées. Enfin la notion de temps est également importante. Elle avance par étapes.

Nous retrouvons bien là différents facteurs constitutifs des méthodes d'accompagnement.

-La Posture

12 interactions contiennent des informations sur la posture.

<i>Thèmes Catégories</i>	<i>Discours relevé</i>	<i>Analyse</i>
ACCOMPAGNEMENT REALISE POSTURE	<u>Posture</u> C3 – L.20-21 <i>c'est moi qui suis vraiment sa référente,...je me rends assez disponible par téléphone, par mail</i> C11 – L.102-106	Dès le début Elodie aborde l'accompagnement renforcé, suivi où elle intègre la majorité des jeunes qu'elle reçoit. Ce dispositif lui permet de se positionner en référente

	<p><i>c'est plutôt pas forcément leur donner l'information toute nue, mais les guider pour qu'ils sachent chercher l'info, parce que aujourd'hui, je suis là, mais demain je serai peut être pas là.</i></p> <p><i>J'essaie de leur donner beaucoup de conseils méthodologiques pour qu'ils le fassent eux-mêmes</i></p> <p><i>C23 – L.174-180</i></p> <p><i>c'est-à-dire ne pas se reposer que sur une personne et attendre que ça se fasse...si on donne tout sur un plateau, le jeune y risque d'arriver à un endroit où il a pas envie d'aller</i></p> <p><i>C25 – L.194</i></p> <p><i>L'essentiel, c'est que ça marche</i></p> <p><i>C50 – L.379</i></p> <p><i>en essayant d'être un, un petit peu plus cadrante</i></p> <p><i>C51 – L.392-393</i></p> <p><i>si j'ai besoin de prendre la main sur un truc, je vais prendre la main</i></p> <p><i>C54 – L.403</i></p> <p><i>c'est important qu'il s'adapte le conseiller</i></p> <p><i>C56 – L.409-412</i></p> <p><i>il faut quand même qu'on s'adapte...On peut pas demander la même chose à tous les jeunes, et on peut pas avoir le même comportement avec tous les jeunes</i></p> <p><i>C57 – L.416-420</i></p> <p><i>avec certains jeunes garçons, par exemple, j'ai pas du tout le même positionnement...y'a ce côté séduction, parce que ça arrive, je vais pas du tout avoir le même positionnement qu'avec un jeune que je sens tranquille, et qui y a pas du tout cette ambiguïté...on s'adapte vraiment</i></p>	<p>des jeunes. Cela entraîne pour elle d'être disponible et de voir le jeune régulièrement (C3 – L.20-21).</p> <p>Plutôt que de donner uniquement l'information que le jeune demande, elle veut l'amener à savoir la chercher (C11 – L.102-106). C'est bien ce qu'elle reprécise (C23 – L.174-180) Elle laisse au jeune la possibilité de faire ses choix, et même s'il y a des difficultés, ce qui compte pour elle c'est qu'il soit en capacité de faire ses propres choix: (C25 – L.194).</p> <p>Pourtant parfois, si elle sent que cela est nécessaire, elle va recadrer le jeune (C50 - L.379) ; Elle peut également modifier sa posture (C51 – L.392-393)</p> <p>Elle rajoute qu'il est nécessaire de s'adapter au jeune (C54 – L.403), (C56 - L.409-412).</p> <p>De plus, n'étant pas beaucoup plus âgée que certains jeunes, elle est vigilante, vis-à-vis de ceux qui seraient dans un schéma de séduction à son égard, (C57 – L.416-420).</p>
--	---	---

L'accompagnement pratiqué par Elodie débute par la place qu'elle s'attribue vis-à-vis du jeune. Elle devient «sa référente». Cela l'engage à être disponible et à proposer des entretiens réguliers. Par la teneur de ces propos, nous pourrions croire qu'elle s'octroie une place privilégiée dans l'accompagnement. Pourtant, elle est attentive à la posture qu'elle prend et en fonction de la personne accompagnée va la modifier pour avoir un positionnement approprié. Elle a le souci de s'adapter au jeune. Elle va donc dans un premier temps prendre le rôle de celui qui sait, mais ce n'est que pour mieux amener l'autre à apprendre par lui-même. De la place d'expert, elle souhaite pouvoir s'effacer pour que le jeune fasse seul, et puisse aller là où, il a choisi d'aller. Cela nous rappelle la position du passeur décrite par Christiane Josso⁶⁵

⁶⁵ Ibid p.41

-La Relation

Notion relevée dans 15 Interactions.

Thèmes Catégories	Discours relevé	Analyse
<p>ACCOMPAGNEMENT</p> <p>REALISE</p> <p>RELATION</p>	<p>C3 – L.27-28 <i>c'est donnant donnant, je vais m'investir, mais vous vous investissez</i></p> <p>C34 – L.254-263 <i>on apprend beaucoup, euh, ben surtout moi qui est nouvelle dans la profession, j'apprends aussi beaucoup d'eux...C'est un peu dans les deux sens... J'apprends beaucoup des jeunes...Des fois ils me surprennent de ce qu'ils font, ils m'apprennent des choses...ça va être le conseiller qui va être aidant, et le demandeur d'emploi aidé, mais je pense que c'est dans les deux sens de toute façon.</i></p> <p>C35 – L.270-279 <i>sur le coup je ne savais pas, j'ai quand même regardé de mon côté...De là, elle m'a appris des choses...je peux pas tout savoir, et du coup, voilà, j'apprends aussi comme ça au fur et à mesure des situations...ils m'apprennent à ce niveau là.</i></p> <p>C5 – L.39-41 <i>c'est vraiment, voilà, essayer de le suivre, euh, de A à Z, au mieux sur une sortie positive, mais au moins de les aider</i></p> <p>C.11 – L.93-96 <i>donner, oui, je pense que le mot me convient, c'est donner ou pour moi c'est plutôt essayer de lui faire trouver la réponse...je suis pas que dans le don, je suis aussi dans, les amener à chercher eux même.</i></p> <p>C19 – L.155 <i>je leur demande ce que je peux faire pour eux</i></p> <p>C8 – L.69-70 <i>j'attends un petit peu, et bien souvent ça sort à ce moment là.</i></p> <p>C17 L.141-146 <i>je leur dit toujours, à chaque entretien, je vais vous proposer des choses. Vous pouvez pas être d'accord, je peux l'entendre, mais on en discute, et après on voit ce qui effectivement vous correspondra le mieux...n'hésitez pas à me le dire parce que je peux me tromper</i></p> <p>C27 – L.217-223 <i>l'accompagnement réussi, moi je trouve que, quand il est ancré aussi, cette certaine relation qui fait que le jeune n'hésite pas à venir vers vous, vous parlez des choses...je trouve que voilà, quand il commence à y avoir vraiment des interactions, et des échanges où l'on sent</i></p>	<p>Elodie introduit la notion de relation en précisant qu'il y a pour elle l'idée d'échange (C3 – L.27-28). Elle est consciente que les jeunes lui apportent beaucoup (C34 – L.254-263).</p> <p>Elle va donner un exemple sur la recherche d'information. Le jeune et elle vont se mobiliser puis partager par la suite leur résultat. C'est aussi de cette manière qu'elle apprend continuellement (C35 – L.270-279)</p> <p>Dans la relation qu'Elodie entretient, elle développe également la notion d'aide (C5 - L.39-41), (C11 – L.93-94). Dès que le jeune arrive, elle lui demande ce dont il a besoin (C19 – L.155), tout en lui laissant le temps de s'exprimer. Elle est donc dans l'écoute (C8 - L.69-70).</p> <p>Une autre notion à laquelle elle fait référence à plusieurs reprises dans l'entretien, c'est la confiance. Elle demande au jeune son avis, et lui dit qu'il a le droit de ne pas être d'accord (C17 – L.141-146). Pour elle, un accompagnement réussi passe par la mise en place d'une relation de confiance. (C27 – L.217-223).</p>

	<p><i>qu'il y a, des échanges qui n'auraient pas eu lieu s'il n'y avait pas eu une relation de confiance.</i></p> <p><i>C31 – L.231-236</i> <i>c'est quand le jeune il s'autorise à parler de tout, et que spontanément va venir vers vous quand par exemple il a un souci, une difficulté...j'essaie d'être, naturelle comme je suis, ça marche ou ça marche pas mais, j'ai pas de truc pour définir comment on fait la relation de confiance</i></p> <p><i>C32 – L.238-250</i> <i>c'est un feeling...je pense que c'est oui vraiment à partir du moment où on sent que, voilà, j'ai réussi à mettre, à créer cette relation de confiance avec le jeune...c'est ça, c'est de se dire la personne, elle est disponible aussi quand j'en ai besoin...la relation qu'on peut avoir avec, aidé aidant...ça va nourrir cette relation de confiance.</i></p> <p><i>C52 – L.396-397</i> <i>j'ai aucun accompagnement qui, qui se ressemble, même sûr, ils sont tous différents.</i></p> <p><i>C74 – L.562-563</i> <i>j'avance, je fais un peu au cas par cas. J'essaie de trouver, le petit truc en plus qui fait que, ça va le remotiver</i></p> <p><i>C60 – L.450-453</i> <i>moi je communique, avec les collègues...on en parle, et le fait d'avoir des avis différents, une confirmation qu'on a bien fait, des fois ça fait du bien.</i></p>	<p>Même si elle ne sait pas expliquer comment elle crée cette relation de confiance (C31 - L.231-236), elle est convaincue que c'est indispensable (C32 – L.238-250).</p> <p>Pour Elodie, dans chaque accompagnement se met en place une relation particulière (C52 - L.396-397), et elle s'adapte en fonction de chaque jeune, en essayant toujours de le motiver. (C74 - L.562-563).</p> <p>Elle va également s'exprimer sur les relations qu'elle entretient avec ses collègues notamment lorsqu'il y a des situations délicates à gérer (C60 – L.448-449)</p>
--	--	---

Les interactions relevées dans le discours d'Elodie pourraient se résumer en trois mots clés, l'aide, l'échange et la confiance. Ceux-ci nous renvoient à ce que décrit Carl Rogers⁶⁶ sur la nécessité de la qualité de la relation. Nous relevons que l'aide apportée a pour but de permettre à l'autre d'agir.

Nous pouvons ressentir une mixité des deux socialités, à la fois de l'ordre du rapport qui se situe dans le registre de l'intermédiation, mais aussi de l'ordre du lien, avec l'instauration d'échange de personne à personne établissant une symétrie.

Enfin, Elodie fait en sorte que chaque accompagnement soit singulier, c'est bien ce qu'elle précise lorsqu'elle parle de relation particulière pour chacun (C74 - L.562-563).

⁶⁶ Ibid p.39

-Le Développement du pouvoir d'agir

Nous retrouvons **10** interactions où le développement du pouvoir d'agir est abordé

<p><i>Thèmes</i> <i>Catégories</i></p>	<p><i>Discours relevé</i></p>	<p><i>Analyse</i></p>
<p>ACCOMPAGNEMENT REALISE</p> <p>DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR</p>	<p><i>C11- L.99-100</i> <i>c'était plus la motivation que j'avais quand je sortais d'un entretien, parce que y'a des conseillers qui sont très forts juste pour motiver</i></p> <p><i>C12- L.111-112</i> <i>c'est, les aider à faire sans moi. Après, ils reviennent plus, mais, c'est pas grave</i></p> <p><i>c20-L.158-159</i> par rapport au métier, vous, vous souhaitez leur apporter quoi, de part votre fonction ?</p> <p><i>C20- L.160</i> <i>De l'autonomie</i></p> <p><i>C22- L.170-172</i> <i>pour qu'ils fassent eux-mêmes, et pour qu'ils soient autonomes... acteur de leur projet</i></p> <p><i>C23- L.174-184</i> <i>mais c'est bien mettre en place les choses soi même pour que ça arrive...Il faut le laisser faire, pour que eux à un moment donné, ils fassent les bons choix et petit à petit, ils s'autonomisent, ils prennent confiance en eux...C'est eux qui auront fait des démarches et c'est pas nous</i></p> <p><i>C25- L.188-190</i> <i>si c'est eux qui font les démarches et les actions, ça sera leur choix et je pense que ce sera le bon choix, même s'ils peuvent se tromper ...ils feront le bon choix parce que c'est celui vers lequel ils pourront, ils se sentiront capable de faire</i></p> <p><i>C27- L.214-216</i> <i>quand on voit, petit à petit des petites choses qui font que la situation avance, y'a des points positifs, et le jeune voit du coup, il est un petit peu plus confiant</i></p> <p><i>C49- L.373</i> <i>par rapport à l'autonomie, ben après ça dépend, de leur passé de leur vécu</i></p> <p><i>C79- L.599-600</i> <i>quelques choses qui sont difficiles à faire quand on est conseiller, c'est des fois parler de chose comme l'image de soi</i></p>	<p>Elodie va d'abord faire référence à sa propre expérience de jeune, accompagnée par une mission locale pour expliquer qu'auprès de sa conseillère, elle trouvait la motivation qui lui permettait d'avancer (C11 - L.99-100), Elle souhaite que le jeune qu'elle accompagne mette également en œuvre cette motivation.</p> <p>Elodie va aborder régulièrement la notion d'autonomie au cours de l'entretien. Elle veut que le jeune en acquière (C12 - L.111-112). Cela lui semble primordial. A la question c20 – L.158-159, c'est d'ailleurs l'acquisition de l'autonomie qu'elle met en avant (C20 – L.160), (C22 – L.170-172).</p> <p>Elle argumente, en rendant le jeune acteur, elle souhaite lui faire prendre conscience qu'il est capable de réaliser des démarches seul (C23 - L.174-184), et surtout en le laissant réaliser les démarches, il aura ainsi la possibilité de choisir (C25 - L.188-190).</p> <p>C'est ainsi qu'il va prendre confiance en lui (C27 - L.214-216).</p> <p>Elle a évoqué un autre élément qui fait partie du développement du pouvoir d'agir. C'est un point qu'elle n'a pas encore travaillé, même si elle a une situation concrète où elle va devoir s'y confronter. Elle parle là de l'image de soi (C79 – L.597 - 598)</p> <p>Enfin, elle pense, que l'acquisition de cette autonomie</p>

	<p><i>C83- L.637-643</i> <i>j'essaie tous les niveaux d'autonomie, donc pour certains, pour l'instant je fais peut être un peu plus, je vais essayer petit à petit de leur donner plus d'autonomie...ils sont marqués les jeunes...l'empreinte systémique, ils ont un schéma de fonctionnement, ça fait partie d'eux et je pense que des fois en sortir peut vraiment être, très très compliqué</i></p>	<p>dépend aussi du vécu des jeunes, mais qu'elle n'a pas assez de recul par rapport à de telles situations. (C49 – L.375). Pour elle, l'autonomie doit se travailler constamment (C83 – L.637-643).</p>
--	--	---

Qu'il soit fait référence à la motivation, à l'autonomie en devenant acteur, à la confiance en soi et à l'image de soi, nous voyons que ces points abordés par Elodie sont des facteurs important du développement du pouvoir d'agir.

C'est bien ce qu'Elodie essaie de mettre en œuvre. Nous sommes bien là dans un processus qui permet à la personne accompagnée de prendre conscience de ses capacités, et de les utiliser pour faire ses propres choix. C'est ainsi développer la mise en place d'une représentation positive de la personne pour activer la capacité à agir.

Elodie reste réaliste dans ses propos. Parfois il peut s'avérer difficile d'atteindre cet objectif, notamment pour des personnes très marquées par un fonctionnement personnel enraciné au plus profond d'eux-mêmes, mais le conseiller se doit pourtant de travailler l'autonomie à tous les niveaux possibles.

-La prise de Conscience

24 Interactions dans le discours d'Elodie concernent la prise de conscience.

<p><i>Thèmes</i> <i>Catégories</i></p>	<p><i>Discours relevé</i></p>	<p><i>Analyse</i></p>
<p>ACCOMPAGNEMENT REALISE <i>PRISE DE</i> CONSCIENCE</p>	<p><i>C10 –L.87</i> <i>j'arrive quand même à prendre du recul</i> <i>C40 –L.326-333</i> <i>je suis quelqu'un qui décortique beaucoup les choses, je le fais même moi toute seule naturellement...je me pose ces questions...Je me rattache beaucoup à eux encore. C'est important.</i> <i>Ma formation m'a appris à justement, que l'échange avec les différentes pratiques permet cette prise de recul, d'évoluer.</i> <i>C47 –L.365-367</i> <i>mais j'arrive donc, plus ça va à prendre du recul...je suis pas super women, je fais ce que je peux avec ce que j'ai...on essaie de faire au</i></p>	<p>Pendant tout l'entretien, Elodie s'est beaucoup questionner sur les suivis qu'elle rencontre. Elle parle régulièrement de prise de recul vis-à-vis de ces accompagnements (C10 – L.87), que ce soit seule ou au contact de ses collègues (C40 – L.326-333). Elle voit ce qu'elle peut faire avec les moyens dont elle dispose</p>

	<p><i>mieux comme ça.</i></p> <p>C60 –L.451 <i>J'ai besoin de cette prise de recul</i></p> <p>C26 –L.198-199 <i>je pense que je n'ai pas encore, le, le recul sur ma pratique pour parler d'accompagnement réussi</i></p> <p>C50 –L.382-383 <i>je me pose même pas encore cette question</i></p> <p>C16 –L.130-135 <i>je crois que j'ai perdu déjà pas mal de jeunes comme ça...qu'ils aient l'impression qu'il y ait trop de choses à faire, et que ce soit insurmontable</i></p> <p>C37 –L.303-310 <i>y'a eu une perche qui a été lancée, une phrase qui a été dite, quelque chose et ben je l'ai pas, je l'ai pas relevée à ce moment-là...j'ai pas réussi à le capter...Peut être, qu'au bout d'un moment, j'aurai du me dire, bon ben, faut passer à autre choses, j'ai peut être attendu trop longtemps</i></p> <p>C58 –L.424-441 <i>j'ai déjà été très mal à l'aise, une fois à un entretien, parce que le jeune était agressif...je suis assez forte pour pas cacher les sentiments ...je savais pas quoi faire...je pense que ça arrivera toujours parce qu'on maîtrise pas ...le positionnement est pas facile, on se sent, on se sent petit, très petit.</i></p> <p>C63 –L.478-484 <i>mais des fois je pense on se trompe...honnêtement je pense qu'on se le dit...on se fait des idées malgré tout, et puis bien souvent on est surpris</i></p> <p>C64 –L.486-487 <i>c'est parce que on sait très bien que quelque part, c'est ce qu'on attend de nous</i></p> <p>C72 –L.540-545 <i>Je pense qu'ils sont peu optimistes sur l'avenir...je trouve que, pour un jeune ne serait ce que de même pas trouver un petit job sans qualification, parce que c'est, aujourd'hui même là il y a une sélection, c'est dur...ils sont, ils sont pas très optimistes</i></p> <p>C77 –L.574-576 <i>mais au bout d'un moment, c'est frustrant pour le conseiller de plus savoir quoi apporter en plus on apporte quelque chose en plus de motivation</i></p> <p>C74 –L.562-568 <i>je sais pas encore comment je vais faire...je sais que j'ai mis en place les choses que je pouvais mettre en place, je vois que ça donne pas forcément d'avancée...je sais pas forcément encore ce que je vais faire avec certains suivis.</i></p>	<p>(C47 – L.365-367). Il lui est nécessaire de faire cette prise de recul (C60 – L.451).</p> <p>Concernant sa pratique, elle manque d'expérience pour pouvoir l'évaluer (C26 - L.198-199), (C50 - L.383-384).</p> <p>Elle revient sur des accompagnements qui se sont arrêtés prématurément et dont elle explique les causes (C16 – L.130-135). Notamment elle aborde une situation où elle pense ne pas avoir réagi selon elle, suffisamment tôt, ce qui a provoqué l'interruption du suivi (C37 – L.303-310).</p> <p>Elodie a déjà été confrontée à une situation d'agressivité qui l'a déstabilisée (C58 – L.424-441).</p> <p>Elle explique également qu'il peut y avoir des situations où le conseiller s'est trompé par rapport à ce qui avait pu être envisagé (C63 – L.478-484).</p> <p>Elle constate que la prise d'emploi est bien le critère qui est retenu par les financeurs (C64 – L.486-487), et elle trouve le contexte actuel particulièrement difficile pour les jeunes (C72 – L.540-545), ce qui peut aussi perturber le conseiller (C77 - L. 574-576).</p> <p>Elodie précise qu'ayant peu d'expérience, elle ne sait pas encore comment elle réagira face à</p>
--	---	--

	<p><i>Mais je vais m'adapter</i> C79 –L.605 <i>pour l'instant je suis pas encore très au point là-dessus</i></p> <p><i>C80 –L.612-621</i> <i>oui je me sens bien...je me mets beaucoup de la pression sur ça...c'est ce qui frustre le plus, vraiment me dire faut que je sois carré...moi c'est ce que je voulais faire et ça, ça y'a pas de regrets par rapport à ça, et je me sens vraiment à ma place</i></p> <p><i>C84 –L.653-655</i> <i>mais l'important c'est d'essayer de leur donner cette autonomie. S'ils y arrivent pas à l'acquiescer c'est qu'à un moment donné y'a peut être autre chose que nous, on ne peut pas travailler</i></p> <p><i>C83 –L.644</i> <i>je pense que des fois effectivement l'autonomie est, ça risque d'être très difficile</i></p> <p><i>C85 –L.658-661</i> <i>y'a des limites...on peut pas, on peut pas plus</i></p> <p><i>C86 –L.668-679</i> <i>même si y'a des échecs...on peut pas avoir réellement de recul, notre travail aujourd'hui, si ça se trouve, va avoir un impact sur bien longtemps derrière...la réussite quand elle est là, enfin, il faut savoir, faut l'apprécier...il faut savoir se dire, que on peut pas tout.</i></p>	<p>certaines situations (C74 – L.562-568). Elle doit développer sa pratique (C79 – L.605), et bien qu'elle se sente bien dans ce métier, il y a des tâches qui l'ennuient (C80 – L.612-621). Quelles que soient les difficultés, son but est de favoriser l'acquisition d'autonomie (C84 – L.653-655). Il y a parfois même de la déception et certains suivis ont leur limite (C85- L.658-661). Cependant ne pouvant pas toujours vérifier l'impact de ses actions sur les jeunes, il faut savoir apprécier les situations qui débouchent sur une réussite (C86 – L.668-679).</p>
--	---	---

De part les interactions relevées, Elodie semble se poser beaucoup de questions sur sa pratique. Elle est consciente de ses faiblesses dues au manque d'expérience, des difficultés d'exercice du métier. Sa pratique s'appuie sur la formation qu'elle a effectuée, mais elle se rend bien compte que la réalité est différente. C'est bien avant tout une faculté d'adaptation qu'il faut mettre en œuvre. Face à des situations complexes, elle essaie de prendre du recul, d'échanger, et sait qu'elle ne peut pas tout résoudre. De plus, c'est bien la confrontation aux situations qui font que l'apprentissage est constant, même si cela peut semer le doute. Pour elle, ce qui doit être constant, indispensable est de favoriser l'autonomie du jeune à quelque niveau que ce soit.

III – 2. 5.C) Synthèse de l'entretien

Nous relevons que dans les propos d'Elodie, les trois interactions les plus représentées sont la Prise de conscience, la Relation et la Méthode.

Les réponses aux questions ont permis de cerner comment Elodie se voyait dans ce métier.

Elle s'est appuyée à plusieurs reprises sur des exemples précis. Ayant réalisé la formation de conseiller en insertion professionnelle, et avec seulement huit mois de pratique, nous pouvons

supposer que les méthodes vues en formation sont encore très présentes pour Elodie. De même, ce vécu assez récent au poste de conseillère la laisse interrogative sur de nouvelles situations auxquelles elle n'a pas encore été confrontée.

Déjà, elle fait la différence avec les entretiens tels qu'ils ont été abordés en formation et la réalité du terrain. Elle se questionne régulièrement sur sa pratique, mais de façon assez individuelle la plupart du temps.

Cette prise de recul est-elle suffisante pour répondre aux divers questionnements, pour trouver des solutions dans les situations délicates ?

III – 2. 6.C) Critique sur la réalisation des Entretiens

Réaliser l'analyse des entretiens nous a permis de faire à notre tour un travail réflexif sur notre fonction d'interviewer. Il y a une véritable richesse dans les propos recueillis, cependant notre questionnement aurait pu être plus rigoureux. La technique de l'entretien exploratoire doit être affinée pour amener l'interviewé à plus de précision dans les termes utilisés. En effet, le contenu des entretiens évoque le plus souvent des situations globales. Il donne plus à voir de de point de vue sur la pratique. Il n'y a pas d'exemple d'accompagnement précis et singulier, situé dans l'espace et dans le temps. Les faits sont exposés surtout sur la manière dont le conseiller s'y prend en général. Ce manque de référence à des exemples singuliers produit un «discours sur la pratique» dont on peut penser qu'il est rationalisé. Les mots utilisés, notamment les verbes sont très généralistes, et auraient mérité d'être approfondi.

L'analyse thématique de ces trois entretiens, nous a permis de mieux cerner ce qui est marquant pour les conseillers dans leur fonction. Ce à quoi ils attachent le plus d'importance dans ces accompagnements.

La réalisation de l'analyse des discours nous a beaucoup questionnés sur les réponses qui auraient pu être les nôtres. Comment bien parler de sa pratique ?

Les mots employés posés sur le papier ne permettent de retransmettre en totalité la réalité des propos. Le sens en est déformé, il en manque la parole, les regards, les gestes. Tout cela fait notre posture, tout cela participe à la relation.

Appliquer une technique appropriée, utiliser des outils adaptés est indispensable, mais c'est bien la manière dont cet accompagnement est proposé qui reste la priorité.

Carol GUEGUEN le résume ainsi : «ce qui est demandé au conseiller c'est de « se mettre au niveau » de la personne afin de répondre à ses demandes précises et / ou de comprendre ce dont elle pourrait avoir besoin en dehors de ce qu'elle est en capacité de verbaliser. Il s'agit donc à la fois de reformuler ce qui est dit afin de renvoyer un feedback sur ce qui est exprimé et d'ouvrir l'échange pour analyser et approfondir chaque situation exposée». ⁶⁷

En tant que conseiller, sommes nous toujours en capacité de le faire ?

Il peut parfois être tentant de gérer l'accompagnement comme on le souhaite, vouloir que le jeune adhère sans résistance. Il faut être vigilant. Se poser souvent la question du «comment j'ai agi aujourd'hui», quelle a été ma posture, quelle relation ai-je entretenue ?

Du discours de chacun, il nous appartient à présent de réaliser une comparaison des pratiques de ces trois professionnels pour faire le lien avec nos hypothèses.

Quelles questions se posent ces conseillers sur leurs accompagnements ?

Nous avons pu déjà remarquer que le contenu des différents concepts développés se retrouve dans les discours.

C'est par le croisement des données recueillies que nous allons poursuivre la mise en lien de la pratique et la théorie.

C'est ce que reprend Paolo Freire : «séparée de la pratique, la théorie est verbalisation impérieuse, déliée de la théorie la pratique est activisme aveugle» ⁶⁸

Les deux sont nécessaires pour s'y retrouver dans cet accompagnement mouvant.

Mais surtout cela doit permettre à l'accompagnant de se situer, de garder intacte la vigilance qui assure pour chaque accompagnement la même rigueur professionnelle à laquelle tout personne accompagnée est en droit de bénéficier.

⁶⁷ Carol GUEGUEN (2011) : *L'adaptation d'un conseiller emploi au public accueilli*
Revue Formation et Territoire N°14 Projet et Orientation tout au long de la vie, ARIFOR - p.113

⁶⁸ *Pratiques réflexives et conscientisation (2001) Revue Carrefours de l'éducation, Armand Colin N° 12 - p. 62*

Chapitre 4 – Croisée des Entretiens - Discussion

De notre pratique singulière aux pratiques d'autres conseillers, nous avons essayé de mieux comprendre comment nous accompagnons. Ce travail avec l'humain nécessite de prendre du temps pour réfléchir à ce que nous faisons.

Après avoir présenté le contexte dans lequel évoluent les conseillers, nous avons développé les concepts clés qui font partie intégrante de leur pratique.

Puis c'est leur pratique que nous avons étudiée, et nous avons essayé de mettre en lien pratique et théorie.

C'est maintenant par une comparaison du discours retenu que nous allons avancer dans notre recherche afin de mieux cerner les facteurs communs.

C'est bien l'observation de ces parcours professionnels qui vont nous permettre de nous interroger sur les conditions favorables à un accompagnement de qualité.

IV - 1 Analyse comparative des entretiens par catégorie

Chacun des trois conseillers a emprunté un chemin particulier pour discuter de son métier.

Chacun s'est livré, s'est investi par rapport aux questions posées.

L'idée est d'essayer de percevoir comment les conseillers parlent de leur métier. Nous souhaitons avoir des éléments de réponses pour savoir s'ils ont conscience de l'accompagnement qu'ils proposent et des valeurs sur lesquels ils s'appuient.

Nous voulions également vérifier si les accompagnements réalisés sont dépendants des pressions, des demandes de résultat des financeurs, et du contexte économique.

Nous voyons déjà que la répartition des catégories montre des similitudes. Nous avons choisi d'étudier les cinq catégories les plus représentées chez chaque conseiller. Or, nous remarquons que parmi celles-ci, quatre sont communes à tous.

Ce sont **la méthode, la posture, la relation et la prise de conscience**.

Nous observons également que pour cinq catégories, le pourcentage d'interactions chez Christophe et Elodie est très voisin.

Peut-on imaginer que le fait de travailler au sein de la même structure est une incidence sur l'accompagnement pratiqué ? Même si nous ne pouvons confirmer cet état de fait, c'est à prendre en considération. Penser que la structure dont on dépend peut nous orienter vers une manière d'accompagner n'est pas dénué de sens.

Nous voyons bien qu'il n'est pas simple pour le conseiller d'expliquer sa pratique. Il utilise des

outils, il met en place avec le jeune des objectifs. Il y a en lui une véritable envie d'aider, de valoriser, d'améliorer une situation, de donner la possibilité au jeune de résoudre des problèmes, de créer une relation de confiance.

Les trois conseillers ont chacun abordés dans leur définition du métier, l'accès à l'autonomie, tout en restant tout près en soutien. Tous ont le souhait que le jeune soit valorisé et qu'il acquiert de l'autonomie.

Dans un premier temps, nous avons choisi de reprendre les quatre catégories communes et par catégorie donner à voir de la pratique en faisant référence au concept étudié.

IV – 1.1. La Méthode

<i>Virginie</i>	<i>Christophe</i>	<i>Elodie</i>
<i>12 interactions</i> <i>9,1 %</i>	<i>16 interactions</i> <i>18,2%</i>	<i>14 interactions</i> <i>15,2 %</i>

Cette catégorie est représentée entre 9 à 15 % des interactions selon les conseillers.

Nous sommes là directement reliés à l'insertion professionnelle. Ce sont tous les moyens mis en œuvre pour accéder à cette insertion. Les conseillers interviennent tous en entretien individuel. La notion de cadre fixé lors de l'entretien n'est citée que par Christophe. (B13 – L.127). Par les questions posées au jeune, les conseillers essaient de mieux le connaître afin de repérer les atouts, les freins...Puis ils mettent en place des objectifs portant sur le projet, l'emploi ou la formation.

Tous s'accordent à dire qu'un accompagnement est une suite d'entretiens, et que la régularité est nécessaire.

Selon les besoins, ils utiliseront des outils en fonction des démarches à effectuer. Cela va de l'enquête métier (A14 – L.78), à des outils d'orientation (C36 – L.291). Il n'est pas fait état de stratégie particulière qui interviendrait pour travailler la motivation par exemple.

La transmission d'informations fait partie intégrante du métier. Répondre à un questionnaire, l'expliquer et faire participer le jeune, c'est de cette manière que les conseillers semblent vouloir procéder. Elodie va plus loin et parle d'autonomie, de permettre au jeune de faire seul (C11 - L.105-106).

Nous retrouvons bien là les différents facteurs contenu dans l'accompagnement, l'écoute, la connaissance et la reconnaissance de la personne accompagnée, et la mise en œuvre d'action pour changer, améliorer une situation insatisfaisante.

Notre recherche ne nous permet pas de vérifier si ces méthodes correspondant aux attentes des

jeunes, mais cela est concordant avec le schéma traditionnel des outils préconiser dans l'insertion des jeunes.

IV – 1.2. La Posture

<i>Virginie</i>	<i>Christophe</i>	<i>Elodie</i>
26 interactions 19,7 %	19 interactions 16,5 %	11 interactions 11,9 %

Reliée à l'accompagnement, la posture correspond à la place que prend l'accompagnant. Les discours relevés nous amènent à entrevoir comment les conseillers se positionnent dans leur accompagnement. De la nécessité de mettre de la distance pour mieux intervenir - Christophe (B5 – L.53-55), (B12 – L.101-102), à celle de se protéger pour éviter des comportements déplacés - Elodie (C57 – L.416-420), les conseillers sont conscients de l'importance de leur posture et de l'impact sur la relation qui s'établit.

Dans les réponses apportées, nous pouvons la situer à plusieurs niveaux. Si nous voulons rapprocher des figures anthropologiques définies par Christine Josso⁶⁹, le contenu des discours nous laisse penser qu'il s'apparente à la figure de l'ancien. Il connaît les étapes, les questionnements, les craintes. Il est là pour rassurer. Deux des conseillers nous donnent des informations qui œuvrent dans ce sens : Virginie (A25 – L.143-144) et Elodie (C11 – L.102-103)

Sur un autre facteur lié à la vision des mondes politiques et éthiques décrit par Christian Chasseriaud⁷⁰, il y a chez deux conseillers plusieurs réponses qui nous renvoient à la posture d'expert ou la pratique du donner conseil, pour Virginie (A10 – L.50-55), (A13 – L.70-76), en tout 9 interactions nous renvoient à cette figure. Pour Christophe, nous en avons relevé quatre (B6 – L.57-60), (B12 – L.101-102).

Dans deux discours, la notion de respect est abordée, qu'elle se situe au niveau des personnes ou des rythmes, les conseillers ont à cœur de ne pas brusquer les personnes, de laisser suffisamment de temps entre les entretiens, d'expliquer suffisamment pour vérifier que les objectifs, les consignes sont bien compris, pour Virginie (A56 – L.292-293), Christophe (B61 – L.602). Christophe explique quand à lui que la posture varie au cours de l'entretien de la place de leader de départ, celui qui est devant, il faut petit à petit se mettre à côté, puis enfin rester derrière. (B21 – L.221-227). Ceci est très proche de ce que nous dit Martine Beauvais⁷¹

⁶⁹ *Ibid Christine Joss p. 41*

⁷⁰ *Ibid Christian Chasseriaud p. 42*

⁷¹ *Ibid Martine Beauvais p.40*

La posture n'est donc pas figée, elle évolue dans l'accompagnement, mais quelle que soit la position où se place l'accompagnant, il se doit d'aller vers l'effacement, afin de laisser toute la place nécessaire que la personne accompagnée souhaite prendre.

IV – 1.3. La Relation

<i>Virginie</i>	<i>Christophe</i>	<i>Elodie</i>
26 interactions 19,7 %	17 interactions 19,3 %	15 interactions 16,3 %

C'est la catégorie où nous avons pu remarquer la plus grande homogénéité dans les trois discours avec un taux de représentativité dans le discours qui est très proche pour les trois conseillers : pourcentage de représentativité de 16 à 19%.

Nous voyons aussi qu'il y a une homogénéité des facteurs composant cette catégorie.

En effet, l'analyse nous a amené à identifier plusieurs facteurs dans la relation : le dialogue, l'aide, le soutien, l'échange, la confiance et le respect. Les trois conseillers ont donné des éléments qui dans leur discours correspondent à ces facteurs.

Le conseiller va donc par le dialogue et l'écoute apporter son soutien. Par la confiance établie et soucieux du respect de la personne avancer dans l'accompagnement qu'il propose.

Nous sommes donc bien là au cœur de la relation, qui se situe entre le lien et le rapport.

Le plus souvent les interactions relevées se situent plus dans la notion de rapport, chacun ayant un rôle bien établi. C'est ce que précise Elodie (C34 – L.261-262), même idée chez Christophe (B62 – L.608), ou chez Virginie (A121 – L.586-587).

Nous sommes donc dans une socialité secondaire, telle que le définit Paul Fustier⁷²

Les rôles de chacun sont bien définis, non interchangeables. Il y a dissymétrie.

Elodie, cependant, laisse entrevoir la possibilité d'inversement puisqu'elle ajoute que les rôles d'aidé et d'aidant sont mouvants (C34 – 260-263).

Sans percevoir concrètement les caractéristiques de l'approche centrée sur la personne telles que les définit Carl Rogers⁷³, nous avons pu relever que la bienveillance, le respect et le soutien font partie intégrante des accompagnements réalisés. De plus, les conseillers sont vigilants à développer la confiance de l'autre en valorisant ses actions, en mettant en avant ses atouts. (A33 – L.187-192), (B 12 – L.112-113).

Dans les discours, on perçoit le souhait de chaque conseiller de rendre l'autre acteur, dans les

⁷² Ibid Paul Fustier p.38

⁷³ Ibid Carl Rogers p.39

démarches à réaliser, dans les décisions à prendre.

En reprenant toutes les interactions liées à la relation pour les 3 discours, nous retrouvons les différents facteurs constitutifs de l'accompagnement. En effet, nous avons relevés qu'elles concernent l'échange, l'aide, l'écoute, le dialogue, la confiance, le soutien le respect.

IV – 1.4. La Prise de conscience

<i>Virginie</i>	<i>Christophe</i>	<i>Elodie</i>
<i>25 interactions</i> <i>18,9 %</i>	<i>23 interactions</i> <i>26,1 %</i>	<i>25 interactions</i> <i>27,2 %</i>

C'est la catégorie qui sur les trois entretiens est la plus représentée. Pour Christophe et Elodie, c'est celle qui a le plus d'interactions.

Dans les différents interviews, chaque conseiller a du expliquer ce qu'il mettait en œuvre pour accompagner. Beaucoup d'interactions relatent les impressions des conseillers. Le fait d'appuyer sur certains mots est alors déclencheur de prise de conscience. C'est en les formulant qu'un premier questionnement apparait.

L'importance du nombre d'interactions pour chaque discours nous permet de penser que cette prise de conscience est indispensable dans le métier de conseiller.

Elle se situe à la fois au niveau de l'accompagnement réalisé mais aussi au niveau du rôle du conseiller. Dans cette catégorie, énormément de facteurs différents ont été abordés. Ceci nous apparait tout à fait logique, puisque chaque conseiller est amené à parler de lui, de son ressenti. De plus, ils disent spontanément qu'ils prennent du recul régulièrement face à des situations problématiques, mais n'abordent pas les changements que cela peut entraîner - Elodie (C10 – L.87)

Il y a également dans un premier temps, les impressions qui surgissent face à des situations, à des comportements. Chacun va réagir à des situations vécues et pour lesquelles l'accompagnement ne les a pas satisfait, de la difficulté ressentie face au public accueilli - Virginie (A80 – L.399-406), aux réels bénéfices de l'accompagnement, Christophe (B35 – L.337-445), jusqu'au retour sur la pratique - Elodie (C16 – L.130-135).

Nous arrivons là au cœur de notre questionnement. Tous s'interrogent, pour peu qu'ils se retrouvent dans cette situation d'interviewé.

Tous sont conscients des difficultés auxquelles ils sont confrontés. Cependant, aucun n'a fait part de solution qu'il a pu mettre en œuvre pour résoudre les différents problèmes. Quelques échanges avec des collègues sont parfois pratiqués, mais cela semble limité, et surtout très informel.

De cette prise de conscience peut débiter une remise en question, mais est-on en capacité de faire seul ce travail ?

IV – 1.5. Ce qu’il ressort de l’analyse des entretiens

Chacun des discours repris nous confirme que le suivi des jeunes est en lien direct avec l’insertion. Celle-ci nécessite un accompagnement où se joue une relation développée dans un cadre et dépendant de la posture du conseiller. Ce dernier dispose d’outils, de méthodes qu’il doit mettre en relation avec l’environnement de la personne accompagnée pour répondre aux objectifs que celle-ci se sera fixée.

L’insertion est favorisée par le développement de facteurs personnels primordiaux qui sont mis en action par les accompagnants (Engagement, prise de confiance, autonomie...)

Dans le contenu des discours nous retrouvons bien les éléments constitutifs de l’accompagnement, l’aide, la confiance, l’échange, l’écoute, le respect, le soutien.

Les conseillers ont à cœur de les mettre en œuvre auprès des jeunes. Il y a également le souhait d’impulser la mise en œuvre du pouvoir d’agir et ainsi favoriser l’action personnelle.

Les mots sont dits, les intentions sont bonnes, mais qu’en est-il dans l’action ?

C’est bien la question essentielle qui se pose.

Nous sommes conscients que la seule analyse de ces trois entretiens fait que cette recherche reste limitée. Elle nous permet de mettre en lumière quelques uns des éléments que notre questionnement a fait émerger. Oui, les professionnels s’interrogent sur la manière dont ils accompagnent, mais sommes-nous cohérents dans nos accompagnements ?

Qui peut répondre à cette question ?

En ce qui nous concerne, nous n’avons pas la réponse, mais ce qui nous apparaît primordial, c’est de devoir s’interroger sur la position du conseiller, pour arriver à mettre en place un compromis acceptable entre les contraintes institutionnelles et l’accompagnement réalisé.

Comme le précise Marie Hélène Doublet «les questionnements que rencontrent ces professionnels demandent à être soutenus dans un travail collectif permanent abordant la question de l’identité autant que celle de la définition des pratiques et des moyens méthodologiques.

Etre professionnel aujourd’hui, c’est bien faire mais aussi savoir comment l’on fait et ce que l’on produit. C’est dans un aller-retour entre les savoirs en actes et les savoirs théoriques que se construisent des praticiens et des structures réflexifs n’affichant pas des étayages

théoriques non mis en actes ou des principes d'action fondés sur des points de vue»⁷⁴

Nous pouvons noter que dans le cadre des entretiens où les interviewés s'auto-interrogent en parlant de leurs expériences, ils sont en amont d'un processus pouvant initier un changement. La réflexion sur l'expérience vécue engendre la prise de conscience.

Afin de ne rien perdre de ce début de questionnement, il semble primordial de faire en sorte que chaque professionnel puisse avoir les moyens, l'accompagnement nécessaire pour s'interroger, se questionner.

L'analyse de pratique, la réflexivité, c'est bien ce que nous devons mettre en œuvre au sein de chaque structure, auprès de chaque professionnel.

IV - 2 Perspectives d'actions

Pouvoir bien accompagner autrui, c'est déjà être soi même bien accompagné dans ses fonctions.

Que ce soit par le biais d'études universitaires ou bien par la formation professionnelle, voir l'expérience directe, nous pouvons observer différents profils de conseillers, praticiens diplômés, praticiens autodidactes. Ils utilisent des outils, ils mettent en action des techniques, ils appliquent des méthodes.

Quelle que soit la pratique mise en œuvre, l'accompagnant ne peut connaître à l'avance l'ensemble des problèmes auxquels il devra faire face, il n'est jamais certain du résultat.

La fonction d'accompagnement s'apprend surtout dans l'action. C'est bien la remarque que fait Elodie lorsqu'elle précise «*j'ai appris l'entretien idéal en formation*» (C10 – L. 82-83), alors qu'elle se rend compte que sur le terrain, c'est très différent.

Les compétences se construisent dans la diversité des situations rencontrées. Le conseiller a l'obligation de s'interroger constamment sur sa démarche, sur sa posture, sur la relation qu'il établit.

Il se doit donc d'être vigilant, de percevoir les failles, l'usure qui s'installe, les difficultés qu'il ne peut résoudre.

En effet, il est indispensable de réfléchir à ce que l'on fait.

Mais il n'y a rien de simple dans cette démarche, et où trouver les capacités à mettre en œuvre.

⁷⁴ Marie Hélène Doublet ((2011) : *La posture professionnelle en orientation : un choix identitaire nécessaire* Revue Formation et Territoire –p.148-149

Du professionnel fraîchement formé, qui a besoin d'être rassuré dans la découverte des situations rencontrées, au professionnel expérimenté, mais qui peut se faire envahir plus facilement par la routine, il est nécessaire de développer la mise en place d'analyse de pratiques professionnelles et la généralisation de la démarche réflexive.

C'est donc en favorisant la participation à ce type d'action, de formation qui assure une meilleure compréhension de la pratique et permettent d'analyser ses savoirs, que chaque structure sera le garant du respect du professionnel qu'il emploie tout autant que de la personne accompagnée.

IV – 2.1 L'Analyse de pratique

C'est la mise en œuvre des conditions de partage d'expérience.

L'analyse de pratique se perçoit comme une démarche de formation, qui permet aux professionnels de s'interroger sur leur manière de faire.

Présentée dans le cadre d'un groupe de professionnels exerçant des fonctions similaires, l'analyse de pratique permet d'échanger sur des situations. C'est donc permettre la construction de l'expérience en la verbalisant et en la confrontant au regard du groupe.

L'idée est de proposer des repères, de soulever des questions et d'engendrer une réflexion.

Le travail d'analyse de pratique relève de la prise de conscience des actions.

Chaque participant doit être demandeur. Cette démarche ne peut être imposée.

C'est un espace de parole libre, qui peut nécessiter du temps pour se constituer, qui peut subir des résistances avant que la parole ne se libère.

«Faire le choix de vouloir analyser sa pratique professionnelle permet de passer, selon l'expression de Jacques Ardoino, de l'agent à l'acteur, puis à l'auteur des ses pratiques (celui qui s'autorise et « s'auteurise »), de passer du pratiquant pédagogique (celui qui fonctionne de manière routinière sans se poser de questions, voire sans forcément comprendre ce qu'il fait) au praticien qui agit et refuse cette routine (celui qui s'inscrit dans une dynamique d'activités et d'actions pédagogiques diversifiées), puis au praticien réflexif qui interroge sa pratique (celui qui cherche à comprendre pour se professionnaliser)».⁷⁵

Le groupe est le principal élément de la médiation. C'est la constitution de celui-ci, élément tiers, et son animation qui assurera l'espace favorable à cette prise de conscience de toutes les dimensions professionnelles : actions produites, intentions, ressources utilisées, postures...

⁷⁵ Patrick Robo (2005) : *Pourquoi, comment analyser sa pratique professionnelle*
Revue *Le Nouvel Educateur* –N° 172 –p.14

Toute analyse de pratiques amène une phase de "déconstruction" de la pratique qui peut être déstabilisante, mais indispensable.

L'animateur du groupe va avoir un rôle important d'accompagnant qui devra non pas se poser en expert mais être le garant du cadre posé et du respect de la parole émise.

Chaque participant peut ainsi mettre de la distance face à une situation, et s'enrichir du regard d'autres professionnels grâce aux échanges.

C'est ainsi favoriser la compréhension et la construction de sens sur la manière dont on agit et sur les finalités que l'on poursuit dans les situations de relation d'aide, de conseil et d'accompagnement.

Il n'y a pas de garantie de solutions face aux situations exposées, mais nous sommes davantage dans une idée d'accompagner à la transformation du travail, de l'organisation, des activités.

Il faut favoriser la mise en place régulière des formations d'analyse de pratiques.

Nous avons bien précisé que cette démarche se devait d'être volontaire, mais il est important que chaque structure sache présenter ce dispositif et le valoriser, donner le temps nécessaire aux salariés pour s'y investir.

Ce temps donné n'est pas du temps perdu. En acceptant que sa pratique soit regardée par d'autres, cela peut permettre de sortir de l'isolement, de retrouver un élan, et donc de se projeter à nouveau dans l'accompagnement avec toute l'énergie que cela nécessite. C'est une manière de répondre à l'usure que ce métier peut provoquer et de s'enrichir dans un contexte adapté.

IV – 2.1 La Démarche réflexive

Réfléchir sur ce qui est fait, réfléchir à ce que l'on fait, le métier d'accompagnant ne peut faire l'économie de ce questionnement. Dans le cadre de cette interaction humaine, avoir une attitude réflexive est une composante attendue de la part du professionnel.

Les situations vécues, les accompagnements réalisés ont permis de développer un savoir faire, des attitudes que le professionnel ne décrit pas toujours. Comme le précise Donald Schön dans son ouvrage «le praticien réflexif»⁷⁶, les professionnels en savent plus qu'ils ne le laissent entendre, et dans des situations complexes ils utilisent davantage une certaine improvisation acquise au cours de leur pratique professionnelle. Le savoir d'expérience se construit dans un esprit de recherche que développe l'exercice de l'analyse réflexive.

⁷⁶ Donald Schön (1994) : *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*
Montréal, Éditions Logiques

C'est ce travail de réflexivité qu'il faut mettre en pratique tout au long du parcours de l'accompagnant.

«Une démarche réflexive invite presque inévitablement à ce que l'on peut appeler un travail sur soi. Elle amène à découvrir assez vite que l'instrument principal du professionnel, c'est sa propre personne, sa capacité de communiquer, de rassurer, de comprendre, de mobiliser l'autre. Tout cela le met en cause comme quelqu'un qui a des ressources cognitives, mais également une âme, un vécu, une culture, des préjugés, des peurs, des rêves, dimensions sur lesquelles il importe de travailler en formation, pour préparer de vrais professionnels»⁷⁷

Il est donc primordial de réfléchir à sa propre manière d'agir de façon critique et constructive. L'idée n'est ni de se justifier, ni de s'auto-satisfaire, mais de mettre de la distance pour comprendre. Le but est bien d'apprendre de l'expérience pour acquérir de nouveaux savoirs qui pourront être réutilisés.

«La réflexivité est la capacité d'un praticien de prendre sa propre pratique comme objet de réflexion. Se regarder fonctionner et aussi dysfonctionner, permet par exemple à un praticien de comprendre pourquoi, régulièrement, il s'échauffe, s'angoisse, perd son sang froid, durcit son attitude ou se ferme à l'autre alors que la théorie, l'expérience ou les savoirs professionnels suggèrent le contraire»⁷⁸

Cette capacité à réfléchir est bien inhérente à tous, mais c'est bien la conscientisation qui permet la pratique réflexive.

Chaque professionnel est amené à réfléchir sur sa pratique, lorsqu'une difficulté apparaît, lorsqu'un malaise se fait ressentir. Etre en capacité de tenir cette posture réflexive sans attendre d'être confronté à des situations d'urgence, c'est bien se donner les moyens d'être plus réactif, de savoir douter pour mieux accompagner.

Comprendre la mise en œuvre des pratiques réflexives demande de mettre en place un vrai parcours. Celui-ci débute par la prise de conscience de ce que nous faisons, de ce que nous mettons en place pour y arriver. Ce n'est pas seulement l'accès à la formation une fois pour toute qui garantira cette posture. C'est un travail quotidien et c'est en premier lieu accepter de revoir régulièrement sa pratique, à aucun moment ne penser que les acquis sont suffisants.

⁷⁷ Philippe PERRENOUD (2001) : *Articulation théorie-pratique et formation des praticiens réflexifs en alternance in Lhez Alternance et complexité en formation, Education & Santé; Travail social, Edition Serli Arslan - p.17*

⁷⁸ Philippe PERRENOUD *Ibid* p.18

Travailler dans l'accompagnement, c'est accepter d'être convaincu que l'on est constamment en apprentissage. C'est accepter que tout soit en perpétuel mouvement et que l'on ne peut pas se permettre de s'arrêter si l'on veut rester opérationnel.

Mais il faut initier cette envie, et c'est en ayant des structures qui elles aussi font le pari de bouger, de s'adapter, d'évoluer, que des professionnels réflexifs pourront exercer.

La démarche réflexive dans la formation existe déjà. Il faut maintenant que le monde de l'entreprise soit partie prenante de cette conduite.

Tout professionnel qui travaille dans le champ de l'accompagnement ne doit pas s'attendre à un parcours balisé. La rencontre de l'autre est un questionnement perpétuel.

Qu'il est sain de se poser des questions, qu'il est important de douter. Mais il faut trouver dans cet inconfort, les ressources suffisantes pour avoir envie de poursuivre.

Dans cette période d'incertitude pour beaucoup, l'accompagnement doit rester un espace d'accueil qui laisse voir l'ouverture au possible.

Accompagner les accompagnants, oui, c'est indispensable. Prévoir les formations nécessaires, c'est essentiel.

Analyses de pratique, démarche réflexive, ou mise en place d'autres techniques non encore visitées, il faut garder intact l'envie d'apprendre. On est plus usé par la routine que par la nouveauté.

Plus que de moyens, il faut une volonté d'agir.

C'est donc par les professionnels, dès à présent que la dynamique d'action doit se faire sentir.

CONCLUSION

Nous voilà au terme de notre recherche, et le chemin se poursuit encore.

Nous avons beaucoup appris, nous avons beaucoup pensé.

Le travail effectué par cette recherche nous a permis de nous approprier pleinement les concepts mis en œuvre dans l'accompagnement. Et c'est le passage par la théorie qui a provoqué l'analyse de notre pratique.

En posant notre regard sur celle d'autres conseillers, nous avons pu nous rendre compte qu'eux aussi s'interrogent, qu'eux aussi sont parfois démunis, désemparés dans l'accompagnement.

Ses interrogations sont salutaires. C'est l'accepter, le comprendre qui encourage à devenir des professionnels réactifs. Il faut être exigeant vis-à-vis des structures, faire remonter les besoins de formation, le bien fondé des échanges de pratiques, être des acteurs dans la réflexion.

En ce qui nous concerne, entrée dans la profession sans connaissance théorique, confrontés directement à la pratique, à l'action, il nous apparaissait évident que le bagage de nos expériences passées n'était pas suffisant.

Nous avons déjà exprimé la chance d'avoir pu bénéficier, tout au long de notre itinéraire professionnel, de formations qui nous ont poussés constamment à réfléchir non seulement sur nos actes professionnels, mais aussi sur notre chemin de vie.

C'était l'opportunité de garder l'esprit ouvert à tout nouvel apport, à tout nouvel échange, pour mieux encore pratiquer.

Puis à un moment de notre parcours, nous avons pu penser que toutes ces compétences mises en pratique rendaient légitime la reconnaissance par des pairs. C'est ce qui a déclenché la démarche de validation d'acquis d'expérience puis l'intégration à l'Université.

Aujourd'hui, la mise en lumière de la théorie, la recherche effectuée, nous ont beaucoup appris sur nous-mêmes. L'obtention du diplôme ne peut clore ce cheminement. Tout est toujours à découvrir, à modifier, à transformer. C'est le cœur de l'accompagnement. Nous pourrions le résumer dans les propos de Danielle Lefebvre :

«L'accompagnement oblige à inventer un chemin de l'un à l'autre, de l'un vers l'autre sans certitude sur l'issue... Il requiert un peu d'humilité, un soupçon d'audace, un zeste de

*fantaisie, peut être un trait d'humour, le tout s'enracinant dans le terreau fertile de la sollicitude et de l'hospitalité enrichi par la pensée»*⁷⁹

Cependant, dans cette nécessité de s'adapter constamment, de rester ouvert à de nouvelles techniques, à de nouvelles mesures qui jaillissent régulièrement, il faut se dépêcher. Or l'accompagnement ne peut se satisfaire de temps réduit.

Le monde moderne est pressé, il faut faire vite, il faut être dans l'immédiateté. Une mesure est votée, elle doit être mise en place, peu importe si elle n'est pas encore assimilée, voire même non comprise, il y a urgence. C'est bien ce qui produit parfois des actions contre productives. Alors nous, accompagnants ne nous laissons pas complètement envahir, sachons garder un espace où le temps nécessaire est dédié à l'autre. Donner de son temps, c'est déjà reconnaître l'autre pleinement. Faisons nôtre ce petit message de Dominique Denimal «Hâtons nous d'être lents»⁸⁰

Nous professionnels, n'ayons plus peur de ne pas savoir! Continuons à nous interroger.

Enfin, de tout ce que j'ai appris, j'essaie de tout intégrer dans les accompagnements, je ne sais toujours pas si je réussirai, mais je suis plus sereine, et finalement ravie de devoir toujours tout découvrir.

⁷⁹ *Danielle Lefebvre (03/2012) : Pour une éthique de l'accompagnement
Conférence sur l'accompagnement du Centre Français de Protection de l'Enfance - p.5*

⁸⁰ *Dominique Denimal (Sept. 2013) : Hâtons-nous d'être lents Revue A.S.H. N° 2826 - p.41*

ANNEXES

<i>Annexe N°1</i>	<i>Chartre pour Entretien de Recherche.....</i>	<i>116</i>
<i>Annexe N°2</i>	<i>Retranscription des Entretiens.....</i>	<i>117</i>
2-1	<i>Retranscription Entretiens Virginie.....</i>	<i>118</i>
2-2	<i>Retranscription Entretiens Christophe.....</i>	<i>137</i>
2-3	<i>Retranscription Entretiens Elodie.....</i>	<i>160</i>
<i>Annexe N°3</i>	<i>Grille d'Analyse.....</i>	<i>181</i>
3-1	<i>Grille d'Analyse Entretien Virginie.....</i>	<i>182</i>
3-2	<i>Grille d'Analyse Entretien Christophe.....</i>	<i>211</i>
3-3	<i>Grille d'Analyse Entretien Elodie.....</i>	<i>244</i>
<i>Annexe N°4</i>	<i>Tableaux Nombre et Pourcentage par Catégories..</i>	<i>275</i>

Annexe N° 2

Retranscription des Entretiens

- 2-1 Retranscription Entretiens Virginie*
- 2-2 Retranscription Entretiens Christophe*
- 2-3 Retranscription Entretiens Elodie*

2 *a1- Première question, un petit peu général, est-ce que tu peux simplement me parler de ton*
3 *métier? En quoi ça consiste, ici, à la Mission Locale ?*

4 **A1- Ah, ah, ah**

5 *a2- Et je relancerai, éventuellement, sur les points qui me, voilà*

6 ***Si tu devais faire une première information sur le métier, qu'est ce que tu dirais ?***

7 **A2- Hum, auprès de qui, auprès de partenaires, ou auprès de jeunes, pour euh**

8 *a3- Quelqu'un qui viendrait te poser une question, en quoi consiste le métier de conseiller à*
9 *la Mission Locale ?*

10 **A3- Soupirs. Euh, alors, euh, c'est un accompagnement, personnalisé, individualisé, de**
11 ***jeunes de 16 à 25 Ans, sortis du système scolaire, quel que soit leur niveau de qualification***
12 ***initial. Euh, pour les amener vers leur autonomie, mais, bon l'objectif principal étant***
13 ***l'insertion professionnelle, et l'accompagnement social à coté. Donc, l'objectif, ça va être***
14 ***d'aller vers cette insertion professionnelle, en prenant en compte, euh, les freins du jeune,***
15 ***les atouts du jeune, les, ses avantages, ses valeurs, ses envies, euh, ses non envies, euh, tout***
16 ***ce qu'il est, dans toute sa globalité, ses intérêts, ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas,***
17 ***etcetera...Ca se fait exclusivement, sauf cas exceptionnel sur la base du volontariat, et,***
18 ***euhhhh, sans jugement, et la décision d'une action est faite sur proposition du conseiller,***
19 ***mais la décision de l'action n'appartient qu'au jeune. Il fait, ou il fait pas.***

20 *a4- D'accord, qu'est ce que ça veut dire la décision d'une action ? Qu'est ce que tu entends*
21 *par là?*

22 **A4- Euhhh, on peut proposer, on peut proposer une action de formation, ou une démarche**
23 ***de recherche d'emploi, euh, le jeune peut très bien la refuser, il n'y a pas d'obligation de***
24 ***dire oui à la proposition, comme il peut y avoir, dans d'autres organismes, sous menace de***
25 ***radiation.***

26 *a5- D'accord, ok, alors, c'est vachement intéressant ce que tu me dis. Y'a plusieurs mots que*
27 *j'aimerais qu'on reprenne pour voir, qu'est ce qu'il y a derrière. Alors, je vais les reprendre,*
28 *les uns après les autres. Tu m'as dit, accompagnement,*

29 **A5- Oui**

30 *a6- Est-ce qu'on pourrait être plus précis sur la définition, qu'est ce que ça te dit, à toi, ça te*
31 *dit le mot accompagnement, qu'est ce tu mets derrière ce mot?*

32 **A6- Euh, pour moi Accompagner, c'est guider, c'est tutorer, c'est-à-dire, c'est pas faire à sa**
33 ***place, ça va être soutenir, conseiller, euh, prévenir des conséquences. Euh, voilà, mais c'est***

34 *pas choisir, c'est vraiment être un soutien, éventuellement, un guide, mais pas un guide*
35 *dans le sens de, euh, je fais pour toi, et je choisis pour toi.*

36 *a7- D'accord, qu'est ce qu'on met derrière, par exemple je reprends un mot, le mot guider,*
37 *concrètement.*

38 *A7- Euh, non, on va tourner en rond longtemps. Euh, ah, ah, ah ! Euh...*

39 *a8- On peut prendre un exemple, ça peut être expliqué avec un exemple, si cela paraît plus*
40 *simple.*

41 *A8- Feee..., silence. Guider, si je te dis accompagner, ça va pas te plaire. Rires Ben non*

42 *a9- Je vais revenir sur la question.*

43 *A9- Donc, euh, Ah, euh, c'est montrer, montrer les voies, euh, possibles, en expliquant*
44 *pour chaque, comment dire, chaque choix, chaque voie possible, les conséquences de ce*
45 *choix, ses éventuels atouts, ses éventuels, euh, risques.*

46 *a10- Je reprends encore un terme, si je suis sur le terme «les voies». Qu'est ce qu'on pourrait*
47 *mettre derrière ? Y'a peut être un exemple qui te vient ?*

48 *A10- Ca peut être tout simplement, euh, fee, j'ai plein d'exemple qui se bousculent dans*
49 *ma tête, et du coup, euh, alors. Euh, mmm, ça peut être, un jeune vient me voir, il a deux*
50 *projets complètement différents, euh. Euh, dont un, le plan A, on va dire, est plus réaliste,*
51 *plus réalisable, en fonction de ses objectifs, etc...euh, contrairement au plan B qui*
52 *comporte plusieurs risques, qui comporte le risque, un risque d'échec très important, euh,*
53 *qui peut être par exemple, il vise une formation au dessus de son niveau, par exemple. Moi,*
54 *je vais essayer de le guider, de lui expliquer les choses et de l'orienter plus, euh, vers ce qui*
55 *est le plus réaliste et réalisable pour lui. Si lui me dit au final, non, moi ce que je veux c'est*
56 *vraiment le plan B, bon, ben je l'accompagnerai sur le plan B, au risque d'aller dans le*
57 *mur, mais c'est son choix, c'est ça, c'est guider, c'est ça, c'est donner les informations qui*
58 *permettent d'effectuer un stage, un choix, c'est ça, donner les informations qui permettent*
59 *d'effectuer, un stage, un choix en toute connaissance de cause.*

60 *a11- D'accord. Y'a le mot réalisable, qui va décider, ou comment ça, 'fin, c'est pas une*
61 *histoire de décider, pardon*

62 *A11- Estimer ?*

63 *a12- Voilà, qu'est ce qu'on met sur ce mot réalisable, est ce que c'est d'un commun accord,*
64 *est ce que...*

65 *A12- Euh, ffff, alors, c'est d'un commun accord, heu, heu, fffff, oui et non. Un jeune*
66 *homme qui vient, qui sait à peine lire et écrire et qui vous explique, qu'il veut être pilote de*
67 *chasse, pour moi, ça me paraît dur, pas réalisable tout de suite, ou limité, voilà, c'est ça*

68 a13- Et comment cela va se passer justement, pour euh, est ce que tu lui dis, c'est pas
69 réalisable, qu'est ce qui, quelle est la démarche ?

70 A13- La démarche ça va être de l'amener à se rendre compte par lui même que c'est pas
71 réalisable, on va pas lui dire non mais là, lâche l'affaire, non mais attend, et oh, ça va pas
72 non! Non, on va l'amener gentiment, on va prendre en compte sa demande, on va pas le
73 coup du pilote de chasse, on va pas, on va pas lui démolir son truc, c'est peut être un rêve
74 qu'il a depuis qu'il est tout petit, on sait pas d'où ça vient cette histoire. Euh, on va peut
75 être quand même l'amener sur un, deux, trois entretiens, selon son degré d'avancement, à
76 se dire, ah ouais, peut être qu'effectivement, c'est pas pour tout de suite.

77 a14- D'accord, OK

78 A14- Voilà par le biais d'enquêtes métiers, par le biais de renseignements de fiches métiers,
79 de voilà la voie pour y arriver c'est ça, euh, voilà.

80 a15- Donc, il aura les informations ?

81 A15- Il a les informations. Oui, oui. On lâche l'affaire, on oublie, t'as autre chose. Non.
82 Rires

83 a16- D'accord, ok. Euh, on a parlé aussi tout à l'heure dans la définition, tu as parlé
84 d'autonomie. Est-ce qu'on pourrait revenir sur ce mot. Qu'est ce que, qu'est ce que toi tu
85 mets derrière ?

86 A16- Alors, euh, l'autonomie, ouais, ça peut se décliner sur pas mal de champs, et
87 différents. Dans ce que je mets moi derrière, euh, dans le cadre d'une Mission Locale sur
88 l'autonomie, ça va être, euh, accéder vraiment à son autonomie, euh, sociale, financière et
89 ça va être, en fonction aussi de ce que le jeune a envie de faire, exemple, si un jeune pour
90 lui, être autonome, c'est, euh, simplement travailler tout en restant chez papa maman, ben,
91 son degré d'autonomie, il sera là.

92 a17- D'accord

93 A17- Hein, maintenant, si un jeune me dit, moi ce que je veux, c'est avoir mon petit
94 logement, fonder une famille, me projeter, euh, le degré d'autonomie sera plus, plus loin.
95 Le degré d'autonomie dépend de chaque jeune, de chaque envie de chaque jeune, donc, y'a
96 pas forcément de définition très carrée de l'autonomie. Moi, j'en ai une référence
97 personnelle, mais que je ne peux pas calquer, euh, sur le jeune pour lequel, voilà, pour lui,
98 ça veut pas forcément dire la même chose.

99 a18- Ok, ce qui est dit, si je résume, c'est donc qu'il y a différents degré d'autonomie, est ce
100 qu'on peut mettre un autre mot qui voudrait dire autonomie, ou comment on s'y prend, 2
101 choses, un autre mot, ou comment on s'y prend pour l'amener à le rendre autonome sur cette

102 *autonomie que lui recherche ?*

103 *A18- Alors un autre mot, fffffff, ben au fond, réalisation objectif personnel, par exemple*

104 *a19- D'accord*

105 *A19- Et comment on l'y amène, ben, par petites étapes. Et par prise de conscience de ce*
106 *qu'il peut mettre en œuvre, de ce qu'il sait faire, et ce qu'il va au fur et à mesure de*
107 *l'accompagnement de tout à l'heure pouvoir acquérir, comme, euh, ben, comme euh,*
108 *procédés, processus, ou outils pour aller vers cet objectif personnel.*

109 *a20- OK, tu as parlé de petites étapes, est ce que l'on peut revenir dessus ? et, euh, comment,*
110 *qu'est ce que tu fais concrètement pour faire ces petites étapes. Toujours, on peut reprendre*
111 *un exemple qui explique comment toi tu t'y prends ?*

112 *A20- Alors, euh, Pour moi, la réalisation d'une étape, chaque étape ça va être, euh,*
113 *l'atteinte d'un objectif. Donc, y'a l'objectif final, l'insertion pro, ou l'accès à un logement,*
114 *ou peu importe, et y'a des sous objectifs. Avant d'accéder à un logement, il me faut un*
115 *revenu, pour avoir un revenu il faut éventuellement un emploi ou autre. Y'en a qui ont*
116 *d'autres ressources. Pour accéder à un emploi, il m'fait une formation. Y'a des sous*
117 *objectifs, donc, euh, les étapes ça va être chaque petit pas qui peu être infime, en fonction*
118 *d'un autre jeune. Euh, euh, première étape, j'ai fait un CV; ça peut être une première étape*
119 *pour aboutir à un objectif. Ca peut être complètement, euh, j'ai fait une démarche de*
120 *recherche d'emploi, j'ai envoyé un CV, j'ai, euh. Le conseiller est là aussi pour donner des*
121 *étapes qui sont pas trop éloignées dans le temps, qui sont réalisables rapidement, pour pas*
122 *décourager la personne et plutôt progresser par petits bonds, en disant, quand, on regarde*
123 *en arrière, ah ouais, on a fait du chemin quand même !*

124 *a21- Ca, c'est décidé avec le jeune ? Comment, comment c'est concrètement mis en place ?*

125 *A21- Heu, je lui explique dans la grande ligne, je lui explique, euh, je lui explique pas tout,*
126 *la pédagogie entre guillemet qui est mise en place, etcetera, mais entre chaque entretien,*
127 *entre deux rendez vous souvent, même si c'est infime, il a au moins un objectif, au moins*
128 *une tâche à faire. Ca peut être, répondre à une offre d'emploi qu'on a donné, ça peut être,*
129 *euh, euh, rencontrer un partenaire, ça peut être, voilà. Y a au moins un objectif de donner,*
130 *il part pas sans objectif, avant, pour le prochain, le prochain rendez vous.*

131 *a22- D'accord, si j'ai bien compris, lorsque le jeune vient, des choses sont décidées*
132 *ensemble.*

133 *A22- Ensemble*

134 *a23- Et il doit réaliser, si nécessaire la tâche confiée entre les deux entretiens.*

135 *A23- Voilà c'est ça. On se, souvent, on se répartit, c'est, voilà, vous vous faites ça, moi de*

136 *mon côté. Euh ben, pour la prochaine fois, je vous recherche telle information, ou, euh, je*
137 *contacte untel avant que vous puissiez y aller. Voilà*

138 *a24- D'accord, donc ça résume pour toi, ce que c'est que l'autonomie, ça en fait une partie,*
139 *en tous les cas ?*

140 *A24- Euh, l'autonomie, ça serait qu'il y arrive sans que je lui dise quoi faire.*

141 *a25- D'accord, mais c'est une première étape ?*

142 *A25- C'est une première étape vers l'autonomie. Ben oui, euh, ça s'est pas inné*
143 *l'autonomie. Faut, faut donner, faut donner des, des, des, comment dire, des, des, des*
144 *procédés possibles, quelques, ben, le chemin pour y arriver. Ca se fait pas en claquant des*
145 *doigts. (claque des doigts), tiens, t'as dix huit ans, ça y est, t'es majeur, t'es autonome. Euh,*
146 *non ça s'apprend, ça s'acquiert.*

147 *a26- D'accord, euhhhhhh, tout au début, quand tu as parlé de l'accompagnement, tu as parlé*
148 *d'insertion professionnelle, est ce qu'on pourrait euh, développer ce point là ? Qu'est ce que*
149 *l'insertion professionnelle pour toi, et comment tu le présentes au jeune ?*

150 *A26- Avec le jeune, je parle pas d'insertion professionnelle. J'utilise pas le mot insertion,*
151 *parce que, en plus c'est moche, auditivement c'est moche. Euh, euh, en général insertion*
152 *professionnelle, la finalité à laquelle on pense, euh, c'est l'accès à l'emploi. Euh, l'accès à*
153 *l'emploi, alors bon, nos financeurs disent durable, euh CDD plus 6 mois, CDI, etcetera.*
154 *Euh, l'insertion professionnelle, c'est l'accès à l'emploi qui permettent d'accéder à une*
155 *certaine autonomie financière pour pouvoir euh, vivre et survivre de manière décente*
156 *quoi.*

157 *a27- Et donc toi, puisque tu as parlé des financeurs, toi, à ton niveau quand tu as un jeune en*
158 *face de toi, comment tu perçois ça ? Qu'est ce que tu fais pour le mettre en place ? C'est, est-*
159 *ce qu'on peut dire que c'est un point qui est important quand même, qui est sous jacent, que*
160 *tu as en tête, ou pas forcément ?*

161 *A27- Pas forcément*

162 *a28- Pas forcément ?*

163 *A28- Non, non, non, parce que quand ils sont vraiment très très perdus, très très éloignés*
164 *de l'emploi, c'est pas à ce qu'on pense en priorité, hein, euh. Heu, non, non*

165 *a29- Est-ce qu'on rebondirait à ce moment, sur un autre mot que tu as employé, tu as parlé*
166 *d'accompagnement social.*

167 *A29- Là, on serait plus sur ce côté là.*

168 *a30- Est-ce qu'on peut reprendre une petite euh, mieux expliquer ce que c'est pour toi,*
169 *l'accompagnement social, et en fait le but, c'est comment tu t'y prends, concrètement ?*

170 **A30- Waouh, euh**

171 *a31- Toujours avec des exemples, c'est possible ?*

172 **A31- Pour moi le coté social c'est tout ce qui est imbriqué, mais également à part du**

173 **professionnel. Ca va être, le coté social, ça va être tout ce qui va toucher à la confiance en**

174 **soi, ça en fait partie pour moi. Tout ce qui est, euh, croire en soi, penser que l'on a des**

175 **capacités, des compétences etcetera, pour moi, ça fait partie de l'accompagnement social,**

176 **plus que professionnel. C'est valable à la fois professionnellement, et personnellement. Ca**

177 **change la vie. Mais après de manière plus terre à terre, ça va être forcément tout ce qui est**

178 **en lien avec le logement, la santé, le transport, la mobilité, la vie, la vie culturelle, les**

179 **loisirs, enfin, euh, tout ce qui va graviter, tout ce qui est relation avec les structures**

180 **administratives, etcetera, etcetera.**

181 *a32- Alors, y a deux mots là que tu as dit, confiance en soi, et croire en soi.*

182 **A32- Logement, tu voulais pas, non! non! Rires**

183 *a33- Est-ce que l'on pourrait revenir sur ces 2 mots. C'est quoi la confiance en soi, c'est quoi*

184 *croire en soi, et comment tu t'y prends pour, euh, pour que le jeune aille sur ces points là ?*

185 **A33- Alors, avoir confiance en soi, c'est, euhhh, dans un premier temps penser qu'on est**

186 **capable de faire des choses, et qu'on peut y arriver. D'accord, un jeune qui me dit : «d'**

187 **façon, moi je sais rien faire, j'ai pas travailler». Euh, faut lui faire prendre conscience que,**

188 **ben si, non, il ne sait pas rien faire. Euh, je vais aller fouiller, et vous faites quoi dans vos**

189 **loisirs, est ce que vous avez fait des choses en aidant des gens. On va aller chercher chez**

190 **lui, et on trouve systématiquement, même, même, la personne qui, qui n'a jamais travaillé,**

191 **qui ne sait pas lire, pas écrire, on trouve automatiquement des points positifs, euh, qu'on va**

192 **aller exploiter, qu'on va lui mettre en avant, en disant ben oui, mais ça c'est bien.**

193 *a34- Donc, tu vas l'amener ?*

194 **A34- Amener, à, à donner des informations positives le concernant.**

195 *a35- Donc, ça va être dans le dialogue ?*

196 **A35- Ca va être dans le dialogue.**

197 *a36- D'accord, donc il va parler ?*

198 **A36- Il va parler.**

199 *a37- Et c'est toi qui va rebondir ?...*

200 **A37- Qui va rebondir, qui vais rebondir, et qui vais lui dire, ah oui, vous m'avez dit ça, vous**

201 **m'avez dit ça, oui, donc ça veut dire que.**

202 *a38- D'accord, tu vas essayer de mettre en évidence,*

203 **A38- De mettre en évidence. De lui mettre en évidence, par ses propres apports, lui renvoyer**

204 *en miroir, quelque part, que ben, vous voyez vous savez faire des choses.*

205 *a39- D'accord, ça tu as pratiqué ?*

206 *A39- Oui*

207 *a40- Ca marche ?*

208 *A40- Euh, oui, après c'est pas une solution miracle. Hein, euh, mais oui, on voit que y a un*

209 *petit truc qui s'allume dans leurs yeux, surtout quand ils ont, quand ils ont euh, euh, pour*

210 *certains, une certaine misère affective. On leur a jamais dit que c'était bien, que c'est,*

211 *voilà, euh, qu'ils savaient faire des choses, quant ils ont jamais eu de compliment dans leur*

212 *vie, on le sent...*

213 *a41- Tu as dit, y a un petit truc qui s'allume dans leurs yeux. Comment pourrais tu*

214 *m'expliquer concrètement, comment cela se passe ?*

215 *A41- Ben, foufff, alors ça c'est hyper subjectif quand même, hein, parce que...*

216 *a42- Est-ce que tu aurais un élément du genre objectif qui te permet de dire «y a un petit truc*

217 *qui s'allume dans leurs yeux»*

218 *A42- C'est le sourire, y'a, je, c'est du non verbal hein ! On est dans le non verbal, donc*

219 *euh, euh, c'est parce que c'est ça, oui, y a une lumière, (rires) y'a une petite lumière dans*

220 *le regard, où, là, ah ouais. Ca peut être un petit sursaut, un, on voit que tiens, ah oui :*

221 *«c'est pas bête ce qu'elle me dit». Y a quand même un truc, y'a un sourire, y'a euh, euh,*

222 *même le visage, c'est du non verbal, c'est vraiment ça, ça se voit.*

223 *a43- D'accord, est ce qu'ils peuvent même l'exprimer ?*

224 *A43- Ils peuvent, maintenant, c'est pas le plus souvent. Ils sont pas, ah ouais, euh non. On*

225 *a peut être, peut être des fois un petit oui, un petit oui un peu timide avec un sourire, mais*

226 *euh, ça vient pas au premier rendez vous l'expression.*

227 *a44- D'accord, euh, est ce que y'aurait, euh, donc là, on est dans l'autonomie, enfin, on est*

228 *dans le travail sur l'autonomie.*

229 *A44- Bien sûr.*

230 *a45 - Dans la prise de confiance ?*

231 *A45- Pour moi oui, dans la prise de confiance, oui, quelqu'un qui n'est pas, qui n'a pas*

232 *confiance en lui, qui doute à chaque fois, de, de, de ses capacités, donc du coup, il fait pas*

233 *forcement, euh. L'aider à prendre, euh, à se rendre compte de certaines choses peut*

234 *l'amener à cette autonomie, puisqu'une certaine, je parle pas de l'assurance type*

235 *commerciale, machin, non, on va pas lui transformer. Mais, euh, arriver, à, à avoir un*

236 *regard bienveillant sur soi-même, euh forcément, ça donne un peu plus d'autonomie,*

237 *puisque'un peu plus de sureté, et du coup, on ose plus facilement faire des choses, puisque'on*

238 *doute moins.*

239 *a46- Et du regard du conseiller, comment ça se voit ça ? Est-ce, est ce qu'il y a des choses*
240 *concrètes qui se passent, et qui permettent de dire on l'amène à l'autonomie?*

241 *A46- Quand il prend des initiatives qu'il prenait pas précédemment.*

242 *a47- D'accord, par exemple*

243 *A47- Euh, par exemple, quand ils viennent, il fait : «oh ben, euh, euh, là, j'ai», on se base*
244 *sur une offre d'emploi «ah oui, j'ai vu une offre, ben j'ai postulé». Y a des jeunes qui, euh,*
245 *avant 3, 4 rendez-vous, ben si on fait pas avec eux, si on leur donne pas l'offre, y vont pas*
246 *aller la chercher.*

247 *a48- D'accord, et euh, cette acquisition d'autonomie, par exemple pour cet exemple précis,*
248 *qu'est ce qu'elle permet, qu'est ce qu'elle enclenche chez les jeunes ?*

249 *A48- Euh, euh,*

250 *a49- Dans les entretiens suivants qu'est ce qu'il va permettre ? Est-ce qu'il va permettre de*
251 *faire des choses par exemple ?*

252 *A49- Ben, dans les entretiens suivants l'objectif c'est de valoriser à chaque fois l'acte, qui*
253 *même infime, qu'il aurait pu mettre en place.*

254 *a50- D'accord, comment on fait pour valoriser ?*

255 *A50- Ben, euh, on va lui dire, ah oui vous avez fait ça, ben c'est bien, c'est très bien. Euh,*
256 *vu votre investissement, je sais pas moi, vu l'investissement, c'est sûr c'est pas facile, mais,*
257 *euh, euh, compte tenu de votre investissement, ça, ça va aboutir. On sait pas dans combien*
258 *de temps, mais ça va avancer. Ca avance.*

259 *a51- D'accord, donc ça passe par la parole ?*

260 *A51- Ca passe par la parole. Oui, faut l'explicitier, parce qu'en plus, c'est pas des jeunes*
261 *qui lisent entre les lignes, souvent, hein. Donc si on leur dit pas, ils vont pas deviner C'est*
262 *l'histoire aussi de jeune, par exemple, qui est en emploi qui se passe très bien. Tout va bien*
263 *dans le meilleur des mondes. Le patron il est content, mais il le dit pas. Il est content, tout*
264 *va bien, il communique pas, et on va faire un petit bilan, comme ça, on se rencontre pour*
265 *faire un petit point. Eh, euh, le patron devant le jeune, dit : c'est bien, il fait bien son*
266 *travail», et là, hein, y'a un regard sur le jeune: ben non j'savais pas, ben non, on l'avait*
267 *pas dit. Ben non, on dit pas quand ça va bien. Ben nous, notre rôle de conseiller, c'est aussi*
268 *dire quand ça va bien. Quand ça va mal aussi, mais quand ça va bien faut le dire aussi.*

269 *a52- Ok, euh, donc pour toi, l'objectif de cet accompagnement, est ce qu'on pourrait le*
270 *résumer, qu'est ce que toi tu, quand tu reçois les jeunes, est ce que tu te fixes un objectif*
271 *personnel ?*

272 A52- *Non, pas au premier abord, si, j'ai un petit objectif, j'ai des petites étapes, mais euh,*
273 *sur un premier accueil ...*

274 a53- *Où après, on est dans l'accompagnement général par rapport à des jeunes, est ce qu'un*
275 *objectif est fixé, euh, ou est ce que tu te donnes une direction ?*

276 A53- *Oui, certainement, mais ça se fait de manière pas calculée. Pas calculé, je pense pas*
277 *que ce soit calculé. Si, y'a toujours, toujours l'épée de Damoclès sur la sortie emploi*
278 *durable, même si on a ça en arrière tête, mais c'est pas, euh, voila, c'est pas, euh.*

279 a54- *C'est quoi, cela veut dire quoi, cette sortie emploi durable, est ce que tu peux....*

280 A54- *C'est statistique, c'est pour les financeurs. C'est nos objectifs, euh, voilà, pour*
281 *contenter les financeurs et répondre à la commande publique. Maintenant, heureusement*
282 *qu'on vit pas qu'avec ça. Mais oui, on l'a en tête, bien sûr qu'on l'a en tête.*

283 a55- *Est-ce que ça peut gêner dans l'accompagnement ?*

284 A55- *Parfois, oui. Honnêtement, je pense que parfois oui. Parce que y'a des fois, où, euh,*
285 *on va penser que l'accompagnement va être entre guillemets, rapide et facile, et de cet*
286 *objectif là va perturber, parce que , peut être que, oui, c'est peut être rapide et facile, mais,*
287 *peut être que, là, pour ce jeune là, même s'il a l'air bien stable, peut être qu'on ira un peu*
288 *trop vite du coup, on va pas prendre le temps assez, c'est un risque. Il faut vraiment être*
289 *vigilant, parce que du coup, on va se dire, ah ouais, c'est l'emploi durable avec lui; ah*
290 *ouais avec lui ça va aller, c'est bon, lui ça va aller, c'est bon. Ouais, non p't être pas !*

291 a56- *D'accord. Ca veut dire quoi trop vite justement ?*

292 A56- *On risque de brusquer un petit peu les choses, de, de, de les mettre en mouvement, de*
293 *les forcer à se mettre en mouvement. C'est-à-dire que, ben, euh! Je disais accompagner*
294 *c'est ne pas faire à la place, mais c'est pas non plus pousser en haut d'une cote pour que la*
295 *boule descende plus vite, quoi. C'est ça, on fait pas à la place, mais non plus, on pousse pas*
296 *quoi. Et le risque, c'est qu'avec un jeune, qui au premier abord, on se dit ouais, c'est carré,*
297 *ok il a tout ce qu'il faut, ouais y'a un emploi machin, aller hop, boum, on fonce dans le tas,*
298 *et qu'on aille pas gratter le vernis en surface. Même s'il est un petit peu épais, mais en*
299 *grattant un peu, peut être que derrière, y'a quelque chose qui va coincer, qui entraîne par*
300 *la suite, par exemple, une rupture en période d'essai, ou euh, qu'on a pas vu venir, quoi. Et*
301 *je pense que c'est ce fameux objectif qui, qui nous parasite un petit peu, le, la chose.*

302 a57- *Il empêche de prendre le temps nécessaire ? Est-ce que l'on pourrait dire ça ? Ou c'est*
303 *pas ça ?*

304 A57- *Non, il empêche pas, puisque, on pourrait prendre le temps, mais du coup on a , on*
305 *pense...Ca concerne pas les jeunes les plus en difficulté, parce que là du coup, non, ça*

306 *concerne les jeunes qui sont soit très proche de l'emploi, euh, non ça nous empêche pas de*
307 *prendre le temps, puisque si on a envie de le prendre on le prend, donc, il nous empêche*
308 *pas, mais il parasite. Ce qui peut nous amener, ben à nous planter royalement.*

309 *a58- Est-ce qu'il y aurait un exemple qui expliquerait ça ? Par exemple, tu as employé le*
310 *terme parasite, forcer à mettre en mouvement, est ce que tu pourrais me mettre des, des, une*
311 *explication derrière ?*

312 *A58- Euh, je sais pas, peut être qu'inconsciemment, des fois on est soulagé d'avoir un suivi*
313 *un petit peu plus simple, et du coup, on veut que ça aille plus vite, parce que, ben euh, de*
314 *manière très égoïste, on se dit, euh, ouais ben «ça va aller vite»*

315 *a59- D'accord, si je reprends le mot suivi, toi tu mets quoi derrière ?*

316 *A59- Alors suivi, pour moi un suivi ça implique, euh, des contacts, je dirais réguliers.*
317 *Quelqu'un qui vient trois fois par an, c'est pas un suivi. C'est pas un accompagnement non*
318 *plus d'ailleurs. C'est un soutien ponctuel.*

319 *a60- D'accord, les contacts réguliers...*

320 *A60- Pour moi, l'accompagnement et le suivi ça s'inscrit dans la durée et avec une*
321 *périodicité rapprochée. Voilà, y'a, y'a aussi dans l'accompagnement, y'a aussi cette donnée*
322 *là, on peut pas accompagner en étant, en faisant un entretien d'une demie heure trois fois*
323 *par an, non c'est pas un accompagnement ça !*

324 *a61- Euh, euh, on a parlé tout à l'heure, d'accompagnement et d'autonomie, est ce que dans*
325 *cette durée, cette périodicité ça peut, ça peut gêner ou pas ? Est-ce que ça peut être plus dans*
326 *l'excès ?*

327 *A61- Ah, euh, que de voir trop souvent, c'est ça ?*

328 *a62- Est-ce que ça peut être, est ce que ça peut être pénalisant pour*

329 *A62- Oui, ouais pour certains oui, je pense. Euh, comme pour le CIVIS renforcé, on nous*
330 *impose de les voir tous les quinze jours les trois premiers mois. Euh, je le fais pas*
331 *systématiquement, parce que pour certains, j'estime, que euh, euh, quinze ça va être trop,*
332 *c'est trop. Et y'a besoin du temps de réflexion, y'a besoin de se poser selon certains jeunes,*
333 *et à contrario, y'en a d'autres que ça va être une fois par semaine. C'est vraiment fonction.*

334 *a63- D'accord, donc, il faut*

335 *A63- Faut adapter, c'est adapté, euh, donc j'ai dit tout à l'heure, c'est l'accompagnement,*
336 *mais personnalisé et individualisé, donc y'a pas, euh, y'a pas de schéma, euh, à plaquer,*
337 *y'a pas de cadre à plaquer direct comme ça à tout le monde.*

338 *a64- Quand tu dis le mot adapté, est ce que tu peux m'expliquer comment tu le mets en œuvre.*

339 *A64- Ah, euhhh*

340 a65- Concrètement,
341 A65- Ben là c'est au feeling, hein.
342 a66- Oui, dis-moi comment tu fais ?
343 A66- C'est au feeling, des fois on peut se tromper, en se disant, ben, bon ben, vous, je vous
344 revoie que dans trois semaines, et trois semaines après, on se dit, hein, j'aurais peut être
345 du le voir, ou inversement, on se dit, vous je vais, on va multiplier les rendez vous, et ça
346 permet, on s'aperçoit au fil de ces rendez vous que finalement, peut être que là, on va
347 lâcher du lest, ou au contraire, à contrario, peut être que non, on va plutôt rapprocher les
348 contacts. Voilà, c'est, c'est, c'est...
349 a67- Comment on le sent ça ?
350 A67- Oh, c'est dur ça comme question
351 a68- Est-ce que ça se sent ?
352 A68- Ca se ressent ! C'est, ça se voit par le comportement du jeune, parce qu'il fait ou ne
353 fait pas.
354 a69- Par exemple, ça se voit par le comportement du jeune, qu'est qui peut te donner un
355 élément pour dire je le vois trop souvent, ou je le vois pas assez dans le comportement du
356 jeune ?
357 A69- Euh, euh, pffffff, je cherche un exemple.
358 a70- On prend le temps.
359 A70- Ouais, je prends un exemple. Y a une jeune fille, que là je reçois une fois par mois par
360 obligation, parce que y'a un accompagnement obligatoire. Moi j'estime qu'il y en a pas
361 besoin. On se voit, euh, alors bon elle est gentille, euh, on discute, on papote, et puis on
362 s'est vu, youpi, mais, euh, ...
363 a71- Qu'est ce qui te fait dire qu'elle en a pas besoin ?
364 A71- Parce qu'il n'y a pas d'objectif fixé entre chaque rendez vous, moi j'ai rien à faire,
365 elle, elle continue son petit bonhomme de chemin, et euh, euh, ça roule.
366 a72- Mais, elle a besoin de revenir ?
367 A72- Non. Elle est obligée.
368 a73-D'accord, cette obligation elle sera...
369 A73- Dans deux mois c'est fini. Mais ça a duré deux ans, hein !
370 a74- Et tous les mois y'a eu cette obligation ?
371 A74- Tous les mois, y'a eu cette obligation, et ça fait bien, ça fait huit mois que c'est, alors
372 la seule utilité, c'est parce qu'il y a un apport financier, et que je dois lui faire remplir une
373 déclaration de revenus. C'est uniquement ça.

374 a75- *Donc y'a une utilité.*

375 A75- *Y'a une utilité, mais, c'est pas ce que moi j'appelle un accompagnement, là c'est*

376 *juste, euh, y'a une utilité matériel.*

377 a76- *Elle a le mérite d'exister*

378 A76- *Voilà, mais, euh, bon, euh, euh, j'ai l'impression de papoter, quoi, voilà. Et c'est*

379 *clairement ce qu'on fait, on papote.*

380 a77- *Mais c'est, c'est, c'est négatif de faire ça, c'est, quand tu fais ça, toi tu ressens quoi ?*

381 A77- *Je perds mon temps.*

382 a78- *D'accord, une perte de temps ?*

383 A78- *Hum, je perds mon temps. Alors, j'aime beaucoup cette jeune fille, enfin, je; euh, elle*

384 *a fait des choses, on a déjà pointé les, on a pointé plein plein de choses, on a fait remonté*

385 *plein plein de choses, et puis maintenant, ben, ça fait huit mois qu'on se dit la même chose*

386 *à chaque rendez vous, quoi, et je trouve que c'est, elle se déplace parce qu'elle est obligée*

387 *de le faire, euh, euh, et puis moi, ben, peut être que je pourrais consacrer le temps que je lui*

388 *consacre là, à quelqu'un d'autre qui en aurait plus besoin compte tenu des plannings. C'est*

389 *ça voilà.*

390 a79- *D'accord, donc du coup, elle vient par rapport à cette obligation, et, euh, si on reprend*

391 *nos termes de départ d'accompagnement, d'autonomie,*

392 A79- *Pour moi, elle est autonome, pour moi l'accompagnement est terminé, mais on peut*

393 *pas, cet accompagnement là, c'est le RCA, il est particulier, on peut pas y mettre fin avant*

394 *date, on peut pas les sortir pour emploi durable. On est obligé d'attendre la fin. C'est, c'est*

395 *complètement idiot. Pour moi, elle est autonome, elle est complètement autonome.*

396 a80- *Euh, une autre question, est ce que toi, tu ressens des difficultés dans l'accompagnement*

397 *que tu proposes ?, est ce qu'il ya des difficultés qui, qui reviennent ? est ce que ?, voilà; par*

398 *rapport au public, par rapport, euh*

399 A80- *Y'a un public particulier avec lequel je me sens un peu désarmée. Mais ça c'est très*

400 *personnel, hein. Euh, euh, je fais quand même les choses, mais, j'ai, j'ai, alors euh, euh,*

401 *j'espère que ça se voit pas parce que je leur tiens un discours, euh, plaqué du coup, euh,*

402 *parce que je leur dis quelque chose, j'essaie de leur, de leur faire remonter, de leur faire,*

403 *euh, de les encourager etcetera, mais sans y croire moi-même. C'est tous les publics, avec*

404 *un, un, un niveau intellectuel vraiment très très faible, euh, les vrais, mais des vrais profils*

405 *IME, euh, j'ai, j'ai vraiment du mal; parce que je, je, je vois pas. Ce profil, ce public là me*

406 *pose problème.*

407 a81- *Alors, y'a trois mots que j'aurai envie de reprendre. Tu as dit discours plaqué, euh, j'y*

408 *crois pas, sur ces deux mots là, qu'est ce que tu mets derrière ton discours plaqué, et qu'est*
409 *ce que ça veut dire pour toi, j'y crois pas ?*

410 *A81- Ben, euh, pour moi j'y crois pas c'est que, euh, j'ai peur qu'on y arrive pas, compte*
411 *tenu, compte tenu de, euh, euh, parce que. Je parle pas de ceux qui ont une reconnaissance*
412 *travailleur handicapé, c'est autre chose, ok. Euh, mais finalement, mon objectif pour ces*
413 *jeunes là, va se résumer, ça serait bien qu'on aboutisse à ce qu'il accepte de faire une*
414 *reconnaissance malgré tout, parce que sur le milieu ordinaire comme ça, on va se prendre*
415 *un mur c'est systématique. Mais c'est difficile de leur faire entendre, euh, et, ouais, non,*
416 *j'ai vraiment du mal parce que, euh, même en les mettant face à d'éventuels échecs qui*
417 *peut être un peu violent, donc, je le fais pas forcément tout de suite, mais, ils se rendent pas*
418 *compte des échecs. J'ai vraiment du mal avec ce public.*

419 *a82- Est-ce que tu as des outils qui pourraient, euh, que tu peux utiliser ?*

420 *A82- Des outils pour, euh, pour qu'ils s'en rendent compte, ou, euh*

421 *a83- Oui, parce que du coup, là, on est quand même dans un accompagnement ?*

422 *A83- Ouais*

423 *a84- Pour eux, toi quel objectif tu te donnes vis-à-vis d'eux ? Est-ce que tu te fixes un objectif,*
424 *un non objectif, je ne sais pas ?*

425 *A84- Pfff, moi j'ai en tête vraiment de leur faire accepter une, une reconnaissance au*
426 *niveau de la MDPH pour éventuellement une orientation vers un milieu protégé. Mais le*
427 *problème c'est que ben, ça se fait pas en trois rendez vous, et ça s'étale sur plusieurs*
428 *années parce que justement, pour eux le mot handicap c'est, c'est dans les débiles, et c'est*
429 *ça, c'est en ça que c'est difficile à travailler. Et puis, enfin, j'en parle là, parce que j'ai été*
430 *confrontée, ne serait ce que cette semaine, j'en ai vu quatre en nouvel accueil, donc là j'ai*
431 *un, y'en cinq, là c'est pas possible, encore un.*

432 *a85- Tu dis c'est difficile le mot handicap*

433 *A85- Pour eux.*

434 *a86- Qu'est ce qui te faire dire que c'est difficile, comment tu...*

435 *A86- Parce que je l'aborde avec eux, et je vois bien que, «Oh mais non madame, moi je*
436 *suis, moi je suis, je suis pas un handicapé». C'est quoi un handicapé, un handicapé c'est*
437 *pas un fou, c'est pas un idiot, c'est pas un débile. Euh, c'est quelqu'un qui est capable de*
438 *travailler en lui, euh, euh, euh, je dis pas adapté parce que c'est déjà un mot, euh, euh, en*
439 *leur proposant un emploi qui leur plait, dans des conditions qui correspondent à leurs*
440 *capacités.*

441 *a87- Ca, c'est ce que tu leur dis ?*

442 A87- *Non pas comme ça. Je sais plus ce que je leur dit sur le moment parce que c'est voilà.*
443 *Sur le moment, je sais que je fais très attention, j'adapte vraiment le vocabulaire parce que*
444 *ça se voit, hein, euh.*

445 a88- *Comment ça se voit ?*

446 A88- *Quand ils ne comprennent pas.*

447 a89- *Hum*

448 A89- *Ils font des grands yeux tous ronds. (Rires) Et là on se dit ah ! Et y'en a qui se disent*
449 *carrément, ben la prochaine fois il me l'a dit hier, «je pourrais revenir avec ma maman*
450 *parce que là, euh...». Je leur fais des dessins, je leur fais, hum, il dit, «parce que là, j'ai,*
451 *j'ai, j'ai pas tout compris». Je m'en étais aperçue.*

452 a90- *Tu les amène à exprimer les choses ?*

453 A90- *Oui. Est-ce que c'est clair pour vous, vous pouvez me dire, sinon, je recommencerais,*
454 *je leur dis, ça me gêne pas, je suis là pour ça. Puis en général, ça les gêne pas. Jusqu'à*
455 *présent ils m'ont toujours dit quand ça, ça allait pas.*

456 a91- *D'accord, et, est ce que, il peut arriver, euh, une situation où tu as l'impression qu'il a*
457 *compris, et du coup tu t'aperçois, peut être par la suite, que c'est pas le cas.*

458 A91- *Que c'est pas le cas, ouais, bien sûr !*

459 a92- *Donc comment tu vas agir, là du coup ? Est-ce que tu as, tu refais ?*

460 A92- *Ouais, je, pfff, euh, comme ça dans l'absolu, sans être sur le vif, euh, c'est difficile*
461 *parce que, on a des automatismes qui se mettent en place sans pour autant y avoir réfléchi,*
462 *et du coup se repencher dessus après, ben euh, comment je fais. Sur le moment je sais faire,*
463 *mais l'expliquer pas forcément. Euh, je pense que euh, je reprends, je, euh, je refais la*
464 *chronologie de tout ce qu'on a fait, et je me dis que là, on a fait ça, on est d'accord. Oui, ou*
465 *non, ça veut dire quoi pour vous? J'essaie de leur faire, euh, euh, des questions exprès*
466 *assez simples, mais qui ne peuvent pas me répondre pour oui ou par non. Voilà, je fais*
467 *vraiment des questions ouvertes, pas des questions fermées. Il m'fait une phrase, parce que*
468 *sinon, euh, oui, ou non, hum, non. Je me méfie du coup. Si je vois, si, si j'ai cru qu'ils*
469 *avaient compris, et qu'en fait, ils n'avaient pas compris, c'est que j'avais posé une question*
470 *fermée ou j'ai cru sur parole, mais il a pas voulu, euh, je me fais pas avoir deux fois. Enfin,*
471 *du coup les questions fermées, ben, je, je, j'en fais moins.*

472 a93- *Du coup, t'as des outils ?*

473 A93- *Oui, Rires*

474 a94- *C'était une question fermée !!!*

475 A94- *Rires. Je pensais pas à ça comme outil tout à l'heure,*

476 a95- *Ca peut en être un. Tu as dit aussi le mot, tu as repris «je leur fais un discours plaqué».*
477 *Qu'est ce que tu mets derrière ce discours plaqué ?*

478 A95- *Ben c'est parce que j'ai l'impression de manquer d'honnêteté, et j'aime pas ça, j'aime*
479 *pas ça. C'est vraiment des, des entretiens qui sont pour moi..., oh, c'est difficile parce que*
480 *je dis «T'es pas honnête avec, t'y crois pas, c'est pas bien ce que tu es en train de faire,*
481 *parce que toi-même t'y crois pas» mais je vais pas leur dire, euh, euh, «ben alors vous êtes*
482 *mal là mon gars, parce que, en terme d'emploi, c'est mort, hein». Non, je peux pas dire ça,*
483 *donc j'ai l'impression de, de leur mentir parce que je dis, il va falloir bien qu'ils se rendent*
484 *compte par a + b, que quelque part, alors je leur mens pas, je leur dis pas qu'on va trouver,*
485 *je leur dis que ça va être difficile. Je leur dis pas que c'est impossible, mais dans ma tête,*
486 *c'est ce que je pense. Alors je me trompe, dans certains cas, je suis sûre, je me trompe, mais*
487 *c'est ce que je pense.*

488 a96- *D'accord, et tu as l'impression que, qu'ils peuvent le ressentir ou pas ?*

489 A96- *Ben non, c'est ça qui me gêne justement!*

490 a97- *Non, mais que toi tu penses que ça va être difficile sans leur, tu leur as pas dit ?*

491 A97- *Non*

492 a98- *Tu dis je leur dis pas.*

493 A98- *Si je leur dis que ça va être difficile, je leur dis pas que ça va être impossible, mais je*
494 *pense pour moi que c'est impossible. Mais, je leur dis simplement que ça va être très*
495 *difficile. Je, j'arrondis les angles. Et, et c'est là où j'ai l'impression, où je le vis mal, parce*
496 *que, euh, je suis pas honnête avec eux, et j'ai l'impression de les les, les escroquer quelque*
497 *part parce qu'ils croient que tout va bien, et ça, ça me gêne. Vraiment là, c'est, c'est des*
498 *entretiens, ça, j'aime pas. Je les aime pas ceux là.*

499 a99- *Et, tu t'es posé la question de ce que tu pourrais faire justement pour ne plus être mal à*
500 *l'aise comme ça, ou, est ce que dans la structure, il peut y avoir quelque chose qui se mette en*
501 *place pour être plus, plus à même de, de savoir, euh, toi pour être mieux, toi dans ces*
502 *entretiens ? ou c'est pas...*

503 A99- *Non, je peux pas, c'est des entretiens, on en discute, euh, entre collègues, tiens là, je*
504 *sais pas quoi faire. Pis, ben, c'est vrai, on voit, là, ben, ouais, là, je sais pas, ben ouais, là, je*
505 *sais pas, euh ,et non, je sais pas ! Euh, voilà. Parce que j'ai l'impression, en clair j'ai*
506 *l'impression que ça relève pas de notre public. Et je sais pas faire. Ca, je suis au bout de*
507 *mes compétences. Je, je sais pas faire.*

508 a100- *Tu dis, je sais pas quoi faire,*

509 A100- *Non, je sais pas quoi faire.*

510 a101- *Ca veut dire quoi, je sais pas quoi faire, qu'est ce que tu mets derrière ce mot ?*

511 A101- *J'ai pas de propositions concrètes.*

512 a102- *D'accord. Donc, je vais faire,*

513 A102- *Et j'arrive pas à projeter.*

514 a103- *Ok, je vais faire un résumé,*

515 A103- *Pour eux, à leur place, quelque part.*

516 a104- *D'accord, je vais faire un résumé, peut être que c'est pas juste, donc, tu me reprends.*

517 *Ca veut dire qu'on s'est faire, si on fait des propositions.*

518 A104- *Non,*

519 a105- *Pas forcément,*

520 A105-*Non. Euh, non parce que, quand je dis propositions, c'est pas simplement un service,*

521 *c'est, c'est pas, c'est pas la table P3, hein, non, c'est, euh, ça peut être, quand je dis*

522 *proposition concrète, c'est pas forcément un service, ça peut être, euh, pffff, quelque chose*

523 *de complètement dématériel. Mais là, euh, euh, je pense à trois, quatre situations, où je me*

524 *dis mais je les reçois, pfff, je, euh, je vois pas ce que je peux leur dire, parce que bon, euh,*

525 *euh, j'ai, je vais donner une image qui peut, qui peut heurter, mais, euh, on leur demande*

526 *quel temps y fait, ils vont me répondre qu'ils aiment la glace à la fraise. Et là, je me dis, je*

527 *suis pas formée moi, je, je, voilà, ça je peux pas. Je sais pas. Je sais pas faire.*

528 a106- *Du coup, du coup, l'autonomie est,*

529 A106- *Ben là, elle est, pfff, elle est inaccessible, limite, j'y, j'y crois pas. Alors peut être que*

530 *oui, à force, à force d'un suivi vraiment adapté, avec des gens dont, dont c'est le métier,*

531 *parce que c'est, voilà, c'est un public particulier, c'est un public, euh, qui, qui, qui, c'est un*

532 *public particulier pour lesquels, ben y'a des gens qui sont formés pour les accueillir, pour*

533 *les informer, pour les accompagner, etcétera, moi j'ai pas eu cette formation là. Mais le*

534 *problème c'est que pour les amener vers ce, euh, ces personnes qui sont qualifiées pour, et*

535 *bien c'est le parcours du combattant, et moi c'est là où je suis démunie.*

536 a107- *Mais ça peut être l'objectif ?*

537 A107- *Oui, c'est mon objectif, mais, euhhhh, voilà!*

538 a108- *Du coup, t'en as un ?*

539 A108- *Oui, c'est ce que je disais tout à l'heure, c'est compliqué !*

540 a109- *Mais, il a le mérite d'exister.*

541 A109- *Voilà.*

542 a110- *D'accord, ok, d'accord, euh, j'avais une autre question concernant justement ces*

543 *publics différents des jeunes. En règle générale, euh, euh, ce n'est pas des statistiques que je*

544 *veux, c'est savoir, euh, qu'est ce qu'ils viennent plutôt chercher, ces jeunes ?*

545 **A110- Ils veulent travailler.**

546 *a111- Ils veulent travailler ?*

547 **A111- Clairement, ils veulent travailler. Pis, pis, ils y croient. C'est ça qui est terrible, c'est**

548 **que, ils en veulent.**

549 *a112- Y faut pas ?*

550 **A112- Mais si y faut, mais, comment dire. Euh, ce qui me gêne, c'est qu'ils arrivent pas à**

551 **avoir conscience, euh, de la réalité du monde du travail, euh, ordinaire, qui leur est pas**

552 **forcément accessible, quoi.**

553 *a113- On parle des jeunes qui sont en difficulté, c'est ça ?*

554 **A113- Ah, euh,**

555 *a114- Hein, c'est ça, mais là, tu prends sur ces jeunes qui sont en difficulté, qui ont un petit*

556 *niveau de compréhension, et qui n'ont pas conscience de la réalité.*

557 **A114- Voilà.**

558 *a115- D'accord, ne pas avoir conscience, ça se, qu'est ce qu'on pourrait mettre comme mot*

559 *dessus ?*

560 **A115- Oh, pfff, silence**

561 *a116- Pour avoir conscience de quelque chose, peut être, je ne sais pas, il faut le connaître ?*

562 **A116- Il faut se connaître soi, et pouvoir, euh, c'est un grand mot, pas analyser, mais euh,**

563 **euh, connaître ses propres limites. Et, c'est là, où, où, c'est là où le bas blesse. C'est qu'ils**

564 **ont pas de limite. Alors, c'est bien parce qu'ils ont plein d'espoirs, ils ont plein, mais j'ai**

565 **l'impression, du coup moi, d'être le bulldozer qui va faire exploser leur mur. C'est ça qui**

566 **me gêne.**

567 *a117- D'accord, ok. Donc du coup, t'as un rôle qui ne te plaît pas là ?*

568 **A117- Clairement, oui, clairement, ça ne me plaît pas. Parce que je me sens démunie en**

569 **fait, voilà.**

570 *a118- D'accord, ok. Et, euh, donc, euh, tu as parlé du bulldozer, donc du coup, et la réalité*

571 *ça serait, c'est important pour toi que les gens, euh, enfin que les jeunes que tu accompagnes,*

572 *ceux là et peut être les autres aussi, ils aient un bon sens de la réalité. C'est quoi la réalité ?*

573 **A118- Non, pas un bon sens de la réalité, un bon sens de leur réalité. Euh, je pense que**

574 **c'est, c'est, c'est une, ça, comment expliquer ?**

575 *a119- Ca peut être une définition du mot réalité, peut être, ou, qu'est ce que tu mets derrière?*

576 **A119- Hum, ça va pas te plaire ! Euh, rires**

577 *a120- Tout me plaît.*

578 *A120- Non ca va pas te plaire, euh, réalisable, possible. A court, moyen, ou long terme,*
579 *mais, mais possible quoi. Quelqu'un qui sort d'IME et qui me dit «je veux être avocat», il*
580 *aura beau faire, alors, peut être que j'ai tort, hein, mais bon, il sait ni lire, ni écrire, il a*
581 *vingt ans, il sait à peine, euh, à peine écrire son prénom, il dit qu'il veut être avocat, euh,*
582 *pfff, là, je me dis, ouais, mais même à long terme, je suis pas sûre qu'on y arrive. Voilà.*

583 *a121- Si je reprends, ça veut dire que quand on accompagne, y faut arriver à ce que le jeune*
584 *demande ?*

585 *A121- Non, non, non, parce que on peut, euh, on peut, on peut le faire évoluer, on est là*
586 *pour ça. On est là pour éventuellement, euh, l'amener vers ce possible et ce réalisable. Ce*
587 *que je disais tout à l'heure, par le biais, euh, par le biais de prise de conscience, parce*
588 *qu'on essaie, et puis on se rend compte, et puis on l'amène à, euh, mais je reste sur ce*
589 *public là, où, ben, ils n'ont pas la capacité de se rendre compte par eux-mêmes. Avec tous*
590 *les outils que je peux mettre en place, ben, non, ben ouais, mais là, ça a pas marché, mais*
591 *ça marchera ailleurs. Ouais, mais c'est rien, ben non, voilà. Y'a pas, y'a pas de recul, ils*
592 *sont, euh, ouais parce que bon je pense parce que j'en ai quatre en ce moment, qui, hein,*
593 *voilà. Euh, y' a pas voilà, y, on sent que ben, euh, on avance pas.*

594 *a122- Concrètement, tu dis y'a pas de prise de recul, ça voudrait dire quoi, prendre du recul?*

595 *A122- Euh, prendre du recul, c'est, c'est se faire un petit bilan, euh, ben j'ai fais ça. J'ai*
596 *rencontré telle difficulté, j'ai eu tel, euh, point positif, euh, j'en déduis que.*

597 *a123- On est aussi sur une capacité de réflexion ?*

598 *A123- Ben, oui. Et quelqu'un qui a, euh, même un petit niveau, même un petit niveau, euh,*
599 *vraiment les profils IME, c'est vraiment à part. C'est vraiment eux qui me posent vraiment*
600 *beaucoup de problèmes. Même quelqu'un qui a un profil , un tout petit niveau, même*
601 *unnnn, c'est pas bien, je vais citer des diplômes, c'est pas beau, un CAP A.P.R.,*

602 *a124- A.P.R. ?*

603 *A124- Agent Polyvalent de Restauration. Euh, va, même s'il l'a pas obtenu, mais y'a quand*
604 *même, on arrive quand même à faire, ahhh, à faire prendre conscience, ils arrivent quand*
605 *même à faire, à avoir un petit peu de recul sur, euh, voilà. Y'arrivent quand même.*

606 *a125- Et alors, prendre du recul, concrètement comment on fait ça ?*

607 *A125- On se pose, on regarde en arrière.*

608 *a126- Concrètement, tu fais comment pour faire prendre du recul à quelqu'un ?*

609 *A126- Je lui demande de, euh, bon, qu'est ce qu'on a fait ces deux derniers mois, de se*
610 *rappeler ce qu'on a fait, ce que ça a donné, etcétera.*

611 *a127- Donc, là, on est dans la parole ?*

612 *A127- On est dans la parole.*

613 *a128- D'accord. Ok. D'autres choses à ajouter ?*

614 *A128- Non*

615 *a129- Bon, et bien moi, j'ai plein d'informations super intéressantes, euh, peut être une*
616 *dernière question ?*

617 *A129- Ouais*

618 *a130- Cet entretien là, est ce que ça, comment toi tu l'as vécu ?*

619 *A130- Ben j'appréhendais, et puis en fait ben, bien, parce que finalement, ça me permet de,*
620 *c'est, c'est, je suis une privilégiée. Rires. Je suis une privilégiée parce que quelque part; ça*
621 *nous force à nous poser, et, et à revenir sur notre activité, sur le pourquoi on fait les choses,*
622 *et comment on s'y prend. Ce qu'on aborde jamais, ça devient un automatisme. Et, euh, y'a*
623 *des moments, c'est pour ça, j'ai vraiment du mal à expliciter les choses parce que. Euh, je*
624 *sais que sur l'action ça va être, euh, ça va partir, mais le fait de se poser, de se dire ouais,*
625 *comment tu ferais, c'est, je suis une privilégiée, la la la l'air, les autres l'ont pas fait. Rires.*
626 *Non, bien, c'était super intéressant.*

627 *a131- C'est pas intrusif, c'est pas agressif ?*

628 *A131- Pas du tout, pas du tout, du tout, du tout, du tout.*

629 *a132- D'accord. Ok*

630 *A132- Voilà,*

631 *a133- Merci*

2 *b1 -Est-ce que vous pourriez me parler tout simplement de votre métier, de*
3 *l'accompagnement que vous réalisez auprès des jeunes ?*

4 *B1- Euh, ça fait presque 20 ans que je fais ça, c'est important ; Euh, en fait, aujourd'hui*
5 *j'accompagne les jeunes quasiment exclusivement sur 2 activités. Une activité*
6 *d'accompagnement liée à la recherche d'emploi. Des jeunes qui me sont adressés par des*
7 *collègues, qui pensent être prêt pour la recherche de travail, et un autre accompagnement*
8 *qui est lié, ben pour le coup, aux emplois d'Avenir. Un accompagnement plutôt à l'accès au*
9 *travail. C'est proche, mais ! Y a la présentation de candidat, les offres. Globalement, je suis*
10 *sur, plutôt sur des jeunes qui sont, en tous cas les moins éloignés de l'emploi. C'est pas les*
11 *plus proches, ce qui ne m'empêche pas, parce que j'en suis passé par là de travailler sur*
12 *j'allais dire, ce que je considère comme les, euh, les actions de bases et les questions de*
13 *bases, les interrogations que j'ai avec eux, quoi euh, et qui comporte, ben euh, j'allais dire*
14 *le format Mission Locale, donc euh, balayer globalement tout ce qui peut être lié aux*
15 *jeunes, qui pourrait aussi, en ce qui me concerne être, euh, ou un frein à l'emploi puisqu'il*
16 *faut les connaître avant de s'engager à quelque chose, ou au contraire facilitateur pour*
17 *l'accès à l'emploi, quoi.*

18 *b2- D'accord, est ce que l'on peut être un peu plus précis sur, euh, sur des actions liées aux*
19 *jeunes, freins,*

20 *B2- Oui*

21 *b3- Ou facilitateur*

22 *B3- Oui, ben, globalement, moi je travaille sur des recettes qui sont pas, qui sont pas*
23 *nouvelles, mais euh, euh, je travaille sur quatre axes, on va dire ça comme ça, profil, projet,*
24 *marché, avec qui je suis, qu'est ce que je veux faire, est ce que ça existe, et le dernier axe,*
25 *enfin c'est par forcément un axe, c'est plutôt, oh si, on peut l'appeler comme ça, c'est, euh,*
26 *quelle est la cohérence entre tout ça, quoi. Que ce soit pour le projet d'emploi, mais ça peut*
27 *être, on peut utiliser ça pour n'importe quoi. Donc ça c'est valable, et au travers de ça, en*
28 *fonction de ça, ben, les ajustements je les fais, je vais chercher quels sont les freins, et*
29 *quelles sont les choses qui pourraient faciliter dans le profil du jeune, dans son parcours,*
30 *dans sa situation, euh, les éléments de freins et les éléments facilitateurs. Donc, la mobilité,*
31 *la santé, euh, le niveau de qualification. Alors, là où on met de la cohérence, c'est de voir*
32 *par rapport au marché ce qui est plutôt demandé, euh, la nature, la qualification, voilà,*
33 *l'expérience, les moyens dont ils disposent pour se déplacer, mais aussi les moyens dont ils*

34 *disposent en général. Est-ce qu'il y a de la famille, euh, en soutien, est ce qu'il y a de la*
35 *famille plutôt en parasite, aussi, ça existe aussi. Euh, est ce qu'il y a, enfin voilà, ce genre,*
36 *ce genre, je ne sais pas si je suis assez précis.*

37 *b4- On va voir, si on peut préciser, moi, j'aimerais savoir un petit peu concrètement, comme*
38 *cela se passe.*

39 *B4- Ah d'accord, ben concrètement, euh, euh, c'est de demander, de questionner les jeunes*
40 *évidemment. Leur expliquer d'abord le cadre dans lequel ils sont. Moi je suis dans un cadre*
41 *particulier un peu, donc, il faut qu'ils comprennent bien ce que l'on est en train de faire,*
42 *parce que s'ils attendent autre chose, c'est parfois le cas. Il y a parfois des*
43 *incompréhensions, des changements, entre le moment où ils m'ont été adressés, le moment*
44 *où ils arrivent ici. Euh, donc repréciser pourquoi on est là. Et, euh, après, ben, on pose des*
45 *questions par rapport à l'objet, hein, donc, et moi je leur demande, ben d'où ils viennent, ce*
46 *qu'ils ont fait, pourquoi ils l'ont fait, s'il y avait des motivations particulières, ou des*
47 *raisons particulières d'avoir suivi tel ou tel parcours, ou un autre. Quelle est leur situation*
48 *aujourd'hui, financière, personnelle, euh, familiale, euh, comment, euh, professionnelle*
49 *parce que parfois ils travaillent, ou ils ont travaillé y'a pas longtemps, euh, leur statut*
50 *évidemment, demandeur d'emploi ou pas, est ce qu'il est indemnisé, euh. Voilà, je sais pas*
51 *moi.*

52 *b5- On est dans les questions là ?*

53 *B5- Dans les questions. Et puis moi, j'essaie de m'attacher aux situations plus qu'aux*
54 *personnes, voilà c'est, euh, la façon que j'ai de travailler qui me semble la plus, euh,*
55 *raisonnable, je peux dire ce mot là. Rires. Et la plus aussi, euh, la plus confortable. Voilà.*

56 *b6- Des petites précisions, qu'est ce que vous mettez derrière ce mot ?*

57 *B6- Ben, c'est-à-dire, ça me détache des personnes, et je m'attache aux situations, et à voir*
58 *ce qu'on peut faire pour changer la situation. C'est quelque chose que j'ai pas découvert*
59 *depuis très longtemps, mais depuis un moment quand même, euh, il est plus confortable*
60 *d'être conseiller qui a besoin de donner des conseils pour changer une situation, euh,*
61 *plutôt qu'une personne, citoyen qui rencontre un jeune, qui est un peu, enfin, qui n'est pas*
62 *un peu, souvent quand même dans le, ben, voilà, c'est pas terrible quoi. C'étaient des*
63 *gamins, j'aurai du mal à faire ça toute la journée, en pensant qu'il s'agit simplement de*
64 *mon gamin, quoi. Donc euh, je suis plus dans l'idée de dire, bon ben, ils sont dans une*
65 *situation qui leur convient pas, voyons ce qu'on peut faire pour passer dans une situation*
66 *qui leur convient mieux.*

67 *b7- Ca, ils l'ont, euh, ils l'ont dit, ils l'ont exprimé...*

68 *B7- Pas forcément, ils l'ont plutôt souvent exprimé que dit. Mais le fait de venir ici, c'est*
69 *souvent que, c'est souvent vrai, c'est souvent vrai que c'est pour dire : «je suis dans une*
70 *situation qui me va pas, ou alors je pourrai être dans une situation autre». Et puis ils disent*
71 *laquelle. Euh, mais c'est pas souvent la vraie, ou pas la bonne, mais euh, voilà, euh...*

72 *b8- On est plus dans de la perception, ou on est dans..., parce que vous dites, je sens que la*
73 *situation est pas super ?*

74 *B8- Oui, ah non non, alors y'a la perception, et puis y'a après des éléments de vérification,*
75 *quoi, euh. Pour la santé, c'est souvent complexe parce que, euh, les jeunes ne se soignent*
76 *pas en général, vont pas chez les médecins. Ca, ça c'est les statistiques, mais y'en a quand*
77 *même qui y vont. Puis certains sont vraiment malades, ou ont une santé mentale précaire,*
78 *on peut dire ça comme ça. Ca se, se, on peut percevoir ça rapidement, manque de confiance*
79 *en soi, euh, voilà...*

80 *b9- Comment je vais le voir ça, comment je. ?*

81 *B9- Ah ben c'est, on pose des questions, puis ça se voit, on fait des simulations d'entretiens*
82 *aussi, d'embauche euh, à travers des documents par exemple, les lettres qu'ils peuvent*
83 *produire, euh : «je suis, euh, je suis à la recherche d'un travail, j'ai pas de diplôme et pas*
84 *d'expérience». Ca, je le lis souvent, bon ben ça c'est typiquement quelqu'un qui manque de*
85 *confiance en lui. Euh, euh, plutôt que de valoriser les deux petites expériences qu'il a, il dit*
86 *«j'en ai pas», donc euh, voilà, «il faudrait me prendre quand même». Il fait appel plutôt au*
87 *bon sentiment des gens, qu'à ses, euh, comment dire, euh, qu'à ses valeurs à lui, quoi.*
88 *C'est pour ça que dans le côté valorisé aussi, je travaille de cette façon là, c'est-à-dire que,*
89 *j'ai effectivement en face de moi des jeunes qui forcément ont peu d'expérience, ça c'est*
90 *sûr, et souvent plus peu de qualification. Dans ce qu'ils ont, il y a des choses à valoriser.*
91 *Donc que, l'idée pour qu'ils gagnent à la fois confiance en eux et qu'apparaissent d'eux le*
92 *meilleur, ben, c'est de valoriser ce qui a fonctionné, ce qui fonctionne aussi, ce qui peut re-*
93 *fonctionner à nouveau chez eux. Donc euh, valoriser les expériences, valoriser les*
94 *formations qui ont été suivies même quant elles n'ont pas été sanctionnées par des*
95 *diplômes. Etcetera*

96 *b10- Dans ce, derrière ce mot, ou sous ce mot valoriser qui semble important pour vous*

97 *B10- Oui*

98 *b11- C'est quelque chose qui vous tient à cœur ?*

99 *B11- C'est nécessaire*

100 *b12- C'est nécessaire ?*

101 *B12- C'est pas que, c'est pas que ça me tient à cœur. Je, je me détache de ça me tiens à*

102 cœur dans l'idée de justement, c'est ça que je précise, hein, de changer la situation. Si je
103 veux changer une situation, il faut que, pour être très terre à terre et très, euh, euh. Pour
104 comparer ce qui n'est pas comparable du tout, hein. Mais pour comparer, si je devais
105 vendre une voiture, euh, je vais pas dire ce qui va pas, je vais mettre en avant ce qui est
106 bien, voilà. Et bien pour vendre une candidature, là, là ça ne me pose pas de problème que
107 d'utiliser le mot vendre parce que je parle de candidature, encore une fois, pas de
108 personnes, donc euh, ça ne pose pas de souci. Si je parlais d'une personne, je dirai autre
109 chose. Euh, mais pour vendre une candidature, ben, voilà, montrons ce qui va bien, et ce
110 qui va pas, à la limite on en a pas besoin. On peut supposer qu'on le met de côté pendant
111 qu'on est au travail, pendant qu'on est en formation, ou au moment où on a besoin de le
112 montrer. Donc valoriser, euh, valoriser, minimiser les échecs évidemment, et valoriser, euh,
113 ben les réussites quoi, le plus possible. Evidemment, en ramenant toujours à l'idée qui est
114 la nôtre ici, c'est-à-dire que tout ce qui concerne la personne, ben euh, vérifions ses
115 qualités. Comment on peut les vérifier?, comment on peut en apporter la recherche de
116 preuves aussi, des preuves que ça a bien marché, que ça a bien fonctionné. Hein, c'est-à-
117 dire que, euh, « je sais faire ça, pourquoi, ben parce que j'ai une expérience de deux mois.
118 Ouais, mais c'est pas beaucoup, ben oui mais pendant ces deux mois là, j'ai réellement pu
119 tagadin, tagadin». Donc vraiment chercher la preuve, euh, la démonstration, et puis mettre
120 aussi aux employeurs en face d'eux des, euh, des évidences qui ne le sont pas pour eux.
121 C'est-à-dire qu'il n'y a pas forcément besoin de dix ans d'expérience pour telles ou telles
122 activités. Quelques semaines, si ça a bien marché, que c'est réussi, ça peut suffire. Souvent,
123 les jeunes à travers de ces recherches là, de ce qui fonctionne, de pourquoi ça a bien
124 fonctionné, et comment on peut le montrer, ben ils regagnent une partie de confiance en
125 eux, «ah bien oui finalement, j'en suis capable» etcetera, etcetera. Ca, ça marche bien.

126 b13- Donc, ils sont, on peut dire, ils sont acteurs ?

127 B13- Ah ben il faut. L'idée de l'entretien, le premier entretien, on fixe le cadre, on dit
128 comment ça va se passer, on pose les premières questions, et on, on engage les premières
129 actions. Mais rapidement après, il faut que ce soit le jeune qui devienne acteur de son
130 parcours, et qui, euh, comment dire, euh, moi je marche que comme ça. C'est coup de
131 pouce, coup de pied aux fesses, quoi !

132 b14- Alors, coup de pouce

133 B14- Ben coup de pouce, euh, «y'a ça à faire, mais pfut, je connais pas, je sais pas bien
134 faire, mon CV, il est pourri, mais comment je m'y prends». Ben, on l'aide, on va jusqu'à lui
135 faire aussi physiquement, y compris parce que, pour une question de moyens, à la mission

136 *locale, c'est disponible, donc, il peut l'avoir tout le temps, le modifier facilement. Après s'il*
137 *se réveille le vendredi soir pour le samedi matin, ben, euh, il pouvait se réveiller dans la*
138 *semaine. Ben ça après c'est la responsabilité de chacun, ça c'est coup de pied aux fesses. Et*
139 *après les CV quand y'en a 25, qu'il est d'accord dessus, et qu'il va pas les distribuer, là,*
140 *c'est coup de pied aux fesses aussi, parce que, ben, y'a un moment faut y aller, je vais pas y*
141 *aller pour lui.*

142 *b15- Et alors le coup de pied aux fesses se concrétise, euh, rires partagés*

143 *B15- Se concrétise, se concrétise par, voilà, vous avez besoin oui, non ? Oui, ben alors si*
144 *oui, faut vous y mettre parce que, on vous aidera quand vous ferez ce qu'il faut pour vous*
145 *déjà, et puis, euh, et puis, sinon, ben tant pis, merci case départ, au revoir. Voilà, c'est,*
146 *enfin, là c'est le premier raccourci, mais, euh. Y' a aussi, malheureusement euh, un*
147 *nombre important de jeunes...; il faut savoir consacrer la part de, à chacun, pfin, l'idée*
148 *d'essayer de tendre vers l'égalité de traitement. Euh, hum, ça s'est difficile, difficile, mais*
149 *un jeune qui ne revient pas, on le relance une fois, on le relance deux fois, on essaie de*
150 *mettre en place des procédures pour qu'il raccroche quelque chose, s'il est pas prêt, il*
151 *reviendra quand il le sera. Ils sont aussi libres, quoi! Nous, on leur rappelle les, les, les*
152 *engagements qu'ils ont pris, et ce qui va, ce qui risque de leur arriver s'ils ne suivent pas*
153 *leurs engagements. Pour ceux qui sont suivis dans le cadre de la cotraitance là du Pole*
154 *Emploi, s'ils suivent pas leurs engagements, s'ils viennent pas à leur rendez vous, ils*
155 *risquent quand même, ben, des sanctions par rapport à leurs indemnités, s'ils en ont, à leur*
156 *inscription, s'ils le sont. Ils le sont, en règle générale. Voilà, on leur rappelle, nous on*
157 *appuie pas sur le bouton, mais on leur dit que ce qu'ils font pas avec nous va avoir des*
158 *conséquences, très clairement. Bon, c'est la règle du jeu.*

159 *b16-Euh, on parle de règle du jeu, qu'est ce qui est en jeu pour vous, qu'est ce qui se joue*
160 *pour vous dans ces accompagnements? Est-ce qu'il y a quelque chose qui se joue?, ou ce*
161 *n'est pas le bon terme.*

162 *B16- Je ne sais pas, non, pour moi, il ne se joue rien. Pour moi personnellement, il ne se*
163 *joue rien, pas grand-chose. Euh, à part que, c'est toujours plaisant d'avoir un jeune qui est*
164 *satisfait de ce qui lui arrive, quoi. Ben, ça change, voilà, ca c'est....*

165 *b17- Et, pour vous, je vais faire une formule peut être qui ne correspond pas, mais, ça va être,*
166 *euh, qu'est ce qu'un accompagnement réussi ?, est ce que l'on peut dire ce mot là ?*

167 *B17- Oui, oui, un accompagnement réussi, c'est quand, euh, je vais avoir du mal à le*
168 *définir, c'est pas facile, mais un accompagnement réussi, c'est quand..., c'est quand on a,*
169 *nous en tant que conseiller Mission Locale, donné tout ce qu'on avait à donner, euh, en*

170 *terme de conseils, d'appui, etcetera à un jeune qui a pris le maximum, et qui va être*
171 *capable de s'en servir. Après si en plus ça produit des résultats, là on y est. La réussite par*
172 *rapport à l'objectif de départ est pas forcément pour moi un gage de réussite. Voilà, on a*
173 *réussi quand, ce qu'on avait à faire ensemble, on l'a fait vraiment, et pleinement. Ce que ça*
174 *produit comme résultat, c'est qu'une conséquence. Enfin, euh, oui c'est qu'une*
175 *conséquence. Ca ne réussit, l'échec de l'accompagnement, c'est quand le jeune ne revient*
176 *pas, c'est quand euh, c'est quand il y trouve pas son compte, et qu'il a pas su l'exprimer.*
177 *Parce que parfois ils savent le dire, ça s'est bien, on réajuste, on fait autrement. On le*
178 *prévient que c'est pas ce qui marche le mieux, mais on fait autrement. Certains par*
179 *exemple, je leur demande de faire des candidatures, et puis j'en ai un ou deux, ils ont du*
180 *mal à écrire, c'est pénible vraiment pour eux. Bon, ben, en fait, je les vois et on cherche les*
181 *offres ensemble parce qu'ils ont pas accès à l'informatique. Ils savent pas s'en servir, ils*
182 *sont plus ou moins illettrés, on va dire ça comme ça. Bon ben, je leur fais leur lettre. Là on*
183 *est plus dans, c'est de l'assistanat quasiment. Mais vue leur niveau d'autonomie, c'est pas*
184 *de l'assistanat, je suis dans l'accompagnement. Mais avec ceux qui sont capables, je ne le*
185 *fais pas. Voilà, donc, euh, là, on est dans la réussite à partir du moment où on fait pour eux*
186 *ce pourquoi ils sont venus. Ce pourquoi, ils sont là. Après on sera dans, eux y réussiront*
187 *quand la conséquence de ce qui se fait, leur produira quelque chose qui les intéressent. Ils*
188 *auront réussi eux. Nous l'accompagnement, il est réussi à partir du moment où l'on fait ce*
189 *que l'on a à faire. C'est ce que je crois.*

190 *b18-Et c'est quoi, alors le mot, vous avez dit c'est quand c'est réussi pour eux, quand ils sont,*
191 *qu'ils ont trouvé, enfin, est ce qu'on peut mettre un mot derrière ça?*

192 *B18- Oui, trouvé un statut, une situation qui leur convient mieux que celui dans laquelle ils*
193 *étaient au départ, de laquelle ils se plaignaient d'ailleurs...Ca veut dire qu'un jeune qui*
194 *cherche, qui se dit, je, je, globalement, ils viennent ici, euh, quand ils sont un peu au clair,*
195 *j'ai besoin de travail, mais souvent y disent j'ai besoin de sous. Effectivement le travail, par*
196 *rapport à ce qu'on fait là, et par rapport au mode de vie qui est le notre en général, hein,*
197 *euh, c'est normalement le moyen quasi unique de gagner sa vie. Officiellement,*
198 *honnêtement, etcetera, etcetera. Donc à partir de là, finalement, le travail, la recherche*
199 *d'un travail, d'un emploi, en fait, c'est ni plus ni moins, trouver une source de revenus,*
200 *souvent dans la majorité, mais pas seulement, souvent c'est ça.*

201 *b19-Ouais, le conseiller, la place du conseiller dans cet accompagnement comment on*
202 *pourrait la définir ?*

203 *B19- C'est-à-dire ?*

204 *b20-Euh, comment il se positionne, euh, la relation qu'il a avec le jeune, comment tout ça va*
205 *se mettre en place, va se mettre en lien, est ce que, est ce qu'il y a des situations qui sont plus,*
206 *où ça marche pas ?*

207 *B20- Oui, oui, y'a des situations où ça marche pas, y'a des situations où on croit que ça*
208 *marche et ça marche pas, des situations où on croit que ça marche pas et ça fonctionne très*
209 *bien. On est jamais très sûr de l'impact de ce que l'on dit, et de l'impact de ce qu'on fait.*
210 *Ca, c'est vraiment quelque chose qui se vérifie, surtout quand on dit beaucoup et qu'on*
211 *écrit peu. C'est un peu mon cas. Euh, mais euh, parce que les paroles restent pas vraiment.*
212 *Hein, euh, et c'est important de formaliser parfois les choses. Certains jeunes sont en*
213 *demande «vous pouvez me l'écrire, comme ça je vais m'en souvenir». Je le fais. Euh, mais*
214 *eux-mêmes pourraient l'écrire, mais ils ne le font pas. Donc, bon voilà, c'est discutable.*

215 *b21- Mais vous, comment vous, alors c'est, on est sûr du ressenti on est, qu'est ce qui va nous*
216 *permettre de, par rapport à la relation avec ce jeune, parce que...*

217 *B21- Ah oui, ben, dans l'accompagnement au début, quand on se connaît pas, la plupart du*
218 *temps, on est écouté, et on a plutôt une position, j'allais dire, de leader. Ca veut dire qu'on*
219 *est pas trop apte à faire l'accompagnement, encore moins dans le suivi. On est plutôt à dire,*
220 *bon, ben, venez avec moi, je vous vous embarquer dans un truc, quoi. Donc, on est, je crois*
221 *qu'on est plutôt dans une position de leader. Euh, après, il faut essayer de la relativiser,*
222 *pour pas, de mon point de vue, si on donne des ordres, et qu'on impose, ça marche pas*
223 *bien, y' a un moment y'a rupture. Euh, donc, il faut que, il faut absolument que le jeune*
224 *adhère à ce qu'on est en train de faire, faut qu'il, faut qu'il prenne part à cette affaire là.*
225 *Puis après, ben, normalement, rapidement, on arrive à se positionner, en tant*
226 *qu'accompagnant, accompagnateur, je sais pas comment on l'appelle, puis on se met à*
227 *coté.*

228 *b22- D'accord, donc, on début on est un peu en haut*

229 *B22- Oui on tire,*

230 *b23- Ouais, et le but s'est justement d'être à coté ?*

231 *B23- C'est d'être à coté, et puis même de finir derrière, pour suivre seulement. Rires. Si*
232 *vous voulez des images, c'est comme ça que je le vois.*

233 *b24- D'accord, et alors, bon concrètement, c'est ce que vous avez dit tout à l'heure, mais est*
234 *ce que l'on pourrait plus affiner ça. Moi je, c'est un point qui m'intéresse assez. L'idée de, du*
235 *leader, de l'accompagnant, de devoir être derrière. Si je suis dans le concret ?*

236 *B24- Oui, concrètement moi je cherche l'adhésion. Pour faire simple, c'est à dire*
237 *l'adhésion et je ramène à la simplicité de ce qu'on fait finalement. On est deux personnes,*

238 *y'en a une qui sait des choses qui a besoin de les transmettre à l'autre et l'autre qui a*
239 *besoin de les acquérir pour pouvoir s'en sortir dans ce qu'il est en train de faire. Très*
240 *simplement, pfin, oui, simplement. Simplement, donc, moi, j'ai donné la vision de la*
241 *simplicité.*

242 *b25-C'est quoi l'adhésion? Et ça va se traduire comment ?*

243 *B25- Alors, l'adhésion ça peut se traduire par plein de choses, on peut signer un*
244 *engagement s'il le faut. Moi, je veux pas, dans l'adhésion, c'est pas, l'adhésion : «c'est oui*
245 *j'ai envie, oui, je suis d'accord, oui ça m'intéresse de faire ce que vous me proposez là, et*
246 *de, et de respecter les engagements que je prends, j'allais dire, verbalement, venir au rendez*
247 *vous, euh, entre deux rendez vous faire ce que vous me demandez de faire». Sachant, que*
248 *moi je mesure à chaque fois. Y'en a à qui je dis, «il faut faire dix candidatures pour la*
249 *semaine prochaine» parce qu'ils en sont capables, et puis d'autres c'est vingt parce qu'ils*
250 *en sont capables aussi. Souvent, je leur pose la question, combien vous comptez en faire,*
251 *d'ici là, qu'est ce qui vous semble raisonnable, possible. Voilà, puis on détermine ensemble.*
252 *Quand, ils me disent dix, je demande douze. Rires. Quand, ils me disent vingt, quinze ça*
253 *peut suffire, parce que parfois je les vois à vouloir de faire plaisir aussi, mais c'est pas très*
254 *intéressant, ça me fait pas plaisir. Ca n'a pas d'intérêt, donc, euh, hum, concrètement, ça*
255 *se, l'adhésion c'est celle là. L'adhésion, c'est, je dis oui, je suis d'accord. On s'arrange*
256 *pour que ce soit reformulé plusieurs fois, pour être sûr que l'on se comprend bien, et puis,*
257 *l'adhésion, on la vérifie après dans les actions, parce que un moment où je disais tout à*
258 *l'heure, j'expliquai quoi faire mais la réalisation, souvent c'est, ce sont eux. Donc, euh,*
259 *l'adhésion on la voit dans, euh, quand les jeunes réalisent. Ils ont compris, Ils sont*
260 *d'accord, ils le font. Personne fait une recherche d'emploi contraint. Je crois pas ! Enfin,*
261 *au sens où je l'entends, une vraie recherche d'emploi active, abondante, etcetera, etcetera.*
262 *Bon, rares sont les jeunes qui sont aussi là dedans complètement, la recherche d'emploi*
263 *active et abondante, les jeunes ça marche pas très bien. Mais, bon, l'idée étant de passer de*
264 *quelque chose à quelque chose de plus ou de mieux. Mieux pour eux, plus selon moi,*
265 *souvent.*

266 *b26-Alors, l'expression «mieux pour eux»*

267 *B26-Ben, euh, quand eux y trouvent leur compte. En fait, quand eux y disent «oui ça me va*
268 *de faire ça, oui ça me va d'aller vers ça», surtout quand ils voient des résultats.*

269 *b27- Ok, adhésion, action, réalisation*

270 *B27- Oui*

271 *b28- Quand on est à cette étape là, est ce qu'il y en a d'autres, est ce que...*

272 *B28- Ben là, on commence à se mettre à coté, hein. Dans la recherche de travail, mais*
273 *encore une fois, c'est valable aussi pour la recherche de formation, souvent y'a des stages à*
274 *chercher, y'a des positionnements à prendre, des attitudes à avoir, des, des choses à*
275 *montrer plus que d'autres, Etcetera. Euh, quand on en est à ce moment-là, dans la*
276 *réalisation on va être après, c'est assez facile pour moi, je connais bien les entreprises du*
277 *secteur. Si je les connais pas, je n'ai pas de mal à les contacter. Mais la réalisation c'est de*
278 *dire, ben voilà, moi je fais le suivi et bon, le jeune à contacter cette entreprise là. Ca fait*
279 *quinze jours maintenant, j'ai eu telle ou telle réponse. Bon on attrape le cahier de suivi que*
280 *je demande de réaliser, hein, la plupart du temps. Je prends un numéro de téléphone, et je*
281 *lui montre comment on fait pour relancer. C'est, ben je lui dis, voilà, moi si je suis à votre*
282 *place, je fais ça. J'appelle, je dis «je vous ai envoyé une candidature, vous m'avez pas*
283 *répondu. Je veux juste une réponse, après c'est non, c'est pas grave, mais je veux savoir».*
284 *Bon, ben je le fais à sa place. Ou alors je vois qu'une entreprise a déposé une offre. Que*
285 *pour une entreprise que je connais bien un candidat, donc là, c'est le coup de pouce. C'est*
286 *pas la récompense, je n'aime pas le mot. Moi, je ne le récompense de rien, ils font pour eux,*
287 *mais euh, c'est pour dire voilà, y a quelqu'un qui peut aussi appuyer des choses, de faire*
288 *des trucs, etcetera. Tiens ben là, tu as écrit mais pas à la bonne personne, parce qu'on les*
289 *connait, voilà. Donc là on commence, à partir du moment où ils réalisent, ils se rendent*
290 *compte que ça enrichit aussi ce qu'ils font, ce qu'ils sont, et la relation qu'on peut avoir, et*
291 *développer d'autres actions nouvelles. C'est là que l'on va découvrir que finalement, ben*
292 *euh, c'est peut être pas, eux-mêmes, des fois disent «c'est pas ça que je veux faire». On*
293 *revient à une autre phase et là, je les renvoie vers quelqu'un d'autre, ou quelque chose*
294 *d'autre. En plus, ben on reparle projet, c'est autre chose. Je sais pas si répond*
295 *suffisamment, mais bon.*

296 *b29- Ben, c'est la réponse que vous faite qui compte, qui est importante. Euh, plus*
297 *personnellement, vous, qu'est ce qui vous intéresse dans ce poste ? Alors peut être avec*
298 *l'expérience, est ce que l'intérêt s'est modifié au cours des années? Est-ce que les attentes ont*
299 *changé ?, intérêts attentes, de cette fonction, de ce poste que vous occupez ?*

300 *B29- Ho lala, c'est compliqué ça, hein. Ca c'est vraiment compliqué. Euh, pff,*

301 *b30- Dans quoi vous vous y retrouvez, ça peut être tout simplement ça ?*

302 *B30- Concrètement, si je suis honnête, dans pas grand chose. Voilà, je, je, j'ai tout le temps*
303 *de l'intérêt quand je rencontre quelqu'un, de, de, j'ai pas de problème à me positionner*
304 *professionnellement dans le, à me positionner comme quelqu'un qui va aider la personne*
305 *qui est en face de moi, et je le fais vraiment. Ca c'est pas, euh. Maintenant, c'est terrible,*

306 *mais je le fais assez mécaniquement. Certains appellent ça de l'empathie, je crois, mais, ça*
307 *ressemble à ça au mot. Euh, ça a l'air formidable, voilà, je suis toujours très enthousiaste,*
308 *y'a pas de souci, mais personnellement, bon ben je le fais quoi. C'est mon travail, hein,*
309 *finalement. C'est terrible de dire ça, mais j'ai pas de grande grande, euh, d'extrême grande*
310 *motivation. Ce qui me convient toujours, euh, c'est ça qui me fait, euh, moi je suis un*
311 *rêveur, hein donc euh, ça fait partie de ma vie. Mais, euh, ce qui me fait rêver c'est que j'ai*
312 *des jeunes qui arrivent, et qui, dont on dirait de premier abord, pouah, ça n'ira jamais, et*
313 *tous les jours j'ai des exemples, ce sont ceux là qui y arrivent. Et le contraire aussi, donc*
314 *ça, ça m'intéresse. Euh, alors la c'est ma curiosité par contre, mais comme je me suis*
315 *attaché, je l'ai dit tout à l'heure, à ne pas être trop proches des jeunes que je reçois, mais*
316 *plus de me préoccuper de leur situation et du changement de situation qu'ils ont, qui*
317 *correspond à leur demande, ben je pense que je fais aussi les choses d'une façon assez*
318 *mécanique. Voilà, c'est terrible sur l'analyse, on peut l'analyser comme ça. Mais, euh, c'est*
319 *pas, ça m'ennuie pas, c'est ça que je veux dire.*

320 *b31- Y'a de la satisfaction quand même ?*

321 *B31- Oui, oui*

322 *b32- Est-ce que ce mot là, est*

323 *B32- Oui, ben, là, moi quand un jeune retrouve un travail, qu'il appelle, qu'on l'a au*
324 *téléphone, qui dit «je suis super content», c'est génial, etcetera». Après, même si on attache*
325 *simplement au changement de la situation, le fait que, le fait qu'un gamin se retrouve*
326 *quand même, euh, soit, euh, plus ou moins heureux, je sais pas si c'est ça le bonheur, mais*
327 *euh d'avoir un travail, mais, ça a l'air, des fois, pour eux d'être ça. Donc, ben tant mieux*
328 *quoi. Voilà, j'allais dire, humainement parlant, oui, oui, c'est, y'a toujours cet intérêt là*
329 *quand même, qu'au bout du bout, y a des gens qui s'en sortent.*

330 *b33- Ca fait partie d'un, d'un aspect intéressant du métier?*

331 *B33- Oui, oh oui.*

332 *b34- Est-ce qu'il y en a d'autres ?*

333 *B34- De moins en moins, rires*

334 *b35- C'est quoi, c'est l'usure, qu'est ce qui est ?*

335 *B35- Y a un peu d'usure, y a le changement du travail aussi, où l'on court après des*
336 *chiffres et des objectifs. Alors que, l'on sait que l'on peut mettre des temps*
337 *d'accompagnement, etcetera, etcetera, et puis qu'on attend des résultats, mais aussi*
338 *d'autres choses dont personne ne parle, et personne ne les met en avant. Si on faisait rien*
339 *par rapport aux jeunes que l'on reçoit, la moitié d'entre eux s'en sortirait de toute façon.*

340 *Bon, et si on regarde nos statistiques, la moitié d'entre eux s'en sort. Alors, qu'est ce qu'on*
341 *peut dire. Que finalement avec ou sans nous, ça marche pareil. Ca s'est pas moi qui*
342 *l'invente, c'est une réalité. Ce qui change, c'est le temps, c'est la durée; c'est que notre*
343 *intervention réduit la durée sérieusement. Alors, je ne sais pas de combien exactement,*
344 *parce que c'est assez variable, et puis c'est par, j'ai pas ces «stat» là à l'esprit, mais*
345 *finalement l'utilité, euh, j'allais dire finale du travail qu'on fait, elle est discutable, hein.*
346 *Euh, d'ailleurs elle est discutée, mais, euh, mais voilà, en résultat brut, en valeur, ça*
347 *change pas grand-chose. Bon.*

348 *b36- Du coup, ça remet les choses à leur place*

349 *B36- Je parle de chiffres; voilà, économiquement parlant, ce qu'on fait est discutable.*

350 *b37- Et, euh, d'autres critères intéressant dans ce poste là pour vous ?*

351 *B37- Oui quand même, ça change tous les jours, c'est varié, on rencontre des entreprises,*
352 *on suit aussi l'évolution, ben euh, des métiers, des emplois, euh, j'allais dire de la, de la, de*
353 *la structure un peu économique, locale. Tout ça c'est intéressant aussi, faut comprendre les*
354 *enjeux politiques, les mouvements aussi. La, la naissance des communautés de communes,*
355 *etcetera. Ca produit des nouveaux, des nouveaux rapports sur les territoires, c'est vraiment*
356 *intéressant, c'est vraiment intéressant. Comment fonctionnent les politiques pour l'emploi,*
357 *aussi. Le fait de les appliquer, on a de grosses responsabilités finalement quand on regarde,*
358 *bien. On est branché en direct avec, avec l'actualité, qu'on a devant nous à la télévision le*
359 *soir «au Vingt heures», quoi. Ca c'est rigolo, c'est rigolo parce que, des fois je coupe la télé*
360 *parce que j'ai l'impression d'être au bureau, aussi, mais euh, mais voilà. Non, non, y'a cet*
361 *intérêt-là, c'est intéressant d'être au cœur de ça, quoi. Mais c'est usant quand même, c'est*
362 *fatigant. Fatigant parce que finalement, on reçoit, même si on essaie de s'en détacher,*
363 *parce que c'est ce que je fais moi, on reçoit tous les jours, quand même des jeunes qui sont*
364 *dans la panade. Qu'en ce moment, c'est vraiment pénible, parce que y a, euh, euh, y a pas*
365 *de boulot, y a rien à leur proposer en terme d'emploi, et puis c'est quand même ce qu'ils*
366 *cherchent. Euh, voilà, et que concrètement, on est passé aussi à des vitesses assez*
367 *supérieures, hein, dans, dans les dix dernières années, et, euh, et aujourd'hui, plus qu'il y a*
368 *dix ans, et sûrement moins que dans dix ans, mais ça m'inquiète pour les dix années qui*
369 *viennent, c'est, euh, on recherche à savoir, ce que les gens, ce qu'ils ont, et ce qu'ils font,*
370 *euh, rarement ce qu'ils sont, c'est quand même ennuyeux, et du coup, comme on a de*
371 *moins en moins de place pour être, ben, c'est difficile quoi, donc euh. Rires. C'est difficile,*
372 *c'est difficile aujourd'hui de pas être un jeune chômeur regardé tous comme un feignant,*
373 *quoi finalement parce que, c'est un peu l'idée qui va avec aussi. Euh, alors, je parle pas des*

374 *minorités, ou, ou des jeunes issus de l'immigration, dont les parents étaient issus de*
375 *l'immigration, ou les grands parents, même maintenant, euh, alors là, euh, ouais, on*
376 *pourrait faire trois jours là-dessus, mais euh, voilà, euh. On les regarde comme des*
377 *délinquants ou des terroristes en puissance, quoi, c'est, c'est extraordinaire quand même de*
378 *vivre dans ce monde là.*

379 *b38- Comment il se positionne le conseiller, comment vous, vous vous positionnez par rapport*
380 *à ça, à ces..., le fait qu'ils viennent, vous avez dit, je reprends «ils viennent, et on a pas*
381 *grand-chose à leur proposer» Donc, du coup?*

382 *B38- Ben, on a quand même des choses à leur proposer. Pas grand-chose, c'est-à-dire que,*
383 *comme je l'ai dit tout à l'heure, le constat c'est que, on sait que il y a la moitié qui va s'en*
384 *sortir. C'est plutôt 40 % en ce moment d'ailleurs. Euh, bon ben, on essaie, voilà, moi je*
385 *travaille toujours avec l'idée que celui qui est en face de moi va rentrer dans les 50 %, et*
386 *que si jamais j'arrive à faire un peu plus, ben ça fera 60, quoi, voilà. L'idée motrice, c'est*
387 *celle-là. C'est quand même celle-là, attention. Euh, Silence...*

388 *Ouais, y'a de l'usure, mais je suis pas forcément très ennuyé complètement, quoi.*

389 *b39- Vous auriez des idées, pour euh, des perspectives en vous disant, pourquoi on fait pas,*
390 *enfin, sur ce qui pourrait marcher?*

391 *B39- Ah très clairement, oui très clairement. Il y a des idées qui me semblent simples, qui,*
392 *qui doivent pas coûter tant que ça, euh, finalement, mais ça peut remettre en cause pour le*
393 *coup, notre travail à nous. Euh, ce qui serait, euh, ce qui peut, ce qui peut être discutable*
394 *aussi, et qui pourrait m'effrayer, parce que j'y tiens à mon travail. Finalement, je travaille*
395 *aussi pour gagner ma vie, hein. Honnêtement, euh, euh, voilà, j'ai pas la prétention d'être,*
396 *euh comment dire... Je fais pas ça ni par passion, ni par humanisme, ça c'est d'autres*
397 *activités que je peux avoir au travers d'activités bénévoles que je peux avoir. Je viens quand*
398 *même ici parce que je suis salarié et payé, sinon je ne viendrais pas, clairement. Bon, c'est,*
399 *ça me choque pas de le dire.*

400 *b40- Et alors, ces idées ?*

401 *B40- Les idées, ça serait, ben, moi, j'entends partout que la priorité c'est la jeunesse,*
402 *etcetera. C'est une réalité aussi, économiquement, si on a, si nos jeunes travaillent, on a*
403 *plus de problème de financement des retraites. C'est quand même, euh, faut pas avoir fait*
404 *de grandes écoles pour comprendre ça. Euh, je pense qu'on met pas, on met pas, on met*
405 *pas suffisamment de moyens dans, euh, alors, on en met trop dans autre chose, hein*
406 *probablement. On met pas suffisamment de moyens dans le fait de pouvoir mettre les*
407 *jeunes au travail, quoi, tout simplement. Tout simplement, et que si demain, on décidait, ce*

408 *que je pense que c'est une décision politique qui peut et qui doit se prendre. Euh, ben, de,*
409 *s'il faut dire, ben, y'a plus de charges de, y'a plus de charges sociales pour l'embauche des*
410 *jeunes, ben, du tout. On verrait déjà que notre boulot nous, aurait beaucoup moins*
411 *d'intérêt hein. C'est-à-dire que les jeunes vont disparaître parce qu'ils vont être embauchés*
412 *plus facilement. Parce que c'est quand même, on a un problème du coût du travail, ça s'est*
413 *certain. Mais, euh, si on pouvait parier sur l'idée que, au moins pour un temps, c'est, c'est*
414 *pas gratuit, mais, mais, mais c'est pas cher en charges d'embaucher un jeune, je pense*
415 *qu'on gagne notre vie. Par exemple, hein, alors il faut que ce soit au détriment de quelque*
416 *chose d'autre, il faut équilibrer les budgets d'une façon ou d'une autre. Voilà, mais ça peut*
417 *être, ça peut être au détriment de l'accompagnement de ces jeunes.*

418 *b41- D'accord, non, c'est très intéressant,*

419 **B41- C'est violent**

420 *b42-Oui, oui, non mais !!*

421 **B42- En même temps, c'est violent, mais c'est aussi; je pense qu'il faut, enfin il faut, il faut**
422 **toujours, je pense qu'il faut souvent remettre en cause ce que l'on fait. Euh, et remettre en**
423 **cause la légitimité et de ce que l'on fait et que ce que l'on est. Parce que, euh, c'est valable**
424 **à un moment, mais c'est pas toute la vie forcément, enfin, euh, donc y'a un moment on**
425 **peut faire des choix qui soient autres. Une mission locale comme la nôtre, ça vaut un**
426 **million d'euros par an. Euh, est ce que si on fait un million d'euros de, de pas de charges**
427 **pour des entreprises à la place par exemple, est ce que ça vaut pas le coup?. Combien ça**
428 **fait de jeunes au boulot, et pour combien de temps ? Je suis pas capable de dire ça,**
429 **d'étudier ça. C'est pas simplement la baisse des charges qui fait qu'on embauche des**
430 **jeunes, il faut qu'il y ait de l'activité, aussi évidemment. Mais, mais, on peut penser qu'avec**
431 **25 % de jeunes au chômage, si y'en avait plus que dix, d'ailleurs comme la moyenne, dix**
432 **ou onze comme la moyenne des chômeurs, ce qui est déjà trop, mais, mais quand même, ça**
433 **ferait plus de la moitié des jeunes en moins au chômage, mais plutôt au travail. On peut**
434 **penser que ce soit des consommateurs en puissance. On peut penser que ça relance une**
435 **certaine partie de la, de l'activité, quand même. Enfin, j'en suis sûr. Rires, tout le monde en**
436 **est sûr. Mais, ça n'arrive pas, ça. Donc, y'a des bouts de «mesurettes» là qui viennent, euh,**
437 **compléter je sais pas quoi, pour faire je sais pas quoi, tout le temps, tout le temps.**

438 *b43-Donc, on a parlé un peu du rôle du conseiller, est ce qu'on peut se mettre du côté des*
439 *jeunes?*

440 **B43- Oui**

441 *b44- Euh, d'après vous, vous pensez qu'ils attendent quoi de leur venue à la Mission Locale ?*

442 *Vous avez dit «un travail», j'entends bien; on est d'accord, mais si on creuse un petit peu*
443 *B44- C'est au-delà de ça, ils attendent, euh, une reconnaissance, une écoute, une*
444 *considération. Plus de considération. Et souvent ils la trouvent, ils l'ont trouvé.*
445 *Nous, ici, on travaille vraiment sur, on a une grosse grosse qualité d'accueil. De mon point*
446 *de vue, on met beaucoup de moyen sur l'accueil. Je parle d'argent encore une fois, mais*
447 *souvent c'est lié hein, pas que. Mais, et, euh, quand on a l'occasion d'enquêter sur euh,*
448 *d'échanger avec les jeunes sur euh, ils ont souvent à se plaindre d'autres institutions,*
449 *notamment du Pole Emploi. Euh, justifié ou non, mais ils le font. Pareil hein, ils se*
450 *plaignent de nous aussi. Mais souvent, ils disent de nous la différence qu'il peut y avoir*
451 *avec là où ils sont reçus. Ici, on reçoit les gens quoi, vraiment. On les accueille pas*
452 *seulement, on les reçoit.*
453 *b45- D'accord, c'est le temps passé avec eux ?*
454 *B45- Ce n'est pas que le temps, c'est, euh, c'est euh, encore une fois c'est la qualité de*
455 *l'accueil, c'est euh. Nous par exemple, ici, alors ça peut être, ça peut être lié aux personnes,*
456 *travail de conseiller peu importe qui reçoit les jeunes. Mais, euh, c'est ce qu'on fait nous au*
457 *niveau de l'accueil téléphonique. C'est qu'on a une personne qui est à l'accueil*
458 *téléphonique et qui quasiment ne fait que ça, qui est disponible à ça, bon énormément.*
459 *C'est une autre personne qui est à l'accueil physique, et qui connaît bien la boutique, et qui*
460 *connaît bien les premières demandes des jeunes, qui leur fait remplir le dossier. Et c'est un*
461 *conseiller tout le temps disponible pour recevoir le jeune quand il arrive pour la première*
462 *fois. Ca c'est de la qualité d'accueil, de mon point de vue, parce que c'est tout de suite, c'est*
463 *immédiatement. Déjà on attend pas pour entendre ce que les gens ont à nous demander.*
464 *C'est pas un rendez vous à Bab El Oued là, je sais pas dans combien de temps, etcetera,*
465 *etcetera. Là, c'est bien. Euh, et ensuite derrière, euh, ben le conseiller, y'a un premier*
466 *accueil par un conseiller, un premier niveau de conseil qui est donné, et après on rentre*
467 *dans un accompagnement que l'on cale. Y'a déjà des moyens, là, importants je trouve. Si*
468 *on appelle, on nous explique que ça peut être tout de suite, et si on vient tout de suite, c'est*
469 *tout de suite. C'est pas mal, quoi ! Rires. C'est pas mal, souvent faut attendre quelque*
470 *chose, on sait pas trop qui on attend, quoi, etcetera. Voilà, bon, ben un peu partout, hein,*
471 *c'est valable partout. Euhhhh, certains mettent plus de temps à attendre à la caisse au*
472 *supermarché, que d'être reçu ici quand même. Bon, ben, c'est quand même pas la même*
473 *chose. Donc, ça, ça me semble important, et ensuite ici, ils sont entendus, et, et écoutés*
474 *dans leur globalité, dans leur situation de jeunes. Ce qu'on disait tout à l'heure, c'est pas*
475 *simplement un demandeur d'emploi avec un numéro qui cherche un travail. C'est une*

476 *personne, qui est malade, qui a des malheurs dans sa vie, qui a euh, qui mange pas bien,*
477 *euh, qui, qui sait pas ce que c'est que de partir en vacances. Des questions qu'on pose pas*
478 *ailleurs.*

479 *b46- Sur cette globalité de l'accompagnement,*

480 *B46- Je pense que ce qu'ils viennent chercher c'est d'abord ça, et c'est ça qui fait qu'après,*
481 *ils s'en sortent dans leur situation, aussi, enfin ça contribue. Voilà, ils viennent apprendre*
482 *des choses pour réduire l'écart entre ce qu'ils ont à faire, et qu'ils font, ou qu'ils font pas,*
483 *par rapport à ce dont ils ont besoin, mais ils viennent aussi, euh, euh, certains viennent, ils*
484 *ne sont pas contents de venir, mais, mais ,euh, je ne dirais pas que ça leur fait du bien de*
485 *venir, mais si on leur demandait ils pourraient presque dire ça, je pense. Sincèrement. Pas*
486 *tous, certains viennent, c'est très administratif, mais leur façon d'être est comme ça. Ils*
487 *prennent pouf, ils s'en vont. Voilà, mais beaucoup d'entre eux viennent chercher, ben,*
488 *quand on est jeune on a pas de statut, on a pas de reconnaissance. Il faut avoir travaillé*
489 *avant, donc avoir été salarié, savoir ce que c'est pour avoir des indemnités, donc euh, pour*
490 *avoir un autre statut. Quelqu'un qui existe, parce que malheureusement on existe assez*
491 *que, assez fortement, j'en parlais tout à l'heure, on existe économiquement sinon on existe*
492 *pas beaucoup. Economiquement, on existe quand on a des revenus, ou quand on possède*
493 *quelque chose. Voilà, les jeunes possèdent pas grand-chose, et pas beaucoup de revenus. Ils*
494 *sont assez transparents en fait. Pourquoi est ce que quand ils réussissent à travers leurs*
495 *parents, ou comme ils peuvent, avoir un portable que tout le monde envie, ben, ils existent*
496 *quoi, ils font partie d'un groupe. Ceux qui en ont un, et les autres autour, waaaou,*
497 *formidable, etcetera. Ouais, ils viennent chercher ça ici, la reconnaissance, ça c'est, rentré*
498 *dans un groupe, faire partie de quelque chose. C'est certain. Et certains très clairement,*
499 *faire partie de ceux qui travaillent. Rires.*

500 *b47-Euh, donc les jeunes viennent, et qu'est il fait qu'ils ne vont plus revenir ? Je ne parle*
501 *pas de ceux qui ne veulent plus.*

502 *B47- Ah oui, euh,*

503 *b48- Qu'est ce qu'on peut considérer qu'il s'est passé à ce moment là ?*

504 *B48- Ben certains, parfois on fait des erreurs de communication, euh, donc euh, ils*
505 *n'entendent pas ce qu'on pourrait leur apporter, ils n'y trouvent pas leur compte, et ils ne*
506 *le disent pas forcément. S'exprimer, c'est pas facile. C'est pas facile de dire à quelqu'un, ce*
507 *que vous me proposer, ça ne me convient pas, je vais pas revenir. Moi, je le ferai pas, ben*
508 *j'aurai du mal à le faire à leur place. Aujourd'hui, c'est différent, mais...*

509 *b49- Ils ont la possibilité de le faire ?*

510 *B49- Oui, nous ça leur est proposé dès le début, en leur disant que, le conseiller qui le*
511 *reçoit leur dit «je vais être votre conseiller référent, si un moment ou un autre, vous voulez,*
512 *y a quelque chose qui ne fonctionne pas, parlons-en, et si vous ne voulez pas en parler plus*
513 *que ça, mais que vous souhaitez changer quand même, parlons en quand même et exprimez*
514 *vous; vous voulez changer mais parlez en avec votre conseiller». C'est pas une chose facile,*
515 *mais c'est proposé. C'est la règle que l'on a établie, nous ici pour éviter que des jeunes,*
516 *euh, euh, à tort souvent sur le fond, mais à raison selon eux, euh, appelle en disant «je*
517 *veux changer de conseiller», parce c'est la pagaille, sinon, on s'en sort pas, avec les*
518 *dispositifs, la notion de référence, etcetera. Si on ne fixe pas des règles, on est là pour ça*
519 *nous aussi, on renvoie qu'il y a des règles, donc, euh, on est adulte référent, ici quand*
520 *même par rapport à ces jeunes là. Donc les adultes sont sensés montrer la marche des*
521 *choses quoi.*

522 *b50- Ca vous semble dérangent de poser ces règles ?*

523 *B50- Non, non ça me semble normal. Pour moi, ça me semble normal. Par contre pour*
524 *certains, ça les dérange, ça les bouscule, c'est nouveau, si c'est pas nouveau, ça leur*
525 *convient pas. Ca, ça peut être une source de je reviens pas. Y'a des règles, ben l'autre*
526 *finalement il est; ça rappelle, ça renvoie à l'éducation, aux parents, aussi, hein. S'ils*
527 *trouvent ici, finalement, ce qui les a poussés d'ailleurs, ben, ne viennent pas non plus.*
528 *Rires. C'est aussi simple que ça. Maintenant nous on ne peut pas faire autrement. Après on*
529 *est souple, nous, s'il y a des règles. Hein, on arrive à les respecter, mais parfois à sortir du*
530 *cadre quand même. Euh, c'est-à-dire que, euh, euh. Quand je dis les respecter, sortir du*
531 *cadre, comment je peux dire, c'est que, le cadre, c'est qu'un rendez vous, on a ça, c'est*
532 *prévu. Un rendez vous, on va dire que c'est 13 H 30 – 14 H, 13 H 30 – 14 H15 peut être,*
533 *euh, bon, ben nous on accepte que le jeune arrive jusqu'à 13 H 45. Au-delà, on dit, «c'est*
534 *pas possible, c'est trop court». Avant, on dit, «c'est pas bien, faudra pas que ça arrive».*
535 *Mais, on le reçoit quand même. On respecte les règles d'horaires, mais on sort un peu du*
536 *cadre. Voilà, après quand on arrive à CARREFOUR pour le recrutement, et qu'on va à*
537 *l'accueil, à l'heure où on devait être là, et qu'on nous dit, «ben, non c'est pas là, faut*
538 *traverser le parking puis aller de l'autre coté». Et puis quand on arrive de l'autre coté cinq*
539 *minutes après l'heure. Arrivé au bout du parking, ben c'est trop tard. Ben, oui, fallait venir*
540 *avant. Voilà, donc CARREFOUR eux, c'est fallait venir avant, nous, vous pouvez venir un*
541 *peu après. Donc on est souple dans le, alors après la souplesse où ça commence, où ça finit,*
542 *je n'en sais rien, mais nous on a cette souplesse-là. Et d'esprit et matériel aussi.*

543 *b51- Et c'est peut être l'amener petit à petit justement ?*

544 *B51- C'est pour ça. Petit à petit, on ramène à, ben il faut arriver à l'heure. Le curseur est*
545 *là, (gestes) on est là, faut se rapprocher. C'est ça l'idée. Ca peut être une source, je viens, je*
546 *viens pas. L'autre source de je viens pas, ça peut être, euh, ça peut être, ben, je viens plus,*
547 *finalement, j'ai trouvé. J'ai entendu ce que je devais faire, je sais, je me débrouille. Y'a des*
548 *jeunes qui sont autonomes hein, finalement, et tant mieux. Euh, puis ils vivent leur vie, et*
549 *disent, ben non, j'ai pas besoin de vous. Je vois pas ce que vous allez m'apporter. Parfois,*
550 *ils se trompent parce que y'a toujours une petite chose à changer, mais pas complètement,*
551 *ils ont raison, aussi. Enfin, voilà. Bon, ben, ils reviendront s'ils en ont envie un jour.*

552 *b52- Vous avez parlé d'autonomie*

553 *B52- Oui*

554 *b53-Est-ce que l'on peut développer un petit peu ? Qu'est ce que le conseiller, qu'est ce que*
555 *vous, vous vous mettez derrière. Est-ce que, voilà ? J'aimerais que l'on développe là-dessus.*

556 *B53- Ben, l'autonomie, c'est quand on est capable de, de par rapport à une situation de*
557 *faire pour soi même ce qu'il faut, quoi. Voilà, après je ne sais pas comment ! Prendre des*
558 *décisions, euh, choisir les bons gestes, euh, avoir le bon comportement.*

559 *b54- Et c'est important pour le conseiller, ça ?*

560 *B54- Ah oui, ah ben c'est essentiel. Quand un jeune décide de pas, euh, de plus revenir, il*
561 *le fait en autonomie, de mon point de vue. Là, il montre une certaine autonomie. Au moins,*
562 *y'a au moins l'autonomie de dire, «je décide de ne plus le faire». Ca veut pas dire qu'il est*
563 *autonome pour le reste, et notamment pour ce pourquoi il était venu ici, mais au moins, il*
564 *prend une part de son autonomie, en disant, ben finalement «j'y vais plus». Il décide C'est*
565 *quand même très différent de, je dépends de quelqu'un, et je dois demander l'autorisation.*

566 *b55- Et, euh, c'est un des objectifs du conseiller, ça ?*

567 *B55- Oui, oui quand je parlais d'accompagnement tout à l'heure, quand je dis que*
568 *l'accompagnement est réussi, quand, on a transmis ce qu'on avait à transmettre, et que*
569 *l'autre a pris ce qu'il avait à prendre, c'est aussi dire, ben comment ce qu'il a pris ou*
570 *appris, il est devenu plus autonome dans sa recherche de travail, quand même. Autonomie,*
571 *faut le rattacher à quelque chose, on peut être autonome dans sa recherche de travail, et*
572 *puis pas savoir choisir un programme de télé le soir, ce qui n'a rien à voir et qui n'a aucun*
573 *intérêt, et ça peut être ça aussi. Euh, et, euh, nous on est là pour leur donner cette*
574 *autonomie pour qu'il puisse se débrouiller tout seul. Voilà. Euh, je pense que c'est ça*
575 *l'accélérateur dans les 50 %. Euh, un jeune ne sait pas se déplacer, pourtant il a les moyens*
576 *de se payer le bus, euh, ben, on lui explique comment ça marche, après il est autonome*
577 *avec le bus, quoi. C'est bête, mais, c'est souvent.*

578 *b56- Le terme employé, vous avez dit, on donne l'autonomie.*

579 *B56- Oh une part, ouais, je sais pas*

580 *b57- Ca se donne, pfin, je,*

581 *B57- Ca se transmet, pfin. On lui donne les éléments pour qu'il devienne autonome. C'est*

582 *pas tout à fait pareil. C'est pas un truc qu'on attrape l'autonomie, et qu'on file à*

583 *quelqu'un. Ca s'acquiert, ca s'approprie. Il faut s'approprier son autonomie, de mon point*

584 *de vue. Mais, c'est avec des éléments concret souvent, qu'on, ouais, je vois ça comme ça.*

585 *b58- Donc le bus, prendre le bus tout seul, ça peut être un élément concret.*

586 *B58- C'est une autonomie déplacement.*

587 *b59- Voilà, est ce que vous avez, est ce que vous auriez d'autres exemples qui pourraient ?*

588 *B59- Etre autonome financièrement, évidemment, ça c'est très matériel, mais le plus*

589 *difficile à percevoir, c'est l'autonomie dans les décisions. Euh, alors souvent ils sont*

590 *autonomes au sens où ils décident, malheureusement, ils décident avec des éléments, mais*

591 *qui sont incomplets, donc euh, ils sont autonomes, mais ça les rend pas autonome pour*

592 *autre chose, quoi. Ils prennent des décisions qui les excluent parfois. Ca les rend*

593 *autonomes dans la prise de décision, mais ça les rend dépendants dans le reste, quoi. Donc*

594 *ça c'est terrible. Ce que je mets en face de l'autonomie, c'est dépendance moi.*

595 *b60- Et donc le conseiller, quel est son rôle dans ce*

596 *B60- Ben, lui, il faut qu'il rappelle. Après c'est difficile de dire à un jeune je vais te rendre*

597 *autonome, je vais vous rendre autonome. Je les vouvoie, je sais pas si c'est une chose qu'on*

598 *aborde dans la question, moi, je les vouvoie.*

599 *b61- Et, une raison, ou euh,*

600 *B61- Oui, la distance, je suis pas éducateur, on est pas copain, euh, c'est pas mon frère,*

601 *euh, y'a pas de raison que je respecte pas cette personne là, euh, en mettant de la distance*

602 *nécessaire.*

603 *b62- Donc, vous avez dit «Y'a pas de raison que je ne respecte pas», si vous le tutoyez, vous*

604 *auriez l'impression de*

605 *B62- Je pense que c'est un manque de respect de mon point de vue. Alors, c'est deux*

606 *choses, ça peut être deux choses. Si je le tutoie et je, je accepte de lui qu'il en fasse autant.*

607 *Parce que sinon on est dans un rapport hiérarchique, et même si on tire un peu au début en*

608 *étant un peu en haut, je suis pas là pour le, encore une fois, ce rapport là ne me semble pas*

609 *intéressant. Euh, voilà, mais par contre du coup, ça casse cette possibilité de rapport là que*

610 *ce tutoiement. Ca rapproche tellement, ou suffisamment pour qu'après on ne puisse pas*

611 *forcément avoir assez de distance pour dire à quelqu'un, là, ça va pas. C'est plus difficile.*

612 *Pour moi, la distance est nécessaire; ça veut pas dire qu'on peut pas être sympathique,*
613 *qu'on s'appelle pas par son prénom, et que tout va bien, et au contraire. Je pense que c'est*
614 *mieux comme ça.*

615 *b63-Donc, euh, si on devait un peu résumer l'accompagnement par rapport à cette fameuse*
616 *autonomie, on a dit, je reprends un petit peu, et vous me dites si ça correspond donc. On est*
617 *sur la première phase, l'adhésion ensuite sur l'action, la réalisation. Si je traduis, est ce que*
618 *l'on pourrait dire que la dernière phase, ça serait un petit peu l'autonomie.*

619 **B63- Oh oui, on peut dire ça ?**

620 *b64-On peut dire ça*

621 **B64-Avec tous les ajustements nécessaires entre les deux évidemment**

622 *b65- Bien sûr*

623 **B65- A chaque réalisation, on pointe ce qui va, ce qui va pas, ce qu'il faut changer. Oui,**
624 **oui, l'autonomie, oui c'est l'autonomie, oui, on peut dire ça. Les autonomies, ça serait plus**
625 **juste. Puis c'est variable avec le temps, les conditions.**

626 *b66- Oui, c'est pas fixé comme ça, c'est pas un catalogue dont on tourne les pages.*

627 **B66- Ouais, ouais, c'est ça! Ca s'ajuste.**

628 *b67- Est-ce que l'on peut revenir en arrière même*

629 **B67- Oui**

630 *b68- On est dans l'action réalisation, puis on voit qu'il faut de l'adhésion.*

631 **B68- C'est souvent nécessaire. Parce qu'après il faut passer à autre chose, et autre chose**
632 **c'est pas facile. Ya des fois, euh, enfin, on en voit jamais le bout, hein de l'insertion, hein.**
633 **Euh, l'autonomie, je pense que c'est comme la formation et l'orientation, c'est toute la vie,**
634 **quoi finalement, c'est une roue hein, de toute façon ça tourne, hein.**

635 *b69- Qu'est ce que vous mettez derrière ce mot insertion ?*

636 **B69- Entrer dans**

637 *b70- Entrer dans, d'accord ?*

638 **B70- Alors, c'est souvent un mot qui est un peu un gros mot parce que, euh, insertion**
639 **souvent est entendue comme réinsertion, genre sorti de prison ou de je ne sais pas quoi. Y'a**
640 **besoin d'y retourner. Dans insertion c'est rentrer dans, souvent pour la première fois,**
641 **concrètement, entrer dans, pour moi, c'est entrer dans, m'impliquer, en faire partie. C'est**
642 **pas simplement rentrer dedans, c'est pas rentrer dedans.**

643 *b71- Oui, oui, c'est ce qu'on veut donner, c'est ce que l'on veut montrer aux jeunes, c'est ça ?*

644 **B71- C'est là, ce a quoi, on veut arriver.**

645 *b72- D'accord, ce a quoi on veut arriver, qui est on ?*

646 *B72- Lui et nous. Enfin, lui, quand il le demande, plus ou moins clairement, on en a parlé*
647 *tout à l'heure, puis nous, dans la proposition de service pour y arriver. C'est finalement ce*
648 *qu'on veut quand même. Alors, ce qu'on veut, ce qu'on, ce à quoi on souhaite, euh, ce vers*
649 *quoi on souhaite aller, quoi.*

650 *b73- Donc, c'est aussi ce qu'on nous demande, ce que demande l'institution ou les*

651 *B73- Tant qu'on en était à, finalement quand ça convient au jeune, c'est bien. C'est pas*
652 *trop difficile. Euh, maintenant, on nous demande aussi ça, on nous demande aussi des*
653 *résultats qui se, qui peuvent se mesurer, hein, par rapport à ça. Donc euh, des résultats qui*
654 *sont établis sur des critères, donc les critères, ben voilà, moi je ne les définis pas forcément*
655 *tous. Parfois, on a l'opportunité de les définir nous-mêmes, puisque on définit nous-mêmes*
656 *le projet, le contexte, et ce à quoi on veut arriver. Donc là, on est plus libre, mais, ce qu'on,*
657 *c'est borné, et c'est prêt quoi, donc, euh.*

658 *b74- Et ce qui est demandé par, euh, les financeurs, euh, l'institution, est de plus en plus*
659 *compliqué, de plus en plus difficile, de plus en plus, éloigné de la réalité ?*

660 *B74- Les deux, les trois. Pas complètement éloigné, mais, euh, c'est, c'est, comme tout ce*
661 *qui vient du haut, en terme de projet, ça part pas d'un diagnostic des besoins réels. Donc,*
662 *on pense que, euh, on aurait les mêmes problèmes qu'on a, euh, de, de, si on avait du*
663 *travail pour tout le monde. Alors, sous une autre forme, peut être, mais on aurait les*
664 *mêmes. C'est ce que je veux dire.*

665 *b75- C'est quoi les problèmes, c'est ?*

666 *B75- Oh ben, les problèmes qui sont rencontrés quoi, euh, de, je sais pas moi, de euh, de*
667 *délinquance pour certains, pour moi ce serait plutôt le manque d'estime de soi des jeunes*
668 *etcetera. Ca existerait toujours, dans un autre contexte. Mais, ça, on aurait toujours ça.*
669 *Alors ça serait lié à autre chose, la relation entre les gens, etcetera, au, au, ben voilà, mais*
670 *ça serait moins lié au travail puisqu'il y en aurait pour tout le monde. Forcément. On se*
671 *poserait plus cette question là. Mais, euh, si, elle se poserait quand même, plus mon travail*
672 *me convient plus, j'en veux un autre, je voudrais bien en choisir un autre, un mieux payé,*
673 *euh, un plus intéressant, euh, un plus valorisant, un moins dehors, un plus dedans. Enfin,*
674 *tout le temps des trucs...*

675 *b76- Donc du coup, là, on touche euh, on peut dire on touche au rôle des missions locales qui*
676 *n'est pas seulement, si je, enfin, je vais aller sur une ligne droite, la mise au travail, mais*
677 *plus, toutes ces difficultés que l'on pourrait retrouver, même si le travail existait?*

678 *B76- Ah oui, c'est normalement le rôle des missions locales qui est de moins en moins*
679 *considéré. Le reste, à part la mise au travail. De moins en moins considérée, mais qui fait*

680 *partie intégrante de comment je fais pour y aller au travail. Ah, ça c'est mon point de vue.*
681 *Ce n'est pas que le mien, voilà. C'est difficile d'aller bosser quand on a faim, c'est difficile*
682 *d'y aller à pied souvent, enfin, on peut revenir après sur tout. Je prends des exemples*
683 *simples, mais je pourrai, euh, pour moi c'est simple aussi, ça l'est moins pour beaucoup*
684 *d'autres, mais c'est aussi difficile d'aller se présenter devant des gens, et compris quand le*
685 *travail est prévu etcetera, euh, ben quand on a du mal, quand on est super timide, euh,*
686 *parce que c'est pas facile quoi de se confronter aux gens qu'on connaît pas pour faire un*
687 *travail et la pression derrière, faut y arriver. Pfff, c'est pas simple. C'est pas simple.*

688 *b77- Et, euh, dans l'accompagnement que vous faites, est ce que vous remarquer des*
689 *difficultés dans cette première insertion au travail ? Vous, depuis 20 ans, est ce qu'il a eu une*
690 *évolution ?*

691 *B77- Oui, dans l'évolution y'a que, euh, la promesse, y'a vingt ans d'un travail, même*
692 *quand il était payé au minimum, elle tenait à peu près la route, parce que elle garantissait*
693 *de pouvoir à peu près payer un loyer. Euh, manger normalement, je vais dire ça comme ça,*
694 *peut être un petit crédit pour une voiture, avec les assurances, et se payer quelques loisirs.*
695 *On va dire ça comme ça. La promesse aujourd'hui, c'est quand on a un travail même payé*
696 *au minimum, ben, payé au minimum, ce qui est souvent plus le cas. Avant on pouvait dire*
697 *même payé au minimum parce que c'était pas forcément tout le temps, là c'est quasiment*
698 *que ça, euh, une fois qu'on a payé son loyer, il reste pas grand-chose pour le reste. Donc*
699 *l'objet même, la finalité même qui nous est demandée, elle est, même quand elle est*
700 *atteinte, elle, elle garantit pas grand chose, donc, que c'est pas forcément l'Eldorado non*
701 *plus, hein.*

702 *b78- D'où on, du coup l'autonomie financière, elle n'y est même plus ?*

703 *B78- Ben, si, il faut faire des choix. Je pense que les jeunes vivent autrement aussi. On le*
704 *sait, ils restent plus longtemps chez leurs parents. Donc, ben pourquoi, parce que les loyers*
705 *sont trop chers, c'est évident. Euh, un deux pièces ou trois pièces en ville, c'est 700 € par*
706 *mois sans les charges. C'est hallucinant quand même.*

707 *b79- Dans cette autonomie là, je reviens encore sur ce mot, donc, euh, le but des missions*
708 *locales, c'est de les amener à certaines autonomies, puisque on a dit qu'il y en avait*
709 *plusieurs, tout en étant à la limite, conscient, que c'est pas gagné.*

710 *B79- Mais c'est pour ça qu'on parlait d'usure, de ,euh, bon, ben on sait que ce qui nous est*
711 *demandé là est, l'objet de ce qui nous est demandé n'est pas forcément, euh, ça peut pas*
712 *être la seule finalité parce que c'est pas suffisant quoi. C'est, c'est, enfin, c'est pas*
713 *suffisant. C'est pas satisfaisant, voilà, c'est pas pareil.*

714 *b80- Et pour se satisfaire*

715 *B80- Je sais pas. Alors, c'est pour ça aussi que les missions locales n'ont pas que ce rôle là.*
716 *Elles ont, à la base, ça a changé un peu, mais, elles ont le rôle d'animateur local, de de, de*
717 *d'observatoire de la jeunesse et du reste, euh, de, ce qui permet aussi de dire, y'a des trucs*
718 *qui vont pas, euh, et parfois ça change, souvent même. C'est jamais parfait, parce que*
719 *quand un truc change, à l'autre bout, ça veut plus, donc il faut encore faire, apporter des*
720 *changements, des modifications, mais, le, comment dire, le, euh, la gratuité pour les*
721 *transports par ici, euh, euh, les aides au logement par là, etcetera. Donc, finalement, y'a*
722 *des aménagements quand même pour que, les choses puissent se faire, et localement,*
723 *quand on remonte des choses, ben après y'a des, des actions qui peuvent être menées pour*
724 *faciliter la vie des jeunes ou l'accès à telle chose, etcetera, etcetera, quoi, donc*
725 *heureusement. J'ai pas d'exemple, mais.*

726 *b81- Le rôle des missions locales, donc y'a ce rôle d'accompagnement, mais du coup, c'est ce*
727 *rôle d'observatoire qui peut permettre d'améliorer, d'adapter plus favorablement.*

728 *B81- Adapter, anticiper, prévoir, euh, analyser aussi un certains nombres d'éléments qui*
729 *sont liés aux jeunes, et qui permettent d'ajuster aussi des choses de façon plus large, ou au*
730 *moins de savoir que si on le fait pas, ça va mal se mettre, mais euh, parce que si on a pas*
731 *les moyens de faire, ben, on a pas les moyens de faire.*

732 *b82- Est-ce que là on a fait un peu le tour du rôle du conseiller ? Brièvement ?*

733 *B82- Oui, ouais, après. Après il y a le conseiller, enfin, moi je fais partie du vieux de la*
734 *vieille, donc euh, j'aime bien transmettre aussi, donc euh. Y'a le rôle du conseiller avec les*
735 *autres conseillers. Voilà, j'aime bien ça, donc euh, je donne ce que je sais, moi. Ca*
736 *m'appartient pas. Ca, ça me plaît, c'est un autre rôle, mais, euh, je pense que, moi j'aime*
737 *bien.*

738 *b83- Ca peut être le fil un peu conducteur ?*

739 *B83- Ca, c'est ce qui me tient encore, quand y'a des jeunes qui arrivent là, j'aime bien leur*
740 *transmettre ce que je sais, leur donner des ficelles, puis alors y, des jeunes conseillers hein*
741 *j'entends, et en même temps, souvent ils sont riches de techniques nouvelles ou adaptées,*
742 *ou appropriées. Ils sortent de formation, ils ont des expériences particulières qu'ils me*
743 *transmettre aussi, c'est bon, ça. Ca permet de se renouveler aussi, de faire tourner la roue*
744 *de l'autonomie, aussi. Rires*

745 *b84- On y revient, pour tout le monde du coup !*

746 *B84- Pour tout le monde, mais bien sûr. Ben, c'est évident, c'est évident ! Euh, on est pas*
747 *autonome en tant que conseiller quand on démarre dans une mission locale, et ça prend du*

748 *temps avant de, avant d'y arriver. Après on croit qu'on l'est, mais, euh, de temps en temps,*
749 *euh, on a un peu le vertige quand on se rend compte qu'il nous manque des trucs quoi,*
750 *donc il faut aller les chercher, hein, c'est nécessaire. Voilà.*

751 *b85- D'accord, bon, ben, ça va ?*

752 **B85- Ca va**

753 *b86- Bon, un petit point sur l'entretien, est ce que, le contexte, les questions abordés, est que*
754 *cela donne du sens, est ce que ?*

755 **B86- Oui, oui, moi c'est des questions que je me pose assez souvent. J'ai travaillé à des**
756 **groupes, j'ai participé à des groupes de travail, bon euh, voilà. Je suis assez bavard donc**
757 **c'est pas un problème. Euh, et, oui, oui ça donne du sens, après je suis pas capable**
758 **forcément d'avoir le recul nécessaire, ou la hauteur nécessaire pour dire ce que je fais,**
759 **comme je fais etcetera, donc, euh. Y'a peut être des points sur lesquels je suis allé trop loin,**
760 **dans mes paroles ou pas assez, mais bon voilà. Globalement, j'ai pas du me tromper**
761 **beaucoup. Enfin, je crois pas. Me tromper beaucoup dans ce que je voulais dire, je peux me**
762 **tromper dans ce que je fais, alors là, ouuuuh, c'est pas le problème particulier, et puis si je**
763 **m'en rends compte, si quelqu'un s'en rend compte, et me le dis, ça s'est bien.**

764 *b87- Vous avez l'impression, d'avoir pu exprimer, en tout les cas, le ressenti du rôle de*
765 *conseiller ?*

766 **B87- Oui je pense, oui, après. Au-delà des livres.**

767 *b88- Oui, On est d'accord, dans la vraie vie.*

768 **B88- Dans la vraie vie**

769 *b89- Ok, bon ben merci.*

2 *c1- Est-ce que vous pouvez me parler de votre métier et plus précisément de*
3 *l'accompagnement que vous réalisez ?*

4 *C1-Euh, de l'accompagnement que je réalise, là, on parle que de l'accompagnement ?*

5 *c2- Au sein de la mission locale*

6 *C2- Ben l'accompagnement que je réalise, moi c'est que j'accueille les jeunes. Euh, je les*
7 *mets à l'accompagnement renforcé, bien souvent parce qu'en général, enfin, je, je, je pense*
8 *moi qui a besoin toujours de cet accompagnement renforcé. Euh, l'appui ponctuel, je le,*
9 *voilà. Je trouve que c'est plus intéressant d'avoir toujours le même interlocuteur, donc euh,*
10 *je passe les jeunes en général en accompagnement renforcé. J'essaie de voir, ben,*
11 *effectivement, où est ce qu'il y a des besoins, si c'est plutôt un projet d'orientation, euh, si*
12 *c'est, euh, un accès à la formation, ou alors si c'est vraiment une recherche d'emploi pure.*
13 *Même si euh, bien généralement, je dirais dans 80 % des cas, euh, les projets sont*
14 *parallèles. On travaille sur la formation et sur la recherche d'emploi en même temps parce*
15 *que, je trouve que c'est un peu indissociable dans les situations Euh, même s'ils envisagent*
16 *une formation, bien souvent la recherche d'emploi est nécessaire, euh, en même temps.*
17 *Euh, après qu'est que je fais. Donc du coup, on fonctionne en entretien individuel, euh.*

18 *c3- Juste une petite question, une petite précision. Qu'est ce que ça veut dire pour vous*
19 *accompagnement renforcé ?*

20 *C3- C'est-à-dire que c'est moi qui suis vraiment sa référente, et que je lui dis bien que, je*
21 *suis quelqu'un, je me rends assez disponible, euh, par téléphone, par mail. Donc je trouve*
22 *que, euh, pour les jeunes le fait de savoir ce référent unique, ça permet d'avoir un contact*
23 *régulier. C'est-à-dire que, si ça serait jamais, enfin, on vient voir une personne, faut tout*
24 *réexpliquer et tout ça. Là, moi je suis au courant de la situation, je le mets en*
25 *accompagnement renforcé, j'essaie de les voir régulièrement et de leur proposer des choses.*
26 *Et bon, en retour je leur demande de faire la même chose quand je leur dis : «je vous mets*
27 *en accompagnement renforcé, mais voilà, c'est donnant donnant, je vais m'investir, mais*
28 *vous vous investissez ». Et voilà, c'est ça que j'essaie de travailler avec eux*
29 *l'accompagnement renforcé. Ben, disons que je suis disponible, par contre, voilà derrière.*

30 *c4- Donc certains ne le sont pas ?*

31 *C4- En accompagnement renforcé, ça arrive, mais c'est, je les compte, depuis que je suis là,*
32 *sur les doigts des mains, quoi. Parce que, alors bien souvent je les mets en*
33 *accompagnement renforcé mais je sais pas ce que ça donne derrière. Des fois, ils*

34 *reviennent pas, ça arrive*

35 *c5- Concrètement, ça veut dire quoi de les mettre en accompagnement renforcé pour vous ?*

36 *Vous faites une manip particulière ?*

37 *C5- Alors par rapport à la mission locale, oui, y'a une manip particulière qui fait que*
38 *quand on les met en accompagnement renforcé, on devient de fait, euh, l'interlocuteur*
39 *privilegié. Il sera automatiquement orienté vers nous. Et, euh, mais pour moi, après c'est*
40 *vraiment, voilà, essayer de le suivre, euh, de A à Z, au mieux sur une sortie positive, mais*
41 *au moins de les aider et puis euh, je trouve que j'ai quand même beaucoup de situations où*
42 *y'a pas que de toute façon que la formation et l'emploi. Et le fait de pouvoir, euh, gérer un*
43 *petit peu les sources, la diffusion des informations sur l'ensemble des choses c'est*
44 *important et de faire le lien avec les partenaires aussi. Et du coup, c'est pour ça que*
45 *l'accompagnement renforcé, je le conçois un petit peu, pas autrement. En fait, voilà.*

46 *c6- Alors les suivre de A à Z, concrètement qu'est ce que cela signifie ?*

47 *C6- Ben, de A à Z, c'est vraiment faire l'état des lieux avec eux, faire le tour, donc, que ce*
48 *soit, l'échange social, logement, santé et autres, et euh, et euh, ben où est ce qu'ils en sont*
49 *au niveau de leur projet professionnel, où, des fois y'en a pas mais voilà, où est ce qu'ils en*
50 *sont à ce niveau là. Donc, euh, travailler tout ce qui est social tout de suite. Enfin, moi dès*
51 *que je repère des difficultés à ce niveau là, c'est ma priorité même si j'entame déjà des*
52 *choses sur l'orientation et tout, c'est ma priorité. Eh, euh, une fois que ça s'est un peu plus*
53 *aplané, ben là, on est peut être un petit peu plus sur l'accompagnement renforcé, sur*
54 *l'orientation, l'accès à la formation, l'emploi. Bien que tout ça c'est lié, quoi. Là, c'est dans*
55 *les, je vois, dit un peu dans l'idéal, c'est ce que j'essaie de faire, mais des fois, ben, l'accès à*
56 *la formation c'est ce qui va faire que le coté logement ça va aller mieux, donc, euh voilà*
57 *tout est lié. Mais à la base, c'est ça, on repère au niveau social déjà s'il y a des difficultés,*
58 *on essaie de répondre déjà à ces freins là, et après on fait l'accompagnement orientation,*
59 *formation ou emploi.*

60 *c7-Comment on repère concrètement ?*

61 *C7- Alors euh, ben c'est en, en creusant, alors, en fonction de ce qu'ils nous disent, et ben,*
62 *y'a des fois des petits mots, ou des petites, des petites phrases qui disent, qui a peut être un*
63 *petit souci à ce niveau là, donc je vais essayer de creuser, de les relancer. C'est-à-dire, est*
64 *ce que vous pouvez m'expliquer...*

65 *c8- Donc on pose des questions ?*

66 *C8- On pose des questions, et on, on rebondit sur ce qu'ils disent. Et moi ce que j'aime bien*
67 *faire aussi, c'est les C.D. Parce que je l'ai appris en formation, j'ai fait la formation de*

68 *C.I.P. donc j'ai appris des techniques d'entretiens, et ce que j'aime bien faire aussi, s'ils me*
69 *disent quelque chose et que j'en attends plus, je réponds pas forcément, j'attends un petit*
70 *peu, et bien souvent ça sort à ce moment là. C'est euh, ils doivent sentir enfin, voilà c'est*
71 *instinctif, ça doit être naturel. On dit quelque chose, y'a un petit blanc, et euh, et puis là, ils*
72 *surenchérissent. Et si effectivement, ils le font pas, ben je fais un petit peu de l'entretien*
73 *semi directif, comme vous faites, de temps en temps, je vais revenir sur les, sur des points :*
74 *«oui et vous m'aviez dit que». Je vais profiter, voilà, de, d'une autre conversation pour*
75 *refaire un lien, et puis recreuser à un moment donné cette question là, qui me, qui me*
76 *taraude dans la tête. Il faut que j'en sache plus.*

77 *c9- D'accord, euh, donc votre intervention auprès des jeunes, donc, c'est basé sur des*
78 *échanges, des échanges, des questions, de l'écoute*

79 *C9- Oui*

80 *c10- Oui, comment vous le vivez, vous tout ça ?*

81 *C10- Comment je le vis, euh, des fois j'ai l'impression de pas avoir assez de temps par*
82 *rapport à ce que je voudrais faire. Parce que sûr, ben vraiment, je repars sur ma formation,*
83 *parce que j'ai vraiment appris l'entretien idéal, et des fois c'est pas facile quand on se dit*
84 *on a une demi heure, euh, une demi heure, dès fois c'est court en fonction des situations.*
85 *Euh, je le vis, je le vis bien parce que c'est vraiment, enfin, je savais un peu à quoi je*
86 *m'attendais en faisant ce métier là, et que c'est vraiment un métier qui me plait. Euh,*
87 *j'arrive quand même à prendre du recul, même si des fois, euh, des situations, je ne sais pas*
88 *quand vous me dites, comment vous le vivez, est ce que c'est au cours de l'entretien, est ce*
89 *que c'est après, est ce que vous arrivez à prendre du recul par rapport aux situations que*
90 *vous rencontrez. C'est dans quel sens ?*

91 *c11-Ca peut être à tous les instants, un peu, au moment où le jeune est là; ce qu'on peut en*
92 *attendre, ce qu'on pense pouvoir donner. Si le mot donner vous convient, je ne sais pas, euh !*

93 *C11-Ben, euh donner, oui, je pense que le mot me convient, c'est, euh, c'est donner ou*
94 *pour moi c'est plutôt essayer de, de lui faire trouver la réponse à la, bien sûr, il y a des infos*
95 *qu'on est obligé, mais, euh, je suis pas que dans le don, je suis aussi dans, euh, les amener*
96 *à chercher eux même. Euh, je sais qu'euh, avant les conseillers mission locale s'étaient*
97 *vraiment euh, information, euh. Moi j'ai eu un parcours d'insertion sociale et*
98 *professionnelle, où il a fallu, où j'ai eu des conseillers qui m'aidaient et tout ça. Euh, c'est*
99 *par forcément l'info qui m'a aidé, c'était plus la motivation que j'avais quand je sortais*
100 *d'un entretien, parce que y'a des conseillers qui sont très forts juste pour motiver, et ils ont*
101 *pas forcément les infos, et en même temps, avec le recul je me dis c'est normal. On peut pas*

102 *tout savoir. Mais, c'est voilà. C'est plutôt, euh, pas forcément leur donner l'information*
103 *toute nue, mais les guider pour qu'ils sachent chercher l'info, parce que aujourd'hui, je*
104 *suis là, mais demain je serai peut être pas là. Et l'info, il faut bien qu'ils trouvent à un*
105 *moment donné, donc euh. J'essaie de leur donner beaucoup de conseils méthodologiques*
106 *pour qu'ils le fassent eux-mêmes, plus que donner, donner sur un plateau, c'est pas ma,*
107 *c'est pas ma technique.*

108 *c12- Quel serait le mot qui pourrait reprendre ça, le fait de donner ? si je reprends vos*
109 *propos, pour qu'ils se passent de vous.*

110 *C12- Oui, c'est ça. Ben je pense que, enfin, je suis peut être un peu formatée mais je pense*
111 *que c'est ça mon métier. C'est, euh, les aider à faire sans moi. Après, ils reviennent plus,*
112 *mais, c'est pas grave!*

113 *c13- Y'a un mot qui vous vient à l'esprit par rapport à ça ?*

114 *C13- Par rapport à ça ? Non.*

115 *c14- Non, c'était une question.*

116 *C14- Vous en avez un,*

117 *c15- Ben, je vous le demandais à vous. Rires partagés. Bon, euh, dans l'objectif de*
118 *l'accompagnement, ces jeunes que vous recevez, est ce que vous, vous vous fixez un objectif ?*

119 *C15- Dans l'entretien ?*

120 *c16- Dans l'entretien ou dans le suivi, pas forcément dans l'entretien au moment présent,*
121 *mais dans le suivi qui se déroule, est ce que, euh, même s'il est pas posé, peut être il est posé,*
122 *ou s'il n'est pas posé, vous vous dites, voilà, j'aimerais qu'on arrive à ça, comment ça se*
123 *passe votre positionnement ?*

124 *C16- Par rapport aux objectifs de mon suivi. Alors moi bien souvent, et là, c'est là que du*
125 *coup j'ai encore un peu du mal à me positionner, au début, je, je donnais beaucoup*
126 *d'objectifs dans l'accompagnement dans sa globalité. Euh, j'expliquais beaucoup, ben, les*
127 *différentes étapes tout de suite, et euh, je crois que des fois ça faisait trop. Donc*
128 *aujourd'hui, j'essaie d'expliquer en général les premières étapes, en disant qu'après,*
129 *y'aura d'autres choses à travailler, mais je suis beaucoup moins dans le, le précis si vous*
130 *voulez. Euh, j'essaie d'y aller doucement, parce que, je crois que j'ai perdu déjà pas mal de*
131 *jeunes comme ça, voulant poser trop d'objectifs sur l'accompagnement. Y, voilà, il faut*
132 *qu'on fasse ça, il faudrait qu'on fasse ci, et après, ça fait peur. Bon maintenant, j'essaie d'y*
133 *aller petit à petit, euh, sur deux, trois entretiens, de dire, ah bon, on va travailler ça ensuite*
134 *ça, mais je ne vais pas plus loin parce que, euh, je veux pas que ça, que ça soit après trop,*
135 *trop, qu'ils aient l'impression qu'il y ait trop de choses à faire, et que ce soit insurmontable,*

136 *donc euh. J'essaie d'y aller progressivement. Mais c'est pas facile ce positionnement, parce*
137 *que l'on a, bien souvent eux aussi y z'ont envie d'un résultat assez rapide. Donc euh, ne*
138 *pas leur expliquer jusqu'au bout, c'est pas évidemment, donc il faut essayer de trouver le*
139 *juste milieu entre euh, ce qu'on va faire, et ce qu'on va faire concrètement, voilà.*

140 *c17- Et cet objectif qui est fixé, euh, comment il est fixé, qui le fixe, comment ?*

141 *C17- Alors, moi je leur dit toujours, à chaque entretien, je vais vous proposer des choses.*
142 *Vous pouvez pas être d'accord, je peux l'entendre, mais on en discute, et après on voit ce*
143 *qui effectivement vous correspondra le mieux. Mais, euh, je pars toujours de mon, toujours*
144 *de mon premier discours dès le premier entretien c'est ça. Je vais peut être vous proposer*
145 *des choses qui vont pas vous correspondre ou vous allez pas savoir pourquoi je vous, je*
146 *vous les propose, alors du coup n'hésitez pas à me le dire parce que je peux me tromper, je*
147 *peux, je peux, vous proposer des choses qui vous conviennent pas mais on en discute, et en*
148 *général c'est comme ça. Après les objectifs, euh, je les pose, euh, je leur demande toujours*
149 *s'ils sont d'accord, s'il y a des questions, si, euh, y'a autre chose qu'ils voulaient voir, après*
150 *les objectifs, on les construit ensemble comme ça vient, quoi*

151 *c18- Au fur et à mesure ! Donc, euh, le premier, ça va être quoi qui va vous faire poser un*
152 *objectif*

153 *C18- Le premier ?*

154 *c19- Le jeune arrive, si on se mettait dans la situation ?*

155 *C19-Ben, moi je leur demande ce que je peux faire pour eux, dans un premier temps; et*
156 *après je les laisse partir, et après c'est en fonction de ça que je rebondis sur les choses que*
157 *je peux proposer.*

158 *c20-Euh, par rapport au métier, euh, vous vous souhaitez leur apporter quoi, de part votre*
159 *fonction ?*

160 *C20- De l'autonomie, et puis je pense vraiment, euh, le, l'accès, les étapes pour atteindre ce*
161 *qu'ils ont envie d'atteindre. Ou au moins, dans l'idéal s'ils peuvent, parce que des fois y'a*
162 *des projets qui sont, pas forcément atteignable vraiment facilement, c'est au moins la chose*
163 *qui se rapproche le plus pour que peut être à un moment donné, mais peut être sur du plus*
164 *long terme, ils l'atteignent. Mais j'essaie de les approcher au mieux de leur objectif de base.*

165 *c21- Vous avez nommé le mot autonomie,*

166 *C21-Oui*

167 *c22- Donc là, est ce que vous pourriez me le redéfinir dans votre métier, par rapport à votre*
168 *métier, par rapport à ce que vous donnez aux jeunes.*

169 *C22- Ben, c'est peut être ça le mot que vous attendiez tout à l'heure. C'est ce que je disais,*

170 *oui, voilà, j'essaie de leur donner des méthodes, et euh, des conseils pour qu'ils fassent*
171 *eux-mêmes, et pour qu'ils soient autonomes, et comment on dit, euh, j'ai été éducatrice*
172 *avant, acteur de leur projet. Voilà, c'est ça.*

173 *c23- Alors c'est quoi un acteur, être acteur de son projet*

174 *C23- C'est-à-dire ne pas se reposer que sur une personne et attendre que ça se fasse. Mais*
175 *c'est bien mettre en place les choses soi même pour que ça arrive. Et après on est tellement,*
176 *euh, tellement fier de ce qu'on fait; je pense qu'au fur et à mesure, ça donne une*
177 *motivation quand on voit que c'est pas si difficile que ça avec certains bons conseils, et que*
178 *ça redynamise et que petit à petit, ça aide à avancer. Parce que, euh, si on donne tout sur*
179 *un plateau, ben, vous allez faire ci, ça, ça, euh, le jeune y risque d'arriver à un endroit où il*
180 *a pas envie d'aller en fait. Enfin, ce sera pas son choix, donc euh, vraiment c'est euh, voilà.*
181 *Il faut le laisser faire, pour que eux à un moment donné, euh, voilà ils fassent les bons*
182 *choix et petit à petit, ils s'autonomisent, ils prennent confiance en eux, et comme ça je*
183 *pense que quand le projet est atteint, et ben, il est vraiment validé pour le coup. C'est eux*
184 *qui auront fait des démarches et c'est pas nous.*

185 *c24- Faire le bon choix, Qu'est ce que c'est précisément ?*

186 *C24- Faire le bon choix, pour eux ?*

187 *c25- Oui, vous avez dit il faut qu'ils fassent le bon choix.*

188 *C25- Ben faire le bon choix, faire les choix qu'ils leur correspondent à un moment, si c'est*
189 *eux qui font les démarches et les actions, ben ça sera leur choix et je pense que ce sera le*
190 *bon choix, même s'ils peuvent se tromper. C'est pas ça que je veux dire, mais, ils feront le*
191 *bon choix parce que c'est celui vers lequel ils pourront, ils se sentiront capable de faire, et*
192 *ils arriveront à le faire, donc ça, pour moi, c'est faire le bon choix. Après y'a des étapes, des*
193 *parcours avec des étapes tortueuses, et, mais c'est pas grave du moment que ça arrive au*
194 *bout, euh, voilà. L'essentiel, c'est que ça marche.*

195 *c26-Alors, ça marche, est ce que l'on parle, je ne sais pas si le mot est, est, correct, mais est*
196 *ce qu'on peut parler d'accompagnement réussi, et si on dit ça qu'est ce que ça veut dire pour*
197 *vous?*

198 *C26- Euh, aujourd'hui, je pense que je n'ai pas encore, le, le recul sur ma pratique pour*
199 *parler d'accompagnement réussi, parce que, oui y'a des sorties positives, mais...*

200 *c27-Ou un bon accompagnement, est ce que c'est plus parlant ?*

201 *C27- Ouais, parce que accompagnement réussi, on parle un peu de résultat, et, j'ai pas*
202 *assez de recul. Ben un bon accompagnement je pense que c'est un conseiller qui, euh, qui,*
203 *tente de proposer les choses qui pourraient correspondre à la personne. Que la personne*

204 arrive à un moment donné à avoir cette dynamique de faire la démarche, et avance, alors,
205 euh, avance un minimum. Des fois y'a des échecs, mais euh, dans l'échec des fois y'a des
206 réussites. Donc ça, ça peut être aussi euh, une réussite personnelle, euh, je ne sais pas moi,
207 euh, un jeune en situation difficile, euh, c'est un peu difficile, on appelle plein de
208 partenaires, on arrive à lui trouver un logement, parce que je le prends parce j'ai le cas
209 concret d'un jeune, euh, qui pendant presque un mois était à la rue, et j'ai eu vraiment du
210 mal à, avec les partenaires, et tout ça. Mais lui a été aussi très actif dans sa démarche,
211 parce que justement, je lui expliquais les choses que je faisais, en parallèle, il a fait les
212 mêmes démarches que moi, et euh, il a obtenu là un logement d'accueil temporaire et, euh,
213 et là pour moi c'est une réussite parce que, voilà, il a eu une difficulté, ben déjà ça, il est
214 pas arrivé au bout, mais voilà. Pour moi c'est déjà ça un accompagnement réussi. Quand
215 on voit, euh, petit à petit des petites choses qui font que, euh, ben, la situation avance, y'a
216 des points positifs, et euh, et le jeune voit du coup, il est un petit peu plus confiant. Et puis
217 y'a aussi, l'accompagnement réussi, moi je trouve que, quand il est ancré aussi, cette
218 certaine relation qui fait que le jeune n'hésite pas à venir vers vous, vous parlez des choses.
219 Je trouve que c'est un accompagnement réussi, parce que, il le ferait pas si, si mon
220 accompagnement, j'aurai pas un bon positionnement avec lui. Donc, ça aussi je trouve que
221 voilà, quand il commence à y avoir vraiment des interactions, et euh, et des échanges où
222 l'on sent qu'il y a, des échanges qui n'auraient pas eu lieu s'il n'y avait pas eu une relation
223 de confiance. Là pour moi, c'est, euh, un accompagnement réussi.

224 c28- D'accord, je peux reprendre le terme relation de confiance,

225 C28- Ouais, aller on va tous les faire ! Rires Oui

226 c29- Ils ont été dits

227 C29- Oui

228 c30-Alors qu'est ce qu'on, euh, comment on pourrait le définir d'une façon précise, concrète?

229 C30- D'une façon concrète...

230 c31-Toujours pour vous, hein ?

231 C31-Ouais, pour moi, je pense que, ben, c'est quand le, le jeune il s'autorise à parler de
232 tout, et que spontanément, y, y va venir vers vous quand par exemple il a un souci, une
233 difficulté, je pense que là, euh, la relation de confiance est créée. Après par rapport à moi,
234 euh, comment je mets en place la relation de confiance, euh, je sais pas, j'essaie d'être euh,
235 ben d'être euh, naturelle comme je suis, ça marche ou ça marche pas mais, euh, j'ai pas de
236 truc pour définir comment on fait la relation de confiance. Ca c'est, je pense que ...

237 c32- C'est peut être à deux, aussi de toute façon ?

238 C32-Voilà, c'est un feeling, euh, peut être qu'avec certains ça va pas marcher, et puis avec
239 d'autres conseillers, ça marchera très bien, euh, mais je pense que c'est oui vraiment à
240 partir du moment où on sent que, voilà, le, j'ai réussi à mettre, euh, à créer cette relation de
241 confiance avec le jeune quand voilà, il y a des échanges, euh, même si on se voit pas
242 pendant un mois, voilà, y'a un souci, il va penser que peut être je peux l'accompagner, et il
243 va m'appeler, et je pense que, voilà, c'est, la relation de confiance, c'est ça, c'est, euh, de se
244 dire ben la personne, elle est, elle est disponible aussi quand j'en ai besoin. Donc, je pense
245 que c'est ça la relation de confiance. Enfin, moi comme je la définis aujourd'hui, c'est ça.
246 C'est vraiment, euh, voilà, dans la relation qu'on peut avoir avec, voilà, aidé aidant, euh,
247 voilà. Les contacts que, je sais pas comment le définir le fait de, y'a un accompagnement,
248 quoi, c'est pas, voilà, même si c'est forcément très régulier, y'a un accompagnement, et
249 puis, quand il, quand il le faut ça va être très régulier, ça va nourrir cette relation de
250 confiance. Après je sais si j'ai répondu à votre question par rapport à ça?

251 c33-Si, si, c'est bon,

252 C33- D'accord, je, je suis en train de m'embrouiller, je patauge dans la semoule.

253 c34- Euh, vous avez dit les mots «aidé aidant». Qui a le rôle, est ce que c'est bien défini ?

254 C34- Non, parce que, on apprend beaucoup, euh, ben surtout moi qui est nouvelle dans la
255 profession, j'apprends aussi beaucoup d'eux. C'est un peu dans les deux sens, mais c'est
256 vrai que de part le fait que je suis la conseillère, bien souvent, j'ai le rôle d'aidant parce
257 que, j'ai ces informations, et j'ai cette méthodologie, mais je pense que c'est, enfin
258 j'apprends beaucoup des jeunes. Des fois ils me surprennent de ce qu'ils font, ils
259 m'apprennent des choses, et, euh, ils m'aident aussi beaucoup à évoluer dans mon, dans
260 mon métier. Donc, c'est dans les deux sens. Je pense que dans les, dans, dans ce qu'on
261 pourrait mettre sur papier, euh, un conseiller et puis un demandeur d'emploi, ça va être le
262 conseiller qui va être aidant, et le demandeur d'emploi aidé, mais je pense que c'est dans
263 les deux sens, de toute façon.

264 c35- Vous avez dit «ils vont m'apprendre beaucoup de choses, un petit exemple, est ce qu'on
265 pourrait préciser ?

266 C35-Par exemple, quel exemple je pourrais avoir par rapport à ça ! Ca m'arrive, euh, par
267 exemple, justement, vu que je suis dans, un peu aussi dans la, dans le fait de, j'essaie de
268 leur donner des conseils méthodologiques, et qu'ils cherchent eux même la réponse. Par
269 exemple pour une recherche de formation, je vais leur demander, euh, euh, l'autre fois y'a
270 une jeune, une jeune fille, mais, elle voulait faire thanatopracteur. Sur le coup je ne savais
271 pas, j'ai quand même regardé de mon côté, mais euh, je lui ai demandé de chercher, ben

272 *comment on accède à ce métier là «est ce que vous en avez une idée, est ce que vous avez*
273 *rencontré quelqu'un,» Du coup je lui ai donné une trame d'enquêtes métier assez*
274 *rapidement. Elle l'a fait, elle a été rencontré, euh, et du coup elle m'a dit : «oui, bon ben*
275 *voilà, c'est Bac plus deux, ça e passe comme ça». De là, elle m'a, elle m'a appris des*
276 *choses. Mais ça marche aussi par ma méthode aussi, parce que, je peux pas tout savoir, et*
277 *du coup, voilà, j'apprends aussi comme ça au fur et à mesure des situations, parce qu'ils*
278 *vont faire, je vais leur demander par exemple sur une recherche de formation, voilà, de*
279 *faire la recherche eux-mêmes, et du coup, ils m'apprennent à ce niveau là.*

280 *c36- Euh, on a parlé de bon accompagnement, ou d'accompagnement réussi, si on prenait,*
281 *euh, l'inverse. Est-ce qu'il y aurait un exemple, est ce qu'y aurait, euh, vous pourriez vous*
282 *souvenir voilà, d'une, d'une situation, ou du coup vous n'avez pas été à l'aise, où vous avez*
283 *senti qu'il y a, les choses ne se sont pas faites, ou que le lien de confiance ne s'est pas crée,*

284 *C36- Ouais, j'ai un exemple bien particulier, des débuts où je pense que c'est pas un*
285 *accompagnement réussi parce que. Bon c'est un jeune qui est arrivé là, euh, il savait pas*
286 *trop quoi faire, mais peut être pourquoi pas, euh, c'était quoi déjà. C'était de la*
287 *boulangerie. Il avait, il avait tenté l'année dernière, l'année d'avant de faire un CAP,*
288 *c'était en pâtisserie, il avait pas trouver d'employeur tout ça, donc là il arrive à la mission*
289 *locale, c'était septembre ou octobre Il me dit :« Bon ben, je sais pas trop quoi faire, peut*
290 *être la boulangerie, mais en même temps, euh, les métiers du bâtiment ça m'intéresserait,*
291 *tout ça ». Donc euh, en fait j'ai voulu passer par, euh, plusieurs outils d'orientation,*
292 *sachant que, ça serait difficile de tenir, et au début, il m'a surpris, il venait, il venait, et je*
293 *pense qu'à un moment donné, j'ai pas su répondre à son attente, et il est plus venu. Et, là*
294 *pour moi c'est, c'est un accompagnement qui n'est pas réussi, parce que je n'ai pas vu qu'il*
295 *allait lâcher, alors que pourtant, au début, j'y allais sans grande conviction et je me suis dit*
296 *: «ben, c'est bien, il suit, il suit » et j'ai pas vu le moment où il est retombé de l'autre coté :*
297 *«je vais lâcher parce que ça me correspond pas, ce qu'elle me demande au bout d'un*
298 *moment ». Et moi je l'ai pas senti. Ca ouais, pour moi, c'est un accompagnement qui n'est*
299 *pas réussi, parce que du coup, le jeune je ne le vois plus quoi. Il ne revient plus.*

300 *c37-Comment fait-on pour, pour ressentir ce moment-là, où il va lâcher, est ce que y'a une*
301 *méthode ?*

302 *C37- Je pense pas qu'il y ait une méthode, je pense pas, je sais pas comment j'aurai pu le*
303 *savoir. Je sais pas, mais euh, je me dis peut être qu'à un moment donné, y'a eu une perche*
304 *qui a été lancée, une phrase qui a été dite, quelque chose et ben je l'ai pas, je l'ai pas*
305 *relevée à ce moment-là. Peut être que j'aurai pu le voir, mais en même temps, je ne le sais*

306 *pas, vu que je l'ai pas, j'ai pas réussi à le capter. Peut être une attitude, je sais pas, peut être*
307 *que. Peut être le fait qu'il y allait, mais qu'en même temps, il avait ce coté, euh, euh, où il*
308 *ne faisait rien entre les ateliers, où du coup c'était difficile de reprendre avec lui l'atelier.*
309 *Peut être, qu'au bout d'un moment, j'aurai du me dire, bon ben, faut passer à autre choses,*
310 *j'ai peut être pas, euh, j'ai peut être attendu trop longtemps, j'aurai peut être du un atelier*
311 *avant, lui dire, lui proposer autre chose. Parce que c'est vrai que les formations de*
312 *découverte des métiers par exemple, peut être que ça, ça lui aurait correspondu à ce*
313 *moment-là parce que, euh, il avait besoin d'être plus cadré pour avancer dans le projet. Je*
314 *l'ai pas fait, et voilà, je l'ai perdu.*

315 *c38- Et euh, du coup là, il y a une remise en question ?*

316 *C38- Ah ouais !*

317 *c39- Dans ce métier là, comment on fait pour se remettre en question ?*

318 *C39- Comment on fait ?*

319 *c40- Comment vous, vous faites ? Est-ce que vous pensez qu'il y en a besoin déjà, et, et, si*
320 *oui, est ce que c'est possible de le faire ?*

321 *C40- Ben je pense que c'est toujours possible, à partir du moment où on arrive à prendre*
322 *du recul. Alors des fois, peut être avec la tête dans le guidon c'est un peu dur, mais moi,*
323 *euh, je sais que j'essaie de beaucoup en parler aux collègues, surtout que je commence,*
324 *donc euh. Quand j'ai des situations comme ça, j'en discute avec plusieurs collègues et ça*
325 *m'aide à prendre du recul. Donc moi, je prends du recul comme ça, sur, euh, les situations*
326 *aujourd'hui. Et puis je suis quelqu'un qui décortique beaucoup les choses, donc euh, de*
327 *toute manière instinctivement je le fais même moi toute seule naturellement. J'essaye de me*
328 *dire, bon, qu'est ce qui s'est passé, je me pose ces questions, et, euh, je me dis, bon, j'aurai*
329 *peut être du faire ça. Enfin voilà, j'essaie de trouver les choses que j'aurai pu faire avec le*
330 *recul. Mais, euh, je me remets en question comme ça, mais, beaucoup avec les collègues*
331 *quand même. Je me rattache beaucoup à eux encore.- C'est important, donc euh, le travail*
332 *avec le...Et puis ma formation m'a appris à justement, que l'échange avec les différentes*
333 *pratiques se, permet cette prise de recul, et euh, d'évoluer en fait.*

334 *c41- Comment on évolue dans ce métier ?*

335 *C41- On évolue, ben avec les situations qu'on rencontre, je pense que, y'a plein de*
336 *situations que j'ai pas encore rencontré, où là je vais peut être, euh, où je vais devoir*
337 *évoluer. C'est ces situations là qui vont faire que je vais évoluer. Je pense que c'est au fur*
338 *et à mesure qu'on évolue. Et puis après, je, euh, quand on est un petit peu curieux, euh, le*
339 *fait, euh, de se renseigner un petit peu plus que, que les infos qu'on peut avoir à, ça aussi*

340 *ça permet d'évoluer. La curiosité de ce qui se fait, ou ce qui se fait pas, euh, je pense que, je*
341 *suis vraiment convaincue que les formations aident à évoluer aussi, de part cette facilité de*
342 *prise de recul qu'on a par rapport à l'emploi d'évoluer.*

343 *c42- Donc là, vous êtes dans cette fonction depuis combien de temps ?*

344 *C42- Depuis Août, donc, euh ? C'est vraiment récent. Ça fait 8 Mois.*

345 *c43- Les choses ont changé depuis le début, euh ? Votre position, la posture ?*

346 *C43- Déjà un petit peu, hum,*

347 *c44- Quel est le mot qui vous convient le mieux*

348 *C44- Par rapport aux jeunes vous voulez dire ?*

349 *c45- Oui, la posture du conseiller vis-à-vis du jeune ?*

350 *C45- Ah oui, elle a évolué dans le sens que je vous disais tout à l'heure, où là je fais*
351 *attention à pas trop en donner au début. Parce que j'étais dans l'idéal au début, et euh, je*
352 *voulais faire bien, et du coup peut être trop en demander au début. Donc là, j'essaie de, de*
353 *laisser venir aussi un petit peu les choses, plus que ce que je faisais au début. Au début, on*
354 *a tendance à, vouloir, on y va, on va y arriver*

355 *c46- On va tout donner,*

356 *C46- On va régler la situation, et puis, ça va trop vite, ça va trop vite.*

357 *c47- Et alors, euh, c'est toujours, c'est toujours cette envie de résoudre la situation qui vous*
358 *anime ?*

359 *C47- Non, enfin. C'est toujours, euh, ben l'envie de les aider à aller un peu plus loin. Pas*
360 *forcément de résoudre la situation, mais voilà, à ce moment-là je suis là, il a besoin de ça,*
361 *et voilà on essaie d'avancer, euh, après, euh, je sais que, que des fois pour certaines choses*
362 *c'est pas le moment, c'est pas le moment quoi. Si j'y arrive pas, même si des fois j'ai du mal*
363 *à me l'admettre à moi-même parce que je suis perfectionniste donc, euh, c'est un métier qui*
364 *des fois peut être dur pour les perfectionnistes. Parce que exigeante avec moi-même, ça, des*
365 *fois c'est un peu dur, mais j'arrive donc, plus ça va à prendre du recul. A me dire, je suis*
366 *pas super woman, et voilà je fais ce que je peux avec ce que j'ai. Ça marche, ça marche pas,*
367 *même si des fois c'est frustrant, euh, on essaie de faire au mieux comme ça.*

368 *c48- Et on a parlé tout à l'heure d'autonomie. Vous disiez le but c'est un peu ça, c'est de les*
369 *amener là, euh parfois, euh, il arrive que ça ne marche pas.*

370 *C48- Ouais,*

371 *c49- Est-ce qu'on sait pourquoi, et est ce qu'on sait, euh, comment faire ? Qu'est-ce qu'on*
372 *pourrait, qu'est ce que vous vous diriez là-dessus ?*

373 *C49- Par rapport à l'autonomie, ben après ça dépend, d'euh, de leur passé de leur vécu. Là*

374 *je manque, peut être un peu de recul par rapport aux situations, parce que j'en ai des*
375 *jeunes que je sens un peu autonomes, qui pour l'instant j'essaie de travailler comme ça*
376 *avec eux, en leur donnant, un peu plus, je fais attention, il faut que je fasse attention à mes*
377 *mots, hein,*

378 *c50- Non, non, Il ne faut pas.*

379 *C50- En essayant d'être un, un petit peu plus cadrante, mais pour l'instant je ne suis pas*
380 *dans une, encore à un moment de mon expérience professionnelle où je me dis j'y arrive*
381 *pas à le rendre autonome. Parce que je sais que rendre quelqu'un autonome ça peut*
382 *demander beaucoup de temps, donc si vous voulez, je me pose même pas encore cette*
383 *question. C'est, euh, je le vois, je sais qu'il faut travailler l'autonomie, j'essaie mais y'en a*
384 *pas, ou je me dis, je me dis : «pour l'instant c'est pas possible, quoi».*

385 *c51-Y a peut être des degrés, peut être ça se travaille petit à petit, euh, ça peut être sur des*
386 *petites choses au départ, et puis*

387 *C51-Oui, ben je pense que, oui faut y aller progressivement. Euh, enfin je demande pas la*
388 *même chose et je donne pas les même informations en fonctions des jeunes que j'ai, euh,*
389 *en face de moi. Y'a des choses, des fois c'est compliqué, y'en a je vais, je vais me dire, c'est*
390 *bon ils vont pouvoir l'assimiler, ils seront autonomes pour faire les démarches avec,*
391 *d'autres non, donc je leur dis, voilà, ce qu'ils ont besoin de savoir, je pense pour*
392 *comprendre, et puis après, si euh, si j'ai besoin de prendre la main sur un truc, je vais*
393 *prendre la main.*

394 *c52- Donc, si je résumais, je dirais qu'à chaque fois il faut s'adapter à la personne qu'on a*
395 *en face ?*

396 *C52- Ah ben, totalement. Euh, j'ai aucun accompagnement qui, qui se ressemble même*
397 *sûr, ils sont tous différents.*

398 *c53- Cette capacité d'adaptation est importante pour le conseiller ?*

399 *C53- Euh, pour le jeune vous voulez dire*

400 *c54- Le conseiller doit savoir s'adapter au jeune qu'il reçoit, donc, il n'a pas la même à*
401 *chaque fois. Après le jeune, bien sûr que lui doit s'adapter, mais, on est sur le rôle du*
402 *conseiller*

403 *C54- Enfin c'est important qu'il s'adapte le conseiller, voilà. Je pense que oui, c'est*
404 *important que le conseiller s'adapte pour le jeune, pour que lui, on est d'accord*

405 *c55- On est d'accord*

406 *C55- Voilà c'est ça*

407 *c56- Pour le jeune*

408 C56- *Oui parce que, c'est important comme je disais, même d'un conseiller à l'autre ça*
409 *marche pas, ben, là c'est pareil, euh, d'une jeune à l'autre, nous même il faut quand même*
410 *qu'on s'adapte parce que, euh, y, a, siiiiiviii, c'est pas pareil quoi la relation, la relation est*
411 *pas pareille. On peut pas demander la même chose à tous les jeunes, et on peut pas avoir le*
412 *même comportement avec tous les jeunes. Par exemple, on parle de, je pense que vous allez*
413 *sauter dessus, on parle de la relation, de la distance.*

414 c57- *Hum. Rires partagés Non je reste...*

415 C57- *De la distance professionnelle, et euh, avec certains jeunes, surtout moi, par exemple*
416 *qui est d'un jeune âge, qui est une fille. Avec certains jeunes garçons, par exemple, j'ai pas*
417 *du tout le même positionnement, qu'avec euh. Si je sens que, voilà, y, y'a ce un peu ce côté*
418 *séduction, parce que ça arrive, je vais pas du tout avoir le même positionnement qu'avec un*
419 *jeune que, que je sens tranquille, et qui y a pas du tout cette ambigüité. Donc euh,*
420 *effectivement, on s'adapte quoi, on s'adapte vraiment.*

421 c58- *Humm d'accord, euh, est ce qu'il y a eu, euh, est ce que vous avez vécu dans votre jeune*
422 *expérience, euh, des situations difficiles, ou compliquée, où vous êtes sentie vous-même mal à*
423 *l'aise, euh, soit par rapport à un jeune, soit par rapport à une situation qui s'est présentée ?*

424 C58- *J'ai déjà été très mal à l'aise, une fois à un entretien, parce que le jeune était agressif,*
425 *où, euh, où là vraiment j'étais mal à l'aise. Je sais pas si je l'ai montré, y parait je suis*
426 *assez forte pour pas cacher les sentiments, je sais pas si je lui ai montré, mais oui, j'ai déjà*
427 *eu des situations, cette situation, où j'étais, ben je savais pas quoi faire parce que il me*
428 *demandait de faire, euh, c'était une attestation, euh, d'éligibilité pour un contrat, euh,*
429 *CUI-CAE, chose que j'arrivais pas, chose que j'avais jamais fait encore, et qui du coup je*
430 *ne savais pas comment faire. Et le jeune était très agressif, et oui là ça a été une situation*
431 *où j'ai été très mal à l'aise. Je suis sortie, je suis venue voir mes collègues, je leur ai*
432 *demandé leur avis, je suis revenue, et j'ai fait tant bien que mal ce que, mais j'étais mal à*
433 *l'aise parce que même avec les conseils que j'avais eu, le faire en direct là, devant le jeune,*
434 *j'étais, ouais très mal à l'aise. Ca s'est difficile, aussi des fois, de, quand on a des jeunes*
435 *qui sont agressifs et qui veulent quelque chose tout de suite, et que, on maîtrise pas, et que,*
436 *de toute façon, je pense que ça arrivera toujours parce qu'on maîtrise pas, je trouve que*
437 *c'est vraiment très difficile comme situation. Parce que le fait de l'agressivité, on s'est dit, il*
438 *avait déjà été reçu par une conseillère qui, où il avait eu la même demande, elle n'avait pas*
439 *répondu à sa demande. Donc, très énervé, ben je lui ai dit : «il faut que je le fasse parce que*
440 *pas deux fois de suite. J'étais très très mal à l'aise et euh. Là le positionnement est pas*
441 *facile, on se sent, on se sent petit, très petit*

442 *c59- Et euh, par rapport à ça, y'a des outils, y'a des choses que l'on peut utiliser ?*

443 *C59- Par rapport à ssssss cette situation là ?*

444 *c60- Celle-ci ou d'autres qui peuvent arriver, et puis du coup pour après, parce que sur la*

445 *situation, c'est pas toujours facile à gérer ; Est-ce qu'on peut, euh, est ce que vous pensez*

446 *avoir accès à des, des outils ou des méthodes ?*

447 *C60- Ben pas spécialement, non. Non, par rapport à ça, ben moi, mon échappatoire ça a été*

448 *d'en discuter avec mes collègues, voilà, ça soulage, ben ça fait du bien, et puis, euh, non*

449 *j'ai pas spécialement d'outils ou de choses par rapport à ça. A part, euh, ah oui, dès qu'il y*

450 *a des situations où ça va pas, ben c'est, euh, moi je communique, quoi avec les collègues.*

451 *J'ai besoin de cette prise de recul qu'on parlait de tout à l'heure. Je, voilà, on en parle, et le*

452 *fait d'avoir des avis différents, et puis des fois, voilà une confirmation qu'on a bien fait*

453 *aussi, des fois ça fait du bien. Voilà.*

454 *c61-On parle souvent, euh, on parle souvent d'objectif, les objectifs du conseiller, euh, quels*

455 *sont-ils pour vous, est ce que vous, vous vous en fixez, est ce que l'on vous en fixe. Ce peut*

456 *être les prescripteurs, les financeurs. Quel est votre positionnement vis-à-vis de ça ?*

457 *C61-Sur les objectifs, euh, quel genre d'objectifs ?*

458 *c62- Est-ce que vous en fixez vis-à-vis des jeunes; tout à l'heure on a parlé de*

459 *l'accompagnement, est ce que vous vous fixez des objectifs, alors moi je ne sais pas, de sortie,*

460 *je crois que vous avez employé le mot positive, est ce que vous, ça fait partie de votre*

461 *pratique?*

462 *C62- Ah non parce que de toute façon, euh, je, les sorties positives, euh, enfin, si on me*

463 *parle vraiment de sortie positive, on me parle voilà, mes objectifs, ce seraient, par exemple,*

464 *par rapport à une évaluation, mais vu que pour l'instant j'ai pas eu d'évaluation concrète*

465 *de mon travail, je peux pas me donner d'objectif parce que je sais pas si pour l'instant, ce*

466 *que je fais et les résultats que ça donne pour le moment, ou que ça donnera dans un an, je*

467 *sais pas ce que ça donnera par rapport à ce qu'on voudrait, de moi. Donc pour l'instant,*

468 *j'ai du mal à me mettre des objectifs par rapport à ça. Moi, mes objectifs aujourd'hui c'est,*

469 *euh, c'est essayer de voir les jeunes le plus régulièrement possible. Notamment, les objectifs*

470 *que nous on a par rapport à la cotraitance ou au Civis, où il y a des suivis réguliers, là oui*

471 *je me donne des objectifs de le voir régulièrement, et euh, vraiment d'essayer, d'euh, de me*

472 *donner du temps, qu'on se voit régulièrement, et qu'on avance dans le projet. D'autant*

473 *plus, voilà, justement pour les jeunes qui sont, dont c'est, dont c'est dans cette situation de*

474 *cotraitance ou de Civis*

475 *c63- D'accord, est ce que alors pour être précis, est ce que on se donne, est ce que parfois pour*

476 certains suivi, on se dit, euh, «celui là il va être en emploi rapidement ou pas», est ce que on
477 peut se dire ça ?

478 C63-Ah oui, mais des fois je pense on se trompe, parce que y'en a certains je me suis dit
479 «ça va être bon», et puis après, au fil du temps je me suis aperçue que ça allait pas être si
480 facile que ça, et d'autres, je me suis dit «bon ça va être difficile» et puis, et ben, il a trouvé
481 un emploi. Donc euh, non, enfin, je pense qu'on se le dit, honnêtement je pense qu'on se le
482 dit, parce que même si on dit qu'il faut rester objectif, qu'il faut pas avoir d'a priori, qu'il faut
483 pas avoir tout ça, euh, ben, là on en a, et, euh, on se fait des idées malgré tout, et euh, et
484 puis bien souvent on est surpris. Bon, ben en même temps, c'est bien parce qu'on, voilà.

485 c64- Donc, vous avez dit, oh il est en emploi, on peut penser que c'est la, l'ultime étape ?

486 C64- Non mais c'est parce que on sait très bien que quelque part, c'est ce qu'on attend de
487 nous. C'est notre objectif premier d'un conseiller en insertion professionnelle, c'est
488 l'insertion professionnelle, donc l'objectif définitif, j'ai envie de dire, voilà, une situation
489 stable, et qui veut dire situation stable, veut dire emploi. Donc effectivement dès qu'ils sont
490 en emploi, on commence à se dire, bon il est sur le chemin. Oui, c'est, oui

491 c65- On est là, pour le, on y pense ?

492 C65- On y pense, on y pense, c'est sûr.

493 c66- D'accord, est ce que ça peut être lourd à porter, pour le conseiller ?

494 C66- Je pense, mais pour l'instant, je suis encore dans ma, ma phase, je suis dans le métier
495 idéal que je veux faire, et que, euh, ça me pèse pas, pour l'instant ça me pèse pas du tout.

496 c67- Euh, une autre question à nos objectifs. Vous, vous avez fait la formation, qu'est ce qui
497 vous, du coup, qu'est ce qui vous intéresse dans ce poste, qu'est ce qui vous attire, qu'est ce
498 qui vous anime ?

499 C67- Ah, euh, la diversité des situations qu'on a ici. Euh, et le fait de, euh, de pouvoir, euh,
500 vraiment suivre aussi, parce que je pense que sur le métier de conseiller en insertion, alors
501 j'ai vu un petit peu, différents environnements, euh, Pole Emploi, ben y'a pas, y'a pas de
502 suivi, et puis c'est trop, trop speed, et puis je m'y voyais pas du tout. Euh, tout ce qui est,
503 après c'est beaucoup les prestations d'accompagnement notamment de Pole Emploi, et là je
504 trouve que c'est trop court. Euh, là le jeune, si, si, il a pas trouvé de situation, s'il a besoin
505 jusqu'à ses vingt six ans, jusqu'à ses vingt six ans, je suis là, donc ça peut durer plusieurs
506 années, et ça je trouve ça super intéressant de, de se dire qu'on peut vraiment, euh, suivre,
507 enfin c'est vraiment suivre pour moi. C'est pas trois mois, où, euh, pendant trois mois on
508 travaille certaines choses et après on voit plus la personne. Là, euh, le suivi peut vraiment
509 être sur du long terme s'il y a besoin, et de se dire qu'on a cette possibilité de le faire,

510 *j'apprécie beaucoup ici. Et puis, oui, la diversité des situations, j'apprends énormément,*
511 *euh, de ma jeune expérience, je pense que, euh, c'est énorme tout ce qu'on apprend,*
512 *d'ailleurs, c'est même beaucoup, parce que au bout d'un moment, des fois les informations*
513 *ont du mal à rentrer. Là je suis arrivée y'a huit mois à peut près, certaines infos, là j'y*
514 *arrive plus à les rentrer. Mais, euh, voilà, c'est très riche de, très riche d'informations, et*
515 *de, et pour moi pour que j'évolue. Donc, euh.*

516 *c68- D'accord, euh, diversité de, de situation, ça peut aller d'où à où ?*

517 *C68- Ben ça peut aller, euh, ben, comme je vous dis du jeune SDF qui a une situation où,*
518 *enfin, moi, j'ai jamais eu vraiment eu, c'était du jeune SDF avec arrêt d'un contrat pro*
519 *parce que, euh, certainement un handicap mais qui a jamais encore été révélé jusqu'à*
520 *présent, enfin, voilà. Vraiment tout à travailler, plus de logement, plus, enfin, conflit*
521 *familial vraiment. Ah j'en ai un, je le vois, cotraitance Pole Emploi, mais honnêtement, il*
522 *est tout à fait autonome, il apprécie, il vient toujours vers moi parce que, à la base on a, on*
523 *a effectivement mis les choses en place. On lui a dit qu'il y avait*
524 *certaines obligations et du coup voilà, je lui apporte quelques infos, mais, euh, l'avant*
525 *dernier entretien que j'ai eu avec lui, là je sais plus ce que je peux vous apporter de plus*
526 *parce que, euh, ben, euh, il avait des outils, il avait plus à, quoi. Donc, ça va vraiment du,*
527 *de personnes où y'a vraiment beaucoup, beaucoup de besoins, beaucoup de choses à*
528 *travailler, à la personne où, voilà, y'a besoin de deux trois infos, et puis après, après ça*
529 *roule quoi.*

530 *c69- Est-ce qu'on pourrait euh, est ce que vous pourriez vous, établir, euh, si on vous disait,*
531 *ben les jeunes d'aujourd'hui, euh, qui sont-ils ? Par rapport à ceux que vous accompagnez ?*

532 *C69- Les jeunes d'aujourd'hui par rapport à ceux que j'accompagne,*

533 *c70- Enfin, non, les jeunes d'aujourd'hui, ceux que vous voyez, que vous accompagnez, si*
534 *vous, non pas une définition, mais si vous deviez en parlez de ces jeunes là, vous diriez quoi,*
535 *en règle général ?*

536 *C70- En Règle général, euh, je pense que ...*

537 *c71- Ce qu'ils attendent, ce qu'ils viennent chercher ...*

538 *C71- Je sais ce que j'ai envie de vous dire, mais je cherche la manière de vous le dire*

539 *c72- Prenez le temps*

540 *C72- C'est, euh. Je pense qu'ils sont peu optimistes sur l'avenir, vraiment, enfin. Moi j'ai,*
541 *moi j'ai eu un parcours professionnel où j'ai eu des périodes de chômage, c'était difficile,*
542 *je trouvais des petits jobs par ci par là, mais, euh, même ça aujourd'hui c'est difficile quoi.*
543 *Et, euh, et je trouve que, pour un jeune ne serait ce que de même pas trouver un petit job*

544 *sans qualification, parce que c'est, aujourd'hui même là il y a une sélection c'est, c'est dur,*
545 *c'est dur. Enfin, ils sont, ils sont pas très optimistes, quoi, c'est, euh, je sais pas comment*
546 *l'expliquer mais je sens ça parce que moi je suis quelqu'un qui, quand je suis, voilà quoi,*
547 *quand j'ai un objectif, je suis très motivée, et je suis vraiment optimiste à fond, et des fois ça*
548 *me, ça, ça me fait pas peur, mais ça me chagrine un peu. Enfin euh, c'est pas facile, je*
549 *trouve ça dur pour eux de, d'avoir cette ambiance de voilà, entre eux. Je sais pas comment*
550 *ils parlent entre eux, mais euh, voilà, je trouve ils sont peu optimistes quand même pour là.*

551 *c73- C'est ce qu'on ressent en tous les cas ?*

552 *C73- C'est ce que moi je ressens, j'ai l'impression que, voilà. Ils me disent «Et à quoi ça*
553 *sert quoi. A quoi ça sert tout ce que vous me demandez, de toute façon, je, ça va pas donner,*
554 *ça va pas aboutir, enfin, qu'est ce que je vais faire, ah ben s'il faut prendre des études, euh,*
555 *j'y arriverai jamais, voilà c'est ça, et puis je cherche du boulot, mais j'en trouve pas, qu'est*
556 *ce que je peux faire». Et en même temps au bout d'un moment certains, ils ont fait, ils ont*
557 *mis en place les choses qui, euh, qui euh, déjà moi, y'a dix ans de ça, m'auraient permis de*
558 *trouver un boulot, et ils en ont pas de boulot, et là c'est comment on travaille. Bon on*
559 *travaille après avec ces jeunes là quoi, quand, quand malgré les efforts, ben y'a même pas,*
560 *un petit truc qui, qui les fassent continuer à avancer. Donc c'est pas, pas facile.*

561 *c74- Et alors comment le conseiller il avance là ?*

562 *C74- Là, la je sais je sais pas encore comment j'avance, je, je fais un peu au cas par cas, je,*
563 *euh, j'essaie de trouver, euh, le petit truc en plus qui fait que, ça va le remotiver, mais, je, là*
564 *pour certaines situations, je sais pas encore comment je vais faire. Je, je sais que j'ai mis en*
565 *place les choses que je pouvais mettre en place, je vois que ça donne pas forcément, euh,*
566 *d'avancée, ou au moins, voilà. Donc, y'a pas forcément d'étapes de passées, et du coup, je*
567 *sais pas forcément encore ce que je vais faire avec certains suivis, quoi. Mais je vais*
568 *m'adapter. Rires.*

569 *c75- Ceci dit, ils reviennent*

570 *C75- Oui*

571 *c76- Ils viennent, et ils reviennent ?*

572 *C76- Ben pour l'instant oui, ils reviennent.*

573 *c77- Donc on peut penser, sans être présomptueux qu'ils y trouvent quelque chose.*

574 *C77- Oui, oui, oui, mais au bout d'un moment, c'est frustrant pour le conseiller au bout*
575 *d'un moment de plus savoir, euh, quoi apporter en plus, mais si peut être effectivement, on*
576 *apporte quelque chose en plus de, euh, de motivation un peu tout à l'heure parce que moi*
577 *ma conseillère, c'était vraiment ça. Elle me «reboostait» à chaque fois, alors peut être que*

578 *c'est ça mais à un moment donné ça suffira plus. Donc je pense peut être à l'après aussi,*
579 *donc euh, me dire il faut que j'essaie de trouver une piste pour lui pour qu'il puisse au*
580 *moins l'explorer quoi. Cà, c'est un peu l'objectif qui fait avancer, donc euh. Donc voilà,*
581 *c'est un peu frustrant. Donc voilà.*

582 *c78- Et pour le jeune et pour le conseiller ?*

583 *C78- Pour les deux, ouais.*

584 *c79- Vous échanger avec eux, vous pouvez en parler de ça ?...Non pas de votre frustration,*
585 *mais de comprendre le fait que lui, il a fait tout ce qu'on, enfin il fait, il a mis en œuvre plein*
586 *de choses et du coup ça n'aboutit pas.*

587 *C79- Ben avec un ou deux, à ma connaissance, où vraiment ça a été un peu difficile, du*
588 *coup j'ai essayé de retravailler ça, en euh, en leur disant : «Bon si ça a pas fonctionner,*
589 *c'est qu'à un moment donné , y'a quelque chose , euh, y'a quelque chose qui va pas, qu'il*
590 *faudrait qu'on retravaille». Euh, bon, quand c'est les outils de recherche d'emploi, je me*
591 *dis, bon voilà je pense que ça devrait aller. Et bien souvent, j'essaie de voir du coup sur,*
592 *euh, ben, eux comment ils amènent leur candidature par exemple sur une recherche*
593 *d'emploi et surtout comment ils défendent leur candidature. A un moment donné, j'essaie*
594 *de voir avec eux surtout cet aspect là parce que, je me dis peut être que ça doit être ça.*
595 *Voilà, comment on se présente à quelqu'un, est ce qu'on arrive à bien communiquer avec*
596 *lui, l'image qu'on renvoie. Même si pour l'instant j'ai pas encore eu trop l'occasion de*
597 *travailler de travailler sur l'image, même si je, là j'ai une situation où je me dis qu'à un*
598 *moment donné, il va falloir que j'en parle. Ca c'est peut être aussi quelques difficultés,*
599 *quelques choses qui sont difficiles à, à faire quand on est conseiller, c'est des fois parler de*
600 *chose comme l'image de soi, ou ce genre de choses. Euh, j'ai pas encore eu besoin de le*
601 *faire, mais je pense qu'y'en a une qu'il faut que je fasse, voilà ça va être, euh, je pense*
602 *après des choses comme ça qu'il faut travailler quand y'a pas de solution. C'est peut être*
603 *essayer de voir, voilà, ce genre de, le jeune lui-même s'il y'a pas autre chose un petit peu*
604 *plus que, que les simples démarches quoi. Des fois y'a autre chose, faut qu'on arrive à*
605 *trouver ce que c'est mais, euh, pour l'instant je suis pas encore très au point là-dessus; ou*
606 *voilà où j'ai pas eu trop encore à, à le faire, ou pour ceux que j'ai eu à le faire, euh, ça a*
607 *été euh, fait mais je sais pas si j'ai été vraiment au bout de la démarche. J'ai tenté de le*
608 *faire, mais je sais pas si, euh, je vous redirais ça si vous me ré interroger dans un an si*
609 *effectivement, les tentatives ont porté leurs fruits. Pour l'instant, on verra.*

610 *c80- Donc, euh, par rapport à ce métier, à l'accompagnement des jeunes, euh, au cours de*
611 *ces huit mois, vous vous sentez à votre place, vous vous sentez bien ?*

612 *C80- Oui je me sens bien. Ce qui, ce qui pourrait me peser le plus, c'est plutôt le, tout le*
613 *coté stress administratif, les tâches qu'il faut qu'on, ça, ça c'est ce qui me pèse le plus, là*
614 *actuellement dans le métier, c'est pas les situations que je rencontre, c'est vraiment, euh,*
615 *j'ai jamais fais d'administratif avant, mais vraiment jamais, alors, là ça, c'est un peu dur à*
616 *ce niveau là. Je, je me mets beaucoup de la pression sur ça, sur il faut que je saisisse mes*
617 *entretiens, faut pas que, et puis y'a encore trop de trucs, j'arrive pas à saisir parce que trop*
618 *de saisie tue la saisie, hein ?, et euh, c'est ce qui frustre le plus, vraiment me dire faut que*
619 *je sois carré, euh, machin, mais après, le boulot d'accompagnement en lui-même non,*
620 *enfin, c'est, moi c'est ce que je voulais faire et ça, ça y'a pas de regret par rapport à ça, et je*
621 *me sens vraiment à ma place.*

622 *c81-Donc, euh, par rapport aux jeunes pour un petit peu résumer, euh, si on reprend les*
623 *termes donc aider, l'accompagnement, c'est de les amener à faire par eux-mêmes, qu'ils*
624 *trouvent, qu'ils aient aussi eux leur propres ressources*

625 *C81- Oui voilà*

626 *c82- Je peux employer ce mot là*

627 *C82- Oui voilà, c'est la método. qui fait que, enfin, voilà, l'esprit un peu de, de curiosité, et*
628 *puis savoir chercher l'info, et puis, ça va les aider pour ça, mais ça les aidera pour, euh,*
629 *pour tout à coté quoi. Plus tard, savoir trouver des infos, c'est super important, savoir oser*
630 *solliciter des personnes, et, enfin, faire les démarches, euh, oui, cette autonomie dans, j'ai*
631 *un objectif et je fais ce qu'il faut pour, pour essayer de l'atteindre, ça marche pour*
632 *l'insertion sociale et professionnelle, mais ça marche un peu pour tout, donc oui, je pense*
633 *que c'est vraiment ça l'objectif que moi je me donne en tout cas. Non, mais voilà, c'est au*
634 *moins moi mon objectif à travers l'accompagnement.*

635 *c83-Et euh, c'est pas pour finir sur une note pessimiste, mais est ce qu'on a des jeunes qui*
636 *n'en sont pas capables ?*

637 *C83- Ben j'essaie tous les niveaux d'autonomie, donc euh, pour certains, comme je vous*
638 *dis, pour l'instant je fais peut être un peu plus, je vais essayer petit à petit de, de, de leur*
639 *donner plus d'autonomie, mais euh, si ça marche pas, oui je pense que, je pense que c'est*
640 *possible parce que après y'a des parcours chaotiques aussi, où, euh, c'est un, si vous*
641 *voulez, ils sont marqués, ils sont marqués les jeunes et euh, s'ils peuvent, vous savez*
642 *l'empreinte systémique, je sais si euh, ils ont un schéma de fonctionnement, et euh, ça fait*
643 *partie d'eux et je pense que des fois en sortir peut vraiment être, très très compliqué. Euh,*
644 *je pense que des fois effectivement l'autonomie est, ça risque d'être très difficile. Je sais pas*
645 *comment je la travaillerai si vraiment j'ai ce genre de situation. Euh, pour, j'en ai une qui,*

646 *qui est proche de cette situation, et vu qu'elle est accompagnée par une assistante sociale, et*
647 *qu'elle est accompagnée là et qu'on vise les ESAT, voilà je me dis qu'il y aura quand même*
648 *ce cadre à coté. Mais, une personne qui n'est pas dans ce cas là, et qui en plus pour moi à*
649 *de réelles difficultés d'autonomie, euh, je sais pas.*

650 *c84- Peut être c'est voir sur le temps, la durée, en fonction de chacun.*

651 *C84- Ouais, voilà, c'est, euh, je pense qu'y en a qui s'en sortiront très vite, et je peux, et,*
652 *j'ai envie de dire, certainement, y'en a qui auront toujours besoin de personnes pour euh,*
653 *voilà, pour être toujours là pour les conseiller, les guider, mais euh, l'important c'est*
654 *d'essayer de leur donner cette autonomie. S'ils y arrivent pas à l'acquérir c'est qu'à un*
655 *moment donné y'a peut être autre chose que nous, on ne peut pas travailler, donc euh,*
656 *voilà.*

657 *c85- Y'a des limites ?*

658 *C85- Ouais y'a des limites, y'a des limites, si euh, comme je vous le disais, y'a une*
659 *pathologie, si l'empreinte systémique est trop forte, ou euh, ou si une situation sociale*
660 *tellement difficile que, qu'ils arrivent à immerger, au bout d'un moment, nous, on peut pas,*
661 *on peut pas plus.*

662 *c86-Mais ça marche, euh, plein d'autre fois Rires. Ca c'est plaisant ?*

663 *C86- Oui, c'est très plaisant, c'est, euh, c'est aussi, je pense que voilà, toutes les personnes*
664 *travaillant dans le social aussi, ont ce coté, on a besoin aussi de se sentir utile, et quand des*
665 *fois y'a de petites attentions, des petites choses, ben oui forcément, c'est plaisant; ou quand*
666 *on voit que ça marche, ou le jeune y revient pas mais qu'il travaille, on se dit bon c'est bon.*
667 *Rires, Voilà, ou quand on voit que ça évolue, oui c'est très satisfaisant, moi ça me plaît*
668 *beaucoup. Même si y'a des échecs, enfin les échecs, les choses plus difficiles à coté, ça, moi*
669 *ça me satisfait de voir déjà que. Ben, j'avais un ami qui me disait : «Tu sais , Elodie, des*
670 *fois si tu en aide réellement un, c'est déjà ça parce que, mais réellement, enfin voilà, c'est*
671 *déjà énorme parce que en fait, euh, on, on peut pas avoir réellement de recul sur, euh,*
672 *notre travail aujourd'hui, si ça se trouve, va avoir un impact sur bien longtemps derrière, et*
673 *euh, des fois on le voit pas, donc c'est pour ça si, si on voit qu'y'a un où vraiment ça a bien*
674 *marché, enfin déjà, c'est simulant, parce que, parce que l'on fait pour un, et c'est déjà,*
675 *c'est déjà pas si mal que ça quoi. Les autres ont peut être participé, mais euh, je pense que*
676 *ouais, c'est, euh; la réussite quand elle est là, enfin, il faut savoir, faut l'apprécier, puis*
677 *faut, faut pas aller trop dans l'excellence, chercher l'excellence, chercher toujours le*
678 *mieux, et ça je le prends avec ma prise de recul de mes huit mois parce que j'étais vraiment*
679 *dans l'idéal, et euh, il faut savoir se dire, que ben, on peut pas tout, on peut pas tout.*

680 *c87- Des fois, on a semé une petite graine, elle ne pousse pas tout de suite.*

681 ***C87- C'est ça, donc, on passe un peu des priorités***

682 *c88-Bon, c'était très intéressant ce que vous m'avez raconté, comment vous l'avez vécu cet*

683 *entretien ?*

684 ***C88-Ca va je l'oublie. Rires***

685 *c89-Est-ce que c'est intéressant de parler de son métier, de ce que l'on fait, est ce que ça peut*

686 *vous permettre, qu'est ce que ça permet ?*

687 ***C89- La prise de recul, tout ce qu'on disait depuis le début, ouais.***

688 *c90- Même en parlant, j'ai dit même. En en parlant ?*

689 ***C90- Ouais parce que, ben on se pose des questions, euh, ça fait peut être longtemps que je***

690 ***me suis pas posée toutes ces questions, donc euh, là oui, ça permet euh, ça permet d'y***

691 ***repenser. Je dirais pas que j'aurai pris la prise de recul tout de suite, mais du coup, je vais***

692 ***peut être y repenser aussi après à ce que j'ai dit. Donc là, euh ouais, peut être j'aurai une***

693 ***prise de recul.***

694 *c91- Ca n'a pas été frustrant, ça va ?*

695 ***C91- Non ça va***

696 *c92- Pas trop intrusif ?*

697 ***C92- Non, non je pense pas.***

698 *c93- Bon d'accord, ok, merci*

Annexe N° 3

Grille d'Analyse des Entretiens

3-1 Grille d'Analyse Entretien Virginie

3-2 Grille d'Analyse Entretien Christophe

3-3 Grille d'Analyse Entretien Elodie

Annexe N° 3-1 : Grille d'Analyse d'entretien de Virginie

Séquence	Texte	Mots clés Partie de phrase	Catégories	Reprises Thème Catégories
				OBJECTIF de l'ACCOMPAGNEMENT
<u>E - A</u> a1/A1 L. 2-4	a1- Première question, un petit peu général, est-ce que tu peux simplement me parler de ton métier? En quoi ça consiste, ici, à la Mission Locale ? A1- Ah, ah, ah			Démarches A 3 – L. 10 Accompagnement personnalisé individualisé
<u>E - A</u> a2/A2 L. 5-7	a2- Et je relancerai, éventuellement, sur les points qui me, voilà. Si tu devais faire une première information sur le métier, qu'est ce que tu dirais ? A2- Hum, auprès de qui, auprès de partenaires, ou auprès de jeunes, pour euh			A 4 – L. 22-23 Proposer une action de formation, ou une démarche recherche emploi. A 19 – L. 107-108 Pouvoir acquérir procédés, processus ou outils pour aller vers cet objectif personnel
<u>E - A</u> a3/A3 L. 8-19	a3- Quelqu'un qui viendrait te poser une question, en quoi consiste le métier de conseiller à la Mission Locale ? A3- Soupirs. Euh, alors, euh, c'est un accompagnement, personnalisé, individualisé, de jeunes de 16 à 25 Ans, sortis du système scolaire, quel que soit leur niveau de qualification initial. Euh, pour les amener vers leur autonomie, mais, bon l'objectif principal étant l'insertion professionnelle, et l'accompagnement social à coté. Donc, l'objectif, ça va être d'aller vers cette insertion professionnelle, en prenant en compte, euh, les freins du jeune, les atouts du jeune, les, ses avantages, ses valeurs, ses envies, euh, ses non envies, euh, tout ce qu'il est, dans toute sa globalité, ses intérêts, ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas, etcetera...Ca se fait exclusivement, sauf cas exceptionnel sur la base du volontariat, et, euhhhh, sans jugement, et la décision d'une action est faite sur proposition du conseiller, mais la décision de l'action n'appartient qu'au jeune. Il fait, ou il fait pas.	accompagnement personnalisé individualisé amener vers leur autonomie, l'objectif principal étant l'insertion professionnelle, et l'accompagnement social à coté. les freins du jeune, les atouts du jeune, ses avantages, ses valeurs ses envies, ses non envies, ses intérêts, ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas base du Volontariat, sans jugement mais la décision d'action faite sur proposition du conseiller. mais la décision de l'action n'appartient qu'au jeune	Démarche Résultat Méthode Posture Méthodes Relation	A 20 – L. 114-121 Y'a des sous objectifs...il me faut un revenu, il me faut éventuellement un emploi ou autre...Le conseiller est là aussi pour donner des étapes qui sont pas trop éloignées dans le temps. A21 – L.125 -127 je lui explique dans la grande ligne...mais entre chaque entretien, entre deux rendez-vous A23 – L.135 On se répartit. A63 – L.335-336 c'est l'accompagnement, mais personnalisé et individualisé,

<p><u>E - A</u> a4/A4 L. 20-25</p>	<p>a4- D'accord, qu'est ce que ça veut dire la décision d'une action ? Qu'est ce que tu entends par là? A4- Euhhh, on peut proposer, on peut proposer une action de formation, ou une démarche de recherche d'emploi, euh, le jeune peut très bien la refuser, il n'y a pas d'obligation de dire oui à la proposition, comme il peut y avoir, dans d'autres organismes, sous menace de radiation.</p>	<p>proposer une action de formation, ou une démarche recherche emploi. il n'y a pas d'obligation</p>	<p>Démarche Relation</p>	<p>y'a pas de schéma, à plaquer A81 – L.412-414 mon objectif pour ces jeunes là, va se résumer, ça serait bien qu'on aboutisse à ce qu'il accepte de faire une reconnaissance malgré tout A105 – L.521-523</p>
<p><u>E - A</u> a5/A5 L. 26-29</p>	<p>a5- D'accord, ok, alors, c'est vachement intéressant ce que tu me dis. Y'a plusieurs mots que j'aimerais qu'on reprenne pour voir, qu'est ce qu'il y a derrière. Alors, je vais les reprendre, les uns après les autres. Tu m'as dit, accompagnement, A5- Oui</p>			<p>quand je dis proposition concrète, c'est pas forcément un service, ça peut être, quelque chose de complètement dématériel.</p>
<p><u>E - A</u> a6/A6 L. 30-35</p>	<p>a6- Est-ce qu'on pourrait être plus précis sur la définition, qu'est ce que ça te dit, à toi, ça te dit le mot accompagnement, qu'est ce que tu mets derrière ce mot? A6- Euh, pour moi Accompagner, c'est guider, c'est tutorer, c'est-à-dire, c'est pas faire à sa place, ça va être soutenir, conseiller, euh, prévenir des conséquences. Euh, voilà, mais c'est pas choisir, c'est vraiment être un soutien, éventuellement, un guide, mais pas un guide dans le sens de, euh, je fais pour toi, et je choisis pour toi.</p>	<p>accompagner c'est guider, c'est tutorer. c'est pas faire à sa place, ça va être soutenir, conseiller, prévenir des conséquences pas un guide dans le sens, je fais pour toi, je choisis pour toi.</p>	<p>Posture</p>	<p>Méthodes A3 – L.14-18 Les freins du jeune, les atouts du jeune, ses avantages, ses valeurs, ses envies, ses non envies, ses intérêts, ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas...décision d'action faite sur proposition du conseiller A9 – L.43-45</p>
<p><u>E - A</u> a7/A7 L. 36-38</p>	<p>a7- D'accord, qu'est ce qu'on met derrière, par exemple je reprends un mot, le mot guider, concrètement. A7- Euh, non, on va tourner en rond longtemps. Euh, ah, ah,ah ! Euh...</p>			<p>montrer les voies – en expliquant les conséquences...ses éventuels atouts, ses éventuels risques A10 – L.57-59</p>
<p><u>E - A</u> a8/A8 L. 39-41</p>	<p>a8- On peut prendre un exemple, ça peut être expliqué avec un exemple, si cela paraît plus simple. A8- Feee..., silence. Guider, si je te dis accompagner, ça va pas te plaire. Rires Ben non</p>			<p>c'est guider, c'est donner les informations qui permettent d'effectuer un choix en toute connaissance de cause A14 – L.78 par le biais d'enquêtes métiers, par le biais de renseignements de fiches métiers</p>
<p><u>E - A</u></p>	<p>a9- Je vais revenir sur la question. A9- Donc, euh, Ah, euh, c'est montrer, montrer les voies, euh,</p>	<p>montrer les voies en expliquant...les conséquences</p>	<p>Méthodes</p>	<p>A20 – L.117</p>

<p>a9/A9 L. 42-45</p>	<p>possibles, en expliquant pour chaque, comment dire, chaque choix, chaque voie possible, les conséquences de ce choix, ses éventuels atouts, ses éventuels, euh, risques.</p>	<p>ses éventuels atouts, ses éventuels risques</p>		<p>les étapes ça va être chaque petit pas A21 – L.127-130 il a au moins un objectif, au moins une tâche à faire...il part pas sans objectif</p>
<p><u>E - A</u> a10/A10 L. 46-59</p>	<p>a10- Je reprends encore un terme, si je suis sur le terme «les voies». Qu'est ce qu'on pourrait mettre derrière ? Y'a peut être un exemple qui te vient ? A10- Ca peut être tout simplement, euh, feee, j'ai plein d'exemple qui se bousculent dans ma tête, et du coup, euh, alors. Euh, mmm, ça peut être, un jeune vient me voir, il a deux projets complètement différents, euh. Euh, dont un, le plan A, on va dire, est plus réaliste, plus réalisable, en fonction de ses objectifs, etc...euh, contrairement au plan B qui comporte plusieurs risques, qui comporte le risque, un risque d'échec très important, euh, qui peut être par exemple, il vise une formation au dessus de son niveau, par exemple. Moi, je vais essayer de le guider, de lui expliquer les choses et de l'orienter plus, euh, vers ce qui est le plus réaliste et réalisable pour lui. Si lui me dit au final, non, moi ce que je veux c'est vraiment le plan B, bon, ben je l'accompagnerai sur le plan B, au risque d'aller dans le mur, mais c'est son choix, c'est ça, c'est guider, c'est ça, c'est donner les informations qui permettent d'effectuer un stage, un choix, c'est ça, donner les informations qui permettent d'effectuer, un stage, un choix en toute connaissance de cause.</p>	<p>plan A plus réaliste, plus réalisable...plan B qui comporte plusieurs risques, un risque d'échec très important... Il vise une formation au dessus de son niveau Essayer de le guider Moi je vais essayer de le guider, de l'orienter vers ce qui est plus réaliste, plus réalisable pour lui. C'est guider, c'est donner les informations qui permettent d'effectuer un choix en toute connaissance de cause.</p>	<p>Posture Méthodes</p>	<p>A59 – L.316-318 un suivi ça implique, des contacts réguliers. Quelqu'un qui vient trois fois par an, c'est pas un suivi. C'est pas un accompagnement non plus A62 – L.329-333 pour le CIVIS renforcé, on nous impose de les voir tous les quinze jours les trois premiers mois, ...je le fais pas systématiquement....Et y'a besoin du temps de réflexion....C'est vraiment fonction A89 – L.450 je leur fais des dessins A92 – L.463-464 je reprends, je refais la chronologie de tout ce qu'on a fait...je fais vraiment des questions ouvertes</p>
<p><u>E - A</u> a11/A11 L. 60-62</p>	<p>a11- D'accord. Y'a le mot réalisable, qui va décider, ou comment ça, 'fin, c'est pas une histoire de décider, pardon A11- Estimer ?</p>			<p>A122 – L.595 prendre du recul, c'est, c'est se faire un petit bilan A125 – L.607 On se pose, on regarde en arrière</p>
<p><u>E - A</u> a12/A12 L. 63-67</p>	<p>a12- Voilà, qu'est ce qu'on met sur ce mot réalisable, est ce que c'est d'un commun accord, est ce que... A12- Euh, ffff, alors, c'est d'un commun accord, heu, heu, fffff, oui et non. Un jeune homme qui vient, qui sait à peine lire et écrire et qui vous explique, qu'il veut être pilote de chasse, pour moi, ça me paraît dur, pas réalisable tout de suite, ou limité, voilà, c'est ça</p>	<p>pour moi ça me paraît dur, pas réalisable tout de suite.</p>	<p>Posture</p>	<p><u>Résultat</u> A3 – L.12-13 amener vers leur autonomie, l'objectif principal étant l'insertion professionnelle et l'accompagnement social à coté.</p>

<p><u>E - A</u> a13/A13 L. 68-76</p>	<p>a13- Et comment cela va se passer justement, pour euh, est ce que tu lui dis, c'est pas réalisable, qu'est ce qui, quelle est la démarche ?</p> <p>A13- La démarche ça va être de l'amener à se rendre compte par lui même que c'est pas réalisable, on va pas lui dire non mais là, lâche l'affaire, non mais attend, et oh, ça va pas non! Non, on va l'amener gentiment, on va prendre en compte sa demande, on va pas le coup du pilote de chasse, on va pas, on va pas lui démolir son truc, c'est peut être un rêve qu'il a depuis qu'il est tout petit, on sait pas d'où ça vient cette histoire. Euh, on va peut être quand même l'amener sur un, deux, trois entretiens, selon son degré d'avancement, à se dire, ah ouais, peut être qu'effectivement, c'est pas pour tout de suite.</p>	<p><i>l'amener à se rendre compte par lui-même que c'est pas réalisable.</i></p> <p><i>amener gentiment</i></p> <p><i>on va pas lui démolir son truc.</i></p> <p><i>on va peut être quand même l'amener à se dire, peut être qu'effectivement c'est pas pour tout de suite</i></p>	<p><i>Posture</i></p>	<p>A18 – L.103 <i>réalisation objectif personnel</i></p> <p>A20 – L.112-113 <i>la réalisation d'une étape ça va être l'atteinte d'un objectif donné.</i></p> <p>A26 – L.150 <i>je parle pas d'insertion professionnelle, j'utilise pas le mot</i></p> <p>A53 – L.277-278 <i>si, y'a toujours, toujours l'épée de Damoclès sur la sortie emploi durable... même si on a ça en arrière tête</i></p>
<p><u>E - A</u> a14/A14 L. 77-79</p>	<p>a14- D'accord, OK</p> <p>A14- Voilà par le biais d'enquêtes métiers, par le biais de renseignements de fiches métiers, de voilà la voie pour y arriver c'est ça, euh, voilà.</p>	<p><i>par le biais d'enquêtes métiers, par le biais de renseignements de fiches métiers</i></p>	<p><i>Méthode -</i></p>	<p>A54 – L.280 <i>c'est statistique, c'est pour les financeurs.</i></p>
				<p>ACCOMPAGNEMENT REALISE</p>
<p><u>E - A</u> a15/A15 L. 80-82</p>	<p>a15- Donc, il aura les informations ?</p> <p>A15- Il a les informations. Oui, oui. On lâche l'affaire, on oublie, t'as autre chose. Non. Rires</p>			<p><u>Posture</u></p> <p>A3 – L.17- 18 <i>base du Volontariat, sans jugement</i></p> <p>A6 – L.32- 35 <i>accompagner, c'est guide, c'est tutorer...c'est pas faire à sa place, ça va être soutenir, conseiller, prévenir des conséquences...pas un guide dans le sens, je fais pour toi, je choisis pour toi</i></p>
<p><u>E - A</u> a16/A16 L. 83-91</p>	<p>a16- D'accord, ok. Euh, on a parlé aussi tout à l'heure dans la définition, tu as parlé d'autonomie. Est-ce qu'on pourrait revenir sur ce mot. Qu'est ce que, qu'est ce que toi tu mets derrière ?</p> <p>A16- Alors, euh, l'autonomie, ouais, ça peut se décliner sur pas mal de champs, et différents. Dans ce que je mets moi derrière, euh, dans le cadre d'une Mission Locale sur l'autonomie, ça va être, euh, accéder vraiment à son autonomie, euh, sociale, financière et ça va être, en fonction aussi de ce que le jeune a envie de faire, exemple, si un jeune pour lui, être autonome, c'est, euh, simplement travailler tout en restant chez papa</p>	<p><i>l'autonomie</i></p> <p><i>autonomie sociale, financière</i></p> <p><i>ça va être en fonction de ce que le jeune a envie de faire</i></p>	<p><i>Développement du pouvoir d'agir</i></p> <p><i>Relation</i></p>	<p>A10 – L.50-55 <i>plan A plus réaliste, plus réalisable...plan B qui comporte plusieurs risques, un risque d'échec</i></p>

	<i>maman, ben, son degré d'autonomie, il sera là.</i>			<i>très important...il vise une formation au dessus de son niveau... Moi je vais essayer de le guider, de l'orienter vers ce qui est plus réaliste, plus réalisable pour lui.</i>
<i>E - A a17/A17 L. 92-98</i>	<i>a17- D'accord A17- Hein, maintenant, si un jeune me dit, moi ce que je veux, c'est avoir mon petit logement, fonder une famille, me projeter, euh, le degré d'autonomie sera plus, plus loin. Le degré d'autonomie dépend de chaque jeune, de chaque envie de chaque jeune, donc, y'a pas forcément de définition très carrée de l'autonomie. Moi, j'en ai une référence personnelle, mais que je ne peux pas calquer, euh, sur le jeune pour lequel, voilà, pour lui, ça veut pas forcément dire la même chose.</i>	<i>le degré d'autonomie dépend de chaque jeune pas de définition carrée de l'autonomie moi j'en ai une, mais je ne peux pas calquer sur le jeune</i>	<i>Développement pouvoir d'agir</i>	<i>A12 – L.67 pour moi ça me paraît dur, pas réalisable tout de suite A13 – L.70-76 l'amener à se rendre compte par lui-même que c'est pas réalisable...amener gentiment...on va pas lui démolir son truc... on va peut être quand même l'amener à se dire, peut être qu'effectivement c'est pas pour tout de suite</i>
<i>E - A a18/A18 L. 99-103</i>	<i>a18- Ok, ce qui est dit, si je résume, c'est donc qu'il y a différents degrés d'autonomie, est ce qu'on peut mettre un autre mot qui voudrait dire autonomie, ou comment on s'y prend, 2 choses, un autre mot, ou comment on s'y prend pour l'amener à le rendre autonome sur cette autonomie que lui recherche ? A18- Alors un autre mot, fffffff, ben au fond, réalisation objectif personnel, par exemple</i>	<i>réalisation objectif personnel</i>	<i>Résultat</i>	<i>A24 – L.140 l'autonomie, ça serait qu'il y arrive sans que je lui dise quoi faire.</i>
<i>E - A a19/A19 L. 104-108</i>	<i>a19- D'accord A19- Et comment on l'y amène, ben, par petites étapes. Et par prise de conscience de ce qu'il peut mettre en œuvre, de ce qu'il sait faire, et ce qu'il va au fur et à mesure de l'accompagnement de tout à l'heure pouvoir acquérir, comme, euh, ben, comme euh, procédés, processus, ou outils pour aller vers cet objectif personnel.</i>	<i>prise de conscience de ce qu'il peut mettre en œuvre pouvoir acquérir procédés, processus ou outils pour aller vers cet objectif personnel</i>	<i>Développement pouvoir d'agir Démarche</i>	<i>A25 – L.142-145 C'est une première étape vers l'autonomie, ça s'est pas inné l'autonomie. Faut donner des procédés possibles, le chemin pour y arriver. Ca se fait pas en claquant des doigts</i>
<i>E - A a20/A20 L. 109-123</i>	<i>a20- OK, tu as parlé de petites étapes, est ce que l'on peut revenir dessus ? et, euh, comment, qu'est ce que tu fais concrètement pour faire ces petites étapes. Toujours, on peut reprendre un exemple qui explique comment toi tu t'y prends ? A20- Alors, euh, Pour moi, la réalisation d'une étape, chaque étape ça va être, euh, l'atteinte d'un objectif. Donc, y'a l'objectif final, l'insertion pro, ou l'accès à un logement, ou peu importe, et y'a des sous objectifs. Avant d'accéder à un logement, il me faut un revenu, pour avoir un revenu il faut éventuellement un emploi ou autre. Y'en a qui ont d'autres ressources. Pour</i>	<i>La réalisation d'une étape ça va être l'atteinte d'un objectif. Objectif final : insertion professionnelle ou accès à un logement Y'a des sous objectifs...il me faut un revenu, il me faut</i>	<i>Résultat Démarches</i>	<i>A28 – L.163-164 quand ils sont vraiment très très perdus, très très éloignés de l'emploi, c'est pas à ce qu'on pense en priorité A38 – L.203-204 lui mettre en évidence, par ses propres apports, lui renvoyer en miroir, vous voyez vous savez faire des choses A51 – L.267-268</i>

	<p>accéder à un emploi, il m'faud une formation. Y'a des sous objectifs, donc, euh, les étapes ça va être chaque petit pas qui peu être infime, en fonction d'un autre jeune. Euh, euh, première étape, j'ai fait un CV; ça peut être une première étape pour aboutir à un objectif. Ca peut être complètement, euh, j'ai fait une démarche de recherche d'emploi, j'ai envoyé un CV, j'ai, euh. Le conseiller est là aussi pour donner des étapes qui sont pas trop éloignées dans le temps, qui sont réalisables rapidement, pour pas décourager la personne et plutôt progresser par petits ponts, en disant, quand, on regarde en arrière, ah ouais, on a fait du chemin quand même !</p>	<p>éventuellement un emploi ou autre.</p> <p>Les étapes ca va être chaque petit pas</p> <p>Le conseiller est là aussi pour donner des étapes qui sont pas trop éloignées dans le temps.</p> <p>pour ne pas décourager la personne, et plutôt progresser par petit bonds</p> <p>quand on regarde en arrière, on a fait du chemin quand même</p>	<p>Méthodes</p> <p>Démarches</p> <p>Relation</p>	<p>notre rôle de conseiller, c'est aussi dire quand ça va bien. Quand ça va mal aussi, mais quand ça va bien faut le dire aussi</p> <p>A56 – L.292-295</p> <p>on risque de brusquer un petit peu les choses, de les forcer à se mettre en mouvement...Je disais accompagner c'est pas faire à la place, mais c'est pas non plus pousser en haut d'une cote pour que la boule descendre plus vite</p>
<p><u>E - A</u> a21/A21 L. 124-130</p>	<p>a21- Ca, c'est décidez avec le jeune ? Comment, comment c'est concrètement mis en place ?</p> <p>A21- Heu, je lui explique dans la grande ligne, je lui explique, euh, je lui explique pas tout, la pédagogie entre guillemet qui est mise en place, etcetera, mais entre chaque entretien, entre deux rendez-vous souvent, même si c'est infime, il a au moins, un objectif, au moins une tâche à faire. Ca peut être, répondre à une offre d'emploi qu'on a donné, ça peut être, euh, euh, rencontrer un partenaire, ça peut être, voilà. Y a au moins un objectif de donner, il part pas sans objectif, avant, pour le prochain, le prochain pour rendez vous.</p>	<p>je lui explique dans la grande ligne mais entre chaque entretien, entre deux rendez-vous,</p> <p>il a, au moins un objectif, au moins une tâche à faire.</p> <p>il part pas sans objectif</p>	<p>Démarches</p> <p>Méthodes</p>	<p>A70 – L.360-361</p> <p>moi j'estime qu'il y en a pas besoin. on papote</p> <p>A79 – L.392</p> <p>pour moi, elle est autonome, pour moi l'accompagnement est terminé</p> <p>A81 – L.410</p> <p>moi j'y crois pas</p> <p>A84 – L.425-429</p> <p>j'ai en tête vraiment de leur faire accepter une, une reconnaissance au niveau de la MDPH...</p> <p>pour eux le mot handicap c'est, c'est dans les débiles, et c'est ça, c'est en ça que c'est difficile à travailler</p>
<p><u>E - A</u> a22/A22 L. 131-133</p>	<p>a22- D'accord, si j'ai bien compris, lorsque le jeune vient, des choses sont décidées ensemble.</p> <p>A22- Ensemble</p>			<p>A85 – L.433</p> <p>Pour eux</p>
<p><u>E - A</u> a23/A23 L. 134-137</p>	<p>a23- Et il doit réaliser, si nécessaire la tâche confiée entre les deux entretiens.</p> <p>A23- Voilà c'est ça. On se, souvent, on se répartit, c'est, voilà, vous vous faites ça, moi de mon côté. Euh ben, pour la prochaine fois, je vous recherche telle information, ou, euh, je contacte untel avant que vous puissiez y aller. Voilà</p>	<p>On se répartit.</p>	<p>Démarches</p>	<p>A86 – L.437-440</p> <p>c'est quelqu'un qui est capable de travailler en lui, je dis pas adapté parce que c'est déjà un mot, en leur proposant un emploi qui leur plaît, dans des conditions qui correspondent à leurs capacités</p>

<p><u>E - A</u> a24/A24 L. 138-140</p>	<p>a24- <i>D'accord, donc ça résume pour toi, ce que c'est que l'autonomie, ça en fait une partie, en tous les cas ?</i> A24- <i>Euh, l'autonomie, ça serait qu'il y arrive sans que je lui dise quoi faire.</i></p>	<p><i>l'autonomie, ça serait qu'il y arrive sans que je lui dise quoi faire.</i></p>	<p><i>Posture</i></p>	<p>A89 – L.450-451 <i>il dit, «parce que là, j'ai pas tout compris». Je m'en étais aperçue.</i> A95 – L.486-487</p>
<p><u>E - A</u> a25/A25 L. 141-146</p>	<p>a25- <i>D'accord, mais c'est une première étape ?</i> A25- <i>C'est une première étape vers l'autonomie. Ben oui, euh, ça s'est pas inné l'autonomie. Faut, faut donner, faut donner des, des, des, comment dire, des, des, des procédés possibles, quelques, ben, le chemin pour y arriver. Ca se fait pas en claquant des doigts. (claque des doigts), tiens, t'as dix huit ans, ça y est, t'es majeur, t'es autonome. Euh, non ça s'apprend, ça s'acquiert.</i></p>	<p><i>C'est une première étape vers l'autonomie, ça s'est pas inné l'autonomie</i> <i>Faut, faut donner des procédés possibles, le chemin pour y arriver.</i> <i>Ca se fait pas en claquant des doigts</i></p>	<p><i>Posture</i></p>	<p><i>dans certains cas, je suis sûre, je me trompe, mais c'est ce que je pense</i> A98 – L.493-494 <i>mais je pense pour moi que c'est impossible.</i> A111 – L.547-548 <i>ils veulent travailler. Ils y croient. C'est ça qui est terrible, c'est que, ils en veulent</i></p>
<p><u>E - A</u> a26/A26 L. 147-156</p>	<p>a26- <i>D'accord, euhhhhhh, tout au début, quand tu as parlé de l'accompagnement, tu as parlé d'insertion professionnelle, est ce qu'on pourrait euh, développer ce point là ? Qu'est ce que l'insertion professionnelle pour toi, et comment tu le présentes au jeune ?</i> A26- <i>Avec le jeune, je parle pas d'insertion professionnelle. J'utilise pas le mot insertion, parce que, en plus c'est moche, auditivement c'est moche. Euh, euh, en général insertion professionnelle, la finalité à laquelle on pense, euh, c'est l'accès à l'emploi. Euh, l'accès à l'emploi, alors bon, nos financeurs disent durable, euh CDD plus 6 mois, CDI, etcetera. Euh, l'insertion professionnelle, c'est l'accès à l'emploi qui permettent d'accéder à une certaine autonomie financière pour pouvoir euh, vivre et survivre de manière décente quoi.</i></p>	<p><i>je parle pas d'insertion professionnelle, j'utilise pas le mot l'accès à l'emploi, alors bon, nos financeurs disent durable, euh CDD plus 6 mois, CDI...</i> <i>l'insertion professionnelle, c'est l'accès à l'emploi qui permettent d'accéder à une certaine autonomie financière pour pouvoir vivre et survivre de manière décente</i></p>	<p><i>Résultat</i></p>	<p>A112 – L.550-552 <i>ce qui me gêne, c'est qu'ils arrivent pas à avoir conscience de la réalité du monde du travail, qui leur est pas forcément accessible</i> A116 – L.562-563 <i>Il faut se connaître soi, connaître ses propres limites</i> A118 – L.573 <i>un bon sens de la réalité, un bon sens de leur réalité</i> A120 – L.578-582 <i>réalisable, possible. A court, moyen ou long terme mais même à long terme, je suis pas sûre qu'on y arrive</i></p>
<p><u>E - A</u> a27/A27 L. 157-161</p>	<p>a27- <i>Et donc toi, puisque tu as parlé des financeurs, toi, à ton niveau quand tu as un jeune en face de toi, comment tu perçois ça? Qu'est ce que tu fais pour le mettre en place ? C'est, est-ce qu'on peut dire que c'est un point qui est important quand même, qui est sous jacent, que tu as en tête, ou pas forcément ?</i> A27- <i>Pas forcément</i></p>			<p>A121 – L.589 <i>ils n'ont pas la capacité de se rendre compte par eux-mêmes</i></p>

<u>E - A</u> a28/A28 L. 162-164	a28- Pas forcément ? A28- Non, non, non, parce que quand ils sont vraiment très très perdus, très très éloignés de l'emploi, c'est pas à ce qu'on pense en priorité, hein, euh. Heu, non, non	quand ils sont vraiment très très perdus, très très éloignés de l'emploi, c'est pas à ce qu'on pense en priorité	Posture	Relation A3 – L.19 mais la décision de l'action n'appartient qu'au jeune
<u>E - A</u> a29/A29 L. 165-167	a29- Est-ce qu'on rebondirait à ce moment, sur un autre mot que tu as employé, tu as parlé d'accompagnement social. A29- Là, on serait plus sur ce coté là.			A4 – L.23 il n'y a pas d'obligation A16 – L.89 Ça va être en fonction de ce que le jeune a envie de faire
<u>E - A</u> a30/A30 L. 168-170	a30- Est-ce qu'on peut reprendre une petite euh, mieux expliquer ce que c'est pour toi, l'accompagnement social, et en fait le but, c'est comment tu t'y prends, concrètement ? A30- Waouh, euh			A20 – L.121-123 pour pas décourager la personne, et plutôt progresser par petit bonds en disant quand on regarde en arrière, on a fait du chemin quand même
<u>E - A</u> a31/A31 L. 171-180	a31- Toujours avec des exemples, c'est possible ? A31- Pour moi le coté social c'est tout ce qui est imbriqué, mais également à part du professionnel. Ca va être, le coté social, ça va être tout ce qui va toucher à la confiance en soi, ça en fait partie pour moi. Tout ce qui est, euh, croire en soi, penser que l'on a des capacités, des compétences etcetera, pour moi, ça fait partie de l'accompagnement social, plus que professionnel. C'est valable à la fois professionnellement, et personnellement. Ca change la vie. Mais après de manière plus terre à terre, ça va être forcément tout ce qui est en lien avec le logement, la santé, le transport, la mobilité, la vie, la vie culturelle, les loisirs, enfin, euh, tout ce qui va graviter, tout ce qui est relation avec les structures administratives, etcetera, etcetera.	Ca va être, le coté social, ça va être tout ce qui va toucher à la confiance en soi... croire en soi, penser que l'on a des capacités, des compétences C'est valable à la fois professionnellement, et personnellement. Ca change la vie.	Développement du pouvoir d'agir	A33 – L.187-192 faut lui faire prendre conscience qu'il ne sait pas rien faire. Je vais aller fouiller...On va aller chercher chez lui, et on trouve systématiquement des points positifs qu'on va aller exploiter. A34 – L.194 amener à donner des informations positives le concernant A35 – L.196 ça va être dans le dialogue
<u>E - A</u> a32/A32 L. 181-182	a32- Alors, y a deux mots là que tu as dit, confiance en soi, et croire en soi. A32- Logement, tu voulais pas, non! non! Rires			A36 – L.198 il va parler. A40 – L.208-212 c'est pas une solution miracle. on voit que y a un petit truc qui s'allume dans leurs yeux surtout...pour certains, qui ont une certaine misère affective. On leur a jamais dit...qu'ils savaient faire des
<u>E - A</u> a33/A33	a33- Est-ce que l'on pourrait revenir sur ces 2 mots. C'est quoi la confiance en soi, c'est quoi croire en soi, et comment tu t'y prends pour, euh, pour que le jeune aille sur ces points là?			

L. 183-192	A33- <i>Alors, avoir confiance en soi, c'est, euhhh, dans un premier temps penser qu'on est capable de faire des choses, et qu'on peut y arriver. D'accord, un jeune qui me dit : «d' façon, moi je sais rien faire, j'ai pas travailler». Euh, faut lui faire prendre conscience que, ben si, non, il ne sait pas rien faire. Euh, je vais aller fouiller, et vous faites quoi dans vos loisirs, est ce que vous avez fait des choses en aidant des gens. On va aller chercher chez lui, et on trouve systématiquement, même, même, la personne qui, qui n'a jamais travaillé, qui ne sait pas lire, pas écrire, on trouve automatiquement des points positifs, euh, qu'on va aller exploiter, qu'on va lui mettre en avant, en disant ben oui, mais ça c'est bien.</i>	<i>avoir confiance en soi, penser qu'on est capable de faire des choses, et qu'on peut y arriver faut lui faire prendre conscience qu'il ne sait pas rien faire je vais aller fouiller on va aller chercher chez lui, et on trouve systématiquement des points positifs qu'on va aller exploiter.</i>	<i>Relation</i>	<i>choses, quant ils ont jamais eu de compliment dans leur vie, on le sent. A42 – L.218-222 c'est le sourire, c'est du non verbal, ...y a une petite lumière dans le regard. Ca peut être un petit sursaut... même le visage, c'est du non verbal, c'est vraiment ça, ça se voit. A45 – L.233- 238 l'aider à prendre, à se rendre compte de certaines choses peut l'amener à cette autonomie... Arriver à avoir un regard bienveillant sur soi-même, ça donne un peu plus d'autonomie, un peu plus de sureté... on ose plus facilement faire des choses, puisqu'on doute moins. A46 – L.241 quand il prend des initiatives qu'il prenait pas précédemment. A49 – L.252 dans les entretiens suivants l'objectif c'est de valoriser à chaque fois l'acte A50 – L.255-258 c'est bien, c'est très bien, c'est pas facile, compte tenu de votre investissement, ça, ça va aboutir. On sait pas dans combien de temps, mais ça va avancer. Ca avance. A51 – L.260 ça passe par la parole - faut l'explicitier A56 – L.298-299 qu'on aille pas gratter le vernis en surface...mais en grattant un peu,</i>
<i>E - A</i> a34/A34 L. 193-194	a34- <i>Donc, tu vas l'amener ?</i> A34- <i>Amener, à, à donner des informations positives le concernant.</i>	<i>amener à donner des informations positives le concernant.</i>	<i>Relation</i>	
<i>E - A</i> a35/A35 L. 195-196	a35- <i>Donc, ça va être dans le dialogue ?</i> A35- <i>Ca va être dans le dialogue.</i>	<i>ça va être dans le dialogue.</i>	<i>Relation</i>	
<i>E - A</i> a36/A36 L. 197-198	a36- <i>D'accord, donc il va parler ?</i> A36- <i>Il va parler.</i>	<i>Il va parler.</i>	<i>Relation</i>	
<i>E - A</i> a37/A37 L. 199-201	a37- <i>Et c'est toi qui va rebondir ?...</i> A37- <i>Qui va rebondir, qui vais rebondir, et qui vais lui dire, ah oui, vous m'avez dit ça, vous m'avez dit ça, oui, donc ça veut dire que.</i>			
<i>E - A</i> a38/A38 L. 202-204	a38- <i>D'accord, tu vas essayer de mettre en évidence,</i> A38- <i>De mettre en évidence. De lui mettre en évidence, par ses propres apports, lui renvoyer en miroir, quelque part, que ben, vous voyez vous savez faire des choses.</i>	<i>lui mettre en évidence, par ses propres apports, lui renvoyer en miroir, vous voyez vous savez faire des choses</i>	<i>Posture</i>	

<u>E - A</u> a39/A39 L. 205-206	a39- D'accord, ça tu as pratiqué ? A39- Oui			<i>peut être que derrière, y'a quelque chose qui va coïncider</i> A60 – L.320-321 <i>l'accompagnement et le suivi ça s'inscrit dans la durée et avec une périodicité rapprochée</i> A68 – L.352-353 <i>ça se ressent, ça se voit par le comportement du jeune, parce qu'il fait ou ne fait pas</i> A81 – L.416-417 <i>j'ai vraiment du mal même en les mettant face à d'éventuels échecs qui peut être un peu violent, donc, je le fais pas forcément tout de suite.</i>
<u>E - A</u> a40/A40 L. 207-212	a40- Ca marche ? A40- Euh, oui, après c'est pas une solution miracle. Hein, euh, mais oui, on voit que y a un petit truc qui s'allume dans leurs yeux, surtout quand ils ont, quand ils ont euh, euh, pour certains, une certaine misère affective. On leur a jamais dit que c'était bien, que c'est, voilà, euh, qu'ils savaient faire des choses, quant ils ont jamais eu de compliment dans leur vie, on le sent...	<i>c'est pas une solution miracle.</i> <i>on voit que y a un petit truc qui s'allume dans leurs yeux surtout pour certains, qui ont une certaine misère affective.</i> <i>on leur a jamais dit qu'ils savaient faire des choses, quant ils ont jamais eu de compliment dans leur vie, on le sent</i>	<i>Relation</i>	A86 – L.435-436 <i>parce que je l'aborde avec eux : «Oh mais non madame, je suis pas un handicapé»</i> A90 – L.453 <i>est-ce que c'est clair pour vous, vous pouvez me dire, sinon, je recommencerais</i> A99 – L.503 <i>on en discute, euh, entre collègues</i> A121 – L.585-587 <i>on peut le faire évoluer, on est là pour ça. On est là pour éventuellement, l'amener vers ce possible et ce réalisable...par le biais, de prise de conscience</i> A124– L.604-605 <i>on arrive quand même à faire prendre conscience - ils arrivent quand même à avoir un petit peu de</i>
<u>E - A</u> a41/A41 L. 213-215	a41- Tu as dit, y a un petit truc qui s'allume dans leurs yeux. Comment pourrais tu m'expliquer concrètement, comment cela se passe ? A41- Ben, foufff, alors ça c'est hyper subjectif quand même, hein, parce que...			
<u>E - A</u> a42/A42 L. 216-222	a42- Est-ce que tu aurais un élément du genre objectif qui te permet de dire «y a un petit truc qui s'allume dans leurs yeux» A42- C'est le sourire, y'a, je, c'est du non verbal hein ! On est dans le non verbal, donc euh, euh, c'est parce que c'est ça, oui, y a une lumière, (rires) y'a une petite lumière dans le regard, où, là, ah ouais. Ca peut être un petit sursaut, un, on voit que tiens, ah oui : «c'est pas bête ce qu'elle me dit». Y a quand même un truc, y'a un sourire, y'a euh, euh, même le visage, c'est du non verbal, c'est vraiment ça, ça se voit.	<i>c'est le sourire, c'est du non verbal, y a une petite lumière dans le regard.</i> <i>ça peut être un petit sursaut.</i> <i>Même le visage, c'est du non verbal, c'est vraiment ça, ça se voit.</i>	<i>Relation</i>	
<u>E - A</u> a43/A43 L. 223-226	a43- D'accord, est ce qu'ils peuvent même l'exprimer ? A43- Ils peuvent, maintenant, c'est pas le plus souvent. Ils sont pas, ah ouais, euh non. On a peut être, peut être des fois un petit oui, un petit oui un peu timide avec un sourire, mais euh, ça vient pas au premier rendez vous l'expression.			

<p><u>E - A</u> a44/A44 L. 227-229</p>	<p>a44- D'accord, euh, est ce que y'aurait, euh, donc là, on est dans l'autonomie, enfin, on est dans le travail sur l'autonomie. A44- Bien sûr.</p>			<p>recul A126 – L.609-610 <i>Je lui demande qu'est ce qu'on a fait ces deux derniers mois, de se rappeler ce qu'on a fait, ce que ça a donné</i> A127 – L.612 <i>On est dans la parole</i></p>
<p><u>E - A</u> a45/A45 L.230-238</p>	<p>a45 - Dans la prise de confiance ? A45- Pour moi oui, dans la prise de confiance, oui, quelqu'un qui n'est pas, qui n'a pas confiance en lui, qui doute à chaque fois, de, de, de ses capacités, donc du coup, il fait pas forcément, euh. L'aider à prendre, euh, à se rendre compte de certaines choses peut l'amener à cette autonomie, puisqu'une certaine, je parle pas de l'assurance type commerciale, machin, non, on va pas lui transformer. Mais, euh, arriver, à, à avoir un regard bienveillant sur soi-même, euh forcément, ça donne un peu plus d'autonomie, puisqu'un peu plus de sûreté, et du coup, on ose plus facilement faire des choses, puisqu'on doute moins.</p>	<p><i>L'aider à se rendre compte de certaines choses peut l'amener à cette autonomie</i> <i>Arriver à avoir un regard bienveillant sur soi-même, ça donne un peu plus d'autonomie, un peu plus de sûreté.</i> <i>on ose plus facilement faire des choses, puisqu'on doute moins.</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	<p><u>Développement du pouvoir d'agir</u> A16 – L.86-88 <i>l'autonomie autonomie sociale, financière</i> A17 – L.95-97 <i>le degré d'autonomie dépend de chaque jeune...y'a pas de définition carrée de l'autonomie. Moi j'en ai une, mais je ne peux pas calquer sur le jeune</i> A19 – L.105-106 <i>on l'y amène par petites étapes, et par prise de conscience de ce qu'il peut mettre en œuvre</i> A33 – L.185-186 <i>avoir confiance en soi, penser qu'on est capable de faire des choses, et qu'on peut y arriver...</i></p>
<p><u>E - A</u> a46/A46 L.239-241</p>	<p>a46- Et du regard du conseiller, comment ça se voit ça ? Est-ce, est ce qu'il y a des choses concrètes qui se passent, et qui permettent de dire on l'amène à l'autonomie? A46- Quand il prend des initiatives qu'il prenait pas précédemment.</p>	<p><i>Quand il prend des initiatives qu'il prenait pas précédemment.</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	
<p><u>E - A</u> a47/A47 L. 242-246</p>	<p>a47- D'accord, par exemple A47- Euh, par exemple, quand ils viennent, il fait : «oh ben, euh, euh, là, j'ai», on se base sur une offre d'emploi «ah oui, j'ai vu une offre, ben j'ai postulé». Y a des jeunes qui, euh, avant 3, 4 rendez-vous, ben si on fait pas avec eux, si on leur donne pas l'offre, y vont pas aller la chercher.</p>			

				DIFFICULTES D'EXERCICES
<u>E - A</u> a48/A48 L. 247-249	a48- D'accord, et euh, cette acquisition d'autonomie, par exemple pour cet exemple précis, qu'est ce qu'elle permet, qu'est ce qu'elle enclenche chez les jeunes ? A48- Euh, euh,			<u>Manque de Moyens</u> A84 – L.430-431 <i>j'en ai vu quatre en nouvel accueil, donc là j'ai un, y'en cinq, là, c'est pas possible, encore un.</i>
<u>E - A</u> a49/A49 L. 250-253	a49- Dans les entretiens suivants qu'est ce qu'il va permettre ? Est-ce qu'il va permettre de faire des choses par exemple ? A49- Ben, dans les entretiens suivants l'objectif c'est de valoriser à chaque fois l'acte, qui même infime, qu'il aurait pu mettre en place.	<i>dans les entretiens suivants l'objectif c'est de valoriser à chaque fois l'acte</i>	<i>Relation</i>	A101 – L.511 <i>j'ai pas de propositions concrètes.</i> A106 – L.535 <i>c'est le parcours du combattant, et moi c'est là où je suis démunie</i>
<u>E - A</u> a50/A50 L. 254-258	a50- D'accord, comment on fait pour valoriser ? A50- Ben, euh, on va lui dire, ah oui vous avez fait ça, ben c'est bien, c'est très bien. Euh, vu votre investissement, je sais pas moi, vu l'investissement, c'est sûr c'est pas facile, mais, euh, euh, compte tenu de votre investissement, ça, ça va aboutir. On sait pas dans combien de temps, mais ça va avancer. Ca avance.	<i>C'est bien, c'est très bien, c'est pas facile, compte tenu de votre investissement, ça, ça va aboutir</i> <i>On sait pas dans combien de temps, mais ça va avancer. Ca avance.</i>	<i>Relation</i>	<u>Obligations</u> A56 – L.300-301 <i>et je pense que c'est ce fameux objectif qui nous parasite</i> A62 – L.329-331 <i>pour le CIVIS renforcé, on nous impose de les voir tous les quinze jours les trois premiers mois. Je le fais pas systématiquement</i>
<u>E - A</u> a51/A51 L. 259-268	a51- D'accord, donc ça passe par la parole ? A51- Ca passe par la parole. Oui, faut l'explicitier, parce qu'en plus, c'est pas des jeunes qui lisent entre les lignes, souvent, hein. Donc si on leur dit pas, ils vont pas deviner C'est l'histoire aussi de jeune, par exemple, qui est en emploi qui se passe très bien. Tout va bien dans le meilleur des mondes. Le patron il est content, mais il le dit pas. Il est content, tout va bien, il communique pas, et on va faire un petit bilan, comme ça, on se rencontre pour faire un petit point. Eh, euh, le patron devant le jeune, dit : c'est bien, il fait bien son travail», et là, hein, y'a un regard sur le jeune: ben non j'savais pas, ben non, on l'avait pas dit. Ben non, on dit pas quand ça va bien. Ben nous, notre rôle de conseiller, c'est aussi dire quand ça va bien. Quand ça va mal aussi, mais quand ça va bien faut le dire aussi.	<i>Ca passe par la parole faut l'explicitier</i> <i>notre rôle de conseiller, c'est aussi dire quand ça va bien. Quand ça va mal aussi, mais quand ça va bien faut le dire aussi</i>	<i>Relation</i> <i>Posture</i>	

				RESSENTI
<u>E - A</u> a52/A52 L. 269-273	a52- Ok, euh, donc pour toi, l'objectif de cet accompagnement, est ce qu'on pourrait le résumer, qu'est ce que toi tu, quand tu reçois les jeunes, est ce que tu te fixes un objectif personnel ? A52- Non, pas au premier abord, si, j'ai un petit objectif, j'ai des petites étapes, mais euh, sur un premier accueil ...			<u>Intérêt</u> A130 – 626 <i>C'est super intéressant</i>
<u>E - A</u> a53/A53 L. 274-278	a53- Où après, on est dans l'accompagnement général par rapport à des jeunes, est ce qu'un objectif est fixé, euh, ou est ce que tu te donnes une direction ? A53- Oui, certainement, mais ça se fait de manière pas calculée. Pas calculé, je pense pas que ce soit calculé. Si, y'a toujours, toujours l'épée de Damoclès sur la sortie emploi durable, même si on a ça en arrière tête, mais c'est pas, euh, voilà, c'est pas, euh.	<i>ça se fait de manière pas calculée</i> <i>Si, y'a toujours, toujours l'épée de Damoclès sur la sortie emploi durable... même si on a ça en arrière tête</i>	<i>Prise de conscience</i> <i>Résultat</i>	<u>Prise de conscience</u> A53 – 276 <i>ça se fait de manière pas calculée</i> A55 – L.284-289 <i>oui. Honnêtement, je pense que parfois oui...peut être qu'on ira un peu trop vite du coup, on va pas prendre le temps assez, c'est un risque. Il faut vraiment être vigilant</i> A 57– L.306-308 <i>ça nous empêche pas de prendre le temps, puisque si on a envie de le prendre, on le prend,... mais il parasite. Ce qui peut nous amener, ben à nous planter royalement.</i> A 58– L.312-314 <i>je sais pas, peut être qu'inconsciemment, des fois on est soulagé d'avoir un suivi un petit peu plus simple, on veut que ça aille plus vite, de manière très égoïste</i> A 65– L.341 <i>ben là c'est au feeling</i> A66 – L.343 <i>c'est au feeling</i> A 75– L.375 <i>c'est pas ce que moi j'appelle un</i>
<u>E - A</u> a54/A54 L. 279-282	a54- C'est quoi, cela veut dire quoi, cette sortie emploi durable, est ce que tu peux.... A54- C'est statistique, c'est pour les financeurs. C'est nos objectifs, euh, voilà, pour contenter les financeurs et répondre à la commande publique. Maintenant, heureusement qu'on vit pas qu'avec ça. Mais oui, on l'a en tête, bien sûr qu'on l'a en tête.	<i>C'est statistique, c'est pour les financeurs.</i> <i>on vit pas qu'avec ça. Mais oui, on l'a en tête, bien sûr qu'on l'a en tête.</i>	<i>Résultat</i>	
<u>E - A</u> a55/A55 L. 283-290	a55- Est-ce que ça peut gêner dans l'accompagnement ? A55- Parfois, oui. Honnêtement, je pense que parfois oui. Parce que y'a des fois, où, euh, on va penser que l'accompagnement va être entre guillemets, rapide et facile, et de cet objectif là va perturber, parce que , peut être que, oui, c'est peut être rapide et facile, mais, peut être que, là, pour ce jeune là, même s'il a l'air bien stable, peut être qu'on ira un peu trop vite du coup, on va pas prendre le temps assez, c'est un risque. Il faut vraiment être vigilant, parce que du coup, on va se dire, ah ouais, c'est l'emploi durable avec lui; ah ouais avec lui ça va aller, c'est bon, lui ça va aller, c'est bon. Ouais, non p't être pas!	<i>oui. Honnêtement, je pense que parfois oui.</i> <i>peut être qu'on ira un peu trop vite du coup, on va pas prendre le temps assez, c'est un risque</i> <i>Il faut vraiment être vigilant</i>	<i>Prise de conscience</i>	

<u>E - A</u> a59/A59 L. 315-318	a59- D'accord, si je reprends le mot suivi, toi tu mets quoi derrière ? A59- Alors suivi, pour moi un suivi ça implique, euh, des contacts, je dirais réguliers. Quelqu'un qui vient trois fois par an, c'est pas un suivi. C'est pas un accompagnement non plus d'ailleurs. C'est un soutien ponctuel.	un suivi ça implique, des contacts réguliers. Quelqu'un qui vient trois fois par an, c'est pas un suivi. C'est pas un accompagnement non plus	Méthode	j'ai l'impression de manquer d'honnêteté, et j'aime pas ça... C'est vraiment des entretiens qui sont ... difficiles parce que je dis «T'es pas honnête avec, t'y crois pas, c'est pas bien ce que tu es en train de faire»...Je leur dis pas que c'est impossible, mais dans ma tête, c'est ce que je pense
<u>E - A</u> a60/A60 L. 319-323	a60- D'accord, les contacts réguliers... A60- Pour moi, l'accompagnement et le suivi ça s'inscrit dans la durée et avec une périodicité rapprochée. Voilà, y'a, y'a aussi dans l'accompagnement, y'a aussi cette donnée là, on peut pas accompagner en étant, en faisant un entretien d'une demie heure trois fois par an, non c'est pas un accompagnement ça !	l'accompagnement et le suivi ça s'inscrit dans la durée et avec une périodicité rapprochée.	Relation	A 96- L.489 non, c'est ça qui me gêne justement A 98- L.495-498 je le vis mal, parce que, je suis pas honnête avec eux, et j'ai l'impression de les escroquer quelque part parce qu'ils croient que tout va bien...c'est des entretiens, ça, j'aime pas. Je les aime pas ceux là
<u>E - A</u> a61/A61 L. 324-327	a61- Euh, euh, on a parlé tout à l'heure, d'accompagnement et d'autonomie, est ce que dans cette durée, cette périodicité ça peut, ça peut gêner ou pas ? Est-ce que ça peut être plus dans l'excès ? A61- Ah, euh, que de voir trop souvent, c'est ça ?			A 99- L.506-507 et je sais pas faire. Ca, je suis au bout de mes compétences
<u>E - A</u> a62/A62 L. 328-333	a62- Est-ce que ça peut être, est ce que ça peut être pénalisant pour A62- Oui, ouais pour certains oui, je pense. Euh, comme pour le CIVIS renforcé, on nous impose de les voir tous les quinze jours les trois premiers mois. Euh, je le fais pas systématiquement, parce que pour certains, j'estime, que euh, euh, quinze ça va être trop, c'est trop. Et y'a besoin du temps de réflexion, y'a besoin de se poser selon certains jeunes, et à contrario, y'en a d'autres que ça va être une fois par semaine. C'est vraiment fonction.	pour le CIVIS renforcé, on nous impose de les voir tous les quinze jours les trois premiers mois, je le fais pas systématiquement Et y'a besoin du temps de réflexion C'est vraiment fonction	Obligation Méthode	A 100- L.509 je sais pas quoi faire. A 102-103-L 513-515 j'arrive pas à projeter à leur place, quelque part A 105- L.527 je peux pas. Je sais pas faire A 106- L.531-533
<u>E - A</u> a63/A63 L. 334-337	a63- D'accord, donc, il faut A63- Faut adapter, c'est adapté, euh, donc j'ai dit tout à l'heure, c'est l'accompagnement, mais personnalisé et individualisé, donc y'a pas, euh, y'a pas de schéma, euh, à plaquer, y'a pas de cadre à plaquer direct comme ça à tout le monde.	Faut adapter c'est l'accompagnement, mais personnalisé et individualisé, y'a pas de schéma, à plaquer	Démarche	c'est un public particulier...moi, j'ai pas eu cette formation là A 116- L.564-566 j'ai l'impression, du coup moi, d'être le bulldozer qui va faire exploser leur mur. C'est ça qui me

<u>E - A</u> a64/A64 L. 338-339	a64- Quand tu dis le mot adapté, est ce que tu peux m'expliquer comment tu le mets en œuvre. A64- Ah, euhhh			gêne A 121– L.593 <i>on sent que on avance pas.</i> A 123– L.599-600 <i>C'est vraiment eux qui me posent vraiment beaucoup de problèmes</i> A 130– L.620-622 <i>quelque part; ça nous force à nous poser, et, et à revenir sur notre activité, sur le pourquoi on fait les choses, et comment on s'y prend</i>
<u>E - A</u> a65/A65 L. 340-341	a65- Concrètement, A65- Ben là c'est au feeling, hein.	Ben là c'est au feeling	Prise de conscience	
<u>E - A</u> a66/A66 L. 342-348	a66- Oui, dis-moi comment tu fais ? A66- C'est au feeling, des fois on peut se tromper, en se disant, ben, bon ben, vous, je vous revoie que dans trois semaines, et trois semaines après, on se dit, hein, j'aurais peut être du le voir, ou inversement, on se dit, vous je vais, on va multiplier les rendez vous, et ça permet, on s'aperçoit au fil de ces rendez vous que finalement, peut être que là, on va lâcher du lest, ou au contraire, à contrario, peut être que non, on va plutôt rapprocher les contacts. Voilà, c'est, c'est, c'est...	C'est au feeling	Prise de conscience	
<u>E - A</u> a67/A67 L. 349-350	a67- Comment on le sent ça ? A67- Oh, c'est dur ça comme question			Remise en question A78 – L.387-388 <i>je pourrais consacrer le temps que je lui consacre là, à quelqu'un d'autre qui en aurait plus besoin compte tenu des plannings</i> A99- L.505-506 <i>j'ai l'impression, en clair que ça relève pas de notre public.</i>
<u>E - A</u> a68/A68 L. 351-353	a68- Est-ce que ça se sent ? A68- Ca se ressent ! C'est, ça se voit par le comportement du jeune, parce qu'il fait ou ne fait pas.	Ca se ressent, ça se voit par le comportement du jeune, parce qu'il fait ou ne fait pas.	Relation	
<u>E - A</u> a69/A69 L. 354-357	a69- Par exemple, ça se voit par le comportement du jeune, qu'est qui peut te donner un élément pour dire je le vois trop souvent, ou je le vois pas assez dans le comportement du jeune ? A69- Euh, euh, pffffff, je cherche un exemple.			
<u>E - A</u>	a70- On prend le temps.			

<i>a70/A70 L. 358-362</i>	<i>A70- Ouais, je prends un exemple. Y a une jeune fille, que là je reçois une fois par mois par obligation, parce que y'a un accompagnement obligatoire. Moi j'estime qu'il y en a pas besoin. On se voit, euh, alors bon elle est gentille, euh, on discute, on papote, et puis on s'est vu, youpi, mais, euh, ...</i>	<i>Moi j'estime qu'il y en a pas besoin on papote</i>	<i>Posture</i>	
<i>E - A a71/A71 L. 363-365</i>	<i>a71- Qu'est ce qui te fait dire qu'elle en a pas besoin ? A71- Parce qu'il n'y a pas d'objectif fixé entre chaque rendez vous, moi j'ai rien à faire, elle, elle continue son petit bonhomme de chemin, et euh, euh, ça roule.</i>	<i>il n'y a pas d'objectif fixé entre chaque rendez vous</i>	<i>Résultat</i>	
<i>E - A a72/A72 L. 366-367</i>	<i>a72- Mais, elle a besoin de revenir ? A72- Non. Elle est obligée.</i>			
<i>E - A a73/A73 L. 368-369</i>	<i>a73-D'accord, cette obligation elle sera... A73- Dans deux mois c'est fini. Mais ça a duré deux ans, hein !</i>			
<i>E - A a74/A74 L. 370-373</i>	<i>a74- Et tous les mois y'a eu cette obligation ? A74- Tous les mois, y'a eu cette obligation, et ça fait bien, ça fait huit mois que c'est, alors la seule utilité, c'est parce qu'il y a un apport financier, et que je dois lui faire remplir une déclaration de revenus. C'est uniquement ça.</i>			
<i>E - A a75/A75 L. 374-376</i>	<i>a75- Donc y'a une utilité. A75- Y'a une utilité, mais, c'est pas ce que moi j'appelle un accompagnement, là c'est juste, euh, y'a une utilité matériel.</i>	<i>c'est pas ce que moi j'appelle un accompagnement</i>	<i>Prise de conscience</i>	
<i>E - A a76/A76 L. 377-379</i>	<i>a76- Elle a le mérite d'exister A76- Voilà, mais, euh, bon, euh, euh, j'ai l'impression de papoter, quoi, voilà. Et c'est clairement ce qu'on fait, on papote.</i>	<i>j'ai l'impression de papoter Et c'est clairement ce qu'on fait</i>	<i>Prise de conscience</i>	
<i>E - A a77/A77</i>	<i>a77- Mais c'est, c'est, c'est négatif de faire ça, c'est, quand tu fais ça, toi tu ressens quoi ?</i>	<i>Je perds mon temps</i>	<i>Prise de</i>	

L. 380-381	A77- <i>Je perds mon temps.</i>		<i>conscience</i>	
<u>E - A</u> a78/A78 L. 382-389	a78- <i>D'accord, une perte de temps ?</i> A78- <i>Hum, je perds mon temps. Alors, j'aime beaucoup cette jeune fille, enfin, je; euh, elle a fait des choses, on a déjà pointé les, on a pointé plein plein de choses, on a fait remonté plein plein de choses, et puis maintenant, ben, ça fait huit mois qu'on se dit la même chose à chaque rendez vous, quoi, et je trouve que c'est, elle se déplace parce qu'elle est obligée de le faire, euh, euh, et puis moi, ben, peut être que je pourrais consacrer, le temps que je lui consacre là, à quelqu'un d'autre qui en aurait plus besoin compte tenu des plannings. C'est ça voilà.</i>	<i>je pourrais consacrer, le temps que je lui consacre là, à quelqu'un d'autre qui en aurait plus besoin compte tenu des plannings</i>	<i>Remise en question</i>	
<u>E - A</u> a79/A79 L. 390-395	a79- <i>D'accord, donc du coup, elle vient par rapport à cette obligation, et, euh, si on reprend nos termes de départ d'accompagnement, d'autonomie,</i> A79- <i>Pour moi, elle est autonome, pour moi l'accompagnement est terminé, mais on peut pas, cet accompagnement là, c'est le RCA, il est particulier, on peut pas y mettre fin avant date, on peut pas les sortir pour emploi durable. On est obligé d'attendre la fin. C'est, c'est complètement idiot. Pour moi, elle est autonome, elle est complètement autonome.</i>	<i>Pour moi, elle est autonome, pour moi l'accompagnement est terminé</i>	<i>Posture</i>	
<u>E - A</u> a80/A80 L. 396-406	a80- <i>Euh, une autre question, est ce que toi, tu ressens des difficultés dans l'accompagnement que tu proposes ?, est ce qu'il ya des difficultés qui, qui reviennent ? est ce que ?, voilà; par rapport au public, par rapport, euh</i> A80- <i>Y'a un public particulier avec lequel je me sens un peu désarmée. Mais ça c'est très personnel, hein. Euh, euh, je fais quand même les choses, mais, j'ai, j'ai, alors euh, euh, j'espère que ça se voit pas parce que je leur tiens un discours, euh, plaqué du coup, euh, parce que je leur dis quelque chose, j'essaie de leur, de leur faire remonter, de leur faire, euh, de les encourager etcetera, mais sans y croire moi-même. C'est tous les publics, avec un, un, un niveau intellectuel vraiment très très faible, euh, les vrais, mais des vrais profils IME, euh, j'ai, j'ai vraiment du mal; parce que je, je, je vois pas. Ce profil, ce public</i>	<i>Y'a un public particulier avec lequel je me sens un peu désarmée,... C'est tous les publics, avec un niveau intellectuel vraiment très très faible,... Ce profil, ce public là me pose problème</i> <i>Mais ça c'est très personnel. Je fais quand même les choses j'espère que ça se voit pas je leur tiens un discours, euh, plaqué</i> <i>C'est tous les publics, avec un</i>	<i>Prise de conscience</i> <i>Prise de conscience</i>	

	<i>là me pose problème.</i>	<i>niveau intellectuel vraiment très très faible</i> <i>les vrais, mais des vrais profils IME</i> <i>ce public là me pose problème.</i>		
<i>E - A</i> <i>a81/A81</i> <i>L. 407-418</i>	<i>a81- Alors, y'a trois mots que j'aurai envie de reprendre. Tu as dit discours plaqué, euh, j'y crois pas, sur ces deux mots là, qu'est ce que tu mets derrière ton discours plaqué, et qu'est ce que ça veut dire pour toi, j'y crois pas ?</i> <i>A81- Ben, euh, pour moi j'y crois pas c'est que, euh, j'ai peur qu'on y arrive pas, compte tenu, compte tenu de, euh, euh, parce que. Je parle pas de ceux qui ont une reconnaissance travailleur handicapé, c'est autre chose, ok. Euh, mais finalement, mon objectif pour ces jeunes là, va se résumer, ça serait bien qu'on aboutisse à ce qu'il accepte de faire une reconnaissance malgré tout, parce que sur le milieu ordinaire comme ça, on va se prendre un mur c'est systématique. Mais c'est difficile de leur faire entendre, euh, et, ouais, non, j'ai vraiment du mal parce que, euh, même en les mettant face à d'éventuels échecs qui peut être un peu violent, donc, je le fais pas forcément tout de suite, mais, ils se rendent pas compte des échecs. J'ai vraiment du mal avec ce public.</i>	<i>moi j'y crois pas</i> <i>j'ai peur qu'on y arrive pas</i> <i>mon objectif pour ces jeunes là, va se résumer, ça serait bien qu'on aboutisse à ce qu'il accepte de faire une reconnaissance malgré tout</i> <i>sur le milieu ordinaire on va se prendre un mur c'est systématique.</i> <i>j'ai vraiment du mal parce que même en les mettant face à d'éventuels échecs qui peut être un peu violent, donc, je le fais pas forcément tout de suite</i> <i>mais ils se rendent pas compte des échecs</i>	<i>Posture</i> <i>Prise de conscience</i> <i>Démarche</i> <i>Prise de conscience</i> <i>Relation</i> <i>Posture</i>	
<i>E - A</i> <i>a82/A82</i> <i>L. 419-420</i>	<i>a82- Est-ce que tu as des outils qui pourraient, euh, que tu peux utiliser ?</i> <i>A82- Des outils pour, euh, pour qu'ils s'en rendent compte, ou, euh</i>			
<i>E - A</i> <i>a83/A83</i> <i>L. 421-422</i>	<i>a83- Oui, parce que du coup, là, on est quand même dans un accompagnement ?</i> <i>A83- Ouais</i>			
<i>E - A</i> <i>a84/A84</i>	<i>a84- Pour eux, toi quel objectif tu te donnes vis-à-vis d'eux ? Est-ce que tu te fixes un objectif, un non objectif, je ne sais pas ?</i> <i>A84- Pfff, moi j'ai en tête vraiment de leur faire accepter une,</i>	<i>j'ai en tête vraiment de leur faire accepter une, une reconnaissance au niveau de la MDPH</i>	<i>Posture</i>	

L. 423-431	<i>une reconnaissance au niveau de la MDPH pour éventuellement une orientation vers un milieu protégé. Mais le problème c'est que ben, ça se fait pas en trois rendez vous, et ça s'étale sur plusieurs années parce que justement, pour eux le mot handicap c'est, c'est dans les débiles, et c'est ça, c'est en ça que c'est difficile à travailler. Et puis, enfin, j'en parle là, parce que j'ai été confrontée, ne serait ce que cette semaine, j'en ai vu quatre en nouvel accueil, donc là j'ai un, y'en cinq, là c'est pas possible, encore un.</i>	<i>pour eux le mot handicap c'est, c'est dans les débiles, et c'est en ça que c'est difficile à travailler j'en ai vu quatre en nouvel accueil, donc là j'ai un, y'en cinq, là, c'est pas possible, encore un.</i>	<i>Absence de moyens</i>	
<u>E - A</u> a85/A85 L. 432-433	<i>a85- Tu dis c'est difficile le mot handicap A85- Pour eux.</i>	<i>Pour eux</i>	<i>Posture</i>	
<u>E - A</u> a86/A86 L. 434-440	<i>a86- Qu'est ce qui te faire dire que c'est difficile, comment tu... A86- Parce que je l'aborde avec eux, et je vois bien que, «Oh mais non madame, moi je suis, moi je suis, je suis pas un handicapé». C'est quoi un handicapé, un handicapé c'est pas un fou, c'est pas un idiot, c'est pas un débile. Euh, c'est quelqu'un qui est capable de travailler en lui, euh, euh, euh, je dis pas adapté parce que c'est déjà un mot, euh, euh, en leur proposant un emploi qui leur plaît, dans des conditions qui correspondent à leurs capacités.</i>	<i>Parce que je l'aborde avec eux : c'est quelqu'un qui est capable de travailler en, je dis pas adapté parce que c'est déjà un mot... en leur proposant un emploi qui leur plaît, dans des conditions qui correspondent à leurs capacités.</i>	<i>Relation Posture</i>	
<u>E - A</u> a87/A87 L. 441-444	<i>a87- Ca, c'est ce que tu leur dis ? A87- Non pas comme ça. Je sais plus ce que je leur dit sur le moment parce que c'est voilà. Sur le moment, je sais que je fais très attention, j'adapte vraiment le vocabulaire parce que ça se voit, hein, euh.</i>	<i>Sur le moment, je sais que je fais très attention, j'adapte vraiment le vocabulaire parce que ça se voit</i>	<i>Prise de conscience</i>	
<u>E - A</u> a88/A88 L. 445 -446	<i>a88- Comment ça se voit ? A88- Quand ils ne comprennent pas</i>			
<u>E - A</u>	<i>a89- Hum</i>			

<p>a89/A89 L. 447-451</p>	<p>A89- Ils font des grands yeux tous ronds. (Rires) Et là on se dit ah ! Et y'en a qui se disent carrément, ben la prochaine fois il me l'a dit hier, «je pourrais revenir avec ma maman parce que là, euh...». Je leur fais des dessins, je leur fais, hum, il dit, «parce que là, j'ai, j'ai, j'ai pas tout compris». Je m'en étais aperçue.</p>	<p>Je leur fais des dessins il dit, «parce que là, j'ai pas tout compris». Je m'en étais aperçue.</p>	<p>Méthode Posture</p>	
<p>E - A a90/A90 L. 452-455</p>	<p>a90- Tu les amène à exprimer les choses ? A90- Oui. Est-ce que c'est clair pour vous, vous pouvez me dire, non, je recommencerais, je leur dis, ça me gêne pas, je suis là pour ça. Puis en général, ça les gêne pas. Jusqu'à présent ils m'ont toujours dit quand ça, ça allait pas.</p>	<p>Est-ce que c'est clair pour vous, vous pouvez me dire, sinon, je recommencerais</p>	<p>Relation</p>	
<p>E - A a91/A91 L. 456-458</p>	<p>a91- D'accord, et, est ce que, il peut arriver, euh, une situation où tu as l'impression qu'il a compris, et du coup tu t'aperçois, peut être par la suite, que c'est pas le cas. A91- Que c'est pas le cas, ouais, bien sûr !</p>			
<p>E - A a92/A92 L. 459-471</p>	<p>a92- Donc comment tu vas agir, là du coup ? Est-ce que tu as, tu refais ? A92- Ouais, je, pfff, euh, comme ça dans l'absolu, sans être sur le vif, euh, c'est difficile parce que, on a des automatismes qui se mettent en place sans pour autant y avoir réfléchi, et du coup se repencher dessus après, ben euh, comment je fais. Sur le moment je sais faire, mais l'expliquer pas forcément. Euh, je pense que euh, je reprends, je, euh, je refais la chronologie de tout ce qu'on a fait, et je me dis que là, on a fait ça, on est d'accord. Oui, ou non, ça veut dire quoi pour vous? J'essaie de leur faire, euh, euh, des questions exprès assez simples, mais qui ne peuvent pas me répondre pour oui ou par non. Voilà, je fais vraiment des questions ouvertes, pas des questions fermées. Il m'faut une phrase, parce que sinon, euh, oui, ou non, hum, non. Je me méfie du coup. Si je vois, si, si j'ai cru qu'ils avaient compris, et qu'en fait, ils n'avaient pas compris, c'est que j'avais posé une question fermée ou j'ai cru sur parole, mais il a pas voulu, euh, je me fais pas avoir deux fois. Enfin, du coup les questions fermées, ben, je, je, j'en fais moins.</p>	<p>c'est difficile parce que, on a des automatismes qui se mettent en place Sur le moment je sais faire mais l'expliquer pas forcément je reprends, je refais la chronologie de tout ce qu'on a fait je fais vraiment des questions ouvertes</p>	<p>Prise de conscience Méthode</p>	

<i>E - A</i> <i>a93/A93</i> <i>L. 472 -473</i>	<i>a93- Du coup, t'as des outils ?</i> A93- Oui, Rires			
<i>E - A</i> <i>a94/A94</i> <i>L. 474-475</i>	<i>a94- C'était une question fermée !!!</i> A94- Rires. Je pensais pas à ça comme outil tout à l'heure,			
<i>E - A</i> <i>a95/A95</i> <i>L. 476-487</i>	<i>a95- Ca peut en être un. Tu as dit aussi le mot, tu as repris «je leur fais un discours plaqué». Qu'est ce que tu mets derrière ce discours plaqué ?</i> A95- Ben c'est parce que j'ai l'impression de manquer d'honnêteté, et j'aime pas ça, j'aime pas ça. C'est vraiment des, des entretiens qui sont pour moi..., oh, c'est difficile parce que je dis «T'es pas honnête avec, t'y crois pas, c'est pas bien ce que tu es en train de faire, parce que toi-même t'y crois pas» mais je vais pas leur dire, euh, euh, «ben alors vous êtes mal là mon gars, parce que, en terme d'emploi, c'est mort, hein». Non, je peux pas dire ça, donc j'ai l'impression de, de leur mentir parce que je dis, il va falloir bien qu'ils se rendent compte par a + b, que quelque part, alors je leur mens pas, je leur dis pas qu'on va trouver, je leur dis que ça va être difficile. Je leur dis pas que c'est impossible, mais dans ma tête, c'est ce que je pense. Alors je me trompe, dans certains cas, je suis sûre, je me trompe, mais c'est ce que je pense.	<i>j'ai l'impression de manquer d'honnêteté, et j'aime pas ça</i> <i>C'est vraiment des, des entretiens qui sont ... difficiles parce que je dis «T'es pas honnête avec, t'y crois pas, c'est pas bien ce que tu es en train de faire»</i> <i>Je leur dis pas que c'est impossible, mais dans ma tête, c'est ce que je pense.</i> <i>dans certains cas, je suis sûre, je me trompe, mais c'est ce que je pense</i>	<i>Prise de conscience</i>	<i>Posture</i>
<i>E - A</i> <i>a96/A96</i> <i>L. 488-489</i>	<i>a96- D'accord, et tu as l'impression que, qu'ils peuvent le ressentir ou pas ?</i> A96- Ben non, c'est ça qui me gêne justement!	<i>non, c'est ça qui me gêne justement</i>	<i>Prise de conscience</i>	
<i>E - A</i> <i>a97/A97</i> <i>L. 490-491</i>	<i>a97- Non, mais que toi tu penses que ça va être difficile sans leur, tu leur as pas dit ?</i> A97- Non			

<p><u>E - A</u> a98/A98 L. 492-498</p>	<p>a98- Tu dis je leur dis pas. A98- Si je leur dis que ça va être difficile, je leur dis pas que ça va être impossible, mais je pense pour moi que c'est impossible. Mais, je leur dis simplement que ça va être très difficile. Je, j'arrondis les angles. Et, et c'est là où j'ai l'impression, où je le vis mal, parce que, euh, je suis pas honnête avec eux, et j'ai l'impression de les les, les escroquer quelque part parce qu'ils croient que tout va bien, et ça, ça me gêne. Vraiment là, c'est, c'est des entretiens, ça, j'aime pas. Je les aime pas ceux là.</p>	<p>mais je pense pour moi que c'est impossible. j'arrondis les angles je le vis mal, parce que, je suis pas honnête avec eux, et j'ai l'impression de les escroquer quelque part c'est des entretiens, ça, j'aime pas. Je les aime pas ceux là</p>	<p>Posture Prise de conscience</p>	
<p><u>E - A</u> a99/A19 L. 499-507</p>	<p>a99- Et, tu t'es posé la question de ce que tu pourrais faire justement pour ne plus être mal à l'aise comme ça, ou, est ce que dans la structure, il peut y avoir quelque chose qui se mette en place pour être plus, plus à même de, de savoir, euh, toi pour être mieux, toi dans ces entretiens ? ou c'est pas... A99- Non, je peux pas, c'est des entretiens, on en discute, euh, entre collègues, tiens là, je sais pas quoi faire. Pis, ben, c'est vrai, on voit, là, ben, ouais, là, je sais pas, ben ouais, là, je sais pas, euh ,et non, je sais pas ! Euh, voilà. Parce que j'ai l'impression, en clair j'ai l'impression que ça relève pas de notre public. Et je sais pas faire. Ca, je suis au bout de mes compétences. Je, je sais pas faire.</p>	<p>on en discute, euh, entre collègues j'ai l'impression, en clair que ça relève pas de notre public. Et je sais pas faire. Ca, je suis au bout de mes compétences</p>	<p>Relation Remise en question Prise de conscience</p>	
<p><u>E - A</u> a100/A100 L. 508-509</p>	<p>a100- Tu dis, je sais pas quoi faire, A100- Non, je sais pas quoi faire.</p>	<p>je sais pas quoi faire.</p>	<p>Prise de conscience</p>	
<p><u>E - A</u> a101/A101 L. 510-511</p>	<p>a101- Ca veut dire quoi, je sais pas quoi faire, qu'est ce que tu mets derrière ce mot ? A101- J'ai pas de propositions concrètes.</p>	<p>j'ai pas de propositions concrètes.</p>	<p>Manque de moyens</p>	
<p><u>E - A</u> a102/A102</p>	<p>a102- D'accord. Donc, je vais faire, A102- Et j'arrive pas à projeter.</p>			

L. 512-513				
<u>E - A</u> a103/A103 L. 514-515	a103- Ok, je vais faire un résumé, A103- Pour eux, à leur place, quelque part.	j'arrive pas à projeter à leur place, quelque part	Prise de conscience	
<u>E - A</u> a104/A104 L. 516-518	a104- D'accord, je vais faire un résumé, peut être que c'est pas juste, donc, tu me reprends. Ca veut dire qu'on s'est fait, si on fait des propositions. A104- Non,			
<u>E - A</u> a105/A105 L. 519-527	a105- Pas forcément, A105-Non. Euh, non parce que, quand je dis propositions, c'est pas simplement un service, c'est, c'est pas, c'est pas la table P3, hein, non, c'est, euh, ça peut être, quand je dis proposition concrète, c'est pas forcément un service, ça peut être, euh, pffff, quelque chose de complètement dématériel. Mais là, euh, euh, je pense à trois, quatre situations, où je me dis mais je les reçois, pfff, je, euh, je vois pas ce que je peux leur dire, parce que bon, euh, euh, j'ai, je vais donner une image qui peut, qui peut heurter, mais, euh, on leur demande quel temps y fait, ils vont me répondre qu'ils aiment la glace à la fraise. Et là, je me dis, je suis pas formée moi, je, je, voilà, ça je peux pas. Je sais pas. Je sais pas faire.	je dis proposition concrète, c'est pas forcément un service, ça peut être, quelque chose de complètement dématériel. je me dis, je suis pas formée moi je peux pas. Je sais pas faire.	Démarche Prise de conscience	
<u>E - A</u> a106/A106 L. 528-535	a106- Du coup, du coup, l'autonomie est, A106- Ben là, elle est, pfff, elle est inaccessible, limite, j'y, j'y crois pas. Alors peut être que oui, à force, à force d'un suivi vraiment adapté, avec des gens dont, dont c'est le métier, parce que c'est, voilà, c'est un public particulier, c'est un public, euh, qui, qui, qui, c'est un public particulier pour lesquels, ben y'a des gens qui sont formés pour les accueillir, pour les informer, pour les accompagner, etcétera, moi j'ai pas eu cette formation là. Mais le problème c'est que pour les amener vers ce, euh, ces	c'est un public particulier moi, j'ai pas eu cette formation là c'est le parcours du combattant, et moi c'est là où je suis démunie.	Prise de conscience Manque de formation	

	<i>personnes qui sont qualifiées pour, et bien c'est le parcours du combattant, et moi c'est là où je suis démunie.</i>			
<u>E - A</u> a107/A107 L. 536-537	a107- <i>Mais ça peut être l'objectif ?</i> A107- <i>Oui, c'est mon objectif, mais, euhhhh, voilà!</i>			
<u>E - A</u> a108/A108 L. 538-539	a108- <i>Du coup, t'en as un ?</i> A108- <i>Oui, c'est ce que je disais tout à l'heure, c'est compliqué !</i>			
<u>E - A</u> a109/A109 L. 540-541	a109- <i>Mais, il a le mérite d'exister.</i> A109- <i>Voilà.</i>			
<u>E - A</u> a110/A110 L. 542-545	a110- <i>D'accord, ok, d'accord, euh, j'avais une autre question concernant justement ces publics différents des jeunes. En règle générale, euh, euh, ce n'est pas des statistiques que je veux, c'est savoir, euh, qu'est ce qu'ils viennent plutôt chercher, ces jeunes ?</i> A110- <i>Ils veulent travailler.</i>			
<u>E - A</u> a111/A111 L. 546-548	a111- <i>Ils veulent travailler ?</i> A111- <i>Clairement, ils veulent travailler. Pis, pis, ils y croient. C'est ça qui est terrible, c'est que, ils en veulent.</i>	<i>ils veulent travailler. Pis, pis, ils y croient. C'est ça qui est terrible, c'est que, ils en veulent</i>	<i>Posture</i>	
<u>E - A</u> a112/A112 L. 549-552	a112- <i>Y faut pas ?</i> A112- <i>Mais si y faut, mais, comment dire. Euh, ce qui me gêne, c'est qu'ils arrivent pas à avoir conscience, euh, de la réalité du monde du travail, euh, ordinaire, qui leur est pas forcément accessible, quoi.</i>	<i>ce qui me gêne, c'est qu'ils arrivent pas à avoir conscience, euh, de la réalité du monde du travail, qui leur est pas forcément accessible</i>	<i>Posture</i>	
<u>E - A</u> a113/A113	a113- <i>On parle des jeunes qui sont en difficulté, c'est ça ?</i> A113- <i>Ah, euh,</i>			

L. 553-554				
<u>E - A</u> a114/A114 L. 555-557	a114- Hein, c'est ça, mais là, tu prends sur ces jeunes qui sont en difficulté, qui ont un petit niveau de compréhension, et qui n'ont pas conscience de la réalité. A114- Voilà.			
<u>E - A</u> a115/A115 L. 558-560	a115- D'accord, ne pas avoir conscience, ça se, qu'est ce qu'on pourrait mettre comme mot dessus ? A115- Oh, pfff, silence			
<u>E - A</u> a116/A116 L. 561-566	a116- Pour avoir conscience de quelque chose, peut être, je ne sais pas, il faut le connaître ? A116- Il faut se connaître soi, et pouvoir, euh, c'est un grand mot, pas analyser, mais euh, euh, connaître ses propres limites. Et, c'est là, où, où, c'est là où le bas blesse. C'est qu'ils ont pas de limite. Alors, c'est bien parce qu'ils ont plein d'espairs, ils ont plein, mais j'ai l'impression, du coup moi, d'être le bulldozer qui va faire exploser leur mur. C'est ça qui me gêne.	Il faut se connaître soi, connaître ses propres limites. j'ai l'impression, du coup moi, d'être le bulldozer qui va faire exploser leur mur. C'est ça qui me gêne.	Posture Prise de conscience	
<u>E - A</u> a117/A117 L. 567-569	a117- D'accord, ok. Donc du coup, t'as un rôle qui ne te plait pas là ? A117- Clairement, oui, clairement, ça ne me plait pas. Parce que je me sens démunie en fait, voilà.	ça ne me plait pas. Parce que je me sens démunie	Prise de conscience	
<u>E - A</u> a118/A118 L. 570-574	a118- D'accord, ok. Et, euh, donc, euh, tu as parlé du bulldozer, donc du coup, et la réalité ça serait, c'est important pour toi que les gens, euh, enfin que les jeunes que tu accompagnes, ceux là et peut être les autres aussi, ils aient un bon sens de la réalité. C'est quoi la réalité ? A118- Non, pas un bon sens de la réalité, un bon sens de leur réalité. Euh, je pense que c'est, c'est, c'est une, ça, comment expliquer ?	un bon sens de la réalité, un bon sens de leur réalité.	Posture	
<u>E - A</u> a119/A119	a119- Ca peut être une définition du mot réalité, peut être, ou, qu'est ce que tu mets derrière ?			

L. 575-576	A119- Hum, ça va pas te plaire ! Euh, rires			
<u>E - A</u> a120/A120 L. 577-582	a120- Tout me plait. A120- Non ca va pas te plaire, euh, réalisable, possible. A court, moyen, ou long terme, mais, mais possible quoi. Quelqu'un qui sort d'IME et qui me dit «je veux être avocat», il aura beau faire, alors, peut être que j'ai tort, hein, mais bon, il sait ni lire, ni écrire, il a vingt ans, il sait à peine, euh, à peine écrire son prénom, il dit qu'il veut être avocat, euh, pfff, là, je me dis, ouais, mais même à long terme, je suis pas sûre qu'on y arrive. Voilà.	réalisable, possible. A court, moyen ou long terme mais même à long terme, je suis pas sûre qu'on y arrive	Posture	
<u>E - A</u> a121/A121 L. 583-593	a121- Si je reprends, ça veut dire que quand on accompagne, y faut arriver à ce que le jeune demande ? A121- Non, non, non, parce que on peut, euh, on peut, on peut le faire évoluer, on est là pour ça. On est là pour éventuellement, euh, l'amener vers ce possible et ce réalisable. Ce que je disais tout à l'heure, par le biais, euh, par le biais de prise de conscience, parce qu'on essaie, et puis on se rend compte, et puis on l'amène à, euh, mais je reste sur ce public là, où, ben, ils n'ont pas la capacité de se rendre compte par eux-mêmes. Avec tous les outils que je peux mettre en place, ben, non, ben ouais, mais là, ça a pas marché, mais ça marchera ailleurs. Ouais, mais c'est rien, ben non, voilà. Y'a pas, y'a pas de recul, ils sont, euh, ouais parce que bon je pense parce que j'en ai quatre en ce moment, qui, hein, voilà. Euh, y' a pas voilà, y, on sent que ben, euh, on avance pas.	on peut le faire évoluer, on est là pour ça On est là pour éventuellement, l'amener vers ce possible et ce réalisable...par le biais, de prise de conscience ils n'ont pas la capacité de se rendre compte par eux-mêmes y'a pas de recul on sent que on avance pas.	Relation Posture Prise de conscience	
<u>E - A</u> a122/A122 L. 594-596	a122- Concrètement, tu dis y'a pas de prise de recul, ça voudrait dire quoi, prendre du recul ? A122- Euh, prendre du recul, c'est, c'est se faire un petit bilan, euh, ben j'ai fais ça. J'ai rencontré telle difficulté, j'ai eu tel, euh, point positif, euh, j'en déduis que.	prendre du recul, c'est, c'est se faire un petit bilan	Méthode	
<u>E - A</u> a123/A123	a123- On est aussi sur une capacité de réflexion ? A123- Ben, oui. Et quelqu'un qui a, euh, même un petit niveau, même un petit niveau, euh, vraiment les profils IME, c'est	les profils IME, c'est vraiment à part	Prise de conscience	

L. 597-601	<i>vraiment à part. C'est vraiment eux qui me posent vraiment beaucoup de problèmes. Même quelqu'un qui a un profil , un tout petit niveau, même unnnn, c'est pas bien, je vais citer des diplômes, c'est pas beau, un CAP A.P.R.,</i>	<i>C'est vraiment eux qui me posent vraiment beaucoup de problèmes.</i>		
<u>E - A</u> a124/A124 L. 602-605	a124- A.P.R. ? A124- <i>Agent Polyvalent de Restauration. Euh, va, même s'il l'a pas obtenu, mais y'a quand même, on arrive quand même à faire, ahhh, à faire prendre conscience, ils arrivent quand même à faire, à avoir un petit peu de recul sur, euh, voilà. Y'arrivent quand même.</i>	<i>on arrive quand même à faire prendre conscience ils arrivent quand même à avoir un petit peu de recul</i>	<i>Relation</i>	
<u>E - A</u> a125/A125 L. 606-607	a125- <i>Et alors, prendre du recul, concrètement comment on fait ça ?</i> A125- <i>On se pose, on regarde en arrière</i>	<i>On se pose, on regarde en arrière</i>	<i>Méthode</i>	
<u>E - A</u> a126/A126 L. 608-610	a126- <i>Concrètement, tu fais comment pour faire prendre du recul à quelqu'un ?</i> A126- <i>Je lui demande de, euh, bon, qu'est ce qu'on a fait ces deux derniers mois, de se rappeler ce qu'on a fait, ce que ça a donné, etcétera.</i>	<i>Je lui demande de, euh, bon, qu'est ce qu'on a fait ces deux derniers mois, de se rappeler ce qu'on a fait, ce que ça a donné</i>	<i>Relation</i>	
<u>E - A</u> a127/A127 L. 611-612	a127- <i>Donc, là, on est dans la parole ?</i> A127- <i>On est dans la parole.</i>	<i>On est dans la parole.</i>	<i>Relation</i>	
<u>E - A</u> a128/A128 L. 613-614	a128- <i>D'accord. Ok. D'autres choses à ajouter ?</i> A128- <i>Non</i>			
<u>E - A</u> a129/A129 L. 615-617	a129- <i>Bon, et bien moi, j'ai plein d'informations super intéressantes, euh, peut être une dernière question ?</i> A129- <i>Ouais</i>			

<p><u>E - A</u> a130/A130 L. 618-626</p>	<p>a130- Cet entretien là, est ce que ça, comment toi tu l'as vécu ? A130- Ben j'appréhendais, et puis en fait ben, bien, parce que finalement, ça me permet de, c'est, c'est, je suis une privilégiée. Rires. Je suis une privilégiée parce que quelque part; ça nous force à nous poser, et, et à revenir sur notre activité, sur le pourquoi on fait les choses, et comment on s'y prend. Ce qu'on aborde jamais, ça devient un automatisme. Et, euh, y'a des moments, c'est pour ça, j'ai vraiment du mal à expliciter les choses parce que. Euh, je sais que sur l'action ça va être, euh, ça va partir, mais le fait de se poser, de se dire ouais, comment tu ferais, c'est, je suis une privilégiée, la la la l'air, les autres l'ont pas fait. Rires. Non, bien, c'était super intéressant.</p>	<p>quelque part; ça nous force à nous poser, et, et à revenir sur notre activité, sur le pourquoi on fait les choses, et comment on s'y prend c'était super intéressant</p>	<p>Prise de conscience Intérêt</p>	
<p><u>E - A</u> a131/A131 L. 627-628</p>	<p>a131- C'est pas intrusif, c'est pas agressif ? A131- Pas du tout, pas du tout, du tout, du tout, du tout.</p>			
<p><u>E - A</u> a132/A132 L. 629-630</p>	<p>a132- D'accord. Ok A132- Voilà,</p>			
	<p>a133- Merci</p>			

<p><u>E - B</u> b2/B2 L. 18–20</p>	<p>b2- D'accord, est ce que l'on peut être un peu plus précis sur, euh, sur des actions liées aux jeunes, freins, B2- Oui</p>			<p>convient mieux que celui dans laquelle ils étaient au départ, de laquelle ils se plaignaient d'ailleurs B38 – L.382-385 on a quand même des choses à leur proposer...moi je travaille toujours avec l'idée que celui qui est en face de moi va rentrer dans les 50 % B69 –L.636 Entrer dans B70 –L.640–641 dans insertion c'est rentrer dans, souvent pour la première fois, m'impliquer, en faire partie</p>
<p><u>E - B</u> b3/B3 L. 21–36</p>	<p>b3- Ou facilitateur B3- Oui, ben, globalement, moi je travaille sur des recettes qui sont pas, qui sont pas nouvelles, mais euh, euh, je travaille sur quatre axes, on va dire ça comme ça, profil, projet, marché, avec qui je suis, qu'est ce que je veux faire, est ce que ça existe, et le dernier axe, enfin c'est par forcément un axe, c'est plutôt, oh si, on peut l'appeler comme ça, c'est, euh, quelle est la cohérence entre tout ça, quoi. Que ce soit pour le projet d'emploi, mais ça peut être, on peut utiliser ça pour n'importe quoi. Donc ça c'est valable, et au travers de ça, en fonction de ça, ben, les ajustements je les fais, je vais chercher quels sont les freins, et quelles sont les choses qui pourraient faciliter dans le profil du jeune, dans son parcours, dans sa situation, euh, les éléments de freins et les éléments facilitateurs. Donc, la mobilité, la santé, euh, le niveau de qualification. Alors, là où on met de la cohérence, c'est de voir par rapport au marché ce qui est plutôt demandé, euh, la nature, la qualification, voilà, l'expérience, les moyens dont ils disposent pour se déplacer, mais aussi les moyens dont ils disposent en général. Est-ce qu'il y a de la famille, euh, en soutien, est ce qu'il y a de la famille plutôt en parasite, aussi, ça existe aussi. Euh, est ce qu'il y a, enfin voilà, ce genre, ce genre, je ne sais pas si je suis assez précis.</p>	<p>moi je travaille sur des recettes qui sont pas nouvelles je travaille sur quatre axes, profil, projet, marché, avec qui je suis, qu'est ce que je veux faire, est ce que ça existe, et le dernier axe, quelle est la cohérence entre tout ça c'est valable, et en fonction de ça, les ajustements je les fais, je vais chercher quels sont les freins, et quelles sont les choses qui pourraient faciliter dans le profil du jeune, dans son parcours, dans sa situation, les éléments de freins et les éléments facilitateurs. la mobilité, la santé, le niveau de qualification. Alors, là où on met de la cohérence, c'est de voir par rapport au marché ce qui est plutôt demandé, la nature, la qualification, l'expérience, les moyens dont ils disposent pour se déplacer, mais aussi les moyens dont ils disposent en général.</p>	<p>Méthodes</p>	
<p><u>E - B</u> b4/B4 L. 37–51</p>	<p>b4- On va voir, si on peut préciser, moi, j'aimerais savoir un petit peu concrètement, comme cela se passe. B4- Ah d'accord, ben concrètement, euh, euh, c'est de demander, de questionner les jeunes évidemment. Leur expliquer d'abord le cadre dans lequel ils sont. Moi je suis dans un cadre particulier un peu, donc, il faut qu'ils comprennent</p>	<p>c'est de demander, de questionner les jeunes Leur expliquer d'abord le cadre dans lequel ils sont.</p>	<p>Méthodes</p>	<p><u>Méthodes</u> B 1 – L.11-17 ce qui ne m'empêche pas de travailler sur les actions de bases et les questions de bases, les interrogations que j'ai avec eux, et</p>

	<p>bien ce que l'on est en train de faire, parce que s'ils attendent autre chose, c'est parfois le cas. Il y a parfois des incompréhensions, des changements, entre le moment où ils m'ont été adressés, le moment où ils arrivent ici. Euh, donc repréciser pourquoi on est là. Et, euh, après, ben, on pose des questions par rapport à l'objet, hein, donc, et moi je leur demande, ben d'où ils viennent, ce qu'ils ont fait, pourquoi ils l'ont fait, s'il y avait des motivations particulières, ou des raisons particulières d'avoir suivi tel ou tel parcours, ou un autre. Quelle est leur situation aujourd'hui, financière, personnelle, euh, familiale, euh, comment, euh, professionnelle parce que parfois ils travaillent, ou ils ont travaillé y'a pas longtemps, euh, leur statut évidemment, demandeur d'emploi ou pas, est ce qu'il est indemnisé, euh. Voilà, je sais pas moi</p>	<p>il faut qu'ils comprennent bien ce que l'on est en train de faire, parce que s'ils attendent autre chose, c'est parfois le cas. Il y a parfois des incompréhensions, des changements, entre le moment où ils m'ont été adressés, le moment où ils arrivent ici.</p> <p>on pose des questions par rapport à l'objet</p>	<p>Méthodes</p>	<p>qui comporte, le format Mission Locale, donc balayer globalement tout ce qui peut être lié aux jeunes, qui pourrait aussi, en ce qui me concerne être, ou un frein à l'emploi puisqu'il faut les connaître avant de s'engager à quelque chose, ou au contraire facilitateur pour l'accès à l'emploi.</p> <p>B 3 – L.22-34</p> <p>moi je travaille sur des recettes qui sont pas nouvelles</p> <p>je travaille sur quatre axes, profil, projet, marché, avec qui je suis, qu'est ce que je veux faire, est ce que ça existe, et le dernier axe, quelle est la cohérence entre tout ça...</p>
<p><u>E - B</u> b5/B5 L. 52–55</p>	<p>b5- On est dans les questions là ?</p> <p>B5- Dans les questions. Et puis moi, j'essaie de m'attacher aux situations plus qu'aux personnes, voilà c'est, euh, la façon que j'ai de travailler qui me semble la plus, euh, raisonnable, je peux dire ce mot là. Rires. Et la plus aussi, euh, la plus confortable. Voilà.</p>	<p>Dans les questions. Et puis moi, j'essaie de m'attacher aux situations plus qu'aux personnes, voilà c'est, la façon que j'ai de travailler qui me semble la plus raisonnable, et la plus aussi confortable</p>	<p>Posture</p>	<p>c'est valable, et en fonction de ça, les ajustements je les fais, je vais chercher quels sont les freins,... et quelles sont les choses qui pourraient faciliter dans le profil du jeune, dans son parcours, dans sa situation, les éléments de freins et les éléments facilitateurs. La mobilité, la santé, le niveau de qualification. Alors, là où on met de la cohérence, c'est de voir par rapport au marché ce qui est plutôt demandé, la nature, la qualification, l'expérience, les moyens dont ils disposent pour se déplacer, mais aussi les moyens dont ils disposent en général.</p>
<p><u>E - B</u> b6/B6 L. 56–66</p>	<p>b6- Des petites précisions, qu'est ce que vous mettez derrière ce mot ?</p> <p>B6- Ben, c'est-à-dire, ça me détache des personnes, et je m'attache aux situations, et à voir ce qu'on peut faire pour changer la situation. C'est quelque chose que j'ai pas découvert depuis très longtemps, mais depuis un moment quand même, euh, il est plus confortable d'être conseiller qui a besoin de donner des conseils pour changer une situation, euh, plutôt qu'une personne, citoyen qui rencontre un jeune, qui est un peu, enfin, qui n'est pas un peu, souvent quand même dans le, ben, voilà, c'est pas terrible quoi. C'étaient des gamins, j'aurai du mal à faire ça toute la journée, en pensant qu'il s'agit simplement de mon gamin, quoi. Donc euh, je suis plus dans l'idée de dire, bon ben, ils sont dans une situation qui leur convient pas, voyons ce qu'on peut faire pour passer dans une situation qui leur convient mieux.</p>	<p>c'est-à-dire, ça me détache des personnes et je m'attache aux situations et à voir ce qu'on peut faire pour changer la situation</p> <p>Il est plus confortable d'être conseiller qui a besoin de donner des conseils pour changer une situation.</p> <p>j'aurai du mal à faire ça toute la journée, en pensant qu'il s'agit simplement de mon gamin,</p> <p>ils sont dans une situation qui leur convient pas, voyons ce qu'on peut faire pour passer dans une</p>	<p>Posture</p> <p>Prise de conscience</p> <p>Méthode</p>	<p>B 4 – L.39-45</p> <p>c'est de demander, de questionner les jeunes</p>

		<i>situation qui leur convient mieux.</i>		<i>Leur expliquer d'abord le cadre dans lequel ils sont. il faut qu'ils comprennent bien ce que l'on est en train de faire, parce que s'ils attendent autre chose, c'est parfois le cas. Il y a parfois des incompréhensions, des changements, entre le moment où ils m'ont été adressés, le moment où ils arrivent ici. on pose des questions par rapport à l'objet</i>
<i>E - B b7/B7 L. 67-71</i>	<i>b7- Ca, ils l'ont, euh, ils l'ont dit, ils l'ont exprimé... B7- Pas forcément, ils l'ont plutôt souvent exprimé que dit. Mais le fait de venir ici, c'est souvent que, c'est souvent vrai, c'est souvent vrai que c'est pour dire : «je suis dans une situation qui me va pas, ou alors je pourrai être dans une situation autre». Et puis ils disent laquelle. Euh, mais c'est pas souvent la vraie, ou pas la bonne, mais euh, voilà, euh...</i>	<i>Ils l'ont plutôt souvent exprimé que dit Mais le fait de venir ici, c'est souvent vrai, c'est souvent vrai que c'est pour dire : «je suis dans une situation qui me va pas, ou alors je pourrai être dans une situation autre». Et puis ils disent laquelle. mais c'est pas souvent la vraie, ou pas la bonne.</i>	<i>Posture</i>	
<i>E - B b8/B8 L. 72-79</i>	<i>b8- On est plus dans de la perception, ou on est dans..., parce que vous dites, je sens que la situation est pas super ? B8- Oui, ah non non, alors y'a la perception, et puis y'a après des éléments de vérification, quoi, euh. Pour la santé, c'est souvent complexe parce que, euh, les jeunes ne se soignent pas en général, vont pas chez les médecins. Ca, ça c'est les statistiques, mais y'en a quand même qui y vont. Puis certains sont vraiment malades, ou ont une santé mentale précaire, on peut dire ça comme ça. Ca se, se, on peut percevoir ça rapidement, manque de confiance en soi, euh, voilà...</i>	<i>y'a la perception, et puis y'a après des éléments de vérification précaire, on peut percevoir ça rapidement, manque de confiance en soi</i>	<i>Méthode Posture</i>	<i>B 6 – L.64-66 ils sont dans une situation qui leur convient pas, voyons ce qu'on peut faire pour passer dans une situation qui leur convient mieux. B 8 - L.74 y'a la perception, et puis y'a après des éléments de vérification B 9 – L.81-93 on pose des questions, puis ça se voit, on fait des simulations d'entretiens aussi, d'embauche à travers des documents, les lettres qu'ils peuvent produire</i>
<i>E - B b9/B9 L. 80-95</i>	<i>b9- Comment je vais le voir ça, comment je. ? B9- Ah ben c'est, on pose des questions, puis ça se voit, on fait des simulations d'entretiens aussi, d'embauche euh, à travers des documents par exemple, les lettres qu'ils peuvent produire, euh : «je suis, euh, je suis à la recherche d'un travail, j'ai pas de diplôme et pas d'expérience». Ca, je le lis souvent, bon ben ça c'est typiquement quelqu'un qui manque de confiance en lui. Euh, euh, plutôt que de valoriser les deux petites expériences qu'il a, il dit «j'en ai pas», donc euh, voilà, «il faudrait me prendre quand même». Il fait appel plutôt au bon sentiment des gens, qu'à ses, euh, comment dire, euh, qu'à ses valeurs à lui, quoi. C'est pour ça que dans le coté valorisé aussi, je travaille de cette façon là, c'est-à-dire que, j'ai effectivement en face de moi des jeunes qui forcément ont peu d'expérience, ça c'est sûr, et souvent plus</i>	<i>on pose des questions, puis ça se voit, on fait des simulations d'entretiens aussi, d'embauche à travers des documents, les lettres qu'ils peuvent produire, je suis à la recherche d'un travail, j'ai pas de diplôme et pas d'expérience». Ca, je le lis souvent, c'est typiquement quelqu'un qui manque de confiance en lui. c'est pour ça que dans le coté valorisé aussi, je travaille de cette</i>	<i>Méthodes Posture Relation</i>	<i>Dans ce qu'ils ont, il y a des choses à valoriser. pour qu'ils gagnent à la fois confiance en eux et qu'apparaissent d'eux le meilleur, c'est de valoriser ce qui a fonctionné, ce qui fonctionne aussi, ce qui peut re fonctionner à nouveau chez eux. B12 – L. 106-119 Et bien pour vendre une candidature, là ça ne me pose pas de</i>

	<i>peu de qualification. Dans ce qu'ils ont, il y a des choses à valoriser. Donc que, l'idée pour qu'ils gagnent à la fois confiance en eux et qu'apparaissent d'eux le meilleur, ben, c'est de valoriser ce qui a fonctionné, ce qui fonctionne aussi, ce qui peut re fonctionner à nouveau chez eux. Donc euh, valoriser les expériences, valoriser les formations qui ont été suivies même quant elles n'ont pas été sanctionnées par des diplômes. Etcetera</i>	<i>façon là, dans ce qu'ils ont, il y a des choses à valoriser. pour qu'ils gagnent à la fois confiance en eux et qu'apparaissent d'eux le meilleur, c'est de valoriser ce qui a fonctionné, ce qui fonctionne aussi, ce qui peut re fonctionner à nouveau chez eux.</i>	<i>Méthodes</i>	<i>problème que d'utiliser le mot vendre parce que je parle de candidature, encore une fois, pas de personne, donc ça ne pose pas de souci... Donc vraiment chercher la preuve, la démonstration B13 – L.127-129 L'idée de l'entretien, le premier entretien, on fixe le cadre, on dit comment ça va se passer, on pose les premières questions, et on, on engage les premières actions B15 – L.149-151 on le relance une fois, deux fois, s'il est pas prêt, il reviendra quand il le sera. B17 – L.167-171 Un accompagnement réussi, c'est quand on a, nous en tant que conseiller Mission Locale, donné tout ce qu'on avait à donner, en terme de conseils, d'appui à un jeune qui a pris le maximum, et qui va être capable de s'en servir B20 – L.212-213 Certains jeunes sont en demande «vous pouvez me l'écrire, comme ça je vais m'en souvenir». B25 – L.257-260 on la vérifie après dans les actions, parce que un moment où je disais tout à l'heure, j'expliquai quoi faire mais la réalisation, souvent ce sont eux...Personne fait une recherche d'emploi contraint.</i>
<i>E - B b10/B10 L. 96–97</i>	<i>b10- Dans ce, derrière ce mot, ou sous ce mot valoriser qui semble important pour vous B10- Oui</i>			
<i>E - B b11/B11 L. 98–99</i>	<i>B11- C'est quelque chose qui vous tient à cœur ? B11- C'est nécessaire</i>			
<i>E - B b12/B12 L. 100–125</i>	<i>b12- C'est nécessaire ? B12- C'est pas que, c'est pas que ça me tient à cœur. Je, je me détache de ça me tiens à cœur dans l'idée de justement, c'est ça que je précise, hein, de changer la situation. Si je veux changer une situation, il faut que, pour être très terre à terre et très, euh, euh. Pour comparer ce qui n'est pas comparable du tout, hein. Mais pour comparer, si je devais vendre une voiture, euh, je vais pas dire ce qui va pas, je vais mettre en avant ce qui est bien, voilà. Et bien pour vendre une candidature, là, là ça ne me pose pas de problème que d'utiliser le mot vendre parce que je parle de candidature, encore une fois, pas de personnes, donc euh, ça ne pose pas de souci. Si je parlais d'une personne, je dirai autre chose. Euh, mais pour vendre une candidature, ben, voilà, montrons ce qui va bien, et ce qui va pas, à la limite on en a pas besoin. On peut supposer qu'on le met de coté pendant qu'on est au travail, pendant qu'on est en formation, ou au moment où on a besoin de le montrer. Donc valoriser, euh, valoriser, minimiser les échecs évidemment, et valoriser, euh, ben les réussites quoi,</i>	<i>je me détache de ça me tiens à cœur dans l'idée de changer la situation. et bien pour vendre une candidature, là ça ne me pose pas de problème que d'utiliser le mot vendre parce que je parle de candidature, encore une fois, pas de personnes, donc ça ne pose pas de souci. Donc valoriser, minimiser les échecs évidemment, et valoriser, les réussites le plus possible.</i>	<i>Posture Méthodes Relation</i>	

	<p>le plus possible. Evidemment, en ramenant toujours à l'idée qui est la nôtre ici, c'est-à-dire que tout ce qui concerne la personne, ben euh, vérifions ses qualités. Comment on peut les vérifier?, comment on peut en apporter la recherche de preuves aussi, des preuves que ça a bien marché, que ça a bien fonctionné. Hein, c'est-à-dire que, euh, « je sais faire ça, pourquoi, ben parce que j'ai une expérience de deux mois. Ouais, mais c'est pas beaucoup, ben oui mais pendant ces deux mois là, j'ai réellement pu tagadin, tagadin». Donc vraiment chercher la preuve, euh, la démonstration, et puis mettre aussi aux employeurs en face d'eux des, euh, des évidences qui ne le sont pas pour eux. C'est-à-dire qu'il n'y a pas forcément besoin de dix ans d'expérience pour telles ou telles activités. Quelques semaines, si ça a bien marché, que c'est réussi, ça peut suffire. Souvent, les jeunes à travers de ces recherches là, de ce qui fonctionne, de pourquoi ça a bien fonctionné, et comment on peut le montrer, ben ils regagnent une partie de confiance en eux, «ah bien oui finalement, j'en suis capable» etcetera, etcetera. Ca, ça marche bien.</p>	<p>Donc vraiment chercher la preuve, la démonstration</p> <p>ils regagnent une partie de confiance en eux, «ah bien oui finalement, j'en suis capable»</p> <p>Ca, ça marche bien.</p>	<p>Méthode</p> <p>Développement du pouvoir d'agir</p>	<p>B28 – L.284-285 je le fais à sa place. Ou alors je vois qu'une entreprise a déposé une offre. Que pour une entreprise que je connais bien un candidat, donc là, c'est le coup de pouce.</p> <p>B45 – L.465-467 et ensuite derrière, y'a un premier accueil par un conseiller, un premier niveau de conseil qui est donné, et après on rentre dans un accompagnement que l'on cale</p> <p>B57 – L.581-583 on lui donne les éléments pour qu'il devienne autonome...C'est pas un truc qu'on attrape l'autonomie, et qu'on file à quelqu'un. Ca s'acquiert, ca s'approprie Il faut s'approprier son autonomie</p>
<p><u>E - B</u> b13/B13 L. 126–131</p>	<p>b13- Donc, ils sont, on peut dire, ils sont acteurs ?</p> <p>B13- Ah ben il faut. L'idée de l'entretien, le premier entretien, on fixe le cadre, on dit comment ça va se passer, on pose les premières questions, et on, on engage les premières actions. Mais rapidement après, il faut que ce soit le jeune qui devienne acteur de son parcours, et qui, euh, comment dire, euh, moi je marche que comme ça. C'est coup de pouce, coup de pied aux fesses, quoi !</p>	<p>L'idée de l'entretien, le premier entretien, on fixe le cadre, on dit comment ça va se passer, on pose les premières questions, et on, on engage les premières actions</p> <p>Mais rapidement après, il faut que ce soit le jeune qui devienne acteur de son parcours</p> <p>moi je marche que comme ça. C'est coup de pouce, coup de pied aux fesses</p>	<p>Méthodes</p> <p>Développement du pouvoir d'agir</p> <p>Relation</p>	<p>B65 – L.623 à chaque réalisation, on pointe ce qui va, ce qui va pas, ce qu'il faut changer</p>
<p><u>E - B</u> b14/B14 L. 132–141</p>	<p>b14- Alors, coup de pouce</p> <p>B14- Ben coup de pouce, euh, «y'a ça à faire, mais pfut, je connais pas, je sais pas bien faire, mon CV, il est pourri, mais comment je m'y prends». Ben, on l'aide, on va jusqu'à lui faire aussi physiquement, y compris parce que, pour une question de</p>	<p>coup de pouce, on l'aide, on va jusqu'à lui faire aussi physiquement,</p> <p>Après s'il se réveille le vendredi soir pour le samedi matin, il</p>	<p>Méthode</p> <p>Posture</p>	<p><u>Résultat</u> B 15 – L.153-155 pour ceux qui sont suivis dans le cadre de la cotraitance, s'ils viennent pas à leur rendez vous, ils</p>

	<p>moyens, à la mission locale, c'est disponible, donc, il peut l'avoir tout le temps, le modifier facilement. Après s'il se réveille le vendredi soir pour le samedi matin, ben, euh, il pouvait se réveiller dans la semaine. Ben ça après c'est la responsabilité de chacun, ça c'est coup de pied aux fesses. Et après les CV quand y'en a 25, qu'il est d'accord dessus, et qu'il va pas les distribuer, là, c'est coup de pied aux fesses aussi, parce que, ben, y'a un moment faut y aller, je vais pas y aller pour lui.</p>	<p>pouvait se réveiller dans la semaine. Ça après c'est la responsabilité de chacun, ça c'est coup de pied aux fesses.</p> <p>je vais pas y aller pour lui</p>	<p><i>Méthode</i></p> <p><i>Posture</i></p>	<p>risquent des sanctions par rapport à leurs indemnités</p> <p>B 17 – L.171</p> <p>après si en plus ça produit des résultats, là on y est.</p> <p>B 18 – L.199-200</p> <p>c'est ni plus ni moins trouver une source de revenus, souvent dans la majorité, c'est ça.</p> <p>B 25 – L.263-264</p> <p>l'idée étant de passer de quelque chose à quelque chose de plus ou de mieux</p> <p>B 55 – L.574-575</p> <p>je pense que c'est ça l'accélérateur dans les 50%.</p> <p>B 71 – L.644</p> <p>ce a quoi, on veut arriver</p> <p>B 72 – L.647-649</p> <p>c'est finalement ce qu'on veut quand même. ce vers quoi on souhaite aller</p>
<p><u>E - B</u></p> <p>b15/B15</p> <p>L. 142–156</p>	<p>b15- Et alors le coup de pied aux fesses se concrétise, euh, rires</p> <p>B15- Se concrétise, se concrétise par, voilà, vous avez besoin oui, non ? Oui, ben alors si oui, faut vous y mettre parce que, on vous aidera quand vous ferez ce qu'il faut pour vous déjà, et puis, euh, et puis, sinon, ben tant pis, merci case départ, au revoir. Voilà, c'est, enfin, là c'est le premier raccourci, mais, euh. Y' a aussi, malheureusement euh, un nombre important de jeunes...; il faut savoir consacrer la part de, à chacun, pfin, l'idée d'essayer de tendre vers l'égalité de traitement. Euh, hum, ça s'est difficile, difficile, mais un jeune qui ne revient pas, on le relance une fois, on le relance deux fois, on essaie de mettre en place des procédures pour qu'il raccroche quelque chose, s'il est pas prêt, il reviendra quand il le sera. Ils sont aussi libres, quoi! Nous, on leur rappelle les, les, les engagements qu'ils ont pris, et ce qui va, ce qui risque de leur arriver s'ils ne suivent pas leurs engagements. Pour ceux qui sont suivis dans le cadre de la cotraitance là du Pole Emploi, s'ils suivent pas leurs engagements, s'ils viennent pas à leur rendez vous, ils risquent quand même, ben, des sanctions par rapport à leurs indemnités, s'ils en ont, à leur inscription, s'ils le sont. Ils le sont, en règle générale. Voilà, on leur rappelle, nous on appuie pas sur le bouton, mais on leur dit que ce qu'ils font pas avec nous va avoir des conséquences, très clairement. Bon, c'est la règle du jeu.</p>	<p>faut vous y mettre parce que, on vous aidera quand vous ferez ce qu'il faut pour vous déjà, et puis, sinon, tant pis, merci case départ, au revoir.</p> <p>Y' a aussi malheureusement un nombre important de jeunes...; il faut savoir consacrer la part à chacun, l'idée d'essayer de tendre vers l'égalité de traitement</p> <p>on le relance une fois, deux fois, s'il est pas prêt, il reviendra quand il le sera.</p> <p>Pour ceux qui sont suivis dans le cadre de la cotraitance, s'ils viennent pas à leur rendez vous, ils risquent des sanctions par rapport à leurs indemnités</p> <p>on leur dit que ce qu'ils font pas avec nous va avoir des conséquences, très clairement. C'est la règle du jeu.</p>	<p><i>Posture</i></p> <p><i>Méthode</i></p> <p><i>Résultat</i></p> <p><i>Relation</i></p>	
				<p>ACCOMPAGNEMENT REALISE</p>
<p><u>E - B</u></p>	<p>b16-Euh, on parle de règle du jeu, qu'est ce qui est en jeu pour vous, qu'est ce qui se joue pour vous dans ces accompagnements?</p>			<p><u>Posture</u></p>

<p><i>b16/B16</i> <i>L. 159–164</i></p>	<p><i>Est-ce qu'il y a quelque chose qui se joue?, ou ce n'est pas le bon terme.</i></p> <p>B16- Je ne sais pas, non, pour moi, il ne se joue rien. Pour moi personnellement, il ne se joue rien, pas grand-chose. Euh, à part que, c'est toujours plaisant d'avoir un jeune qui est satisfait de ce qui lui arrive, quoi. Ben, ça change, voilà, ça c'est....</p>	<p><i>pour moi, il ne se joue rien</i></p> <p><i>c'est toujours plaisant d'avoir un jeune qui est satisfait de ce qui lui arrive,</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	<p><i>B 5 - L.53-55</i> <i>et puis moi, j'essaie de m'attacher aux situations plus qu'aux personnes, voilà c'est, la façon que j'ai de travailler qui me semble la plus raisonnable, et la plus aussi la plus confortable</i></p>
<p><i>E - B</i> <i>b17/B17</i> <i>L. 165–189</i></p>	<p><i>b17- Et, pour vous, je vais faire une formule peut être qui ne correspond pas, mais, ça va être, euh, qu'est ce qu'un accompagnement réussi ?, est ce que l'on peut dire ce mot là ?</i></p> <p>B17- Oui, oui, un accompagnement réussi, c'est quand, euh, je vais avoir du mal à le définir, c'est pas facile, mais un accompagnement réussi, c'est quand..., c'est quand on a, nous en tant que conseiller Mission Locale, donné tout ce qu'on avait à donner, euh, en terme de conseils, d'appui, etcetera à un jeune qui a pris le maximum, et qui va être capable de s'en servir. Après si en plus ça produit des résultats, là on y est. La réussite par rapport à l'objectif de départ est pas forcément pour moi un gage de réussite. Voilà, on a réussi quand, ce qu'on avait à faire ensemble, on l'a fait vraiment, et pleinement. Ce que ça produit comme résultat, c'est qu'une conséquence. Enfin, euh, oui c'est qu'une conséquence. Ca ne réussit, l'échec de l'accompagnement, c'est quand le jeune ne revient pas, c'est quand euh, c'est quand il y trouve pas son compte, et qu'il a pas su l'exprimer. Parce que parfois ils savent le dire, ça s'est bien, on réajuste, on fait autrement. On le prévient que c'est pas ce qui marche le mieux, mais on fait autrement. Certains par exemple, je leur demande de faire des candidatures, et puis j'en ai un ou deux, ils ont du mal à écrire, c'est pénible vraiment pour eux. Bon, ben, en fait, je les vois et on cherche les offres ensemble parce qu'ils ont pas accès à l'informatique. Ils savent pas s'en servir, ils sont plus ou moins illettrés, on va dire ça comme ça. Bon ben, je leur fais leur lettre. Là on est plus dans, c'est de l'assistantat quasiment. Mais vue leur niveau d'autonomie, c'est pas de l'assistantat, je suis dans l'accompagnement. Mais avec ceux qui sont capables, je ne le fais pas. Voilà, donc, euh, là, on est dans la réussite à partir du moment où on fait pour eux ce pourquoi ils sont venus. Ce</p>	<p>Un accompagnement réussi, c'est quand on a, nous en tant que conseiller Mission Locale, donné tout ce qu'on avait à donner, en terme de conseils, d'appui à un jeune qui a pris le maximum, et qui va être capable de s'en servir.</p> <p><i>Après si en plus ça produit des résultats, là on y est.</i></p> <p><i>La réussite par rapport à l'objectif de départ est pas forcément pour moi un gage de réussite.</i></p> <p><i>On a réussi quand, ce qu'on avait à faire ensemble, on l'a fait vraiment, et pleinement</i></p> <p><i>l'échec de l'accompagnement, c'est quand le jeune ne revient pas, c'est quand il y trouve pas son compte, et qu'il a pas su l'exprimer</i></p> <p><i>Là on est, c'est de l'assistantat quasiment. Mais vue leur niveau d'autonomie, c'est pas de l'assistantat, je suis dans l'accompagnement</i></p> <p><i>on est dans la réussite à partir du moment où on fait pour eux ce pourquoi ils sont venus.</i></p> <p><i>eux y réussiront quand la</i></p>	<p><i>Méthode</i></p> <p><i>Résultat</i></p> <p><i>Prise de conscience</i></p> <p><i>Posture</i></p> <p><i>Prise de</i></p>	<p><i>B 6 - L.57-60</i> <i>c'est-à-dire, ça me détache des personnes et je m'attache aux situations et à voir ce qu'on peut faire pour changer la situation...Il est plus confortable d'être conseiller qui a besoin de donner des conseils pour changer une situation.</i></p> <p><i>B 7 - L.68-71</i> <i>ils l'ont plutôt souvent exprimé que dit</i> <i>Mais le fait de venir ici, c'est souvent vrai, c'est souvent vrai que c'est pour dire : «je suis dans une situation qui me va pas, ou alors je pourrai être dans une situation autre». Et puis ils disent laquelle. mais c'est pas souvent la vraie, ou pas la bonne.</i></p> <p><i>B 9 - L.83-85</i> <i>je suis à la recherche d'un travail, j'ai pas de diplôme et pas d'expérience». Ca, je le lis souvent, c'est typiquement quelqu'un qui manque de confiance en lui.</i></p> <p><i>B 12 - L.101-102</i> <i>je me détache de ça me tiens à cœur dans l'idée de changer la situation.</i></p> <p><i>B 14 - L.136-138</i> <i>après s'il se réveille le vendredi soir</i></p>

	<i>pourquoi, ils sont là. Après on sera dans, eux y réussiront quand la conséquence de ce qui se fait, leur produira quelque chose qui les intéressent. Ils auront réussi eux. Nous l'accompagnement, il est réussi à partir du moment où l'on fait ce que l'on a à faire. C'est ce que je crois.</i>	<i>conséquence de ce qui se fait, leur produira quelque chose qui les intéressent.</i>	<i>conscience</i>	<i>pour le samedi matin, il pouvait se réveiller dans la semaine. Ça après c'est la responsabilité de chacun</i> <i>B 15 - L.144-148</i> <i>faut vous y mettre parce que, on vous aidera quand vous ferez ce qu'il faut pour vous déjà, et puis, sinon, tant pis, merci case départ, au revoir...Y' a aussi</i> <i>malheureusement un nombre important de jeunes...; il faut savoir consacrer la part à chacun, l'idée d'essayer de tendre vers l'égalité de traitement</i> <i>B 17 - L.182-184</i> <i>là on est, c'est de l'assistanat quasiment. Mais vue leur niveau d'autonomie, c'est pas de l'assistanat, je suis dans l'accompagnement.</i> <i>B 21 - L.217-227</i> <i>dans l'accompagnement au début, quand on se connaît pas, la plupart du temps, on est écouté, et on a plutôt une position de leader. Ca veut dire qu'on est pas trop apte à faire l'accompagnement, encore moins dans le suivi,...après, normalement, rapidement, on arrive à se positionner, en tant qu'accompagnant, accompagnateur, puis on se met à coté.</i> <i>B 23 - L.231</i> <i>c'est d'être à coté, et puis même de finir derrière, pour suivre seulement.</i>
<i><u>E - B</u></i> <i>b18/B18</i> <i>L. 190–200</i>	<i>b18-Et c'est quoi, alors le mot, vous avez dit c'est quand c'est réussi pour eux, quand ils sont, qu'ils ont trouvé, enfin, est ce qu'on peut mettre un mot derrière ça?</i> <i>B18- Oui, trouvé un statut, une situation qui leur convient mieux que celui dans laquelle ils étaient au départ, de laquelle ils se plaignaient d'ailleurs...Ca veut dire qu'un jeune qui cherche, qui se dit, je, je, globalement, ils viennent ici, euh, quand ils sont un peu au clair, j'ai besoin de travail, mais souvent y disent j'ai besoin de sous. Effectivement le travail, par rapport à ce qu'on fait là, et par rapport au mode de vie qui est le notre en général, hein, euh, c'est normalement le moyen quasi unique de gagner sa vie. Officiellement, honnêtement, etcetera, etcetera. Donc à partir de là, finalement, le travail, la recherche d'un travail, d'un emploi, en fait, c'est ni plus ni moins, trouver une source de revenus, souvent dans la majorité, mais pas seulement, souvent c'est ça.</i>	<i>un statut, une situation qui leur convient mieux que celui dans laquelle ils étaient au départ, de laquelle ils se plaignaient d'ailleurs.</i> <i>trouver une source de revenus, souvent dans la majorité, c'est ça.</i>	<i>Démarche</i> <i>Résultat</i>	
<i><u>E - B</u></i> <i>b19/B19</i> <i>L. 201–203</i>	<i>b19-Ouais, le conseiller, la place du conseiller dans cet accompagnement comment on pourrait la définir ?</i> <i>B19- C'est-à-dire ?</i>			
<i><u>E - B</u></i> <i>b20/B20</i> <i>L. 204–214</i>	<i>b20-Euh, comment il se positionne, euh, la relation qu'il a avec le jeune, comment tout ça va se mettre en place, va se mettre en lien, est ce que, est ce qu'il y a des situations qui sont plus, où ça marche pas ?</i> <i>B20- Oui, oui, y'a des situations où ça marche pas, y'a des situations où on croit que ça marche et ça marche pas, des situations où on croit que ça marche pas et ça fonctionne très</i>	<i>On est jamais très sûr de l'impact de ce que l'on dit, et de l'impact de ce qu'on fait</i>	<i>Prise de conscience</i>	

	<p><i>bien. On est jamais très sûr de l'impact de ce que l'on dit, et de l'impact de ce qu'on fait. Ca, c'est vraiment quelque chose qui se vérifie, surtout quand on dit beaucoup et qu'on écrit peu. C'est un peu mon cas. Euh, mais euh, parce que les paroles restent pas vraiment. Hein, euh, et c'est important de formaliser parfois les choses. Certains jeunes sont en demande «vous pouvez me l'écrire, comme ça je vais m'en souvenir». Euh, mais eux-mêmes pourraient l'écrire, mais ils ne le font pas. Donc, bon voilà, c'est discutable.</i></p>	<p><i>c'est important de formaliser parfois les choses.</i></p> <p><i>Certains jeunes sont en demande «vous pouvez me l'écrire, comme ça je vais m'en souvenir». Je le fais</i></p>	<p><i>Relation</i></p> <p><i>Méthode</i></p>	<p><i>B 28 - L.272-286</i> <i>bon commence à se mettre à coté...je ne le récompense de rien, ils font pour eux</i></p> <p><i>B 30 - L.315-318</i> <i>ne pas être trop proches des jeunes que je reçois, mais plus de me préoccuper de leur situation...je pense que je fais aussi les choses d'une façon assez mécanique.</i></p>
<p><i><u>E - B</u></i> <i>b21/B21</i> <i>L. 215–227</i></p>	<p><i>b21- Mais vous, comment vous, alors c'est, on est sûr du ressenti on est, qu'est ce qui va nous permettre de, par rapport à la relation avec ce jeune, parce que...</i></p> <p><i>B21- Ah oui, ben, dans l'accompagnement au début, quand on se connaît pas, la plupart du temps, on est écouté, et on a plutôt une position, j'allais dire, de leader. Ca veut dire qu'on est pas trop apte à faire l'accompagnement, encore moins dans le suivi. On est plutôt à dire, bon, ben, venez avec moi, je vous vous embarquer dans un truc, quoi. Donc, on est, je crois qu'on est plutôt dans une position de leader. Euh, après, il faut essayer de la relativiser, pour pas, de mon point de vue, si on donne des ordres, et qu'on impose, ça marche pas bien, y' a un moment y'a rupture. Euh, donc, il faut que, il faut absolument que le jeune adhère à ce qu'on est en train de faire, faut qu'il, faut qu'il prenne part à cette affaire là. Puis après, ben, normalement, rapidement, on arrive à se positionner, en tant qu'accompagnant, accompagnateur, je sais pas comment on l'appelle, puis on se met à coté.</i></p>	<p><i>dans l'accompagnement au début, quand on se connaît pas, la plupart du temps, on est écouté, et on a plutôt une position, de leader. Ca veut dire qu'on est pas trop apte à faire l'accompagnement, encore moins dans le suivi.</i></p> <p><i>On est plutôt à dire, bon venez avec moi, je vous vous embarquer dans un truc,</i></p> <p><i>après, il faut essayer de la relativiser, pour pas, de mon point de vue, si on donne des ordres, et qu'on impose, ça marche pas bien, y' a un moment y'a rupture.</i></p> <p><i>il faut absolument que le jeune adhère à ce qu'on est en train de faire, faut qu'il prenne part à cette affaire là.</i></p> <p><i>après, normalement, rapidement, on arrive à se positionner, en tant qu'accompagnant, accompagnateur, puis on se met à coté.</i></p>	<p><i>Posture</i></p> <p><i>Relation</i></p> <p><i>Posture</i></p>	<p><i>B 46 - L.481-483</i> <i>voilà, ils viennent apprendre des choses pour réduire l'écart entre ce qu'ils ont à faire, et qu'ils font, ou qu'ils font pas, par rapport à ce dont ils ont besoin,</i></p> <p><i>B 49 - L.518-521</i> <i>si on ne fixe pas des règles, on est là pour ça nous aussi, on renvoie qu'il y a des règles, on est adulte référent, par rapport à ces jeunes là. Donc les adultes sont sensés montrer la marche des choses</i></p> <p><i>B 50 - L.523-542</i> <i>ça me semble normal,...Y'a des règles, ça renvoie à l'éducation, aux parents,...Maintenant nous on ne peut pas faire autrement,...s'il y a des règles, on arrive à les respecter, mais parfois à sortir du cadre quand même....Donc on est souple dans le, alors après la souplesse où ça commence, où ça finit, je n'en sais rien, mais nous on a cette souplesse-là</i></p>
<p><i><u>E - B</u></i></p>	<p><i>b22- D'accord, donc, on début on est un peu en haut</i></p>			<p><i>B 60 - L.598</i></p>

<p>b22/B22 L. 228–229</p>	<p>B22- <i>Oui on tire,</i></p>			<p><i>Je les vouvoie</i> B 61 - L.600-602 <i>la distance, je suis pas éducateur, on est pas copain ,...y'a pas de raison que je respecte pas cette personne là, euh, en mettant de la distance. nécessaire.</i></p>
<p><u>E - B</u> b23/B23 L. 230–232</p>	<p>b23- <i>Ouais, et le but s'est justement d'être à coté ?</i> B23- <i>C'est d'être à coté, et puis même de finir derrière, pour suivre seulement. Rires. Si vous voulez des images, c'est comme ça que je le vois.</i></p>	<p><i>C'est d'être à coté, et puis même de finir derrière, pour suivre seulement.</i></p>	<p><i>Posture</i></p>	<p>B 62 - L.612-614 <i>pour moi, la distance est nécessaire,...je pense que c'est mieux comme ça.</i></p>
<p><u>E - B</u> b24/B24 L. 233–241</p>	<p>b24- <i>D'accord, et alors, bon concrètement, c'est ce que vous avez dit tout à l'heure, mais est ce que l'on pourrait plus affiner ça. Moi je, c'est un point qui m'intéresse assez. L'idée de, du leader, de l'accompagnant, de devoir être derrière. Si je suis dans le concret ?</i> B24- <i>Oui, concrètement moi je cherche l'adhésion. Pour faire simple, c'est à dire l'adhésion et je ramène à la simplicité de ce qu'on fait finalement. On est deux personnes, y'en a une qui sait des choses qui a besoin de les transmettre à l'autre et l'autre qui a besoin de les acquérir pour pouvoir s'en sortir dans ce qu'il est en train de faire. Très simplement, pfin, oui, simplement. Simplement, donc, moi, j'ai donné la vision de la simplicité.</i></p>	<p><i>Oui, concrètement moi je cherche l'adhésion</i> <i>c'est à dire l'adhésion et je ramène à la simplicité de ce qu'on fait finalement. On est deux personnes, y'en a une qui sait des choses qui a besoin de les transmettre à l'autre et l'autre qui a besoin de les acquérir pour pouvoir s'en sortir dans ce qu'il est en train de faire</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	
<p><u>E - B</u> b25/B25 L. 242–265</p>	<p>b25- <i>C'est quoi l'adhésion? Et ça va se traduire comment ?</i> B25- <i>Alors, l'adhésion ça peut se traduire par plein de choses, on peut signer un engagement s'il le faut. Moi, je veux pas, dans l'adhésion, c'est pas, l'adhésion : «c'est oui j'ai envie, oui, je suis d'accord, oui ça m'intéresse de faire ce que vous me proposez là, et de, et de respecter les engagements que je prends, j'allais dire, verbalement, venir au rendez vous, euh, entre deux rendez vous faire ce que vous me demandez de faire». Sachant, que moi je mesure à chaque fois. Y'en a à qui je dis, «il faut faire dix candidatures pour la semaine prochaine» parce qu'ils en sont capables, et puis d'autres c'est vingt parce qu'ils en sont capables aussi. Souvent, je leur pose la question, combien vous comptez en faire, d'ici là, qu'est ce qui vous semble raisonnable, possible. Voilà, puis on détermine ensemble. Quand, ils me disent dix, je demande douze. Rires. Quand, ils me disent vingt,</i></p>	<p><i>l'adhésion ça peut se traduire par plein de choses, on peut signer un engagement s'il le faut</i> <i>moi je mesure à chaque fois.</i> <i>Souvent, je leur pose la question qu'est ce qui vous semble raisonnable, possible. Voilà, puis on détermine ensemble</i> <i>L'adhésion, c'est, je dis oui, je suis d'accord.</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	<p><u>Relation</u> B 9 – L.88 <i>c'est pour ça que dans le coté valorisé aussi, je travaille de cette façon là,</i> B 12 – L.112-113 <i>donc valoriser, minimiser les échecs évidemment, et valoriser les réussites le plus possible.</i> B 15 – L.157-158 <i>on leur dit que ce qu'ils font pas avec nous va avoir des conséquences, très clairement. C'est la règle du jeu</i></p>

	<p>quinze ça peut suffire, parce que parfois je les vois à vouloir de faire plaisir aussi, mais c'est pas très intéressant, ça me fait pas plaisir. Ca n'a pas d'intérêt, donc, euh, hum, concrètement, ça se, l'adhésion c'est celle là. L'adhésion, c'est, je dis oui, je suis d'accord. On s'arrange pour que ce soit reformulé plusieurs fois, pour être sûr que l'on se comprend bien, et puis, l'adhésion, on la vérifie après dans les actions, parce que un moment où je disais tout à l'heure, j'expliquai quoi faire mais la réalisation, souvent c'est, ce sont eux. Donc, euh, l'adhésion on la voit dans, euh, quand les jeunes réalisent. Ils ont compris, Ils sont d'accord, ils le font. Personne fait une recherche d'emploi contraint. Je crois pas ! Enfin, au sens où je l'entends, une vraie recherche d'emploi active, abondante, etcetera, etcetera. Bon, rares sont les jeunes qui sont aussi là dedans complètement, la recherche d'emploi active et abondante, les jeunes ça marche pas très bien. Mais, bon, l'idée étant de passer de quelque chose à quelque chose de plus ou de mieux. Mieux pour eux, plus selon moi, souvent.</p>	<p>on la vérifie après dans les actions, parce que un moment où je disais tout à l'heure, j'expliquai quoi faire mais la réalisation, souvent ce sont eux.</p> <p>Personne fait une recherche d'emploi contraint.</p> <p>l'idée étant de passer de quelque chose à quelque chose de plus ou de mieux</p>	<p>Méthodes</p> <p>Résultat</p>	<p>B 21 – L.221-224 après, il faut essayer de la relativiser, pour pas, de mon point de vue, si on donne des ordres, et qu'on impose, ça marche pas bien, y' a un moment y'a rupture. Il faut absolument que le jeune adhère à ce qu'on est en train de faire, faut qu'il, faut qu'il prenne part à cette affaire là.</p> <p>B 24 – L.236-241 oui, concrètement moi je cherche l'adhésion...On est deux personnes, y'en a une qui sait des choses qui a besoin de les transmettre à l'autre et l'autre qui a besoin de les acquérir pour pouvoir s'en sortir dans ce qu'il est en train de faire. moi, j'ai donné la vision de la simplicité.</p>
<p><u>E - B</u> b26/B26 L. 266–268</p>	<p>b26-Alors, l'expression «mieux pour eux»</p> <p>B26-Ben, euh, quand eux y trouvent leur compte. En fait, quand eux y disent «oui ça me va de faire ça, oui ça me va d'aller vers ça», surtout quand ils voient des résultats.</p>	<p>quand eux y trouvent leur compte</p> <p>En fait, quand eux y disent «oui ça me va de faire ça, oui ça me va d'aller vers ça», surtout quand ils voient des résultats</p>	<p>Relation</p>	<p>B 25 – L.243-255 l'adhésion ça peut se traduire par plein de choses, on peut signer un engagement s'il le faut...Moi je mesure à chaque fois...Souvent, je leur pose la question qu'est ce qui vous semble raisonnable, possible. Voilà, puis on détermine ensemble... L'adhésion, c'est, je dis oui, je suis d'accord.</p>
<p><u>E - B</u> b27/B27 L. 269–270</p>	<p>b27- Ok, adhésion, action, réalisation</p> <p>B27- Oui on pense en priorité, hein, euh. Heu, non, non</p>			<p>B 26 – L.267-268 quand eux y trouvent leur compte. En fait, quand eux y disent «oui ça me va de faire ça, oui ça me va d'aller vers ça», surtout quand ils voient des résultats</p>
<p><u>E - B</u> b28/B28 L. 271–295</p>	<p>b28- Quand on est à cette étape là, est ce qu'il y en a d'autres, est ce que...</p> <p>B28- Ben là, on commence à se mettre à côté, hein. Dans la recherche de travail, mais encore une fois, c'est valable aussi pour la recherche de formation, souvent y'a des stages à chercher, y'a des positionnements à prendre, des attitudes à avoir, des, des choses à montrer plus que d'autres, Etcetera. Euh, quand on en est à ce moment-là, dans la réalisation on va</p>	<p>on commence à se mettre à côté,</p> <p>je le fais à sa place. Ou alors je vois qu'une entreprise a déposé une offre. Que pour une entreprise que je connais bien un candidat, donc là, c'est le coup de</p>	<p>Posture</p> <p>Méthode</p>	<p>B 30 – L.302-305</p>

	<p>être après, c'est assez facile pour moi, je connais bien les entreprises du secteur. Si je les connais pas, je n'ai pas de mal à les contacter. Mais la réalisation c'est de dire, ben voilà, moi je fais le suivi et bon, le jeune à contacter cette entreprise là. Ca fait quinze jours maintenant, j'ai eu telle ou telle réponse. Bon on attrape le cahier de suivi que je demande de réaliser, hein, la plupart du temps. Je prends un numéro de téléphone, et je lui montre comment on fait pour relancer. C'est, ben je lui dis, voilà, moi si je suis à votre place, je fais ça. J'appelle, je dis «je vous ai envoyé une candidature, vous m'avez pas répondu. Je veux juste une réponse, après c'est non, c'est pas grave, mais je veux savoir». Bon, ben je le fais à sa place. Ou alors je vois qu'une entreprise a déposé une offre. Que pour une entreprise que je connais bien un candidat, donc là, c'est le coup de pouce. C'est pas la récompense, je n'aime pas le mot. Moi, je ne le récompense de rien, ils font pour eux, mais euh, c'est pour dire voilà, y a quelqu'un qui peut aussi appuyer des choses, de faire des trucs, etcetera. Tiens ben là, tu as écrit mais pas à la bonne personne, parce qu'on les connaît, voilà. Donc là on commence, à partir du moment où ils réalisent, ils se rendent compte que ça enrichit aussi ce qu'ils font, ce qu'ils sont, et la relation qu'on peut avoir, et développer d'autres actions nouvelles. C'est là que l'on va découvrir que finalement, ben euh, c'est peut être pas, eux-mêmes, des fois disent «c'est pas ça que je veux faire». On revient à une autre phase et là, je les renvoie vers quelqu'un d'autre, ou quelque chose d'autre. En plus, ben on reparle projet, c'est autre chose. Je sais pas si répond suffisamment, mais bon.</p>	<p>pouce.</p> <p>je ne le récompense de rien, ils font pour eux, c'est pour dire voilà, y a quelqu'un qui peut aussi appuyer des choses,</p> <p>là on commence, à partir du moment où ils réalisent, ils se rendent compte que ça enrichit aussi ce qu'ils font, ce qu'ils sont, et la relation qu'on peut avoir, et développer d'autres actions nouvelles.</p> <p>Je sais pas si répond suffisamment, mais bon.</p>	<p><i>Posture</i></p> <p><i>Méthode</i></p> <p><i>Développement du Pouvoir d'agir</i></p>	<p>j'ai tout le temps de l'intérêt quand je rencontre quelqu'un, j'ai pas de problème à me positionner professionnellement comme quelqu'un qui va aider la personne qui est en face de moi, et je le fais vraiment.</p> <p>B 44 – L.443-452 ils attendent, une reconnaissance, une écoute, une considération...souvent, ils disent de nous la différence qu'il peut y avoir avec là où ils sont reçus. Ici, on reçoit les gens quoi, vraiment. On les accueille pas seulement, on les reçoit.</p> <p>B 45 – L.454-478 ce n'est pas que le temps, c'est, encore une fois c'est la qualité de l'accueil...c'est un conseiller tout le temps disponible pour recevoir le jeune quand il arrive pour la première fois. C'est de la qualité d'accueil, de mon point de vue, parce que c'est tout de suite, c'est immédiatement...et ensuite ici, ils sont entendus, et, et écoutés dans leur globalité, dans leur situation de jeunes.</p> <p>c'est pas simplement un demandeur d'emploi avec un numéro qui cherche un travail. Des questions qu'on pose pas ailleurs.</p> <p>B 48 - L.504-507 on fait des erreurs de communication, ils n'entendent pas</p>
<p><u>E - B</u> b29/B29 L. 296–300</p>	<p>b29- Ben, c'est la réponse que vous faite qui compte, qui est importante. Euh, plus personnellement, vous, qu'est ce qui vous intéresse dans ce poste ? Alors peut être avec l'expérience, est ce que l'intérêt s'est modifié au cours des années? Est-ce que les attentes ont changé ?, intérêts attentes, de cette fonction, de ce poste que vous occupez ?</p> <p>B29- Ho lala, c'est compliqué ça, hein. Ca c'est vraiment compliqué. Euh, pff,</p>			
	<p>b30- Dans quoi vous vous y retrouvez, ça peut être tout</p>	<p>Concrètement, si je suis honnête,</p>	<p><i>Prise de</i></p>	

<p><u>E - B</u> b30/B30 L. 301–319</p>	<p>simplement ça ?</p> <p>B30- Concrètement, si je suis honnête, dans pas grand chose. Voilà, je, je, j'ai tout le temps de l'intérêt quand je rencontre quelqu'un, de, de, j'ai pas de problème à me positionner professionnellement dans le, à me positionner comme quelqu'un qui va aider la personne qui est en face de moi, et je le fais vraiment. Ca c'est pas, euh. Maintenant, c'est terrible, mais je le fais assez mécaniquement. Certains appellent ça de l'empathie, je crois, mais, ça ressemble à ça au mot. Euh, ça a l'air formidable, voilà, je suis toujours très enthousiaste, y'a pas de souci, mais personnellement, bon ben je le fais quoi. C'est mon travail, hein, finalement. C'est terrible de dire ça, mais j'ai pas de grande grande, euh, d'extrême grande motivation. Ce qui me convient toujours, euh, c'est ça qui me fait, euh, moi je suis un rêveur, hein donc euh, ça fait partie de ma vie. Mais, euh, ce qui me fait rêver c'est que j'ai des jeunes qui arrivent, et qui, dont on dirait de premier abord, pouah, ça n'ira jamais, et tous les jours j'ai des exemples, ce sont ceux là qui y arrivent. Et le contraire aussi, donc ça, ça m'intéresse. Euh, alors la c'est ma curiosité par contre, mais comme je me suis attaché, je l'ai dit tout à l'heure, à ne pas être trop proches des jeunes que je reçois, mais plus de me préoccuper de leur situation et du changement de situation qu'ils ont, qui correspond à leur demande, ben je pense que je fais aussi les choses d'une façon assez mécanique. Voilà, c'est terrible sur l'analyse, on peut l'analyser comme ça. Mais, euh, c'est pas, ça m'ennuie pas, c'est ça que je veux dire.</p>	<p>dans pas grand chose.</p> <p>j'ai tout le temps de l'intérêt quand je rencontre quelqu'un, j'ai pas de problème à me positionner professionnellement comme quelqu'un qui va aider la personne qui est en face de moi, et je le fais vraiment.</p> <p>Maintenant, c'est terrible, mais je le fais assez mécaniquement.</p> <p>C'est mon travail finalement.</p> <p>C'est terrible de dire ça, mais j'ai pas de grande, d'extrême grande motivation.</p> <p>ce qui me fait rêver c'est que j'ai des jeunes qui arrivent dont on dirait de premier abord, ça n'ira jamais, et tous les jours j'ai des exemples, ce sont, de ceux là qui y arrivent. Et le contraire aussi, donc ça, ça m'intéresse</p> <p>ne pas être trop proches des jeunes que je reçois, mais plus de me préoccuper de leur situation</p> <p>je pense que je fais aussi les choses d'une façon assez mécanique.</p> <p>ça m'ennuie pas</p>	<p>conscience</p> <p>Relation</p> <p>Prise de conscience</p> <p>Intérêt</p> <p>Posture</p> <p>Prise de conscience</p>	<p>ce qu'on pourrait leur apporter, ils n'y trouvent pas leur compte, et ils ne le disent pas forcément</p> <p>S'exprimer, c'est pas facile C'est pas facile de dire à quelqu'un, ce que vous me proposer, ça ne me convient pas, je vais pas revenir</p> <p>B 49 – L.510-515</p> <p>ça leur est proposé dès le début...C'est pas une chose facile, mais c'est proposé.</p> <p>B 55 – L.568-569</p> <p>on a transmis ce qu'on avait à transmettre, et que l'autre a pris ce qu'il avait à prendre</p> <p>B 62 - L.607-611</p> <p>on est dans un rapport hiérarchique, et même si on tire un peu au début en étant un peu en haut, je suis pas là pour le, encore une fois, ce rapport là ne me semble pas intéressant...Ca rapproche tellement, ou suffisamment pour qu'après on ne puisse pas forcément avoir assez de distance pour dire à quelqu'un, là, ça va pas.</p> <p>B 72 - L.646-647</p> <p>lui, quand il le demande, plus ou moins clairement, puis nous, dans la proposition de service pour y arriver</p>
<p><u>E - B</u> b31/B31 L. 320–321</p>	<p>b31-Y'a de la satisfaction quand même ?</p> <p>B31- Oui, oui</p>			<p>B 82 – L.733-736</p> <p>je fais partie du vieux de la vieille, j'aime bien transmettre aussi. Y'a le rôle du conseiller avec les autres conseillers, j'aime bien ça, je donne ce que je sais. Ca m'appartient pas.</p>
<p><u>E - B</u></p>	<p>b32- Est-ce que ce mot là, est</p>			

<p><i>b32/B32</i> <i>L. 322–329</i></p>	<p><i>B32- Oui, ben, là, moi quand un jeune retrouve un travail, qu'il appelle, qu'on l'a au téléphone, qui dit «je suis super content, c'est génial, etcetera». Après, même si on attache simplement au changement de la situation, le fait que, le fait qu'un gamin se retrouve quand même, euh, soit, euh, plus ou moins heureux, je sais pas si c'est ça le bonheur, mais euh d'avoir un travail, mais, ça a l'air, des fois, pour eux d'être ça. Donc, ben tant mieux quoi. Voilà, j'allais dire, humainement parlant, oui, oui, c'est, y'a toujours cet intérêt là quand même, qu'au bout du bout, y a des gens qui s'en sortent.</i></p>	<p><i>quand un jeune retrouve un travail, qu'il appelle, qu'on l'a au téléphone, qui dit «je suis super content », c'est génial</i> <i>j'allais dire, humainement parlant, oui, oui, y'a toujours cet intérêt là quand même, qu'au bout du bout, y a des gens qui s'en sortent.</i></p>	<p><i>Intérêt</i> <i>Prise de conscience</i></p>	<p><i>Ca, ça me plaît</i> <i>B 83 – L.739-744</i> <i>quand y'a des jeunes conseillers, qui arrivent là, j'aime bien leur transmettre ce que je sais...ils sont riches de techniques nouvelles ou adaptées, ou appropriées, ils ont des expériences particulières qu'ils me transmettent aussi, ça permet de se renouveler aussi, de faire tourner la roue de l'autonomie.</i></p>
<p><i>E - B</i> <i>b33/B33</i> <i>L. 330–331</i></p>	<p><i>b33- Ca fait partie d'un, d'un aspect intéressant du métier?</i> <i>B33- Oui, oh oui</i></p>			<p><u>Développement pouvoir d'agir</u> <i>B 12 – L.124-125</i> <i>ils regagnent une partie de confiance en eux, «ah bien oui finalement, j'en suis capable»</i> <i>Ca, ça marche bien</i></p>
<p><i>E - B</i> <i>b34/B33</i> <i>L. 332–333</i></p>	<p><i>b34- Est-ce qu'il y en a d'autres ?</i> <i>B34- De moins en moins, rires</i></p>			<p><i>B 13 – L.129-130</i> <i>mais rapidement après, il faut que ce soit le jeune qui devienne acteur de son parcours</i></p>
<p><i>E - B</i> <i>b35/B35</i> <i>L. 334–347</i></p>	<p><i>b35- C'est quoi, c'est l'usure, qu'est ce qui est ?</i> <i>B35- Y a un peu d'usure, y a le changement du travail aussi, où l'on court après des chiffres et des objectifs. Alors que, l'on sait que l'on peut mettre des temps d'accompagnement, etcetera, etcetera, et puis qu'on attend des résultats, mais aussi d'autres choses dont personne ne parle, et personne ne les met en avant. Si on faisait rien par rapport aux jeunes que l'on reçoit, la moitié d'entre eux s'en sortirait de toute façon. Bon, et si on regarde nos statistiques, la moitié d'entre eux s'en sort. Alors, qu'est ce qu'on peut dire. Que finalement avec ou sans nous, ça marche pareil. Ca s'est pas moi qui l'invente, c'est une réalité. Ce qui change, c'est le temps, c'est la durée; c'est que notre intervention réduit la durée sérieusement. Alors, je ne sais pas de combien exactement, parce que c'est assez variable, et puis c'est par, j'ai pas ces «stat» là à l'esprit, mais finalement l'utilité, euh, j'allais dire finale du</i></p>	<p><i>Y a un peu d'usure y a le changement du travail aussi, où l'on court après des chiffres et des objectifs.</i> <i>qu'on attend des résultats, mais aussi d'autres choses dont personne ne parle, et personne ne les met en avant. Si on faisait rien par rapport aux jeunes que l'on reçoit, la moitié d'entre eux s'en sortirait de toute façon.</i> <i>Ce qui change, c'est le temps, c'est la durée; c'est que notre intervention réduit la durée sérieusement.</i></p>	<p><i>Obligation de résultats</i> <i>Prise de conscience</i></p>	<p><i>B 51 – L.546-548</i> <i>je viens plus, finalement, j'ai trouvé. J'ai entendu ce que je devais faire, je sais, je me débrouille. Y'a des jeunes qui sont autonomes</i> <i>B 53 – L.556-558</i> <i>l'autonomie, c'est quand on est capable, de par rapport à une situation de faire pour soi même ce qu'il faut,...Prendre des décisions, choisir les bons gestes, avoir le bon comportement.</i> <i>B54 – L.560-565</i> <i>c'est essentiel quand un jeune</i></p>

	<i>travail qu'on fait, elle est discutable, hein. Euh, d'ailleurs elle est discutée, mais, euh, mais voilà, en résultat brut, en valeur, ça change pas grand-chose. Bon.</i>	<i>l'utilité, euh, j'allais dire finale du travail qu'on fait, elle est discutable.</i>		<i>décide de pas, de plus revenir, il le fait en autonomie, de mon point de vue...y'a au moins l'autonomie de dire, «je décide de ne plus le faire»...C'est quand même très différent de, je dépends de quelqu'un, et je dois demander l'autorisation</i>
<i>E - B b36/B36 L. 348-349</i>	<i>b36- Du coup, ça remet les choses à leur place B36- Je parle de chiffres; voilà, économiquement parlant, ce qu'on fait est discutable.</i>	<i>Je parle de chiffres; voilà, économiquement parlant, ce qu'on fait est discutable</i>	<i>Prise de conscience</i>	<i>B 55- L.570-574 autonomie, faut le rattacher à quelque chose...nous on est là pour leur donner cette autonomie pour qu'il puisse se débrouiller tout seul.</i>
<i>E - B b37/B37 L. 350-378</i>	<i>b37- Et, euh, d'autres critères intéressant dans ce poste là pour vous ? B37- Oui quand même, ça change tous les jours, c'est varié, on rencontre des entreprises, on suit aussi l'évolution, ben euh, des métiers, des emplois, euh, j'allais dire de la, de la, de la structure un peu économique, locale. Tout ça c'est intéressant aussi, faut comprendre les enjeux politiques, les mouvements aussi. La, la naissance des communautés de communes, etcetera. Ca produit des nouveaux, des nouveaux rapports sur les territoires, c'est vraiment intéressant, c'est vraiment intéressant. Comment fonctionnent les politiques pour l'emploi, aussi. Le fait de les appliquer, on a de grosses responsabilités finalement quand on regarde, bien. On est branché en direct avec, avec l'actualité, qu'on a devant nous à la télévision le soir «au Vingt heures», quoi. Ca c'est rigolo, c'est rigolo parce que, des fois je coupe la télé parce que j'ai l'impression d'être au bureau, aussi, mais euh, mais voilà. Non, non, y'a cet intérêt-là, c'est intéressant d'être au cœur de ça, quoi. Mais c'est usant quand même, c'est fatigant. Fatigant parce que finalement, on reçoit, même si on essaie de s'en détacher, parce que c'est ce que je fais moi, on reçoit tous les jours, quand même des jeunes qui sont dans la panade. Qu'en ce moment, c'est vraiment pénible, parce que y a, euh, euh, y a pas de boulot, y a rien à leur proposer en terme d'emploi, et puis c'est quand même ce qu'ils cherchent. Euh, voilà, et que concrètement, on est passé aussi à des vitesses assez supérieures, hein, dans, dans les dix dernières années, et, euh, et aujourd'hui, plus qu'il y a dix ans, et sûrement moins que dans dix ans, mais ça m'inquiète pour les dix années qui viennent,</i>	<i>ça change tous les jours, c'est varié, on rencontre des entreprises, on suit aussi l'évolution, ben euh, des métiers, des emplois c'est intéressant aussi, faut comprendre les enjeux politiques, les mouvements aussi. La naissance des communautés de communes, Comment fonctionnent les politiques pour l'emploi, aussi. Le fait de les appliquer, on a de grosses responsabilités finalement quand on regarde, bien y'a cet intérêt-là, c'est intéressant d'être au cœur de ça c'est usant quand même, c'est fatigant. Fatigant parce que finalement, on reçoit, même si on essaie de s'en détacher, parce que c'est ce que je fais moi, on reçoit tous les jours, quand même des jeunes qui sont dans la panade. on recherche à savoir, ce que les gens, ce qu'ils ont, et ce qu'ils font, rarement ce qu'ils sont</i>	<i>Intérêt Prise de conscience</i>	<i>B 59 - L.588-594 le plus difficile à percevoir, c'est l'autonomie dans les décisions...Ca les rend autonomes dans la prise de décision, mais ça les rend dépendants dans le reste Ce que je mets en face de l'autonomie, c'est dépendance moi. B 65 - L.624-625 les autonomies, ça serait plus juste B 68 - L.633-634 l'autonomie, je pense que c'est comme la formation et l'orientation, c'est toute la vie...c'est une roue, de toute façon, ça tourne B 75 - L.666-667 les problèmes qui sont rencontrés, de délinquance pour certains, pour moi ce serait plutôt le manque d'estime de soi des jeunes</i>

	<p><i>c'est, euh, on recherche à savoir, ce que les gens, ce qu'ils ont, et ce qu'ils font, euh, rarement ce qu'ils sont, c'est quand même ennuyeux, et du coup, comme on a de moins en moins de place pour être, ben, c'est difficile quoi, donc euh. Rires. C'est difficile, c'est difficile aujourd'hui de pas être un jeune chômeur regardé tous comme un feignant, quoi finalement parce que, c'est un peu l'idée qui va avec aussi. Euh, alors, je parle pas des minorités, ou, ou des jeunes issus de l'immigration, dont les parents étaient issus de l'immigration, ou les grands parents, même maintenant, euh, alors là, euh, ouais, on pourrait faire trois jours là-dessus, mais euh, voilà, euh. On les regarde comme des délinquants ou des terroristes en puissance, quoi, c'est, c'est extraordinaire quand même de vivre dans ce monde là.</i></p>	<p><i>c'est difficile de ne pas être un jeune chômeur regardé comme un feignant</i></p> <p><i>On les regarde comme des délinquants ou des terroristes en puissance</i></p>		
				DIFFICULTES DU METIER
<p><u>E - B</u> <i>b38/B38</i> <i>L. 379-388</i></p>	<p><i>b38- Comment il se positionne le conseiller, comment vous, vous vous positionnez par rapport à ça, à ces..., le fait qu'ils viennent, vous avez dit, je reprends «ils viennent, et on a pas grand-chose à leur proposer» Donc, du coup?</i></p> <p><i>B38- Ben, on a quand même des choses à leur proposer. Pas grand-chose, c'est-à-dire que, comme je l'ai dit tout à l'heure, le constat c'est que, on sait que il y a la moitié qui va s'en sortir. C'est plutôt 40 % en ce moment d'ailleurs. Euh, bon ben, on essaie, voilà, moi je travaille toujours avec l'idée que celui qui est en face de moi va rentrer dans les 50 %, et que si jamais j'arrive à faire un peu plus, ben ça fera 60, quoi, voilà. L'idée motrice, c'est celle-là. C'est quand même celle-là, attention. Euh, Silence... Ouais, y'a de l'usure, mais je suis pas forcément très ennuyé complètement, quoi.</i></p>	<p><i>on a quand même des choses à leur proposer</i></p> <p><i>moi je travaille toujours avec l'idée que celui qui est en face de moi va rentrer dans les 50 %, y'a de l'usure, mais je suis pas forcément très ennuyé complètement</i></p>	<p><i>Démarche</i></p> <p><i>Prise de conscience</i></p>	<p><u>Manque de Moyens</u> <i>B74 – L.660-661</i> <i>pas complètement éloigné, mais c'est, comme tout ce qui vient du haut, en terme de projet, ça part pas d'un diagnostic des besoins réels</i></p>
<p><u>E - B</u> <i>b39/B39</i> <i>L. 389-399</i></p>	<p><i>b39- Vous auriez des idées, pour euh, des perspectives en vous disant, pourquoi on fait pas, enfin, sur ce qui pourrait marcher?</i></p> <p><i>B39- Ah très clairement, oui très clairement. Il y a des idées qui me semblent simples, qui, qui doivent pas coûter tant que ça,</i></p>			<p><u>Obligations</u> <i>B35 – L.335-336</i> <i>y'a un peu d'usure</i> <i>y a le changement du travail aussi,</i></p>

	<p><i>euh, finalement, mais ça peut remettre en cause pour le coup, notre travail à nous. Euh, ce qui serait, euh, ce qui peut, ce qui peut être discutable aussi, et qui pourrait m'effrayer, parce que j'y tiens à mon travail. Finalement, je travaille aussi pour gagner ma vie, hein. Honnêtement, euh, euh, voilà, j'ai pas la prétention d'être, euh comment dire... Je fais pas ça ni par passion, ni par humanisme, ça c'est d'autres activités que je peux avoir au travers d'activités bénévoles que je peux avoir. Je viens quand même ici parce que je suis salarié et payé, sinon je ne viendrais pas, clairement. Bon, c'est, ça me choque pas de le dire.</i></p>	<p><i>Il y a des idées qui me semblent simples, mais ça peut remettre en cause pour le coup, notre travail à nous. j'y tiens à mon travail. Finalement, je travaille aussi pour gagner ma vie</i></p> <p><i>Je fais pas ça ni par passion, ni par humanisme</i></p>	<p><i>Remise en question</i></p> <p><i>Prise de conscience</i></p>	<p><i>où l'on court après des chiffres et des objectifs.</i></p> <p><i>B73 – L.652-654</i></p> <p><i>on nous demande aussi des résultats qui se, qui peuvent se mesurer, des résultats qui sont établis sur des critères</i></p>
				RESSENTI
<p><u>E - B</u> b40/B40 L. 400–417</p>	<p><i>b40- Et alors, ces idées ?</i></p> <p><i>B40- Les idées, ça serait, ben, moi, j'entends partout que la priorité c'est la jeunesse, etcetera. C'est une réalité aussi, économiquement, si on a, si nos jeunes travaillent, on a plus de problème de financement des retraites. C'est quand même, euh, faut pas avoir fait de grandes écoles pour comprendre ça. Euh, je pense qu'on met pas, on met pas, on met pas suffisamment de moyens dans, euh, alors, on en met trop dans autre chose, hein probablement. On met pas suffisamment de moyens dans le fait de pouvoir mettre les jeunes au travail, quoi, tout simplement. Tout simplement, et que si demain, on décidait, ce que je pense que c'est une décision politique qui peut et qui doit se prendre. Euh, ben, de, s'il faut dire, ben, y'a plus de charges de, y'a plus de charges sociales pour l'embauche des jeunes, ben, du tout. On verrait déjà que notre boulot nous, aurait beaucoup moins d'intérêt hein. C'est-à-dire que les jeunes vont disparaître parce qu'ils vont être embauchés plus facilement. Parce que c'est quand même, on a un problème du coût du travail, ça s'est certain. Mais, euh, si on pouvait parier sur l'idée que, au moins pour un temps, c'est, c'est pas gratuit, mais, mais, mais c'est pas cher en charges d'embaucher un jeune, je pense qu'on gagne notre vie. Par exemple, hein, alors il faut que ce soit au détriment de quelque chose d'autre, il faut équilibrer les budgets d'une façon ou d'une autre. Voilà, mais ça peut être, ça peut être au détriment</i></p>	<p><i>Je pense qu'on met pas, on met pas, on met pas suffisamment de moyens dans le fait de pouvoir mettre les jeunes au travail,</i></p> <p><i>On verrait déjà que notre boulot nous, aurait beaucoup moins d'intérêt</i></p> <p><i>mais ça peut être, ça peut être au détriment de l'accompagnement de ces jeunes.</i></p>	<p><i>Remise en question</i></p>	<p><u>Intérêts</u></p> <p><i>B30 – L.311-314</i></p> <p><i>ce qui me fait rêver c'est que j'ai des jeunes qui arrivent dont on dirait de premier abord, ça n'ira jamais, et tous les jours j'ai des exemples, ce sont, de ceux là qui y arrivent. Et le contraire aussi, donc ça, ça m'intéresse</i></p> <p><i>B32 – L.323-324</i></p> <p><i>quand un jeune retrouve un travail, qu'il appelle, qu'on l'a au téléphone, qui dit «je suis super content », c'est génial</i></p> <p><i>B37 – L.351-361</i></p> <p><i>ça change tous les jours, c'est varié, on rencontre des entreprises, on suit aussi l'évolution des métiers, des emplois...c'est intéressant aussi, faut comprendre les enjeux politiques, les mouvements aussi. La naissance des communautés de communes,...Comment</i></p>

	<i>de l'accompagnement de ces jeunes.</i>			<i>fonctionnent les politiques pour l'emploi, aussi. Le fait de les appliquer, on a de grosses responsabilités finalement quand on regarde, bien...y'a cet intérêt-là, c'est intéressant d'être au cœur de ça</i>
<i>E - B b41/B41 L. 418-419</i>	<i>b41- D'accord, non, c'est très intéressant, B41- C'est violent</i>			
<i>E - B b42/B42 L. 420-437</i>	<i>b42-Oui, oui, non mais !! B42- En même temps, c'est violent, mais c'est aussi; je pense qu'il faut, enfin il faut, il faut toujours, je pense qu'il faut souvent remettre en cause ce que l'on fait. Euh, et remettre en cause la légitimité et de ce que l'on fait et que ce que l'on est. Parce que, euh, c'est valable à un moment, mais c'est pas toute la vie forcément, enfin, euh, donc y'a un moment on peut faire des choix qui soient autres. Une mission locale comme la nôtre, ça vaut un million d'euros par an. Euh, est ce que si on fait un million d'euros de, de pas de charges pour des entreprises à la place par exemple, est ce que ça vaut pas le coup?. Combien ça fait de jeunes au boulot, et pour combien de temps ? Je suis pas capable de dire ça, d'étudier ça. C'est pas simplement la baisse des charges qui fait qu'on embauche des jeunes, il faut qu'il y ait de l'activité, aussi évidemment. Mais, mais, on peut penser qu'avec 25 % de jeunes au chômage, si y'en avait plus que dix, d'ailleurs comme la moyenne, dix ou onze comme la moyenne des chômeurs, ce qui est déjà trop, mais, mais quand même, ça ferait plus de la moitié des jeunes en moins au chômage, mais plutôt au travail. On peut penser que ce soit des consommateurs en puissance. On peut penser que ça relance une certaine partie de la, de l'activité, quand même. Enfin, j'en suis sûr. Rires, tout le monde en est sûr. Mais, ça n'arrive pas, ça. Donc, y'a des bouts de «mesurettes» là qui viennent, euh, compléter je sais pas quoi, pour faire je sais pas quoi, tout le temps, tout le temps.</i>	<i>Il faut toujours je pense qu'il faut souvent remettre en cause ce que l'on fait. et remettre en cause la légitimité et de ce que l'on fait et que ce que l'on est. y'a des bouts de «mesurettes» là qui viennent, compléter je sais pas quoi, pour faire je sais pas quoi, tout le temps</i>	<i>Prise de conscience Remise en question</i>	<i>B73 – .L.655-656 parfois, on a l'opportunité de les définir nous-mêmes, puisque on définit nous-mêmes le projet, le contexte, et ce à quoi on veut arriver</i>
<i>E - B b43/B43 L. 438-440</i>	<i>b43-Donc, on a parlé un peu du rôle du conseiller, est ce qu'on peut se mettre du côté des jeunes? B43- Oui</i>			<i><u>Prise de conscience</u> B6 – L.63-64 j'aurai du mal à faire ça toute la journée, en pensant qu'il s'agit</i>

<p><i>E - B</i> <i>b44/B44</i> <i>L. 441–452</i></p>	<p><i>b44- Euh, d'après vous, vous pensez qu'ils attendent quoi de leur venue à la Mission Locale ? Vous avez dit «un travail», j'entends bien; on est d'accord, mais si on creuse un petit peu</i></p> <p>B44- C'est au-delà de ça, ils attendent, euh, une reconnaissance, une écoute, une considération. Plus de considération. Et souvent ils la trouvent, ils l'ont trouvé.</p> <p><i>Nous, ici, on travaille vraiment sur, on a une grosse grosse qualité d'accueil. De mon point de vue, on met beaucoup de moyen sur l'accueil. Je parle d'argent encore une fois, mais souvent c'est lié hein, pas que. Mais, et, euh, quand on a l'occasion d'enquêter sur euh, d'échanger avec les jeunes sur euh, ils ont souvent à se plaindre d'autres institutions, notamment du Pole Emploi. Euh, justifié ou non, mais ils le font. Pareil hein, ils se plaignent de nous aussi. Mais souvent, ils disent de nous la différence qu'il peut y avoir avec là où ils sont reçus. Ici, on reçoit les gens quoi, vraiment. On les accueille pas seulement, on les reçoit.</i></p>	<p><i>ils attendent, une reconnaissance, une écoute, une considération.</i></p> <p><i>souvent, ils disent de nous la différence qu'il peut y avoir avec là où ils sont reçus. Ici, on reçoit les gens quoi, vraiment. On les accueille pas seulement, on les reçoit.</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	<p><i>simplement de mon gamin</i></p> <p><i>B16 – L.162-164</i></p> <p><i>pour moi, il ne se joue rien c'est toujours plaisant d'avoir un jeune qui est satisfait de ce qui lui arrive</i></p> <p><i>B17 – L.175-187</i></p> <p><i>l'échec de l'accompagnement, c'est quand le jeune ne revient pas, c'est quand il y trouve pas son compte, et qu'il a pas su l'exprimer...on est dans la réussite à partir du moment où on fait pour eux ce pourquoi ils sont venus...eux y réussiront quand la conséquence de ce qui se fait, leur produira quelque chose qui les intéressent</i></p>
<p><i>E - B</i> <i>b45/B45</i> <i>L. 453–478</i></p>	<p><i>b45- D'accord, c'est le temps passé avec eux ?</i></p> <p>B45- Ce n'est pas que le temps, c'est, euh, c'est euh, encore une fois c'est la qualité de l'accueil, c'est euh. Nous par exemple, ici, alors ça peut être, ça peut être lié aux personnes, travail de conseiller peu importe qui reçoit les jeunes. Mais, euh, c'est ce qu'on fait nous au niveau de l'accueil téléphonique. C'est qu'on a une personne qui est à l'accueil téléphonique et qui quasiment ne fait que ça, qui est disponible à ça, bon énormément. C'est une autre personne qui est à l'accueil physique, et qui connaît bien la boutique, et qui connaît bien les premières demandes des jeunes, qui leur fait remplir le dossier. Et c'est un conseiller tout le temps disponible pour recevoir le jeune quand il arrive pour la première fois. Ca c'est de la qualité d'accueil, de mon point de vue, parce que c'est tout de suite, c'est immédiatement. Déjà on attend pas pour entendre ce que les gens ont à nous demander. C'est pas un rendez vous à Bab El Oued là, je sais pas dans combien de temps, etcetera, etcetera. Là, c'est bien. Euh, et ensuite derrière, euh, ben le conseiller, y'a un premier accueil par un conseiller, un premier niveau de conseil qui est donné, et après on rentre dans un accompagnement que l'on cale. Y'a</p>	<p><i>Ce n'est pas que le temps, c'est, encore une fois c'est la qualité de l'accueil</i></p> <p><i>c'est un conseiller tout le temps disponible pour recevoir le jeune quand il arrive pour la première fois</i></p> <p><i>c'est de la qualité d'accueil, de mon point de vue, parce que c'est tout de suite, c'est immédiatement et ensuite derrière, y'a un premier accueil par un conseiller, un premier niveau de conseil qui est donné, et après on rentre dans un accompagnement que l'on cale.</i></p> <p><i>et ensuite ici, ils sont entendus, et, et écoutés dans leur globalité, dans leur situation de jeunes.</i></p>	<p><i>Relation</i></p> <p><i>Méthode</i></p> <p><i>Relation</i></p>	<p><i>B20 – L.209</i></p> <p><i>on est jamais très sûr de l'impact de ce que l'on dit, et de l'impact de ce qu'on fait</i></p> <p><i>B30 – L.302-319</i></p> <p><i>concrètement, si je suis honnête, dans pas grand-chose...Maintenant, c'est terrible, mais je le fais assez mécaniquement...C'est mon travail finalement. C'est terrible de dire ça, mais j'ai pas de grande, d'extrême grande motivation.</i></p> <p><i>je pense que je fais aussi les choses d'une façon assez mécanique...ça m'ennuie pas</i></p> <p><i>B32 – L.328-329</i></p> <p><i>j'allais dire, humainement parlant, oui, oui, y'a toujours cet intérêt là quand même, qu'au bout du bout, y'</i></p>

	<p>déjà des moyens, là, importants je trouve. Si on appelle, on nous explique que ça peut être tout de suite, et si on vient tout de suite, c'est tout de suite. C'est pas mal, quoi ! Rires. C'est pas mal, souvent faut attendre quelque chose, on sait pas trop qui on attend, quoi, etcetera. Voilà, bon, ben un peu partout, hein, c'est valable partout. Euhhh, certains mettent plus de temps à attendre à la caisse au supermarché, que d'être reçu ici quand même. Bon, ben, c'est quand même pas la même chose. Donc, ça, ça me semble important, et ensuite ici, ils sont entendus, et, et écoutés dans leur globalité, dans leur situation de jeunes. Ce qu'on disait tout à l'heure, c'est pas simplement un demandeur d'emploi avec un numéro qui cherche un travail. C'est une personne, qui est malade, qui a des malheurs dans sa vie, qui a euh, qui mange pas bien, euh, qui, qui sait pas ce que c'est que de partir en vacances. Des questions qu'on pose pas ailleurs.</p>	<p>c'est pas simplement un demandeur d'emploi avec un numéro qui cherche un travail.</p> <p>Des questions qu'on pose pas ailleurs.</p>		<p>a des gens qui s'en sortent.</p> <p>B35 – L.337-345</p> <p>qu'on attend des résultats, mais aussi d'autres choses dont personne ne parle, et personne ne les met en avant. Si on faisait rien par rapport aux jeunes que l'on reçoit, la moitié d'entre eux s'en sortirait de toute façon...Ce qui change, c'est le temps, c'est la durée; c'est que notre intervention réduit la durée sérieusement...l'utilité, j'allais dire finale du travail qu'on fait, elle est discutable.</p> <p>B36 – L.349</p> <p>Je parle de chiffres; voilà, économiquement parlant, ce qu'on fait est discutable</p> <p>B37 – L.361-377</p> <p>c'est usant quand même, c'est fatigant. Fatigant parce que finalement, on reçoit, même si on essaie de s'en détacher, parce que c'est ce que je fais moi, on reçoit tous les jours, quand même des jeunes qui sont dans la panade...on recherche à savoir, ce que les gens, ce qu'ils ont, et ce qu'ils font, rarement ce qu'ils sont...c'est difficile de ne pas être un jeune chômeur regardé comme un feignant...On les regarde comme des délinquants ou des terroristes en puissance</p> <p>B38 – L.388</p> <p>y'a de l'usure, mais je suis pas forcément très ennuyé</p>
<p><u>E - B</u> b46/B46 L. 479–499</p>	<p>b46- Sur cette globalité de l'accompagnement,</p> <p>B46- Je pense que ce qu'ils viennent chercher c'est d'abord ça, et c'est ça qui fait qu'après, ils s'en sortent dans leur situation, aussi, enfin ça contribue. Voilà, ils viennent apprendre des choses pour réduire l'écart entre ce qu'ils ont à faire, et qu'ils font, ou qu'ils font pas, par rapport à ce dont ils ont besoin, mais ils viennent aussi, euh, euh, certains viennent, ils ne sont pas contents de venir, mais, mais ,euh, je ne dirais pas que ça leur fait du bien de venir, mais si on leur demandait ils pourraient presque dire ça, je pense. Sincèrement. Pas tous, certains viennent, c'est très administratif, mais leur façon d'être est comme ça. Ils prennent pouf, ils s'en vont. Voilà, mais beaucoup d'entre eux viennent chercher, ben, quand on est jeune on a pas de statut, on a pas de reconnaissance. Il faut avoir travaillé avant, donc avoir été salarié, savoir ce que c'est pour avoir des indemnités, donc euh, pour avoir un autre statut. Quelqu'un qui existe, parce que malheureusement on existe assez que, assez fortement, j'en parlais tout à l'heure, on existe économiquement sinon on existe pas beaucoup. Economiquement, on existe quand on a des revenus, ou quand on possède quelque chose. Voilà, les jeunes possèdent pas grand-chose, et pas beaucoup de revenus. Ils sont assez transparents en fait. Pourquoi est ce que</p>	<p>Voilà, ils viennent apprendre des choses pour réduire l'écart entre ce qu'ils ont à faire, et qu'ils font, ou qu'ils font pas, par rapport à ce dont ils ont besoin,</p> <p>je ne dirais pas que ça leur fait du bien de venir, mais si on leur demandait ils pourraient presque dire ça, je pense.</p> <p>on existe économiquement sinon on existe pas beaucoup.</p> <p>ils sont assez transparents en fait</p> <p>ils viennent chercher ça ici, la reconnaissance, ça c'est, rentré dans un groupe, de quelque chose,</p>	<p>Posture</p> <p>Prise de conscience</p>	

	<i>quand ils réussissent à travers leurs parents, ou comme ils peuvent, avoir un portable que tout le monde envie, ben, ils existent quoi, ils font partie d'un groupe. Ceux qui en ont un, et les autres autour, waaaou, formidable, etcetera. Ouais, ils viennent chercher ça ici, la reconnaissance, ça c'est, rentré dans un groupe, de quelque chose, faire partie de quelque chose. C'est certain. Et certains très clairement, faire partie de ceux qui travaillent. Rires.</i>	<i>faire partie de quelque chose</i>		<i>complètement</i> B39 – L.394-396 <i>j'y tiens à mon travail. Finalement, je travaille aussi pour gagner ma vie</i> <i>Je fais pas ça ni par passion, ni par humanisme</i> B42 – L.421-423 <i>il faut toujours je pense qu'il faut souvent remettre en cause ce que l'on fait. et remettre en cause la légitimité et de ce que l'on fait et que ce que l'on est.</i> B46 – L.484-498 <i>je ne dirais pas que ça leur fait du bien de venir, mais si on leur demandait ils pourraient presque dire ça, je pense...on existe économiquement sinon on existe pas beaucoup.</i> <i>Ils sont assez transparents en fait...ils viennent chercher ça ici, la reconnaissance, ça c'est, rentré dans un groupe, de quelque chose, faire partie de quelque chose</i> B48 – L.506-508 <i>c'est pas facile de dire à quelqu'un, ce que vous me proposer, ça ne me convient pas, je vais pas revenir</i>
<i>E - B</i> <i>b47/B47</i> <i>L.500–502</i>	<i>b47-Euh, donc les jeunes viennent, et qu'est il fait qu'ils ne vont plus revenir ? Je ne parle pas de ceux qui ne veulent plus.</i> B47- <i>Ah oui, euh,</i>			
<i>E - B</i> <i>b48/B48</i> <i>L. 503–508</i>	<i>b48- Qu'est ce qu'on peut considérer qu'il s'est passé à ce moment là ?</i> B48- <i>Ben certains, parfois on fait des erreurs de communication, euh, donc euh, ils n'entendent pas ce qu'on pourrait leur apporter, ils n'y trouvent pas leur compte, et ils ne le disent pas forcément. S'exprimer, c'est pas facile. C'est pas facile de dire à quelqu'un, ce que vous me proposer, ça ne me convient pas, je vais pas revenir. Moi, je le ferai pas, ben j'aurai du mal à le faire à leur place. Aujourd'hui, c'est différent, mais...</i>	<i>on fait des erreurs de communication, ils n'entendent pas ce qu'on pourrait leur apporter, ils n'y trouvent pas leur compte, et ils ne le disent pas forcément. S'exprimer, c'est pas facile.</i> <i>C'est pas facile de dire à quelqu'un, ce que vous me proposer, ça ne me convient pas, je vais pas revenir</i> <i>j'aurai du mal à le faire à leur place.</i>	<i>Relation</i> <i>Prise de conscience</i>	
<i>E - B</i> <i>b49/B49</i> <i>L. 509–521</i>	<i>b49- Ils ont la possibilité de le faire ?</i> B49- <i>Oui, nous ça leur est proposé dès le début, en leur disant que, le conseiller qui le reçoit leur dit «je vais être votre conseiller référent, si un moment ou un autre, vous voulez, y a quelque chose qui ne fonctionne pas, parlons-en, et si vous ne voulez pas en parler plus que ça, mais que vous souhaitez changer quand même, parlons en quand même et exprimez vous; vous voulez changer mais parlez en avec votre conseiller». C'est pas une chose facile, mais c'est proposé. C'est la règle que l'on a établie, nous ici pour éviter que des jeunes, euh, euh, à</i>	<i>ça leur est proposé dès le début</i> <i>C'est pas une chose facile, mais c'est proposé.</i> <i>C'est la règle que l'on a établie pour éviter que des jeunes, à tort souvent sur le fond, mais à raison selon eux</i> <i>si on ne fixe pas des règles, on est</i>	<i>Relation</i> <i>Posture</i>	<i>B51 – L.550-551</i> <i>ils se trompent parce que y'a toujours une petite chose à changer, mais pas complètement, ils ont raison, aussi.</i> <i>ils reviendront s'ils en ont envie un jour</i>

	<p><i>tort souvent sur le fond, mais à raison selon eux, euh, appelle en disant «je veux changer de conseiller», parce c'est la pagaille, sinon, on s'en sort pas, avec les dispositifs, la notion de référence, etcetera. Si on ne fixe pas des règles, on est là pour ça nous aussi, on renvoie qu'il y a des règles, donc, euh, on est adulte référent, ici quand même par rapport à ces jeunes là. Donc les adultes sont sensés montrer la marche des choses quoi.</i></p>	<p><i>là pour ça nous aussi, on renvoie qu'il y a des règles, on est adulte référent, par rapport à ces jeunes</i></p> <p><i>Donc les adultes sont sensés montrer la marche des choses</i></p>		<p><i>B68 – L.632</i> <i>on en voit jamais le bout de l'insertion</i></p> <p><i>B70 – L.638-639</i> <i>c'est souvent un mot qui est un peu un gros mot parce que, euh, insertion souvent est entendue comme réinsertion</i></p> <p><i>B76 – L.678-680</i> <i>c'est normalement le rôle des missions locales qui est de moins en moins considéré, Le reste à part la mise au travail, mais qui fait partie intégrante de comment je fais pour y aller au travail</i></p> <p><i>B79 – L.710</i> <i>c'est pour ça qu'on parlait d'usure</i></p> <p><i>B80 – L.716-724</i> <i>elles ont le rôle d'animateur local, de d'observatoire de la jeunesse...Donc, finalement, y'a des aménagements quand même pour que, les choses puissent se faire, et localement, quand on remonte des choses, y'a des, des actions qui peuvent être menées pour faciliter la vie des jeunes ou l'accès à telle chose</i></p> <p><i>B83 – L.739</i> <i>c'est ce qui me tient encore</i></p> <p><i>B84 – L.746-750</i> <i>on est pas autonome en tant que conseiller quand on démarre dans une mission locale...Après on croit qu'on l'est, de temps en temps, on a</i></p>
<p><u>E - B</u> b50/B50 L. 522–542</p>	<p><i>b50- Ca vous semble dérangent de poser ces règles ?</i></p> <p><i>B50- Non, non ça me semble normal. Pour moi, ça me semble normal. Par contre pour certains, ça les dérange, ça les bouscule, c'est nouveau, si c'est pas nouveau, ça leur convient pas. Ca, ça peut être une source de je reviens pas. Y'a des règles, ben l'autre finalement il est; ça rappelle, ça renvoie à l'éducation, aux parents, aussi, hein. S'ils trouvent ici, finalement, ce qui les a poussés d'ailleurs, ben, ne viennent pas non plus. Rires. C'est aussi simple que ça. Maintenant nous on ne peut pas faire autrement. Après on est souple, nous, s'il y a des règles. Hein, on arrive à les respecter, mais parfois à sortir du cadre quand même. Euh, c'est-à-dire que, euh, euh. Quand je dis les respecter, sortir du cadre, comment je peux dire, c'est que, le cadre, c'est qu'un rendez vous, on a ça, c'est prévu. Un rendez vous, on va dire que c'est 13 H 30 – 14 H, 13H 30 – 14 H15 peut être, euh, bon, ben nous on accepte que le jeune arrive jusqu'à 13 H 45. Au-delà, on dit, «c'est pas possible, c'est trop court». Avant, on dit, «c'est pas bien, faudra pas que ça arrive». Mais, on le reçoit quand même. On respecte les règles d'horaires, mais on sort un peu du cadre. Voilà, après quand on arrive à CARREFOUR pour le recrutement, et qu'on va à l'accueil, à l'heure où on devait être là, et qu'on nous dit, «ben, non c'est pas là, faut traverser le parking puis aller de l'autre coté». Et puis quand on arrive de l'autre coté cinq minutes après l'heure. Arrivé au bout du parking, ben c'est trop tard. Ben, oui, fallait venir avant. Voilà, donc CARREFOUR eux, c'est fallait venir avant, nous, vous pouvez venir un peu après. Donc on est souple dans le, alors après la souplesse où ça commence, où ça finit, je n'en sais rien, mais nous on a cette souplesse-là. Et d'esprit et matériel aussi.</i></p>	<p><i>ça me semble normal</i></p> <p><i>Y'a des règles, ça renvoie à l'éducation, aux parents</i></p> <p><i>Maintenant nous on ne peut pas faire autrement.</i></p> <p><i>s'il y a des règles, on arrive à les respecter, mais parfois à sortir du cadre quand même.</i></p> <p><i>Donc on est souple dans le, alors après la souplesse où ça commence, où ça finit, je n'en sais rien, mais nous on a cette souplesse-là</i></p>	<p><i>Posture</i></p>	

<p><u>E - B</u> b51/B51 L. 543–551</p>	<p>b51- Et c'est peut être l'amener petit à petit justement ? B51- C'est pour ça. Petit à petit, on ramène à, ben il faut arriver à l'heure. Le curseur est là, (gestes) on est là, faut se rapprocher. C'est ça l'idée. Ça peut être une source, je viens, je viens pas. L'autre source de je viens pas, ça peut être, euh, ça peut être, ben, je viens plus, finalement, j'ai trouvé. J'ai entendu ce que je devais faire, je sais, je me débrouille. Y'a des jeunes qui sont autonomes hein, finalement, et tant mieux. Euh, puis ils vivent leur vie, et disent, ben non, j'ai pas besoin de vous. Je vois pas ce que vous allez m'apporter. Parfois, ils se trompent parce que y'a toujours une petite chose à changer, mais pas complètement, ils ont raison, aussi. Enfin, voilà. Bon, ben, ils reviendront s'ils en ont envie un jour.</p>	<p><i>je viens plus, finalement, j'ai trouvé. J'ai entendu ce que je devais faire, je sais, je me débrouille.</i> <i>Y'a des jeunes qui sont autonomes ils se trompent parce que y'a toujours une petite chose à changer, mais pas complètement, ils ont raison, aussi.</i> <i>ils reviendront s'ils en ont envie un jour</i></p>	<p><i>Développement pouvoir d'agir</i> <i>Prise de conscience</i></p>	<p><i>un peu le vertige quand on se rend compte qu'il nous manque des trucs, donc il faut aller les chercher, c'est nécessaire</i> <i>B86 – L.756-761</i> <i>moi c'est des questions que je me pose assez souvent...j'ai participé à des groupes de travail...ça donne du sens, après je suis pas capable forcément d'avoir le recul nécessaire, ou la hauteur nécessaire pour dire ce que je fais, comme je fais...j'ai pas du me tromper beaucoup dans ce que je voulais dire</i></p>
<p><u>E - B</u> b52/B52 L. 552–553</p>	<p>b52- Vous avez parlé d'autonomie B52- Oui</p>			
<p><u>E - B</u> b53/B53 L. 554–558</p>	<p>b53-Est-ce que l'on peut développer un petit peu ? Qu'est ce que le conseiller, qu'est ce que vous, vous vous mettez derrière. Est-ce que, voilà ? J'aimerais que l'on développe là-dessus. B53- Ben, l'autonomie, c'est quand on est capable de, de par rapport à une situation de faire pour soi même ce qu'il faut, quoi. Voilà, après je ne sais pas comment ! Prendre des décisions, euh, choisir les bons gestes, euh, avoir le bon comportement.</p>	<p><i>l'autonomie, c'est quand on est capable de, de par rapport à une situation de faire pour soi même ce qu'il faut,</i> <i>Prendre des décisions,</i> <i>choisir les bons gestes, avoir le bon comportement.</i></p>	<p><i>Développement pouvoir d'agir</i></p>	<p><u><i>Remise en question</i></u> <i>B39- L.391-395</i> <i>Il y a des idées qui me semblent simples,...mais ça peut remettre en cause pour le coup, notre travail à nous...j'y tiens à mon travail. Finalement, je travaille aussi pour gagner ma vie</i></p>
<p><u>E - B</u> b54/B54 L. 559–565</p>	<p>b54- Et c'est important pour le conseiller, ça ? B54- Ah oui, ah ben c'est essentiel quand un jeune décide de pas, euh, de plus revenir, il le fait en autonomie, de mon point de vue. Là, il montre une certaine autonomie. Au moins, y'a au moins l'autonomie de dire, «je décide de ne plus le faire». Ca veut pas dire qu'il est autonome pour le reste, et notamment pour ce pourquoi il était venu ici, mais au moins, il prend une part de son autonomie, en disant, ben finalement «j'y vais plus». Il décide C'est quand même très différent de, je dépends de quelqu'un, et je</p>	<p><i>C'est essentiel quand un jeune décide de plus revenir, il le fait en autonomie, de mon point de vue.</i> <i>y'a au moins l'autonomie de dire, «je décide de ne plus le faire».</i> <i>C'est quand même très différent de, je dépends de quelqu'un, et je</i></p>	<p><i>Développement pouvoir d'agir</i></p>	<p><i>B40 L.404-417</i> <i>Je pense qu'on met pas, on met pas suffisamment de moyens dans le fait de pouvoir mettre les jeunes au travail,...On verrait déjà que notre boulot nous aurait beaucoup moins d'intérêt...mais ça peut être, ça peut être au détriment de l'accompagnement de ces jeunes.</i></p>

	<i>dois demander l'autorisation.</i>	<i>dois demander l'autorisation.</i>		B42 L.436-437 y'a des bouts de «mesurettes» là qui viennent, compléter je sais pas quoi, pour faire je sais pas quoi, tout le temps B79 L.711-712 l'objet de ce qui nous est demandé n'est pas forcément, ça peut pas être la seule finalité parce que c'est pas suffisant
<u>E - B</u> b55/B55 L. 566–577	b55- Et, euh, c'est un des objectifs du conseiller, ça ? B55- Oui, oui quand je parlais d'accompagnement tout à l'heure, quand je dis que l'accompagnement est réussi, quand on a transmis ce qu'on avait à transmettre, et que l'autre a pris ce qu'il avait à prendre, c'est aussi dire, ben comment ce qu'il a pris ou appris, il est devenu plus autonome dans sa recherche de travail, quand même. Autonomie, faut le rattacher à quelque chose, on peut être autonome dans sa recherche de travail, et puis pas savoir choisir un programme de télé le soir, ce qui n'a rien à voir et qui n'a aucun intérêt, et ça peut être ça aussi. Euh, et, euh, nous on est là pour leur donner cette autonomie pour qu'il puisse se débrouiller tout seul. Voilà. Euh, je pense que c'est ça l'accélérateur dans les 50 %. Euh, un jeune ne sait pas se déplacer, pourtant il a les moyens de se payer le bus, euh, ben, on lui explique comment ça marche, après il est autonome avec le bus, quoi. C'est bête, mais, c'est souvent.	<i>on a transmis ce qu'on avait à transmettre, et que l'autre a pris ce qu'il avait à prendre,</i> <i>il est devenu plus autonome dans sa recherche de travail</i> <i>Autonomie, faut le rattacher à quelque chose, on peut être autonome dans sa recherche de travail, et puis pas savoir choisir un programme de télé</i> <i>nous on est là pour leur donner cette autonomie pour qu'il puisse se débrouiller tout seul.</i> <i>je pense que c'est ça l'accélérateur dans les 50%.</i>	<i>Relation</i> <i>Développement</i> <i>Pouvoir d'agir</i> <i>Résultat</i>	
<u>E - B</u> b56/B56 L. 578– 579	b56- Le terme employé, vous avez dit, on donne l'autonomie. B56- Oh une part, ouais, je sais pas			
<u>E - B</u> b57/B57 L. 580–584	b57- Ca se donne, pfin, je, B57- Ca se transmet, pfin. On lui donne les éléments pour qu'il devienne autonome. C'est pas tout à fait pareil. C'est pas un truc qu'on attrape l'autonomie, et qu'on file à quelqu'un. Ca s'acquiert, ca s'approprie. Il faut s'approprier son autonomie, de mon point de vue. Mais, c'est avec des éléments concret souvent, qu'on, ouais, je vois ça comme ça.	<i>On lui donne les éléments pour qu'il devienne autonome.</i> <i>C'est pas un truc qu'on attrape l'autonomie, et qu'on file à quelqu'un. Ca s'acquiert, ca s'approprie son autonomie Mais, c'est avec des éléments concret souvent</i>	<i>Méthode</i>	
<u>E - B</u> b58/B58 L. 585–586	b58- Donc le bus, prendre le bus tout seul, ça peut être un élément concret. B58- C'est une autonomie déplacement.	<i>C'est une autonomie déplacement.</i>		

<p><i>E - B</i> <i>b59/B59</i> <i>L. 587–594</i></p>	<p><i>b59- Voilà, est ce que vous avez, est ce que vous auriez d'autres exemples qui pourraient ?</i></p> <p>B59- Etre autonome financièrement, évidemment, ça c'est très matériel, mais le plus difficile à percevoir, c'est l'autonomie dans les décisions. Euh, alors souvent ils sont autonomes au sens où ils décident, malheureusement, ils décident avec des éléments, mais qui sont incomplets, donc euh, ils sont autonomes, mais ça les rend pas autonome pour autre chose, quoi. Ils prennent des décisions qui les excluent parfois. Ça les rend autonomes dans la prise de décision, mais ça les rend dépendants dans le reste, quoi. Donc ça c'est terrible. Ce que je mets en face de l'autonomie, c'est dépendance moi.</p>	<p><i>le plus difficile à percevoir, c'est l'autonomie dans les décisions.</i></p> <p><i>Ça les rend autonomes dans la prise de décision, mais ça les rend dépendants dans le reste</i></p> <p><i>Ce que je mets en face de l'autonomie, c'est dépendance moi.</i></p>	<p><i>Développement pouvoir d'agir</i></p>	
<p><i>E - B</i> <i>b60/B60</i> <i>L. 595–598</i></p>	<p><i>b60- Et donc le conseiller, quel est son rôle dans ce</i></p> <p>B60- Ben, lui, il faut qu'il rappelle. Après c'est difficile de dire à un jeune je vais te rendre autonome, je vais vous rendre autonome. Je les vouvoie, je sais pas si c'est une chose qu'on aborde dans la question, moi, je les vouvoie.</p>	<p><i>Je les vouvoie</i></p>	<p><i>Posture</i></p>	
<p><i>E - B</i> <i>b61/B61</i> <i>L. 599–602</i></p>	<p><i>b61- Et, une raison, ou euh,</i></p> <p>B61- Oui, la distance, je suis pas éducateur, on est pas copain, euh, c'est pas mon frère, euh, y'a pas de raison que je respecte pas cette personne là, euh, en mettant de la distance. nécessaire.</p>	<p><i>La distance, je suis pas éducateur, on est pas copain</i></p> <p><i>y'a pas de raison que je respecte pas cette personne là, euh, en mettant de la distance nécessaire.</i></p>	<p><i>Posture</i></p>	
<p><i>E - B</i> <i>b62/B62</i> <i>L. 603–614</i></p>	<p><i>b62- Donc, vous avez dit «Y'a pas de raison que je ne respecte pas», si vous le tutoyez, vous auriez l'impression de.</i></p> <p>B62- Je pense que c'est un manque de respect de mon point de vue. Alors, c'est deux choses, ça peut être deux choses. Si je le tutoie et je, je accepte de lui qu'il en fasse autant. Parce que sinon on est dans un rapport hiérarchique, et même si on tire un peu au début en étant un peu en haut, je suis pas là pour le, encore une fois, ce rapport là ne me semble pas intéressant. Euh, voilà, mais par contre du coup, ça casse cette possibilité de rapport là que ce tutoiement. Ça rapproche tellement, ou suffisamment pour qu'après on ne puisse pas forcément avoir assez de distance pour dire à quelqu'un, là, ça va pas. C'est plus difficile. Pour moi, la distance est nécessaire; ça veut pas dire qu'on peut pas être</p>	<p><i>Je pense que c'est un manque de respect</i></p> <p><i>Si je le tutoie et je, je accepte de lui qu'il en fasse autant.</i></p> <p><i>on est dans un rapport hiérarchique, et même si on tire un peu au début en étant un peu en haut, je suis pas là pour le, encore une fois, ce rapport là ne me semble pas intéressant.</i></p> <p><i>ça rapproche tellement, ou suffisamment pour qu'après on ne</i></p>	<p><i>Posture</i></p> <p><i>Relation</i></p> <p><i>Posture</i></p>	

	<i>sympathique, qu'on s'appelle pas par son prénom, et que tout va bien, et au contraire. Je pense que c'est mieux comme ça.</i>	<i>puisse pas forcément avoir assez de distance pour dire à quelqu'un, là, ça va pas.</i> <i>pour moi, la distance est nécessaire. Je pense que c'est mieux comme ça.</i>		
<u>E - B</u> b63/B63 L. 615-619	<i>b63-Donc, euh, si on devait un peu résumer l'accompagnement par rapport à cette fameuse autonomie, on a dit, je reprends un petit peu, et vous me dites si ça correspond donc. On est sur la première phase, l'adhésion ensuite sur l'action, la réalisation. Si je traduis, est ce que l'on pourrait dire que la dernière phase, ça serait un petit peu l'autonomie.</i> B63- Oh oui, on peut dire ça ?			
<u>E - B</u> b64/B64 L. 620-621	<i>b64-On peut dire ça</i> B64-Avec tous les ajustements nécessaires entre les deux évidemment			
<u>E - B</u> b65/B65 L. 622-625	<i>b65- Bien sûr</i> B65- A chaque réalisation, on pointe ce qui va, ce qui va pas, ce qu'il faut changer. Oui, oui, l'autonomie, oui c'est l'autonomie, oui, on peut dire ça. Les autonomies, ça serait plus juste. Puis c'est variable avec le temps, les conditions.	<i>à chaque réalisation, on pointe ce qui va, ce qui va pas, ce qu'il faut changer</i> <i>les autonomies, ça serait plus juste.</i>	<i>Méthodes</i> <i>Développement du pouvoir d'agir</i>	
<u>E - B</u> b66/B66 L. 626-627	<i>b66- Oui, c'est pas fixé comme ça, c'est pas un catalogue dont on tourne les pages.</i> B66- Ouais, ouais, c'est ça! Ca s'ajuste.			
<u>E - B</u> b67/B67 L. 628-629	<i>b67- Est-ce que l'on peut revenir en arrière même</i> B67- Oui			
<u>E - B</u>	<i>b68- On est dans l'action réalisation, puis on voit qu'il faut de l'adhésion.</i>	<i>on en voit jamais le bout de l'insertion</i>	<i>Prise de conscience</i>	

<p>b68/B68 L. 630-634</p>	<p>B68- C'est souvent nécessaire. Parce qu'après il faut passer à autre chose, et autre chose c'est pas facile. Ya des fois, euh, enfin, on en voit jamais le bout, hein de l'insertion, hein. Euh, l'autonomie, je pense que c'est comme la formation et l'orientation, c'est toute la vie, quoi finalement, c'est une roue hein, de toute façon, ça tourne, hein.</p>	<p><i>l'autonomie, je pense que c'est comme la formation et l'orientation, c'est toute la vie, c'est une roue, de toute façon ça tourne</i></p>	<p><i>Développement pouvoir d'agir</i></p>	
<p><u>E - B</u> b69/B69 L. 635-636</p>	<p>b69- <i>Qu'est ce que vous mettez derrière ce mot insertion ?</i> B69- Entrer dans</p>	<p><i>Entrer dans</i></p>	<p><i>Démarche</i></p>	
<p><u>E - B</u> b70/B70 L. 637-642</p>	<p>b70- <i>Entrer dans, d'accord ?</i> B70- Alors, c'est souvent un mot qui est un peu un gros mot parce que, euh, insertion souvent est entendu comme réinsertion, genre sorti de prison ou de je ne sais pas quoi. Y'a besoin d'y retourner. Dans insertion c'est rentrer dans, souvent pour la première fois, concrètement, entrer dans, pour moi, c'est entrer dans, m'impliquer, en faire partie. C'est pas simplement rentrer dedans, c'est pas rentrer dedans.</p>	<p><i>c'est souvent un mot qui est un peu un gros mot parce que, insertion souvent est entendue comme réinsertion</i> <i>Dans insertion c'est rentrer dans, souvent pour la première fois, m'impliquer, en faire partie</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i> <i>Démarche</i></p>	
<p><u>E - B</u> b71/B71 L. 643-644</p>	<p>b71- <i>Oui, oui, c'est ce qu'on veut donner, c'est ce que l'on veut montrer aux jeunes, c'est ça ?</i> B71- C'est là, ce a quoi, on veut arriver.</p>	<p><i>ce a quoi, on veut arriver</i></p>	<p><i>Résultat</i></p>	
<p><u>E - B</u> b72/B72 L. 645-649</p>	<p>b72- <i>D'accord, ce a quoi on veut arriver, qui est on ?</i> B72- Lui et nous. Enfin, lui, quand il le demande, plus ou moins clairement, on en a parlé tout à l'heure, puis nous, dans la proposition de service pour y arriver. C'est finalement ce qu'on veut quand même. Alors, ce qu'on veut, ce qu'on, ce a quoi on souhaite, euh, ce vers quoi on souhaite aller, quoi.</p>	<p><i>lui, quand il le demande, plus ou moins clairement, puis nous, dans la proposition de service pour y arriver</i> <i>C'est finalement ce qu'on veut quand même. ce vers quoi on souhaite aller</i></p>	<p><i>Relation</i> <i>Résultat</i></p>	
<p><u>E - B</u> b73/B73</p>	<p>b73- <i>Donc, c'est aussi ce qu'on nous demande, ce que demande l'institution ou les</i></p>	<p><i>quand ça convient au jeune, c'est bien.</i></p>		

L. 650–657	<p><i>B73- Tant qu'on en était à, finalement quand ça convient au jeune, c'est bien. C'est pas trop difficile. Euh, maintenant, on nous demande aussi ça, on nous demande aussi des résultats qui se, qui peuvent se mesurer, hein, par rapport à ça. Donc euh, des résultats qui sont établis sur des critères, donc les critères, ben voilà, moi je ne les définis pas forcément tous. Parfois, on a l'opportunité de les définir nous-mêmes, puisque on définit nous-mêmes le projet, le contexte, et ce à quoi on veut arriver. Donc là, on est plus libre, mais, ce qu'on, c'est borné, et c'est prêt quoi, donc, euh.</i></p>	<p><i>on nous demande aussi des résultats qui se, qui peuvent se mesurer, des résultats qui sont établis sur des critères</i></p> <p><i>Parfois, on a l'opportunité de les définir nous-mêmes, puisque on définit nous-mêmes le projet, le contexte, et ce à quoi on veut arriver</i></p>	<p><i>Obligation de résultats</i></p> <p><i>Intérêt</i></p>	
<p><u>E - B</u> b74/B74 L. 658–664</p>	<p><i>b74- Et ce qui est demandé par, euh, les financeurs, euh, l'institution, est de plus en plus compliqué, de plus en plus difficile, de plus en plus, éloigné de la réalité ?</i></p> <p><i>B74- Les deux, les trois. Pas complètement éloigné, mais, euh, c'est, c'est, comme tout ce qui vient du haut, en terme de projet, ça part pas d'un diagnostic des besoins réels. Donc, on pense que, euh, on aurait les mêmes problèmes qu'on a, euh, de, de, si on avait du travail pour tout le monde. Alors, sous une autre forme, peut être, mais on aurait les mêmes. C'est ce que je veux dire..</i></p>	<p><i>Pas complètement éloigné, mais c'est, comme tout ce qui vient du haut, en terme de projet, ça part pas d'un diagnostic des besoins réels</i></p>	<p><i>Manque de moyens</i></p>	
<p><u>E - B</u> b75/B75 L. 665–674</p>	<p><i>b75- C'est quoi les problèmes, c'est ?</i></p> <p><i>B75-Oh ben, les problèmes qui sont rencontrés quoi, euh, de, je sais pas moi, de euh, de délinquance pour certains, pour moi ce serait plutôt le manque d'estime de soi des jeunes etcetera. Ca existerait toujours, dans un autre contexte. Mais, ça, on aurait toujours ça. Alors ça serait lié à autre chose, la relation entre les gens, etcetera, au, au, ben voilà, mais ça serait moins lié au travail puisqu'il y en aurait pour tout le monde. Forcément. On se poserait plus cette question là. Mais, euh, si, elle se poserait quand même, plus mon travail me convient plus, j'en veux un autre, je voudrais bien en choisir un autre, un mieux payé, euh, un plus intéressant, euh, un plus valorisant, un moins dehors, un plus dedans. Enfin, tout le temps des trucs...</i></p>	<p><i>les problèmes qui sont rencontrés, de délinquance pour certains, pour moi plutôt le manque d'estime de soi des jeunes</i></p>	<p><i>Pas de développement pouvoir d'agir</i></p>	
<p><u>E - B</u> b76/B76</p>	<p><i>b76- Donc du coup, là, on touche euh, on peut dire on touche au rôle des missions locales qui n'est pas seulement, si je, enfin, je</i></p>			

<p>L. 675–687</p>	<p>vais aller sur une ligne droite, la mise au travail, mais plus, toutes ces difficultés que l'on pourrait retrouver, même si le travail existait?</p> <p>B76- Ah oui, c'est normalement le rôle des missions locales qui est de moins en moins considéré. Le reste, à part la mise au travail. De moins en moins considérée, mais qui fait partie intégrante de comment je fais pour y aller au travail. Ah, ça c'est mon point de vue. Ce n'est pas que le mien, voilà. C'est difficile d'aller bosser quand on a faim, c'est difficile d'y aller à pied souvent, enfin, on peut revenir après sur tout. Je prends des exemples simples, mais je pourrai, euh, pour moi c'est simple aussi, ça l'est moins pour beaucoup d'autres, mais c'est aussi difficile d'aller se présenter devant des gens, et compris quand le travail est prévu etcetera, euh, ben quand on a du mal, quand on est super timide, euh, parce que c'est pas facile quoi de se confronter aux gens qu'on connaît pas pour faire un travail et la pression derrière, faut y arriver. Pff, c'est pas simple. C'est pas simple.</p>	<p><i>c'est normalement le rôle des missions locales qui est de moins en moins considéré, Le reste à part la mise au travail, mais qui fait partie intégrante de comment je fais pour y aller au travail</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	
<p><u>E - B</u> b77/B77 L. 688–701</p>	<p>b77- Et, euh, dans l'accompagnement que vous faites, est ce que vous remarquer des difficultés dans cette première insertion au travail ? Vous, depuis 20 ans, est ce qu'il a eu une évolution ?</p> <p>B77- Oui, dans l'évolution y'a que, euh, la promesse, y'a vingt ans d'un travail, même quand il était payé au minimum, elle tenait à peu près la route, parce que elle garantissait de pouvoir à peu près payer un loyer. Euh, manger normalement, je vais dire ça comme ça, peut être un petit crédit pour une voiture, avec les assurances, et se payer quelques loisirs. On va dire ça comme ça. La promesse aujourd'hui, c'est quand on a un travail même payé au minimum, ben, payé au minimum, ce qui est souvent plus le cas. Avant on pouvait dire même payé au minimum parce que c'était pas forcément tout le temps, là c'est quasiment que ça, euh, une fois qu'on a payé son loyer, il reste pas grand-chose pour le reste. Donc l'objet même, la finalité même qui nous est demandée, elle est, même quand elle est atteinte, elle, elle garantit pas grand chose, donc, que c'est pas forcément l'Eldorado non plus, hein.</p>	<p><i>dans l'évolution y'a que, la promesse, y'a vingt ans d'un travail, même quand il était payé au minimum, elle tenait à peu près la route</i></p> <p><i>La promesse aujourd'hui, c'est quand on a un travail même payé au minimum, une fois qu'on a payé son loyer, il reste pas grand-chose pour le reste</i></p> <p><i>Donc l'objet même, la finalité même qui nous est demandée, elle est, même quand elle est atteinte, elle garantit pas grand chose</i></p>	<p><i>Réalité économique</i></p>	

<p><u>E - B</u> b78/B78 L. 702–706</p>	<p>b78- D'où on, du coup l'autonomie financière, elle n'y est même plus ?</p> <p>B78- Ben, si, il faut faire des choix. Je pense que les jeunes vivent autrement aussi. On le sait, ils restent plus longtemps chez leurs parents. Donc, ben pourquoi, parce que les loyers sont trop chers, c'est évident. Euh, un deux pièces ou trois pièces en ville, c'est 700 € par mois sans les charges. C'est hallucinant quand même.</p>			
<p><u>E - B</u> b79/B79 L. 707–713</p>	<p>b79-Dans cette autonomie là, je reviens encore sur ce mot, donc, euh, le but des missions locales, c'est de les amener à certaines autonomies, puisque on a dit qu'il y en avait plusieurs, tout en étant à la limite, conscient, que c'est pas gagné.</p> <p>B79- Mais c'est pour ça qu'on parlait d'usure, de ,euh, bon, ben on sait que ce qui nous est demandé là est, l'objet de ce qui nous est demandé n'est pas forcément, euh, ça peut pas être la seule finalité parce que c'est pas suffisant quoi. C'est, c'est, enfin, c'est pas suffisant. C'est pas satisfaisant, voilà, c'est pas pareil.</p>	<p><i>c'est pour ça qu'on parlait d'usure</i></p> <p><i>l'objet de ce qui nous est demandé n'est pas forcément, ça peut pas être la seule finalité parce que c'est pas suffisant</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p> <p><i>Remise en question</i></p>	
<p><u>E - B</u> b80/B80 L. 714–725</p>	<p>b80- Et pour se satisfaire</p> <p>B80- Je sais pas. Alors, c'est pour ça aussi que les missions locales n'ont pas que ce rôle là. Elles ont, à la base, ça a changé un peu, mais, elles ont le rôle d'animateur local, de de, de d'observatoire de la jeunesse et du reste, euh, de, ce qui permet aussi de dire, y'a des trucs qui vont pas, euh, et parfois ça change, souvent même. C'est jamais parfait, parce que quand un truc change, à l'autre bout, ça veut plus, donc il faut encore faire, apporter des changements, des modifications, mais, le, comment dire, le, euh, la gratuité pour les transports par ici, euh, euh, les aides au logement par là, etcetera. Donc, finalement, y'a des aménagements quand même pour que, les choses puissent se faire, et localement, quand on remonte des choses, ben après y'a des, des actions qui peuvent être menées pour faciliter la vie des jeunes ou l'accès à telle chose, etcetera, etcetera, quoi, donc heureusement. J'ai pas d'exemple, mais.</p>	<p><i>elles ont le rôle d'animateur local, d'observatoire de la jeunesse</i></p> <p><i>Donc, finalement, y'a des aménagements quand même pour que, les choses puissent se faire, et localement, quand on remonte des choses</i></p> <p><i>y'a des, des actions qui peuvent être menées pour faciliter la vie des jeunes ou l'accès à telle chose</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	

<p><u>E - B</u> b81/B81 L. 726–731</p>	<p>b81- <i>Le rôle des missions locales, donc y'a ce rôle d'accompagnement, mais du coup, c'est ce rôle d'observatoire qui peut permettre d'améliorer, d'adapter plus favorablement.</i></p> <p>B81- Adapter, anticiper, prévoir, euh, analyser aussi un certains nombres d'éléments qui sont liés aux jeunes, et qui permettent d'ajuster aussi des choses de façon plus large, ou au moins de savoir que si on le fait pas, ça va mal se mettre, mais euh, parce que si on a pas les moyens de faire, ben, on a pas les moyens de faire.</p>			
<p><u>E - B</u> b82/B82 L. 732–737</p>	<p>b82- <i>Est-ce que là on a fait un peu le tour du rôle du conseiller ? Brièvement ?</i></p> <p>B82- Oui, ouais, après. Après il y a le conseiller, enfin, moi je fais partie du vieux de la vieille, donc euh, j'aime bien transmettre aussi, donc euh. Y'a le rôle du conseiller avec les autres conseillers. Voilà, j'aime bien ça, donc euh, je donne ce que je sais, moi. Ca m'appartient pas. Ca, ça me plaît, c'est un autre rôle, mais, euh, je pense que, moi j'aime bien.</p>	<p><i>je fais partie du vieux de la vieille, j'aime bien transmettre aussi, Y'a le rôle du conseiller avec les autres conseillers, j'aime bien ça, je donne ce que je sais. Ca m'appartient pas. Ca, ça me plaît</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	
<p><u>E - B</u> b83/B83 L. 738–744</p>	<p>b83- <i>Ca peut être le fil un peu conducteur ?</i></p> <p>B83- Ca, c'est ce qui me tient encore, quand y'a des jeunes qui arrivent là, j'aime bien leur transmettre ce que je sais, leur donner des ficelles, puis alors y, des jeunes conseillers hein j'entends, et en même temps, souvent ils sont riches de techniques nouvelles ou adaptées, ou appropriées. Ils sortent de formation, ils ont des expériences particulières qu'ils me transmettre aussi, c'est bon, ça. Ca permet de se renouveler aussi, de faire tourner la roue de l'autonomie, aussi. Rires</p>	<p><i>c'est ce qui me tient encore quand y'a des jeunes conseillers, qui arrivent là, j'aime bien leur transmettre ce que je sais</i></p> <p><i>ils sont riches de techniques nouvelles ou adaptées, ou appropriées, ils ont des expériences particulières qu'ils me transmettre aussi, ca permet de se renouveler aussi, de faire tourner la roue de l'autonomie</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p> <p><i>Relation</i></p>	
<p><u>E - B</u> b84/B84 L. 745–750</p>	<p>b84- <i>On y revient, pour tout le monde du coup !</i></p> <p>B84- Pour tout le monde, mais bien sûr. Ben, c'est évident, c'est évident ! Euh, on est pas autonome en tant que conseiller quand on démarre dans une mission locale, et ça prend du temps avant de, avant d'y arriver. Après on croit qu'on l'est, mais, euh, de temps en temps, euh, on a un peu le vertige quand on se rend</p>	<p><i>Pour tout le monde</i></p> <p><i>on est pas autonome en tant que conseiller quand on démarre dans une mission locale</i></p> <p><i>Après on croit qu'on l'est, de</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	

	<i>compte qu'il nous manque des trucs quoi, donc il faut aller les chercher, hein, c'est nécessaire. Voilà</i>	<i>temps en temps, on a un peu le vertige quand on se rend compte qu'il nous manque des trucs, donc il faut aller les chercher, c'est nécessaire.</i>		
<u>E - B</u> b85/B85 L. 751-752	b85- <i>D'accord, bon, ben, ça va ?</i> B85- Ca va			
<u>E - B</u> b86/B86 L. 753-763	b86- <i>Bon, un petit point sur l'entretien, est ce que, le contexte, les questions abordés, est que cela donne du sens, est ce que ?</i> B86- Oui, oui, moi c'est des questions que je me pose assez souvent. J'ai travaillé à des groupes, j'ai participé à des groupes de travail, bon euh, voilà. Je suis assez bavard donc c'est pas un problème. Euh, et, oui, oui ça donne du sens, après je suis pas capable forcément d'avoir le recul nécessaire, ou la hauteur nécessaire pour dire ce que je fais, comme je fais etcetera, donc, euh. Y'a peut être des points sur lesquels je suis allé trop loin, dans mes paroles ou pas assez, mais bon voilà. Globalement, j'ai pas du me tromper beaucoup. Enfin, je crois pas. Me tromper beaucoup dans ce que je voulais dire, je peux me tromper dans ce que je fais, alors là, ouuuuh, c'est pas le problème particulier, et puis si je m'en rends compte, si quelqu'un s'en rend compte, et me le dis, ça s'est bien.	<i>moi c'est des questions que je me pose assez souvent.</i> <i>j'ai participé à des groupes de travail</i> <i>ça donne du sens, après je suis pas capable forcément d'avoir le recul nécessaire, ou la hauteur nécessaire pour dire ce que je fais, comme je fais</i> <i>j'ai pas du me tromper beaucoup dans ce que je voulais dire</i>	<i>Prise de conscience</i>	
<u>E - B</u> b87/B87 L. 764-766	b87- <i>Vous avez l'impression, d'avoir pu exprimer, en tout les cas, le ressenti du rôle de conseiller ?</i> B87- Oui je pense, oui, après. Au-delà des livres.			
<u>E - B</u> b88/B88 L. 767-768	b88- <i>Oui, On est d'accord, dans la vraie vie.</i> B88- Dans la vraie vie	<i>Dans la vraie vie</i>		
	b89- <i>Ok, bon ben merci.</i>			

Annexe N° 3-2: Grille d'Analyse de l'entretien d'Elodie

<i>Séquence</i>	<i>Texte</i>	<i>Mots clés Partie de phrase</i>	<i>Catégories</i>	<i>Reprises Thème Catégories</i>
				OBJECTIF de l'ACCOMPAGNEMENT
<u>E - C</u> c1/c1 L. 2 – 4	c1- Est-ce que vous pouvez me parler de votre métier et plus précisément de l'accompagnement que vous réalisez ? C1-Euh, de l'accompagnement que je réalise, là, on parle que de l'accompagnement ?			<u>Démarches</u> C2 – L.6 Ben l'accompagnement que je réalise, moi c'est que j'accueille les jeunes
<u>E - C</u> c2/C2 L. 5 – 17	c2- Au sein de la mission locale C2- Ben l'accompagnement que je réalise, moi c'est que j'accueille les jeunes. Euh, je les mets à l'accompagnement renforcé, bien souvent parce qu'en général, enfin, je, je, je pense moi qui a besoin toujours de cet accompagnement renforcé. Euh, l'appui ponctuel, je le, voilà. Je trouve que c'est plus intéressant d'avoir toujours le même interlocuteur, donc euh, je passe les jeunes en général en accompagnement renforcé. J'essaie de voir, ben, effectivement, où est ce qu'il y a des besoins, si c'est plutôt un projet d'orientation, euh, si c'est, euh, un accès à la formation, ou alors si c'est vraiment une recherche d'emploi pure. Même si euh, bien généralement, je dirais dans 80 % des cas, euh, les projets sont parallèles. On travaille sur la formation et sur la recherche d'emploi en même temps parce que, je trouve que c'est un peu indissociable dans les situations Euh, même s'ils envisagent une formation, bien souvent la recherche d'emploi est nécessaire, euh, en même temps. Euh, après qu'est que je fais. Donc du coup, on fonctionne en entretien individuel, euh.	Ben l'accompagnement que je réalise, moi c'est que j'accueille les jeunes je les mets à l'accompagnement renforcé, J'essaie de voir, où est ce qu'il y a des besoins, si c'est plutôt un projet d'orientation, si c'est, un accès à la formation, ou alors si c'est vraiment une recherche d'emploi pure. je dirais dans 80 % des cas, les projets sont parallèles. On travaille sur la formation et sur la recherche d'emploi en même temps parce que, je trouve que c'est un peu indissociable on fonctionne en entretien individuel,	Démarche Méthode Démarche Méthode	C5 – L.39-44 Il sera automatiquement orienté vers nous...j'ai quand même beaucoup de situations où y'a pas que de toute façon que la formation et l'emploi. Et le fait de pouvoir, gérer un petit peu les sources, la diffusion des informations sur l'ensemble des choses c'est important et de faire le lien avec les partenaires aussi C6 – L.52-54 une fois que ça s'est un peu plus aplani, là, on est peut être un petit peu plus sur l'accompagnement renforcé, sur l'orientation, l'accès à la formation, l'emploi...voilà tout est lié C17 – L.149-150 après les objectifs, on les construit ensemble comme ça vient
<u>E - C</u>	c3- Juste une petite question, une petite précision. <u>Qu'est ce que ça veut dire pour vous accompagnement renforcé ?</u>	c'est moi qui suis vraiment sa référente, je me rends assez	Posture	C22 – L.170-171

<p>c3/C3 L. 18 – 29</p>	<p>C3- <i>C'est-à-dire que c'est moi qui suis vraiment sa référente, et que je lui dis bien que, je suis quelqu'un, je me rends assez disponible, euh, par téléphone, par mail. Donc je trouve que, euh, pour les jeunes le fait de savoir ce référent unique, ça permet d'avoir un contact régulier. C'est-à-dire que, si ça serait jamais, enfin, on vient voir une personne, faut tout réexpliquer et tout ça. Là, moi je suis au courant de la situation, je le mets en accompagnement renforcé, j'essaie de les voir régulièrement et de leur proposer des choses. Et bon, en retour je leur demande de faire la même chose quand je leur dis : «je vous mets en accompagnement renforcé, mais voilà, c'est donnant donnant, je vais m'investir, mais vous vous investissez ». Et voilà, c'est ça que j'essaie de travailler avec eux l'accompagnement renforcé. Ben, disons que je suis disponible, parc contre, voilà derrière.</i></p>	<p><i>disponible par téléphone, par mail ça permet d'avoir un contact régulier... Donc je trouve que, euh, pour les jeunes le fait de savoir ce référent unique, ça permet d'avoir un contact régulier et de leur proposer des choses c'est donnant donnant, je vais m'investir, mais vous vous investissez</i></p>	<p><i>Méthode</i></p> <p><i>Relation</i></p>	<p><i>j'essaie de leur donner des méthodes, des conseils pour qu'ils fassent eux-mêmes,</i></p> <p><i>C62 – L.468-469</i></p> <p><i>moi, mes objectifs aujourd'hui c'est essayer de voir les jeunes le plus régulièrement possible.</i></p>
<p><u>E - C</u> c4/C4 L. 30 – 34</p>	<p>c4- <i>Donc certains ne le sont pas ?</i></p> <p>C4- <i>En accompagnement renforcé, ça arrive, mais c'est, je le compte, depuis que je suis là, sur les doigts des mains, quoi. Parce que, alors bien souvent je les mets en accompagnement renforcé mais je sais pas ce que ça donne derrière. Des fois, ils reviennent pas, ça arrive</i></p>			<p><u>Méthodes</u></p> <p><i>C2 – L.6-17</i></p> <p><i>je les mets à l'accompagnement renforcé...on fonctionne en entretien individuel</i></p> <p><i>C3 – L.22-25</i></p>
<p><u>E - C</u> c5/C5 L. 35 – 45</p>	<p>c5- <i>Concrètement, ça veut dire quoi de les mettre en accompagnement renforcé pour vous ? Vous faites une manip particulière ?</i></p> <p>C5- <i>Alors par rapport à la mission locale, oui, y'a une manip particulière qui fait que quand on les met en accompagnement renforcé, on devient de fait, euh, l'interlocuteur privilégié. Il sera automatiquement orienté vers nous. Et, euh, mais pour moi, après c'est vraiment, voilà, essayer de le suivre, euh, de A à Z, au mieux sur une sortie positive, mais au moins de les aider et puis euh, je trouve que j'ai quand même beaucoup de situations où y'a pas que de toute façon que la formation et l'emploi. Et le fait de pouvoir, euh, gérer un petit peu les sources, la diffusion des informations sur l'ensemble des choses c'est important et de faire le lien avec les partenaires aussi. Et du coup, c'est pour ça que l'accompagnement renforcé, je le conçois un petit peu, pas autrement. En fait, voilà.</i></p>	<p><i>il sera automatiquement orienté vers nous.</i></p> <p><i>c'est vraiment, voilà, essayer de le suivre, euh, de A à Z, au mieux sur une sortie positive, mais au moins de les aider</i></p> <p><i>j'ai quand même beaucoup de situations où y'a pas que de toute façon que la formation et l'emploi le fait de pouvoir, gérer un petit peu les sources, la diffusion des informations sur l'ensemble des choses c'est important et de faire le lien avec les partenaires aussi</i></p>	<p><i>Démarche</i></p> <p><i>Relation</i></p> <p><i>Démarche</i></p>	<p><i>ça permet d'avoir un contact régulier,...et de leur proposer des choses</i></p> <p><i>C6 – L.47-48</i></p> <p><i>de A à Z, c'est vraiment faire l'état des lieux avec eux, faire le tour, donc, que ce soit, l'échange social, logement, santé et autres</i></p> <p><i>C8 – L.67-76</i></p> <p><i>je l'ai appris en formation, j'ai fait la formation de C.I.P. donc j'ai appris des techniques d'entretiens, et ce que j'aime bien faire aussi,... je fais un petit peu de l'entretien semi directif,... et puis recréer à un moment donné. Il faut que j'en</i></p>

<p><u>E - C</u> c6/C6 L. 46 – 59</p>	<p>c6- Alors les suivre de A à Z, concrètement qu'est ce que cela signifie ?</p> <p>C6- Ben, de A à Z, c'est vraiment faire l'état des lieux avec eux, faire le tour, donc, que ce soit, l'échange social, logement, santé et autres, et euh, et euh, ben où est ce qu'ils en sont au niveau de leur projet professionnel, où, des fois y'en a pas mais voilà, où est ce qu'ils en sont à ce niveau là. Donc, euh, travailler tout ce qui est social tout de suite. Enfin, moi dès que je repère des difficultés à ce niveau là, c'est ma priorité même si j'entame déjà des choses sur l'orientation et tout, c'est ma priorité. Eh, euh, une fois que ça s'est un peu plus aplani, ben là, on est peut être un petit peu plus sur l'accompagnement renforcé, sur l'orientation, l'accès à la formation, l'emploi. Bien que tout ça c'est lié, quoi. Là, c'est dans les, je vois, dit un peu dans l'idéal, c'est ce que j'essaie de faire, mais des fois, ben, l'accès à la formation c'est ce qui va faire que le coté logement ça va aller mieux, donc, euh voilà tout est lié. Mais à la base, c'est ça, on repère au niveau social déjà s'il y a des difficultés, on essaie de répondre déjà à ces freins là, et après on fait l'accompagnement orientation, formation ou emploi.</p>	<p>de A à Z, c'est vraiment faire l'état des lieux avec eux, faire le tour, donc, que ce soit, l'échange social, logement, santé et autres</p> <p>travailler tout ce qui est social tout de suite. Enfin, moi dès que je repère des difficultés à ce niveau là, c'est ma priorité</p> <p>une fois que ça s'est un peu plus aplani, là, on est peut être un petit peu plus sur l'accompagnement renforcé, sur l'orientation, l'accès à la formation, l'emploi.</p> <p>voilà tout est lié</p>	<p>Méthode</p> <p>Démarche</p>	<p>sache plus.</p> <p>C10 – L.82-83 je repars sur ma formation, parce que j'ai vraiment appris l'entretien idéal</p> <p>C11 – L.105-106 J'essaie de leur donner beaucoup de conseils méthodologiques pour qu'ils le fassent eux-mêmes</p> <p>C16 – L.125-127 je donnais beaucoup d'objectifs dans l'accompagnement dans sa globalité. J'expliquais beaucoup, les différentes étapes tout de suite, et je crois que des fois ça faisait trop.</p> <p>C19 – L.156-157 après je les laisse partir, et après c'est en fonction de ça que je rebondis sur les choses que je peux proposer.</p>
<p><u>E - C</u> c7/C7 L. 60 – 64</p>	<p>c7-Comment on repère concrètement ?</p> <p>C7- Alors euh, ben c'est en, en creusant, alors, en fonction de ce qu'ils nous disent, et ben, y'a des fois des petits mots, ou des petites, des petites phrases qui disent, qui a peut être un petit souci à ce niveau là, donc je vais essayer de creuser, de les relancer. C'est-à-dire, est ce que vous pouvez m'expliquer...</p>	<p>c'est en, en creusant, alors, en fonction de ce qu'ils nous disent, y'a des fois des petits mots, ou des petites, des petites phrases qui disent, qui a peut être un petit souci à ce niveau là, donc, je vais essayer de creuser, de les relancer.</p>	<p>Relation</p>	<p>C27 – L.202-203 un bon accompagnement je pense que c'est un conseiller qui, tente de proposer les choses qui pourraient correspondre à la personne</p> <p>C36 – L.291-292 j'ai voulu passer par plusieurs outils d'orientation, sachant que, ça serait difficile de tenir</p>
<p><u>E - C</u> c8/C8 L. 65 – 76</p>	<p>c8- Donc on pose des questions ?</p> <p>C8- On pose des questions, et on, on rebondit sur ce qu'ils disent. Et moi ce que j'aime bien faire aussi, c'est les C.D. Parce que je l'ai appris en formation, j'ai fait la formation de C.I.P. donc j'ai appris des techniques d'entretiens, et ce que j'aime bien faire aussi, s'ils me disent quelque chose et que j'en attends plus, je réponds pas forcément, j'attends un petit peu, et bien souvent ça sort à ce moment là. C'est euh, ils doivent sentir enfin, voilà c'est instinctif, ça doit être naturel. On dit quelque chose, y'a un petit blanc, et euh, et puis là, ils surenchérisent.</p>	<p>On pose des questions, et on rebondit sur ce qu'ils disent.</p> <p>je l'ai appris en formation, j'ai fait la formation de C.I.P. donc j'ai appris des techniques d'entretiens, et ce que j'aime bien faire aussi, j'attends un petit peu, et bien souvent ça sort à ce moment là.</p> <p>ils doivent sentir enfin, voilà c'est</p>	<p>Méthode</p> <p>Relation</p> <p>Posture</p>	<p>C45 – L.352-353 j'essaie de laisser venir aussi un petit peu les choses, plus que ce que je faisais au début</p> <p>C51 – L.387-389 je pense que, oui faut y aller</p>

	<i>Et si effectivement, ils le font pas, ben je fais un petit peu de l'entretien semi directif, comme vous faites, de temps en temps, je vais revenir sur les, sur des points : «oui et vous m'aviez dit que». Je vais profiter, voilà, de, d'une autre conversation pour refaire un lien, et puis recreuser à un moment donné cette question là, qui me, qui me taraude dans la tête. Il faut que j'en sache plus.</i>	<i>instinctif ça doit être naturel. je fais un petit peu de l'entretien semi directif, et puis recreuser à un moment donné. Il faut que j'en sache plus.</i>	<i>Méthode</i>	<i>progressivement. je demande pas la même chose et je donne pas les même informations en fonctions des jeunes...Y'a des choses, des fois c'est compliqué C79 – L.591-594 j'essaie de voir sur, eux comment ils amènent leur candidature...A un moment donné, j'essaie de voir avec eux surtout cet aspect là parce que, je me dis peut être que ça doit être ça C82 – L.627-629 c'est la método. qui fait que un peu de curiosité et puis savoir chercher l'info, et puis, ça va les aider pour ça, mais ça les aidera pour tout à coté</i>
<i>E - C c9/C9 L. 77 – 79</i>	<i>c9- D'accord, euh, donc votre intervention auprès des jeunes, donc, c'est basé sur des échanges, des échanges, des questions, de l'écoute C9- Oui</i>			
<i>E - C c10/C10 L. 80 – 90</i>	<i>c10- Oui, comment vous le vivez, vous tout ça ? C10- Comment je le vis, euh, des fois j'ai l'impression de pas avoir assez de temps par rapport à ce que je voudrais faire. Parce que sûr, ben vraiment, je repars sur ma formation, parce que j'ai vraiment appris l'entretien idéal, et des fois c'est pas facile quand on se dit on a une demi heure, euh, une demi heure, dès fois c'est court en fonction des situations. Euh, je le vis, je le vis bien parce que c'est vraiment, enfin, je savais un peu à quoi je m'attendais en faisant ce métier là, et que c'est vraiment un métier qui me plaît. Euh, j'arrive quand même à prendre du recul, même si des fois, euh, des situations, je ne sais pas quand vous me dites, comment vous le vivez, est ce que c'est au cours de l'entretien, est ce que c'est après, est ce que vous arrivez à prendre du recul par rapport aux situations que vous rencontrez. C'est dans quel sens ?</i>	<i>j'ai l'impression de pas avoir assez de temps par rapport à ce que je voudrais faire. je repars sur ma formation, parce que j'ai vraiment appris l'entretien idéal c'est vraiment un métier qui me plaît. j'arrive quand même à prendre du recul</i>	<i>Manque de temps Méthodes Intérêt Prise de conscience</i>	<i>Résultat C26 – L.199 oui y'a des sorties positives C27– L.201 parce que accompagnement réussi, on parle un peu de résultat C36 – L.296-299 j'ai pas vu le moment où il est retombé de l'autre coté...Il ne revient plus C62 – L.462-467 les sorties positives, enfin, si on me parle vraiment de sortie positive, mes objectifs...j'ai pas eu d'évaluation concrète...je sais pas ce que ça donnera par rapport à ce qu'on voudrait, de moi</i>
<i>E - C c11/C11</i>	<i>c11-Ca peut être à tous les instants, un peu, au moment où le jeune est là; ce qu'on peut en attendre, ce qu'on pense pouvoir donner. Si le mot donner vous convient, je ne sais pas, euh !</i>	<i>donner, oui, je pense que le mot me convient, c'est donner ou pour moi c'est plutôt essayer de lui faire</i>	<i>Relation</i>	

L. 91 – 107	<p><i>C11-Ben, euh donner, oui, je pense que le mot me convient, c'est, euh, c'est donner ou pour moi c'est plutôt essayer de, de lui faire trouver la réponse à la, bien sûr, il y a des infos qu'on est obligé, mais, euh, je suis pas que dans le don, je suis aussi dans, euh, les amener à chercher eux même. Euh, je sais qu'euh, avant les conseillers mission locale s'étaient vraiment euh, information, euh. Moi j'ai eu un parcours d'insertion sociale et professionnelle, où il a fallu, où j'ai eu des conseillers qui m'aidaient et tout ça. Euh, c'est par forcément l'info qui m'a aidé, c'était plus la motivation que j'avais quand je sortais d'un entretien, parce que y'a des conseillers qui sont très forts juste pour motiver, et ils ont pas forcément les infos, et en même temps, avec le recul je me dis c'est normal. On peut pas tout savoir. Mais, c'est voilà. C'est plutôt, euh, pas forcément leur donner l'information toute nue, mais les guider pour qu'ils sachent chercher l'info, parce que aujourd'hui, je suis là, mais demain je serai peut être pas là. Et l'info, il faut bien qu'ils trouvent à un moment donné, donc euh. J'essaie de leur donner beaucoup de conseils méthodologiques pour qu'ils le fassent eux-mêmes, plus que donner, donner sur un plateau, c'est pas ma, c'est pas ma technique.</i></p>	<p><i>trouver la réponse</i></p> <p><i>je suis pas que dans le don, je suis aussi dans, les amener à chercher eux même.</i></p> <p><i>c'était plus la motivation que j'avais quand je sortais d'un entretien, parce que y'a des conseillers qui sont très forts juste pour motiver</i></p> <p><i>On peut pas tout savoir</i></p> <p><i>C'est plutôt pas forcément leur donner l'information toute nue, mais les guider pour qu'ils sachent chercher l'info, parce que aujourd'hui, je suis là, mais demain je serai peut être pas là.</i></p> <p><i>J'essaie de leur donner beaucoup de conseils méthodologiques pour qu'ils le fassent eux-mêmes</i></p>	<p><i>Développement pouvoir d'agir</i></p> <p><i>Prise de Conscience</i></p> <p><i>Posture</i></p> <p><i>Méthode</i></p>	<p><i>C64 – L.487-488</i> <i>c'est notre objectif premier d'un conseiller en insertion professionnelle, c'est l'insertion professionnelle</i></p> <p><i>C82 – L.631-634</i> <i>ça marche pour l'insertion sociale et professionnelle, mais ça marche un peu pour tout, donc oui, je pense que c'est vraiment ça l'objectif que moi je me donne ...à travers l'accompagnement</i></p> <p><i>C86 – L.666</i> <i>on voit que ça marche, ou le jeune y revient pas mais qu'il travaille, on se dit bon</i></p>
				ACCOMPAGNEMENT REALISE
<p><i>E - C</i> <i>c12/C12</i> <i>L. 108 - 112</i></p>	<p><i>c12- Quel serait le mot qui pourrait reprendre ça, le fait de donner ? si je reprends vos propos, pour qu'ils se passent de vous.</i></p> <p><i>C12- Oui, c'est ça. Ben je pense que, enfin, je suis peut être un peu formatée mais je pense que c'est ça mon métier. C'est, euh, les aider à faire sans moi. Après, ils reviennent plus, mais, c'est pas grave!</i></p>	<p><i>je pense que je suis peut être un peu formatée mais je pense que c'est ça mon métier.</i></p> <p><i>C'est, les aider à faire sans moi. Après, ils reviennent plus, mais, c'est pas grave</i></p>	<p><i>Prise de Conscience</i></p> <p><i>Développement pouvoir d'agir</i></p>	<p><i>Posture</i></p> <p><i>C3 – L.20-21</i> <i>c'est moi qui suis vraiment sa référente,..je me rends assez disponible par téléphone, par mail</i></p> <p><i>C8 – L.70-71</i> <i>ils doivent sentir enfin, voilà c'est instinctif...ça doit être naturel</i></p>
<p><i>E - C</i> <i>c13/C13</i> <i>L. 113 - 114</i></p>	<p><i>c13- Y'a un mot qui vous vient à l'esprit par rapport à ça ?</i></p> <p><i>C13- Par rapport à ça ? Non.</i></p>			<p><i>C11 – L.102-106</i> <i>c'est plutôt pas forcément leur donner l'information toute nue,</i></p>

<p><u>E - C</u> c14/C14 L. 115 - 116</p>	<p>c14- Non, c'était une question. C14- Vous en avez un,</p>			<p><i>mais les guider pour qu'ils sachent chercher l'info, parce que aujourd'hui, je suis là, mais demain je serai peut être pas là. J'essaie de leur donner beaucoup de conseils méthodologiques pour qu'ils le fassent eux-mêmes</i></p>
<p><u>E - C</u> c15/C15 L. 117 - 119</p>	<p>c15- Ben, je vous le demandais à vous. Rires partagés. Bon, euh, dans l'objectif de l'accompagnement, ces jeunes que vous recevez, est ce que vous, vous vous fixez un objectif ? C15- Dans l'entretien ?</p>			<p>C23 – L.174-180 <i>c'est-à-dire ne pas se reposer que sur une personne et attendre que ça se fasse...si on donne tout sur un plateau, le jeune y risque d'arriver à un endroit où il a pas envie d'aller</i></p>
<p><u>E - C</u> c16/C16 L. 120 - 139</p>	<p>c16- Dans l'entretien ou dans le suivi, pas forcément dans l'entretien au moment présent, mais dans le suivi qui se déroule, est ce que, euh, même s'il est pas posé, peut être il est posé, ou s'il n'est pas posé, vous vous dites, voilà, j'aimerais qu'on arrive à ça, comment ça se passe votre positionnement ? C16- Par rapport aux objectifs de mon suivi. Alors moi bien souvent, et là, c'est là que du coup j'ai encore un peu du mal à me positionner, au début, je, je donnais beaucoup d'objectifs dans l'accompagnement dans sa globalité. Euh, j'expliquais beaucoup, ben, les différentes étapes tout de suite, et euh, je crois que des fois ça faisait trop. Donc aujourd'hui, j'essaie d'expliquer en général les premières étapes, en disant qu'après, y'aura d'autres choses à travailler, mais je suis beaucoup moins dans le, le précis si vous voulez. Euh, j'essaie d'y aller doucement, parce que, je crois que j'ai perdu déjà pas mal de jeunes comme ça, voulant poser trop d'objectifs sur l'accompagnement. Y, voilà, il faut qu'on fasse ça, il faudrait qu'on fasse ci, et après, ça fait peur. Bon maintenant, j'essaie d'y aller petit à petit, euh, sur deux, trois entretiens, de dire, ah bon, on va travailler ça ensuite ça, mais je ne vais pas plus loin parce que, euh, je veux pas que ça, que ça soit après trop, trop, qu'ils aient l'impression qu'il y ait trop de choses à faire, et que ce soit insurmontable, donc euh. J'essaie d'y aller progressivement. Mais c'est pas facile ce positionnement, parce que l'on a, bien souvent eux aussi y z'ont envie d'un résultat assez rapide. Donc euh, ne pas leur expliquer jusqu'au bout, c'est pas évidemment, donc il faut essayer de trouver le juste milieu entre euh, ce qu'on va faire, et ce qu'on va faire</p>	<p><i>Au début je donnais beaucoup d'objectifs dans l'accompagnement dans sa globalité. J'expliquais beaucoup, les différentes étapes tout de suite, et je crois que des fois ça faisait trop. j'essaie d'y aller doucement, je crois que j'ai perdu déjà pas mal de jeunes comme ça qu'ils aient l'impression qu'il y ait trop de choses à faire, et que ce soit insurmontable il faut essayer de trouver le juste milieu entre euh, ce qu'on va faire, et ce qu'on va faire concrètement</i></p>	<p><i>Méthode</i> <i>Prise de conscience</i> <i>Remise en question</i></p>	<p>C25 – L.194 <i>L'essentiel, c'est que ça marche</i> C45– L.350-351 <i>elle a évolué dans le sens que je vous disais tout à l'heure, où là je fais attention à pas trop en donner au début.</i> C50 – L.379 <i>en essayant d'être un, un petit peu plus cadrante</i> C51 – L.392-393 <i>si j'ai besoin de prendre la main sur un truc, je vais prendre la main</i> C54 – L.403 <i>c'est important qu'il s'adapte le conseiller</i> C56 – L.409-412 <i>il faut quand même qu'on s'adapte...On peut pas demander la même chose à tous les jeunes, et on peut pas avoir le même comportement avec tous les jeunes</i></p>

	<i>concrètement, voilà.</i>			C57 – L.416-420 <i>avec certains jeunes garçons, par exemple, j'ai pas du tout le même positionnement...y'a ce coté séduction, parce que ça arrive, je vais pas du tout avoir le même positionnement qu'avec un jeune que je sens tranquille, et qui y a pas du tout cette ambigüité...on s'adapte vraiment</i>
<u>E - C</u> c17/C17 L. 140 - 150	<i>c17- Et cet objectif qui est fixé, euh, comment il est fixé, qui le fixe, comment ?</i> <i>C17- Alors, moi je leur dit toujours, à chaque entretien, je vais vous proposer des choses. Vous pouvez pas être d'accord, je peux l'entendre, mais on en discute, et après on voit ce qui effectivement vous correspondra le mieux. Mais, euh, je pars toujours de mon, toujours de mon premier discours dès le premier entretien c'est ça. Je vais peut être vous proposer des choses qui vont pas vous correspondre ou vous allez pas savoir pourquoi je vous, je vous les propose, alors du coup n'hésitez pas à me le dire parce que je peux me tromper, je peux, je peux, vous proposer des choses qui vous conviennent pas mais on en discute, et en général c'est comme ça. Après les objectifs, euh, je les pose, euh, je leur demande toujours s'ils sont d'accord, s'il y a des questions, si, euh, y'a autre chose qu'ils voulaient voir, après les objectifs, on les construit ensemble comme ça vient, quoi</i>	<i>Je leur dit toujours, à chaque entretien, je vais vous proposer des choses. Vous pouvez pas être d'accord, je peux l'entendre, mais on en discute, et après on voit ce qui effectivement vous correspondra le mieux.</i> <i>n'hésitez pas à me le dire parce que je peux me tromper</i> <i>Après les objectifs, je les pose, je leur demande toujours s'ils sont d'accord, s'il y a des questions, y'a autre chose qu'ils voulaient voir,</i> <i>après les objectifs, on les construit ensemble comme ça vient</i>	<i>Relation</i> <i>Démarche</i>	
<u>E - C</u> c18/C18 L. 151 - 153	<i>c18- Au fur et à mesure ! Donc, euh, le premier, ça va être quoi qui va vous faire poser un objectif ?</i> <i>C18- Le premier ?</i>			<u>Relation</u> C3 – L.27-28 <i>c'est donnant donnant, je vais m'investir, mais vous vous investissez</i> C5 – L.39-41 <i>c'est vraiment, voilà, essayer de le suivre, euh, de A à Z, au mieux sur une sortie positive, mais au moins de les aider</i> C7 – L.61-63 <i>c'est en creusant, alors, en fonction de ce qu'ils nous disent, y'a des fois des petits mots, ou des petites, des petites phrases qui disent, qui a peut être un petit souci à ce niveau là, donc, je vais essayer de creuser, de</i>
<u>E - C</u> c19/C19 L. 154 - 157	<i>c19- Le jeune arrive, si on se mettait dans la situation ?</i> <i>C19-Ben, moi je leur demande ce que je peux faire pour eux, dans un premier temps; et après je les laisse partir, et après c'est en fonction de ça que je rebondis sur les choses que je peux proposer.</i>	<i>je leur demande ce que je peux faire pour eux</i> <i>après je les laisse partir, et après c'est en fonction de ça que je rebondis sur les choses que je peux proposer.</i>	<i>Relation</i> <i>Méthode</i>	
<u>E - C</u> c20/C20 L. 158 - 164	<i>c20-Euh, par rapport au métier, euh, vous vous souhaitez leur apporter quoi, de part votre fonction ?</i> <i>C20- De l'autonomie, et puis je pense vraiment, euh, le, l'accès, les étapes pour atteindre ce qu'ils ont envie d'atteindre. Ou au moins, dans l'idéal s'ils peuvent, parce que des fois y'a des projets qui sont, pas forcément atteignable vraiment facilement,</i>	<i>de l'autonomie,</i>	<i>Développement du pouvoir d'agir</i>	

	<i>c'est au moins la chose qui se rapproche le plus pour que peut être à un moment donné, mais peut être sur du plus long terme, ils l'atteignent. Mais j'essaie de les approcher au mieux de leur objectif de base.</i>			<i>les relancer. C8 – L.69-70 j'attends un petit peu, et bien souvent ça sort à ce moment là.</i>
<i>E - C c21/C21 L. 165 - 166</i>	<i>c21- Vous avez nommé le mot autonomie, C21-Oui</i>			<i>C.11 – L.93-96 donner, oui, je pense que le mot me convient, c'est donner ou pour moi c'est plutôt essayer de lui faire trouver la réponse...je suis pas que dans le don, je suis aussi dans, les amener à chercher eux même.</i>
<i>E - C c22/C22 L. 167 - 172</i>	<i>c22- Donc là, est ce que vous pourriez me le redéfinir dans votre métier, par rapport à votre métier, par rapport à ce que vous donnez aux jeunes. C22- Ben, c'est peut être ça le mot que vous attendiez tout à l'heure. C'est ce que je disais, oui, voilà, j'essaie de leur donner des méthodes, et euh, des conseils pour qu'ils fassent eux-mêmes, et pour qu'ils soient autonomes, et comment on dit, euh, j'ai été éducatrice avant, acteur de leur projet. Voilà, c'est ça.</i>	<i>j'essaie de leur donner des méthodes, des conseils pour qu'ils fassent eux-mêmes, pour qu'ils fassent eux-mêmes et pour qu'ils soient autonomes, acteur de leur projet</i>	<i>Démarche Pouvoir d'Agir</i>	<i>C17 L.141-149 je leur dit toujours, à chaque entretien, je vais vous proposer des choses. Vous pouvez pas être d'accord, je peux l'entendre, mais on en discute, et après on voit ce qui effectivement vous correspondra le mieux...n'hésitez pas à me le dire parce que je peux me tromper...Après les objectifs, je les pose, je leur demande toujours s'ils sont d'accord, s'il y a des questions, y'a autre chose qu'ils voulaient voir</i>
<i>E - C c23/C23 L. 173 - 184</i>	<i>c23- Alors c'est quoi un acteur, être acteur de son projet C23- C'est-à-dire ne pas se reposer que sur une personne et attendre que ça se fasse. Mais c'est bien mettre en place les choses soit même pour que ça arrive. Et après on est tellement, euh, tellement fier de ce qu'on fait; je pense qu'au fur et à mesure, ça donne une motivation quand on voit que c'est pas si difficile que ça avec certains bons conseils, et que ça redynamise et que petit à petit, ça aide à avancer. Parce que, euh, si on donne tout sur un plateau, ben, vous allez faire ci, ça, ça, euh, le jeune y risque d'arriver à un endroit où il a pas envie d'aller en fait. Enfin, ce sera pas son choix, donc euh, vraiment c'est euh, voilà. Il faut le laisser faire, pour que eux à un moment donné, euh, voilà ils fassent les bons choix et petit à petit, ils s'autonomisent, ils prennent confiance en eux, et comme ça je pense que quand le projet est atteint, et ben, il est vraiment validé pour le coup. C'est eux qui auront fait des démarches et c'est pas nous.</i>	<i>c'est-à-dire ne pas se reposer que sur une personne et attendre que ça se fasse aais c'est bien mettre en place les choses soit même pour que ça arrive je pense qu'au fur et à mesure, ça donne une motivation quand on voit que c'est pas si difficile que ça avec certains bons conseils, et que ça redynamise et que petit à petit, ça aide à avancer si on donne tout sur un plateau, le jeune y risque d'arriver à un endroit où il a pas envie d'aller Il faut le laisser faire, pour que eux à un moment donné, ils fassent les bons choix et petit à</i>	<i>Posture Développement du pouvoir d'agir Posture Développement du pouvoir d'agir</i>	<i>C19 – L.155 je leur demande ce que je peux faire pour eux C27 – L.217-223 l'accompagnement réussi, moi je trouve que, quand il est ancré aussi, cette certaine relation qui fait que le jeune n'hésite pas à venir vers vous, vous parlez des choses...je trouve que voilà, quand il commence à y avoir vraiment des interactions, et des échanges où l'on sent qu'il y a,</i>

		<i>petit, ils s'autonomisent, ils prennent confiance en eux</i> <i>C'est eux qui auront fait des démarches et c'est pas nous.</i>		<i>des échanges qui n'auraient pas eu lieu s'il n'y avait pas eu une relation de confiance.</i> <i>C31 – L.231-236</i> <i>c'est quand le jeune il s'autorise à parler de tout, et que spontanément va venir vers vous quand par exemple il a un souci, une difficulté...j'essaie d'être, naturelle comme je suis, ça marche ou ça marche pas mais, j'ai pas de truc pour définir comment on fait la relation de confiance</i> <i>C32 – L.238-250</i> <i>c'est un feeling...je pense que c'est oui vraiment à partir du moment où on sent que, voilà, j'ai réussi à mettre, à créer cette relation de confiance avec le jeune...c'est ça, c'est de se dire ben la personne, elle est, elle est disponible aussi quand j'en ai besoin...la relation qu'on peut avoir avec, aidé aidant...ça va nourrir cette relation de confiance.</i> <i>C34 – L.254-263</i> <i>on apprend beaucoup, euh, ben surtout moi qui est nouvelle dans la profession, j'apprends aussi beaucoup d'eux...C'est un peu dans les deux sens... J'apprends beaucoup des jeunes...Des fois ils me surprennent de ce qu'ils font, ils m'apprennent des choses...ça va être le conseiller qui va être aidant, et le demandeur d'emploi aidé, mais je pense que c'est dans les deux sens de toute façon.</i>
<u>E - C</u> c24/C24 L. 185 - 186	c24- <i>Faire le bon choix, Qu'est ce que c'est précisément ?</i> C24- <i>Faire le bon choix, pour eux ?</i>			
<u>E - C</u> c25/C25 L. 187 - 194	c25- <i>Oui, vous avez dit il faut qu'ils fassent le bon choix.</i> C25- <i>Ben faire le bon choix, faire les choix qu'ils leur correspondent à un moment, si c'est eux qui font les démarches et les actions, ben ça sera leur choix et je pense que ce sera le bon choix, même s'ils peuvent se tromper. C'est pas ça que je veux dire, mais, ils feront le bon choix parce que c'est celui vers lequel ils pourront, ils se sentiront capable de faire, et ils arriveront à le faire, donc ça, pour moi, c'est faire le bon choix. Après y'a des étapes, des parcours avec des étapes tortueuses, et, mais c'est pas grave du moment que ça arrive au bout, euh, voilà. L'essentiel, c'est que ça marche.</i>	<i>faire les choix qu'ils leur correspondent</i> <i>si c'est eux qui font les démarches et les actions, ça sera leur choix et je pense que ce sera le bon choix, même s'ils peuvent se tromper</i> <i>ils feront le bon choix parce que c'est celui vers lequel ils pourront, ils se sentiront capable de faire</i> <i>L'essentiel, c'est que ça marche</i>	<i>Développement du pouvoir d'agir</i>	
<u>E - C</u> c26/C26 L. 195 199	c26- <i>Alors, ça marche, est ce que l'on parle, je ne sais pas si le mot est, est, correct, mais est ce qu'on peut parler d'accompagnement réussi, et si on dit ça qu'est ce que ça veut dire pour vous?</i> C26- <i>Euh, aujourd'hui, je pense que je n'ai pas encore, le, le recul sur ma pratique pour parler d'accompagnement réussi, parce que, oui y'a des sorties positives, mais...</i>	<i>je pense que je n'ai pas encore le recul sur ma pratique pour parler d'accompagnement réussi</i> <i>oui y'a des sorties positives</i>	<i>Prise de conscience</i> <i>Résultat</i>	
<u>E - C</u> c27/C27 L. 200 – 223	c27- <i>Ou un bon accompagnement, est ce que c'est plus parlant ?</i> C27- <i>Ouais, parce que accompagnement réussi, on parle un peu de résultat, et, j'ai pas assez de recul. Ben un bon accompagnement je pense que c'est un conseiller qui, euh, qui, tente de proposer les choses qui pourraient correspondre à la personne. Que la personne arrive à un moment donné à avoir cette dynamique de faire la démarche, et avance, alors, euh,</i>	<i>parce que accompagnement réussi,</i> <i>on parle un peu de résultat</i> <i>un bon accompagnement je pense que c'est un conseiller qui, tente de proposer les choses qui pourraient correspondre à la</i>	<i>Résultat</i> <i>Méthode</i>	

	<p>avance un minimum. Des fois y'a des échecs, mais euh, dans l'échec des fois y'a des réussites. Donc ça, ça peut être aussi euh, une réussite personnelle, euh, je ne sais pas moi, euh, un jeune en situation difficile, euh, c'est un peu difficile, on appelle plein de partenaires, on arrive à lui trouver un logement, parce que je le prends parce j'ai le cas concret d'un jeune, euh, qui pendant presque un mois était à la rue, et j'ai eu vraiment du mal à, avec les partenaires, et tout ça. Mais lui a été aussi très actif dans sa démarche, parce que justement, je lui expliquais les choses que je faisais, en parallèle, il a fait les mêmes démarches que moi, et euh, il a obtenu là un logement d'accueil temporaire et, euh, et là pour moi c'est une réussite parce que, voilà, il a eu une difficulté, ben déjà ça, il est pas arrivé au bout, mais voilà. Pour moi c'est déjà ça un accompagnement réussi. Quand on voit, euh, petit à petit des petites choses qui font que, euh, ben, la situation avance, y'a des points positifs, et euh, et le jeune voit du coup, il est un petit peu plus confiant. Et puis y'a aussi, l'accompagnement réussi, moi je trouve que, quand il est ancré aussi, cette certaine relation qui fait que le jeune n'hésite pas à venir vers vous, vous parlez des choses. Je trouve que c'est un accompagnement réussi, parce que, il le ferait pas si, si mon accompagnement, j'aurai pas un bon positionnement avec lui. Donc, ça aussi je trouve que voilà, quand il commence à y avoir vraiment des interactions, et euh, et des échanges où l'on sent qu'il y a, des échanges qui n'auraient pas eu lieu s'il n'y avait pas eu une relation de confiance. Là pour moi, c'est, euh, un accompagnement réussi.</p>	<p>personne.</p> <p>quand on voit, petit à petit des petites choses qui font que la situation avance, y'a des points positifs, et le jeune voit du coup, il est un petit peu plus confiant</p> <p>L'accompagnement réussi, moi je trouve que, quand il est ancré aussi, cette certaine relation qui fait que le jeune n'hésite pas à venir vers vous, vous parlez des choses.</p> <p>je trouve que voilà, quand il commence à y avoir vraiment des interactions, et des échanges où l'on sent qu'il y a, des échanges qui n'auraient pas eu lieu s'il n'y avait pas eu une relation de confiance.</p>	<p>Développement du pouvoir d'agir</p> <p>Relation</p>	<p>C35 – L.270-279 sur le coup je ne savais pas, j'ai quand même regardé de mon côté...De là, elle m'a appris des choses...je peux pas tout savoir, et du coup, voilà, j'apprends aussi comme ça au fur et à mesure des situations...ils m'apprennent à ce niveau là.</p> <p>C50 – L.381-382 je sais que rendre quelqu'un autonome ça peut demander beaucoup de temps</p> <p>C52 – L.396-397 j'ai aucun accompagnement qui, qui se ressemble, même sur, ils sont tous différents.</p> <p>C60 – L.450-453 moi je communique, avec les collègues...on en parle, et le fait d'avoir des avis différents, une confirmation qu'on a bien fait, des fois ça fait du bien.</p> <p>C74 – L.562-563 j'avance, je fais un peu au cas par cas. J'essaie de trouver, le petit truc en plus qui fait que, ça va le remotiver</p>
<p><u>E - C</u> c28/C28 L. 224 – 225</p>	<p>c28- D'accord, je peux reprendre le terme relation de confiance, C28- Ouais, aller on va tous les faire ! Rires Oui</p>			<p><u>Développement du pouvoir d'agir</u></p> <p>C11- L.99-100 c'était plus la motivation que j'avais quand je sortais d'un entretien, parce que y'a des conseillers qui sont très forts juste pour motiver</p>
<p><u>E - C</u> c29/C29</p>	<p>c29- Ils ont été dits C29- Oui</p>			

L. 226 – 227				C12- L.111-112 <i>c'est, les aider à faire sans moi. Après, ils reviennent plus, mais, c'est pas grave</i>
<u>E - C</u> c30/C30 L. 228 – 229	c30-Alors qu'est ce qu'on, euh, comment on pourrait le définir d'une façon précise, concrète? C30- D'une façon concrète...			C20- L.160 De l'autonomie
<u>E - C</u> c31/C31 L. 230 – 236	c31-Toujours pour vous, hein ? C31-Ouais, pour moi, je pense que, ben, c'est quand le, le jeune il s'autorise à parler de tout, et que spontanément, y, y va venir vers vous quand par exemple il a un souci, une difficulté, je pense que là, euh, la relation de confiance est créée. Après par rapport à moi, euh, comment je mets en place la relation de confiance, euh, je sais pas, j'essaie d'être euh, ben d'être euh, naturelle comme je suis, ça marche ou ça marche pas mais, euh, j'ai pas de truc pour définir comment on fait la relation de confiance. Ca c'est, je pense que ...	<i>c'est quand le jeune il s'autorise à parler de tout, et que spontanément va venir vers vous quand par exemple il a un souci, une difficulté</i> <i>j'essaie d'être, naturelle comme je suis, ça marche ou ça marche pas mais, j'ai pas de truc pour définir comment on fait la relation de confiance</i>	Relation	C22- L.170-172 <i>pour qu'ils fassent eux-mêmes, et pour qu'ils soient autonomes... acteur de leur projet</i> C23- L.174-184 <i>mais c'est bien mettre en place les choses soi même pour que ça arrive... je pense qu'au fur et à mesure, ça donne une motivation quand on voit que c'est pas si difficile que ça avec certains bons conseils, et que ça redynamise et que petit à petit, ça aide à avancer... Il faut le laisser faire, pour que eux à un moment donné, ils fassent les bons choix et petit à petit, ils s'autonomisent, ils prennent confiance en eux... C'est eux qui auront fait des démarches et c'est pas nous</i>
<u>E - C</u> c32/C32 L. 237 – 250	c32- C'est peut être à deux, aussi de toute façon ? C32-Voilà, c'est un feeling, euh, peut être qu'avec certains ça va pas marcher, et puis avec d'autres conseillers, ça marchera très bien, euh, mais je pense que c'est oui vraiment à partir du moment où on sent que, voilà, le, j'ai réussi à mettre, euh, à créer cette relation de confiance avec le jeune quand voilà, il y a des échanges, euh, même si on se voit pas pendant un mois, voilà, y'a un souci, il va penser que peut être je peux l'accompagner, et il va m'appeler, et je pense que, voilà, c'est, la relation de confiance, c'est ça, c'est, euh, de se dire ben la personne, elle est, elle est disponible aussi quand j'en ai besoin. Donc, je pense que c'est ça la relation de confiance. Enfin, moi comme je la définis aujourd'hui, c'est ça. C'est vraiment, euh, voilà, dans la relation qu'on peut avoir avec, voilà, aidé aidant, euh, voilà. Les contacts que, je sais pas comment le définir le fait de, y'a un accompagnement, quoi, c'est pas, voilà, même si c'est forcément très régulier, y'a un accompagnement, et puis, quand il, quand il le faut ça va être très régulier, ça va nourrir cette relation de confiance. Après je sais si j'ai répondu à votre question par rapport à ça?	<i>c'est un feeling</i> <i>je pense que c'est oui vraiment à partir du moment où on sent que, voilà, j'ai réussi à mettre, à créer cette relation de confiance avec le jeune</i> <i>c'est ça, c'est, de se dire la personne, elle est disponible aussi quand j'en ai besoin</i> <i>la relation qu'on peut avoir avec, aidé aidant</i> <i>ça va nourrir cette relation de confiance.</i>	Relation	C25- L.188-190 <i>si c'est eux qui font les démarches et les actions, ça sera leur choix et je pense que ce sera le bon choix, même s'ils peuvent se tromper... ils feront le bon choix parce que c'est celui vers lequel ils pourront, ils se sentiront capable de faire</i> C27- L.214-216 <i>quand on voit, petit à petit des</i>

<p><u>E - C</u> c33/C33 L. 251 – 252</p>	<p>c33-Si, si, c'est bon, C33- D'accord, je, je suis en train de m'embrouiller, je patauge dans la semoule.</p>			<p><i>petites choses qui font que la situation avance, y'a des points positifs, et le jeune voit du coup, il est un petit peu plus confiant</i> C49- L.373</p>
<p><u>E - C</u> c34/C34 L. 253 – 263</p>	<p>c34- Euh, vous avez dit les mots «aidé aidant». Qui a le rôle, est ce que c'est bien défini ? C34- Non, parce que, on apprend beaucoup, euh, ben surtout moi qui est nouvelle dans la profession, j'apprends aussi beaucoup d'eux. C'est un peu dans les deux sens, mais c'est vrai que de part le fait que je suis la conseillère, bien souvent, j'ai le rôle d'aidant parce que, j'ai ces informations, et j'ai cette méthodologie, mais je pense que c'est, enfin j'apprends beaucoup des jeunes. Des fois ils me surprennent de ce qu'ils font, ils m'apprennent des choses, et, euh, ils m'aident aussi beaucoup à évoluer dans mon, dans mon métier. Donc, c'est dans les deux sens. Je pense que dans les, dans, dans ce qu'on pourrait mettre sur papier, euh, un conseiller et puis un demandeur d'emploi, ça va être le conseiller qui va être aidant, et le demandeur d'emploi aidé, mais je pense que c'est dans les deux sens, de toute façon.</p>	<p><i>on apprend beaucoup, surtout moi qui est nouvelle dans la profession, j'apprends aussi beaucoup d'eux</i> <i>C'est un peu dans les deux sens. J'apprends beaucoup des jeunes des fois ils me surprennent de ce qu'ils font, ils m'apprennent des choses</i> <i>ça va être le conseiller qui va être aidant, et le demandeur d'emploi aidé, mais je pense que c'est dans les deux sens, de toute façon</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	<p><i>par rapport à l'autonomie, ben après ça dépend, de leur passé de leur vécu</i> C79- L.599-600 <i>quelques choses qui sont difficiles à faire quand on est conseiller, c'est des fois parler de chose comme l'image de soi</i> C83- L.637-643 <i>j'essaie tous les niveaux d'autonomie, donc pour certains, pour l'instant je fais peut être un peu plus, je vais essayer petit à petit de leur donner plus d'autonomie...ils sont marqués les jeunes...l'empreinte systémique, ils ont un schéma de</i></p>
<p><u>E - C</u> c35/C35 L. 264 – 279</p>	<p>c35- Vous avez dit «ils vont m'apprendre beaucoup de choses, un petit exemple, est ce qu'on pourrait préciser ? C35-Par exemple, quel exemple je pourrais avoir par rapport à ça ! Ca m'arrive, euh, par exemple, justement, vu que je suis dans, un peu aussi dans la, dans le fait de, j'essaie de leur donner des conseils méthodologiques, et qu'ils cherchent eux même la réponse. Par exemple pour une recherche de formation, je vais leur demander, euh, euh, l'autre fois y'a une jeune, une jeune fille, mais, elle voulait faire thanatopracteur. Sur le coup je ne savais pas, j'ai quand même regardé de mon côté, mais euh, je lui ai demandé de chercher, ben comment on accède à ce métier là «est ce que vous en avez une idée, est ce que vous avez rencontré quelqu'un,» Du coup je lui ai donné une trame d'enquêtes métier assez rapidement. Elle l'a fait, elle a été rencontré, euh, et du coup elle m'a dit : «oui, bon ben</p>	<p><i>Sur le coup je ne savais pas, j'ai quand même regardé de mon côté, je lui ai demandé de chercher</i> <i>De là, elle m'a appris des choses. je peux pas tout savoir, et du coup, voilà, j'apprends aussi comme ça au fur et à mesure des situations ils m'apprennent à ce niveau là.</i></p>	<p><i>Relation</i></p>	<p><i>fonctionnement, ça fait partie d'eux et je pense que des fois en sortir peut vraiment être, très très compliqué</i></p>

	voilà, c'est Bac plus deux, ça e passe comme ça». De là, elle m'a, elle m'a appris des choses. Mais ça marche aussi par ma méthode aussi, parce que, je peux pas tout savoir, et du coup, voilà, j'apprends aussi comme ça au fur et à mesure des situations, parce qu'ils vont faire, je vais leur demander par exemple sur une recherche de formation, voilà, de faire la recherche eux-mêmes, et du coup, ils m'apprennent à ce niveau là.			
				DIFFICULTES
<i>E - C</i> <i>c36/C36</i> <i>L. 280–299</i>	<p>c36- Euh, on a parlé de bon accompagnement, ou d'accompagnement réussi, si on prenait, euh, l'inverse. Est-ce qu'il y aurait un exemple, est ce qu'y aurait, euh, vous pourriez vous souvenir voilà, d'une, d'une situation, ou du coup vous n'avez pas été à l'aise, où vous avez senti qu'il y a, les choses ne se sont pas faites, ou que le lien de confiance ne s'est pas crée,</p> <p>C36- Ouais, j'ai un exemple bien particulier, des débuts où je pense que c'est pas un accompagnement réussi parce que. Bon c'est un jeune qui est arrivé là, euh, il savait pas trop quoi faire, mais peut être pourquoi pas, euh, c'était quoi déjà. C'était de la boulangerie. Il avait, il avait tenté l'année dernière, l'année d'avant de faire un CAP, c'était en pâtisserie, il avait pas trouver d'employeur tout ça, donc là il arrive à la mission locale, c'était septembre ou octobre Il me dit :« Bon ben, je sais pas trop quoi faire, peut être la boulangerie, mais en même temps, euh, les métiers du bâtiment ça m'intéresserait, tout ça ». Donc euh, en fait j'ai voulu passer par, euh, plusieurs outils d'orientation, sachant que, ça serait difficile de tenir, et au début, il m'a surpris, il venait, il venait, et je pense qu'à un moment donné, j'ai pas su répondre à son attente, et il est plus venu. Et, là pour moi c'est, c'est un accompagnement qui n'est pas réussi, parce que je n'ai pas vu qu'il allait lâcher, alors que pourtant, au début, j'y allais sans grande conviction et je me suis dit : «ben, c'est bien, il suit, il suit » et j'ai pas vu le moment où il est retombé de l'autre coté : «je vais lâcher parce que ça me correspond pas, ce qu'elle me demande au bout d'un moment » Et moi je l'ai pas senti. Ca ouais, pour moi, c'est un</p>	<p><i>j'ai voulu passer par, plusieurs outils d'orientation, sachant que, ça serait difficile de tenir</i></p> <p><i>j'ai pas vu qu'il allait lâcher c'est un accompagnement qui n'est pas réussi, parce que je n'ai pas vu qu'il allait</i></p> <p><i>j'ai pas vu le moment où il est retombé de l'autre coté</i></p> <p><i>Il ne revient plus</i></p>	<p><i>Méthode</i></p> <p><i>Remise en question</i></p> <p><i>Résultats</i></p>	<p><u><i>Manque</i></u> C10 – L.81-82 <i>j'ai l'impression de pas avoir assez de temps par rapport à ce que je voudrais faire.</i></p> <hr/> <p><u><i>Obligation</i></u> C80 – L.616 <i>je me mets beaucoup de la pression sur ça</i></p>

	<i>accompagnement qui n'est pas réussi, parce que du coup, le jeune je ne le vois plus quoi. Il ne revient plus.</i>			
				RESSENTI
<u>E - C</u> c37/C37 L. 300-314	<i>c37-Comment fait-on pour, pour ressentir ce moment-là, où il va lâcher, est ce que y'a une méthode ?</i> C37- Je pense pas qu'il y ait une méthode, je pense pas, je sais pas comment j'aurai pu le savoir. Je sais pas, mais euh, je me dis peut être qu'à un moment donné, y'a eu une perche qui a été lancée, une phrase qui a été dite, quelque chose et ben je l'ai pas, je l'ai pas relevée à ce moment-là. Peut être que j'aurai pu le voir, mais en même temps, je ne le sais pas, vu que je l'ai pas, j'ai pas réussi à le capter. Peut être une attitude, je sais pas, peut être que. Peut être le fait qu'il y allait, mais qu'en même temps, il avait ce côté, euh, euh, où il ne faisait rien entre les ateliers, où du coup c'était difficile de reprendre avec lui l'atelier. Peut être, qu'au bout d'un moment, j'aurai du me dire, bon ben, faut passer à autre choses, j'ai peut être pas, euh, j'ai peut être attendu trop longtemps, j'aurai peut être du un atelier avant, lui dire, lui proposer autre chose. Parce que c'est vrai que les formations de découverte des métiers par exemple, peut être que ça, ça lui aurait correspondu à ce moment-là parce que, euh, il avait besoin d'être plus cadré pour avancer dans le projet. Je l'ai pas fait, et voilà, je l'ai perdu.	<i>Je pense pas qu'il y ait une méthode, je pense pas, je sais pas comment j'aurai pu le savoir</i> <i>y'a eu une perche qui a été lancée, une phrase qui a été dite, quelque chose et ben je l'ai pas, je l'ai pas relevée à ce moment-là</i> <i>j'ai pas réussi à le capter</i> <i>Peut être, qu'au bout d'un moment, j'aurai du me dire, bon ben, faut passer à autre choses, j'ai peut être attendu trop longtemps</i>	<i>Remise en question</i> <i>Prise de conscience</i>	<u>Intérêt</u> C10 – L.86 <i>c'est vraiment un métier qui me plait.</i> C47 – L.359-360 <i>c'est toujours l'envie de les aider à aller un peu plus loin. Pas forcément de résoudre la situation</i> C66 – L.494-495 <i>je suis dans le métier idéal que je veux faire, et ça me pèse pas du tout.</i> C67 – L.499-515 <i>la diversité des situations qu'on a, de pouvoir, vraiment suivre aussi... je suis là, donc ça peut durer plusieurs années, et ça je trouve ça super intéressant de se dire qu'on peut vraiment, suivre...la diversité des situations, j'apprends énormément,...c'est énorme tout ce qu'on apprend...des fois les informations ont du mal à rentrer...c'est très riche de, très riche d'informations, et pour moi pour que j'évolue</i> C68 – L.520-529 <i>vraiment tout à travailler...ça va vraiment du, de personnes où y'a vraiment beaucoup, beaucoup de besoins, beaucoup de choses à travailler, à la personne où, voilà,</i>
<u>E - C</u> c38/C38 L. 315-316	<i>c38- Et euh, du coup là, il y a une remise en question ?</i> C38- Ah ouais !			
<u>E - C</u> c39/C39 L. 317-318	<i>c39- Dans ce métier là, comment on fait pour se remettre en question ?</i> C39- Comment on fait ?			
<u>E - C</u>	<i>c40- Comment vous, vous faites ? Est-ce que vous pensez qu'il y en a besoin déjà, et, et, si oui, est ce que c'est possible de le faire</i>	<i>je pense que c'est toujours possible, à partir du moment où</i>	<i>Remise en question</i>	

<p>c40/C40 L. 319–333</p>	<p>?</p> <p><i>C40- Ben je pense que c'est toujours possible, à partir du moment où on arrive à prendre du recul. Alors des fois, peut être avec la tête dans le guidon c'est un peu dur, mais moi, euh, je sais que j'essaie de beaucoup en parler aux collègues, surtout que je commence, donc euh. Quand j'ai des situations comme ça, j'en discute avec plusieurs collègues et ça m'aide à prendre du recul. Donc moi, je prends du recul comme ça, sur, euh, les situations aujourd'hui. Et puis je suis quelqu'un qui décortique beaucoup les choses, donc euh, de toute manière instinctivement je le fais même moi toute seule naturellement. J'essaie de me dire, bon, qu'est ce qui s'est passé, je me pose ces questions, et, euh, je me dis, bon, j'aurai peut être du faire ça. Enfin voilà, j'essaie de trouver les choses que j'aurai pu faire avec le recul. Mais, euh, je me remets en question comme ça, mais, beaucoup avec les collègues quand même. Je me rattache beaucoup à eux encore.- C'est important, donc euh, le travail avec le...Et puis ma formation m'a appris à justement, que l'échange avec les différentes pratiques se, permet cette prise de recul, et euh, d'évoluer en fait.</i></p>	<p><i>on arrive à prendre du recul</i></p> <p><i>Alors des fois, peut être avec la tête dans le guidon c'est un peu dur</i></p> <p><i>je sais que j'essaie de beaucoup en parler aux collègues</i></p> <p><i>je suis quelqu'un qui décortique beaucoup les choses, je le fais même moi toute seule naturellement.</i></p> <p><i>je me pose ces questions</i></p> <p><i>Je me rattache beaucoup à eux encore.- C'est important. ma formation m'a appris à justement, que l'échange avec les différentes pratiques permet cette prise de recul, d'évoluer.</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	<p><i>y'a besoin de deux trois infos, et puis après, après ça roule.</i></p> <p><i>C80 – L.612-613</i></p> <p><i>ce qui pourrait me peser le plus, c'est plutôt tout le coté stress administratif</i></p> <p><i>C86 – L.663-664</i></p> <p><i>c'est très plaisant, toutes les personnes travaillant dans le social, on a besoin aussi de se sentir utile</i></p>
<p><u>E - C</u> c41/C41 L. 334–342</p>	<p><i>c41- Comment on évolue dans ce métier ?</i></p> <p><i>C41- On évolue, ben avec les situations qu'on rencontre, je pense que, y'a plein de situations que j'ai pas encore rencontré, où là je vais peut être, euh, où je vais devoir évoluer. C'est ces situations là qui vont faire que je vais évoluer. Je pense que c'est au fur et à mesure qu'on évolue. Et puis après, je, euh, quand on est un petit peu curieux, euh, le fait, euh, de se renseigner un petit peu plus que, que les infos qu'on peut avoir à, ça aussi ça permet d'évoluer. La curiosité de ce qui se fait, ou ce qui se fait pas, euh, je pense que, je suis vraiment convaincue que les formations aident à évoluer aussi, de part cette facilité de prise de recul qu'on a par rapport à l'emploi d'évoluer.</i></p>	<p><i>On évolue, avec les situations qu'on rencontre</i></p> <p><i>je vais devoir évoluer.</i></p> <p><i>Je pense que c'est au fur et à mesure qu'on évolue.</i></p> <p><i>quand on est un petit peu curieux, de se renseigner un petit peu plus que les infos qu'on peut avoir, ça aussi ça permet d'évoluer.</i></p> <p><i>La curiosité de ce qui se fait, ou ce qui se fait pas, je suis vraiment convaincue que les formations aident à évoluer aussi, de part cette facilité de prise de recul qu'on a par rapport à l'emploi d'évoluer.</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	<p><u><i>Prise de conscience</i></u></p> <p><i>C10 –L.87</i></p> <p><i>j'arrive quand même à prendre du recul</i></p> <p><i>C12 –L.110-111</i></p> <p><i>je pense que je suis peut être un peu formatée mais je pense que c'est ça mon métier.</i></p> <p><i>C16 –L.130-135</i></p> <p><i>je crois que j'ai perdu déjà pas mal de jeunes comme ça...qu'ils aient l'impression qu'il y ait trop de choses à faire, et que ce soit insurmontable</i></p> <p><i>C26 –L.198-199</i></p> <p><i>je pense que je n'ai pas encore, le, le</i></p>

<i>E - C</i> c42/C42 L. 343–344	<i>c42- Donc là, vous êtes dans cette fonction depuis combien de temps ?</i> <i>C42- Depuis Août, donc, euh ? C'est vraiment récent. Ça fait 8 Mois.</i>			<i>recul sur ma pratique pour parler d'accompagnement réussi</i> C37 –L.303-310 <i>y'a eu une perche qui a été lancée, une phrase qui a été dite, quelque chose et ben je l'ai pas, je l'ai pas relevée à ce moment-là...j'ai pas réussi à le capter...Peut être, qu'au bout d'un moment, j'aurai du me dire, bon ben, faut passer à autre choses, j'ai peut être attendu trop longtemps</i> C40 –L.326-333 <i>je suis quelqu'un qui décortique beaucoup les choses, je le fais même moi toute seule naturellement...je me pose ces questions...Je me rattache beaucoup à eux encore.- C'est important. Ma formation m'a appris à justement, que l'échange avec les différentes pratiques permet cette prise de recul, d'évoluer.</i> C41 –L.335-342 <i>on évolue, avec les situations qu'on rencontre...je vais devoir évoluer... Je pense que c'est au fur et à mesure qu'on évolue...quand on est un petit peu curieux, de se renseigner un petit peu plus que les infos qu'on peut avoir, ça aussi ça permet d'évoluer. La curiosité de ce qui se fait, ou ce qui se fait pas, je suis vraiment convaincue que les formations aident à évoluer aussi, de part cette facilité de prise de recul qu'on a par rapport à l'emploi d'évoluer.</i>
<i>E - C</i> c43/C43 L. 345–346	<i>c43-Les choses ont changé depuis le début, euh ?</i> <i>Votre position, la posture ?</i> <i>C43- Déjà un petit peu, hum,</i>			
<i>E - C</i> c44/C44 L. 347–348	<i>c44- Quel est le mot qui vous convient le mieux</i> <i>C44- Par rapport aux jeunes vous voulez dire ?</i>			
<i>E - C</i> c45/C45 L. 349–354	<i>c45- Oui, la posture du conseiller vis-à-vis du jeune ?</i> <i>C45- Ah oui, elle a évolué dans le sens que je vous disais tout à l'heure, où là je fais attention à pas trop en donner au début. Parce que j'étais dans l'idéal au début, et euh, je voulais faire bien, et du coup peut être trop en demander au début. Donc là, j'essaie de, de laisser venir aussi un petit peu les choses, plus que ce que je faisais au début. Au début, on a tendance à, vouloir, on y va, on va y arriver</i>	<i>elle a évolué dans le sens que je vous disais tout à l'heure, où là je fais attention à pas trop en donner au début.</i> <i>j'essaie de laisser venir aussi un petit peu les choses, plus que ce que je faisais au début.</i>	<i>Posture</i> <i>Méthode</i>	
<i>E - C</i> c46/C46 L. 355– 356	<i>c46- On va tout donner,</i> <i>C47- On va régler la situation, et puis, ça va trop vite, ça va trop vite</i>	<i>On va régler la situation, ça va trop vite</i>	<i>Remise en question</i>	
<i>E - C</i> c47/C47 L.357–367	<i>c47- Et alors, euh, c'est toujours, c'est toujours cette envie de résoudre la situation qui vous anime ?</i> <i>C47- Non, enfin. C'est toujours, euh, ben l'envie de les aider à aller un peu plus loin. Pas forcément de résoudre la situation, mais voilà, à ce moment-là je suis là, il a besoin de ça, et voilà on essaie d'avancer, euh, après, euh, je sais que, que des fois pour certaines choses c'est pas le moment, c'est pas le moment quoi. Si j'y arrive pas, même si des fois j'ai du mal à me</i>	<i>C'est toujours l'envie de les aider à aller un peu plus loin. Pas forcément de résoudre la situation,</i> <i>je sais que des fois pour certaines choses c'est pas le moment,</i>	<i>Intérêt pour le poste</i> <i>Prise de conscience</i>	

	<i>L'admettre à moi-même parce que je suis perfectionniste donc, euh, c'est un métier qui des fois peut être dur pour les perfectionnistes. Parce que exigeante avec moi-même, ça, des fois c'est un peu dur, mais j'arrive donc, plus ça va à prendre du recul. A me dire, je suis pas super women, et voilà je fais ce que je peux avec ce que j'ai. Ca marche, ça marche pas, même si des fois c'est frustrant, euh, on essaie de faire au mieux comme ça.</i>	<i>des fois c'est un peu dur, mais j'arrive donc, plus ça va à prendre du recul je suis pas super women, je fais ce que je peux avec ce que j'ai. on essaie de faire au mieux comme ça.</i>		<i>C47 –L.361-367 je sais que des fois pour certaines choses c'est pas le moment...des fois c'est un peu dur, mais j'arrive donc, plus ça va à prendre du recul...je suis pas super women, je fais ce que je peux avec ce que j'ai...on essaie de faire au mieux comme ça.</i>
<i>E - C c48/C48 L. 368–370</i>	<i>c48-Et on a parlé tout à l'heure d'autonomie. Vous disiez le but c'est un peu ça, c'est de les amener là, euh parfois, euh, il arrive que ça ne marche pas. C48-Ouais,</i>			<i>C50 –L.382-383 je me pose même pas encore cette question C58 –L.424-441</i>
<i>E - C c49/C49 L. 371–377</i>	<i>C49- Est-ce qu'on sait pourquoi, et est ce qu'on sait, euh, comment faire ? Qu'est-ce qu'on pourrait, qu'est ce que vous vous diriez là-dessus ? C49- Par rapport à l'autonomie, ben après ça dépend, d'euh, de leur passé de leur vécu. Là je manque, peut être un peu de recul par rapport aux situations, parce que j'en ai des jeunes que je sens un peu autonomes, qui pour l'instant j'essaie de travailler comme ça avec eux, en leur donnant, un peu plus, je fais attention, il faut que je fasse attention à mes mots, hein,</i>	<i>Par rapport à l'autonomie, ben après ça dépend, de leur passé de leur vécu</i>	<i>Développement du pouvoir d'agir</i>	<i>j'ai déjà été très mal à l'aise, une fois à un entretien, parce que le jeune était agressif...je suis assez forte pour pas cacher les sentiments ...je savais pas quoi faire...je pense que ça arrivera toujours parce qu'on maîtrise pas ...le positionnement est pas facile, on se sent, on se sent petit, très petit. C60 –L.451</i>
<i>E - C c50/C50 L. 378–384</i>	<i>c50- Non, non, Il ne faut pas. C510- En essayant d'être un, un petit peu plus cadrante, mais pour l'instant je ne suis pas dans une, encore à un moment de mon expérience professionnelle où je me dis j'y arrive pas à le rendre autonome. Parce que je sais que rendre quelqu'un autonome ça peut demander beaucoup de temps, donc si vous voulez, je me pose même pas encore cette question. C'est, euh, je le vois, je sais qu'il faut travailler l'autonomie, j'essaie mais y'en a pas, ou je me dis, je me dis : «pour l'instant c'est pas possible, quoi».</i>	<i>En essayant d'être un, un petit peu plus cadrante je sais que rendre quelqu'un autonome ça peut demander beaucoup de temps je me pose même pas encore cette question.</i>	<i>Posture Relation Prise de conscience</i>	<i>J'ai besoin de cette prise de recul C62 –L.468 j'ai du mal à me mettre des objectifs par rapport à ça. C63 –L.478-484 mais des fois je pense on se trompe...honnêtement je pense qu'on se le dit...on se fait des idées malgré tout, et puis bien souvent on est surpris</i>
<i>E - C c51/C51</i>	<i>c51-Y a peut être des degrés, peut être ça se travaille petit à petit, euh, ça peut être sur des petites choses au départ, et puis C51-Oui, ben je pense que, oui faut y aller progressivement.</i>	<i>je pense que, oui faut y aller progressivement. je demande pas la même chose et</i>	<i>Méthode Posture</i>	<i>C64 –L.486-487 c'est parce que on sait très bien que quelque part, c'est ce qu'on attend</i>

L. 385–393	<i>Euh, enfin je demande pas la même chose et je donne pas les mêmes informations en fonctions des jeunes que j'ai, euh, en face de moi. Y'a des choses, des fois c'est compliqué, y'en a je vais, je vais me dire, c'est bon ils vont pouvoir l'assimiler, ils seront autonomes pour faire les démarches avec, d'autres non, donc je leur dis, voilà, ce qu'ils ont besoin de savoir, je pense pour comprendre, et puis après, si euh, si j'ai besoin de prendre la main sur un truc, je vais prendre la main.</i>	<i>je donne pas les mêmes informations en fonctions des jeunes y'a des choses, des fois c'est compliqué si j'ai besoin de prendre la main sur un truc, je vais prendre la main.</i>		<i>de nous C72 –L.540-545 Je pense qu'ils sont peu optimistes sur l'avenir...je trouve que, pour un jeune ne serait ce que de même pas trouver un petit job sans qualification, parce que c'est, aujourd'hui même là il y a une sélection, c'est dur...ils sont, ils sont pas très optimistes</i>
<i>E - C c52/C52 L. 394–397</i>	<i>c52- Donc, si je résumais, je dirais qu'à chaque fois il faut s'adapter à la personne qu'on a en face ? C52- Ah ben, totalement. Euh, j'ai aucun accompagnement qui, qui se ressemble même sûr, ils sont tous différents.</i>	<i>j'ai aucun accompagnement qui, qui se ressemble même, sûr, ils sont tous différents.</i>	<i>Relation</i>	<i>C74 –L.562-568 je sais pas encore comment je vais faire...je sais que j'ai mis en place les choses que je pouvais mettre en place, je vois que ça donne pas forcément d'avancée...je sais pas forcément encore ce que je vais faire avec certains suivis. Mais je vais m'adapter</i>
<i>E - C c53/C53 L. 398–399</i>	<i>c53- Cette capacité d'adaptation est importante pour le conseiller ? C53- Euh, pour le jeune vous voulez dire</i>			
<i>E - C c54/C54 L. 400–404</i>	<i>c54- Le conseiller doit savoir s'adapter au jeune qu'il reçoit, donc, il n'a pas la même à chaque fois. Après le jeune, bien sûr que lui doit s'adapter, mais, on est sur le rôle du conseiller C54- Enfin c'est important qu'il s'adapte le conseiller, voilà. Je pense que oui, c'est important que le conseiller s'adapte pour le jeune, pour que lui, on est d'accord</i>	<i>c'est important qu'il s'adapte le conseiller</i>	<i>Posture</i>	<i>C77 –L.574-576 mais au bout d'un moment, c'est frustrant pour le conseiller de plus savoir quoi apporter en plus on apporte quelque chose en plus de motivation</i>
<i>E - C c55/C55 L. 405–406</i>	<i>c55- On est d'accord C55- Voilà c'est ça</i>			<i>C79 –L.605 pour l'instant je suis pas encore très au point là-dessus C80 –L.612-621 oui je me sens bien...je me mets beaucoup de la pression sur ça...c'est ce qui frustre le plus, vraiment me dire faut que je sois carré...moi c'est ce que je voulais faire et ça, ça y'a pas de regrets par rapport à ça, et je me sens vraiment à ma place</i>
<i>E - C c56/C56 L. 407–413</i>	<i>c56- Pour le jeune C56- Oui parce que, c'est important comme je disais, même d'un conseiller à l'autre ça marche pas, ben, là c'est pareil, euh, d'une jeune à l'autre, nous même il faut quand même qu'on s'adapte parce que, euh, y, a, siiiiiiii, c'est pas pareil quoi la relation, la relation est pas pareille. On peut pas demander la</i>	<i>il faut quand même qu'on s'adapte on peut pas demander la même chose à tous les jeunes, et on peut pas avoir le même comportement avec tous les jeunes</i>	<i>Posture</i>	

	<i>même chose à tous les jeunes, et on peut pas avoir le même comportement avec tous les jeunes. Par exemple, on parle de, je pense que vous allez sauter dessus, on parle de la relation, de la distance.</i>			C83 –L.644 <i>je pense que des fois effectivement l'autonomie est, ça risque d'être très difficile</i>
<u>E - C</u> c57/C57 L. 414–420	<i>c57- Hum. Rires partagés Non je reste... C57- De la distance professionnelle, et euh, avec certains jeunes, surtout moi, par exemple qui est d'un jeune âge, qui est une fille. Avec certains jeunes garçons, par exemple, j'ai pas du tout le même positionnement, qu'avec euh. Si je sens que, voilà, y, y'a ce un peu ce coté séduction, parce que ça arrive, je vais pas du tout avoir le même positionnement qu'avec un jeune que, que je sens tranquille, et qui y a pas du tout cette ambiguïté. Donc euh, effectivement, on s'adapte quoi, on s'adapte vraiment.</i>	<i>Avec certains jeunes garçons, par exemple, j'ai pas du tout le même positionnement y'a ce coté séduction, parce que ça arrive, je vais pas du tout avoir le même positionnement qu'avec un jeune que je sens tranquille, et qui y a pas du tout cette ambiguïté on s'adapte vraiment</i>	<i>Posture</i>	C84 –L.651-655 <i>je pense qu'y en a qui s'en sortiront très vite, j'ai envie de dire, certainement, y'en a qui auront toujours besoin de personnes pour être toujours là pour les conseiller, les guider mais l'important c'est d'essayer de leur donner cette autonomie. S'ils y arrivent pas à l'acquiescer c'est qu'à un moment donné y'a peut être autre chose que nous, on ne peut pas travailler.</i>
<u>E - C</u> c58/C58 L. 421–441	<i>c58- Humm d'accord, euh, est ce qu'il y a eu, euh, est ce que vous avez vécu dans votre jeune expérience, euh, des situations difficiles, ou compliquée, où vous êtes sentie vous-même mal à l'aise, euh, soit par rapport à un jeune, soit par rapport à une situation qui s'est présentée ? C58- J'ai déjà été très mal à l'aise, une fois à un entretien, parce que le jeune était agressif, où, euh, où là vraiment j'étais mal à l'aise. Je sais pas si je l'ai montré, y paraît je suis assez forte pour pas cacher les sentiments, je sais pas si je lui ai montré, mais oui, j'ai déjà eu des situations, cette situation, où j'étais, ben je savais pas quoi faire parce que il me demandait de faire, euh, c'était une attestation, euh, d'éligibilité pour un contrat, euh, CUI-CAE, chose que j'arrivais pas, chose que j'avais jamais fait encore, et qui du coup je ne savais pas comment faire. Et le jeune était très agressif, et oui là ça a été une situation où j'ai été très mal à l'aise. Je suis sortie, je suis venue voir mes collègues, je leur ai demandé leur avis, je suis revenue, et j'ai fait tant bien que mal ce que, mais j'étais mal à l'aise parce que même avec les conseils que j'avais eu, le faire en direct là, devant le jeune, j'étais, ouais très mal à l'aise. Ça s'est difficile, aussi des fois, de, quand on a des jeunes qui sont agressifs et qui veulent quelque chose tout de suite, et que, on maîtrise pas, et que, de toute façon, je pense que ça arrivera</i>	<i>j'ai déjà été très mal à l'aise, une fois à un entretien, parce que le jeune était agressif je suis assez forte pour pas cacher les sentiments je savais pas quoi faire Je suis venue voir mes collègues, je leur ai demandé leur avis je pense que ça arrivera toujours parce qu'on maîtrise pas, je trouve que c'est vraiment très difficile comme situation le positionnement est pas facile, on se sent petit, très petit</i>	<i>Prise de conscience</i> <i>Remise en question</i> <i>Prise de conscience</i>	C85 –L.658-661 <i>y'a des limites...on peut pas, on peut pas plus</i> C86 –L.668-679 <i>même si y'a des échecs...on peut pas avoir réellement de recul, notre travail aujourd'hui, si ça se trouve, va avoir un impact sur bien longtemps derrière...la réussite quand elle est là, enfin, il faut savoir, faut l'apprécier...il faut savoir se dire, que on peut pas tout.</i> C89 –L.687 <i>La prise de recul</i>

	<i>toujours parce qu'on maîtrise pas, je trouve que c'est vraiment très difficile comme situation. Parce que le fait de l'agressivité, on s'est dit, il avait déjà été reçu par une conseillère qui, où il avait eu la même demande, elle n'avait pas répondu à sa demande. Donc, très énervé, ben je lui ai dit : «il faut que je le fasse parce que pas deux fois de suite. J'étais très très mal à l'aise et euh. Là le positionnement est pas facile, on se sent, on se sent petit, très petit</i>			
<i>E - C c59/C59 L. 442-443</i>	<i>C59- Et euh, par rapport à ça, y'a des outils, y'a des choses que l'on peut utiliser ? C59- Par rapport à ssssss cette situation là ?</i>			<u>Remise en question</u> <i>C16 – L.138-139 il faut essayer de trouver le juste milieu entre euh, ce qu'on va faire, et ce qu'on va faire concrètement</i> <i>C36 – L.294-295 c'est un accompagnement qui n'est pas réussi, parce que je n'ai pas vu qu'il allait lâcher</i> <i>C37 – L.302-303 je pense pas qu'il y ait une méthode, je pense pas, je sais pas comment j'aurai pu le savoir</i> <i>C40 – L.321-323 je pense que c'est toujours possible, à partir du moment où on arrive à prendre du recul. Alors des fois, peut être avec la tête dans le guidon c'est un peu dur, je sais que j'essaie de beaucoup en parler aux collègues</i> <i>C46 – L.356 On va régler la situation, ça va trop vite</i> <i>C58 – L.431-432 je suis venue voir mes collègues, je leur ai demandé leur avis</i>
<i>E - C c60/C60 L. 444-453</i>	<i>c60- Celle-ci ou d'autres qui peuvent arriver, et puis du coup pour après, parce que sur la situation, c'est pas toujours facile à gérer ; Est-ce qu'on peut, euh, est ce que vous pensez avoir accès à des, des outils ou des méthodes ? C60- Ben pas spécialement, non. Non, par rapport à ça, ben moi, mon échappatoire ça a été d'en discuter avec mes collègues, voilà, ça soulage, ben ça fait du bien, et puis, euh, non j'ai pas spécialement d'outils ou de choses par rapport à ça. A part, euh, ah oui, dès qu'il y a des situations où ça va pas, ben c'est, euh, moi je communique, quoi avec les collègues. J'ai besoin de cette prise de recul qu'on parlait de tout à l'heure. Je, voilà, on en parle, et le fait d'avoir des avis différents, et puis des fois, voilà une confirmation qu'on a bien fait aussi, des fois ça fait du bien. Voilà.</i>	<i>mon échappatoire ça a été d'en discuter avec mes collègues, voilà, ça soulage, ça fait du bien j'ai pas spécialement d'outils ou de choses par rapport à ça. moi je communique, avec les collègues J'ai besoin de cette prise de recul on en parle, et le fait d'avoir des avis différents, une confirmation qu'on a bien fait, des fois ça fait du bien.</i>	<i>Remise en question Relation Prise de conscience Relation</i>	
<i>E - C c61/C61 L. 454-457</i>	<i>c61-On parle souvent, euh, on parle souvent d'objectif, les objectifs du conseiller, euh, quels sont-ils pour vous, est ce que vous, vous vous en fixez, est ce que l'on vous en fixe. Ce peut être les prescripteurs, les financeurs. Quel est votre positionnement vis-à-vis de ça ? C61-Sur les objectifs, euh, quel genre d'objectifs ?</i>			
<i>E - C</i>	<i>c62- Est-ce que vous en fixez vis-à-vis des jeunes; tout à l'heure on a parlé de l'accompagnement, est ce que vous vous fixez des</i>	<i>les sorties positives, enfin, si on</i>	<i>Résultats</i>	

<p>c62/C62 L. 458–474</p>	<p>objectifs, alors moi je ne sais pas, de sortie, je crois que vous avez employé le mot positive, est ce que vous, ça fait partie de votre pratique ?</p> <p>C62- Ah non parce que de toute façon, euh, je, les sorties positives, euh, enfin, si on me parle vraiment de sortie positive, on me parle voilà, mes objectifs, ce seraient, par exemple, par rapport à une évaluation, mais vu que pour l'instant j'ai pas eu d'évaluation concrète de mon travail, je peux pas me donner d'objectif parce que je sais pas si pour l'instant, ce que je fais et les résultats que ça donne pour le moment, ou que ça donnera dans un an, je sais pas ce que ça donnera par rapport à ce qu'on voudrait, de moi. Donc pour l'instant, j'ai du mal à me mettre des objectifs par rapport à ça. Moi, mes objectifs aujourd'hui c'est, euh, c'est essayer de voir les jeunes le plus régulièrement possible. Notamment, les objectifs que nous on a par rapport à la cotraitance ou au Civis, où il y a des suivis réguliers, là oui je me donne des objectifs de le voir régulièrement, et euh, vraiment d'essayer, d'euh, de me donner du temps, qu'on se voit régulièrement, et qu'on avance dans le projet. D'autant plus, voilà, justement pour les jeunes qui sont, dont c'est, dont c'est dans cette situation de cotraitance ou de Civis</p>	<p>me parle vraiment de sortie positive, mes objectifs... j'ai pas eu d'évaluation concrète...je sais pas ce que ça donnera par rapport à ce qu'on voudrait, de moi</p> <p>j'ai du mal à me mettre des objectifs par rapport à ça.</p> <p>moi, mes objectifs aujourd'hui c'est essayer de voir les jeunes le plus régulièrement possible.</p>	<p>Prise de conscience</p> <p>Démarches</p>	<p>C60 – L.447-448 mon échappatoire ça a été d'en discuter avec mes collègues, voilà, ça soulage, ça fait du bien</p> <p>C90 – L.689-691 on se pose des questions, ça fait peut être longtemps que je me suis pas posée toutes ces questions, ça permet d'y repenser.</p>
<p><u>E - C</u> c63/C63 L. 475–484</p>	<p>c63- D'accord, est ce que alors pour être précis, est que on se donne, est ce que parfois pour certains suivi, on se dit, euh, «celui là il va être en emploi rapidement ou pas», est ce que on peut se dire ça ?</p> <p>C63-Ah oui, mais des fois je pense on se trompe, parce que y'en a certains je me suis dit «ça va être bon», et puis après, au fil du temps je me suis aperçue que ça allait pas être si facile que ça, et d'autres, je me suis dit «bon ça va être difficile» et puis, et ben, il a trouvé un emploi. Donc euh, non, enfin, je pense qu'on se le dit, honnêtement je pense qu'on se le dit, parce que même si on dit qu'il faut rester objectif, qu'il faut pas avoir d'apriori, qu'il faut pas avoir tout ça, euh, ben, là on en a, et, euh, on se fait des idées malgré tout, et euh, et puis bien souvent on est surpris. Bon, ben en même temps, c'est bien parce qu'on, voilà.</p>	<p>mais des fois je pense on se trompe</p> <p>honnêtement je pense qu'on se le dit parce que même si on dit qu'il faut rester objectif, qu'il faut pas avoir d'apriori, qu'il faut pas avoir tout ça, on se fait des idées malgré tout, et puis bien souvent on est surpris</p>	<p>Prise de conscience</p>	

<p><u>E - C</u> c64/C64 L. 485–490</p>	<p>c64- <i>Donc, vous avez dit, oh il est en emploi, on peut penser que c'est la, l'ultime étape ?</i></p> <p>C64- Non mais c'est parce que on sait très bien que quelque part, c'est ce qu'on attend de nous. C'est notre objectif premier d'un conseiller en insertion professionnelle, c'est l'insertion professionnelle, donc l'objectif définitif, j'ai envie de dire, voilà, une situation stable, et qui veut dire situation stable, veut dire emploi. Donc effectivement dès qu'ils sont en emploi, on commence à se dire, bon il est sur le chemin. Oui, c'est, oui</p>	<p><i>c'est parce que on sait très bien que quelque part, c'est ce qu'on attend de nous.</i></p> <p><i>C'est notre objectif premier d'un conseiller en insertion professionnelle, c'est l'insertion professionnelle</i></p> <p><i>l'objectif définitif, j'ai envie de dire une situation stable, , et qui veut dire situation stable, veut dire emploi</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p> <p><i>Résultats</i></p>	
<p><u>E - C</u> c65/C65 L. 491 – 492</p>	<p>c65- <i>On est là, pour le, on y pense ?</i></p> <p>C65- On y pense, on y pense, c'est sûr.</p>			
<p><u>E - C</u> c66/C66 L. 493–495</p>	<p>c66- <i>D'accord, est ce que ça peut être lourd à porter, pour le conseiller ?</i></p> <p>C66- Je pense, mais pour l'instant, je suis encore dans ma phase, je suis dans le métier idéal que je veux faire, et que, euh, ça me pèse pas, pour l'instant ça me pèse pas du tout.</p>	<p><i>je suis dans le métier idéal que je veux faire, et ça me pèse pas du tout.</i></p>	<p><i>Intérêt pour le poste</i></p>	
<p><u>E - C</u> c67/C67 L. 496-515</p>	<p>c67- <i>Euh, une autre question à nos objectifs. Vous, vous avez fait la formation, qu'est ce qui vous, du coup, qu'est ce qui vous intéresse dans ce poste, qu'est ce qui vous attire, qu'est ce qui vous anime ?</i></p> <p>C67- Ah, euh, la diversité des situations qu'on a ici. Euh, et le fait de, euh, de pouvoir, euh, vraiment suivre aussi, parce que je pense que sur le métier de conseiller en insertion, alors j'ai vu un petit peu, différents environnements, euh, Pole Emploi, ben y'a pas, y'a pas de suivi, et puis c'est trop, trop speed, et puis je m'y voyais pas du tout. Euh, tout ce qui est, après c'est beaucoup les prestations d'accompagnement notamment de Pole Emploi, et là je trouve que c'est trop court. Euh, là le jeune, si, si, il a pas trouvé de situation, s'il a besoin jusqu'à ses vingt six</p>	<p><i>la diversité des situations qu'on a, de pouvoir, vraiment suivre aussi, je suis là, donc ça peut durer plusieurs années, et ça je trouve ça super intéressant de, de se dire qu'on peut vraiment, suivre la diversité des situations, j'apprends énormément, c'est énorme tout ce qu'on apprend</i></p>	<p><i>Intérêt pour le poste</i></p>	

	<p><i>ans, jusqu'à ses vingt six ans, je suis là, donc ça peut durer plusieurs années, et ça je trouve ça super intéressant de, de se dire qu'on peut vraiment, euh, suivre, enfin c'est vraiment suivre pour moi. C'est pas trois mois, où, euh, pendant trois mois on travaille certaines choses et après on voit plus la personne. Là, euh, le suivi peut vraiment être sur du long terme s'il y a besoin, et de se dire qu'on a cette possibilité de le faire, j'apprécie beaucoup ici. Et puis, oui, la diversité des situations, j'apprends énormément, euh, de ma jeune expérience, je pense que, euh, c'est énorme tout ce qu'on apprend, d'ailleurs, c'est même beaucoup, parce que au bout d'un moment, des fois les informations ont du mal à rentrer. Là je suis arrivée y'a huit mois à peut près, certaines infos, là j'y arrive plus à les rentrer. Mais, euh, voilà, c'est très riche de, très riche d'informations, et de, et pour moi pour que j'évolue. Donc, euh.</i></p>	<p><i>des fois les informations ont du mal à rentrer</i></p> <p><i>c'est très riche de, très riche d'informations, et pour moi pour que j'évolue</i></p>		
<p><u>E - C</u> c68/C68 L. 516–529</p>	<p><i>c68- D'accord, euh, diversité de, de situation, ça peut aller d'où à où ?</i></p> <p><i>C68- Ben ça peut aller, euh, ben, comme je vous dis du jeune SDF qui a une situation où, enfin, moi, j'ai jamais eu vraiment eu, c'était du jeune SDF avec arrêt d'un contrat pro parce que, euh, certainement un handicap mais qui a jamais encore été révélé jusqu'à présent, enfin, voilà. Vraiment tout à travailler, plus de logement, plus, enfin, conflit familial vraiment. Ah j'en ai un, je le vois, cotraitance Pole Emploi, mais honnêtement, il est tout à fait autonome, il apprécie, il vient toujours vers moi parce que, à la base on a, on a effectivement mis les choses en place. On lui a dit qui, enfin, je lui ai dit qu'il y avait certaines obligations et du coup voilà, je lui apporte quelques infos, mais, euh, l'avant dernier entretien que j'ai eu avec lui, là je sais plus ce que je peux vous apporter de plus parce que, euh, ben, euh, il avait des outils, il avait plus à, quoi. Donc, ça va vraiment du, de personnes où y'a vraiment beaucoup, beaucoup de besoins, beaucoup de choses à travailler, à la personne où, voilà, y'a besoin de deux trois infos, et puis après, après ça roule quoi.</i></p>	<p><i>Vraiment tout à travailler</i></p> <p><i>ça va vraiment du, de personnes où y'a vraiment beaucoup, beaucoup de besoins, beaucoup de choses à travailler, à la personne où, voilà, y'a besoin de deux trois infos, et puis après, après ça roule.</i></p>	<p><i>Intérêt pour le poste</i></p>	
<p><u>E - C</u> c69/C69</p>	<p><i>C69- Est-ce qu'on pourrait euh, est ce que vous pourriez vous, établir, euh, si on vous disait, ben les jeunes d'aujourd'hui, euh, qui sont-ils ? Par rapport à ceux que vous accompagnez ?</i></p>			

L. 530–532	C69- Les jeunes d'aujourd'hui par rapport à ceux que j'accompagne,			
<u>E - C</u> c70/C70 L. 533–536	c70- Enfin, non, les jeunes d'aujourd'hui, ceux que vous voyez, que vous accompagnez, si vous, non pas une définition, mais si vous deviez en parlez de ces jeunes là, vous diriez quoi, en règle général ? C70- En Règle général, euh, je pense que ...			
<u>E - C</u> c71/C71 L. 537–538	c71- Ce qu'ils attendent, ce qu'ils viennent chercher ... C71- Je sais ce que j'ai envie de vous dire, mais je cherche la manière de vous le dire			
<u>E - C</u> c72/C72 L. 539– 550	c72- Prenez le temps C72- C'est, euh. Je pense qu'ils sont peu optimistes sur l'avenir, vraiment, enfin. Moi j'ai, moi j'ai eu un parcours professionnel où j'ai eu des périodes de chômage, c'était difficile, je trouvais des petits jobs par ci par là, mais, euh, même ça aujourd'hui c'est difficile quoi. Et, euh, et je trouve que, pour un jeune ne serait ce que de même pas trouver un petit job sans qualification, parce que c'est, aujourd'hui même là il y a une sélection c'est, c'est dur, c'est dur. Enfin, ils sont, ils sont pas très optimistes, quoi, c'est, euh, je sais pas comment l'expliquer mais je sens ça parce que moi je suis quelqu'un qui, quand je suis, voilà quoi, quand j'ai un objectif, je suis très motivée, et je suis vraiment optimiste à fond, et des fois ça me, ça, ça me fait pas peur, mais ça me chagrine un peu. Enfin euh, c'est pas facile, je trouve ça dur pour eux de, d'avoir cette ambiance de voilà, entre eux. Je sais pas comment ils parlent entre eux, mais euh, voilà, je trouve ils sont peu optimistes quand même pour là.	Je pense qu'ils sont peu optimistes sur l'avenir je trouve que, pour un jeune ne serait ce de même pas trouver un petit job sans qualification, parce que c'est, aujourd'hui même là il y a une sélection c'est, c'est dur ils sont, ils sont pas très optimistes	Prise de conscience	
<u>E - C</u> c73/C73 L. 551–560	c73- C'est ce qu'on ressent en tous les cas ? C73- C'est ce que moi je ressens, j'ai l'impression que, voilà. Ils me disent «Et à quoi ça sert quoi. A quoi ça sert tout ce que vous me demandez, de toute façon, je, ça va pas donner, ça va pas aboutir, enfin, qu'est ce que je vais faire, ah ben s'il faut	quand malgré les efforts, ben y'a même pas, un petit truc qui, qui les fassent continuer à avancer	Réalités économiques	

	<p><i>prendre des études, euh, j'y arriverai jamais, voilà c'est ça, et puis je cherche du boulot, mais j'en trouve pas, qu'est ce que je peux faire». Et en même temps au bout d'un moment certains, ils ont fait, ils ont mis en place les choses qui, euh, qui euh, déjà moi, y'a dix ans de ça, m'auraient permis de trouver un boulot, et ils en ont pas de boulot, et là c'est comment on travaille. Bon on travaille après avec ces jeunes là quoi, quand, quand malgré les efforts, ben y'a même pas, un petit truc qui, qui les fassent continuer à avancer. Donc c'est pas, pas facile.</i></p>			
<p><u>E - C</u> c74/C74 L. 561–568</p>	<p>c74- Et alors comment le conseiller il avance là ? C74- Là, la je sais je sais pas encore comment j'avance, je, je fais un peu au cas par cas, je, euh, j'essaie de trouver, euh, le petit truc en plus qui fait que, ça va le remotiver, mais, je, là pour certaines situations, je sais pas encore comment je vais faire. Je, je sais que j'ai mis en place les choses que je pouvais mettre en place, je vois que ça donne pas forcément, euh, d'avancée, ou au moins, voilà. Donc, y'a pas forcément d'étapes de passées, et du coup, je sais pas forcément encore ce que je vais faire avec certains suivis, quoi. Mais je vais m'adapter. Rires.</p>	<p><i>j'avance, je, je fais un peu au cas par cas, j'essaie de trouver, le petit truc en plus qui fait que, ça va le remotiver...je sais pas encore comment je vais faire</i> <i>je sais que j'ai mis en place les choses que je pouvais mettre en place, je vois que ça donne pas forcément d'avancée...je sais pas forcément encore ce que je vais faire avec certains suivis, mais je vais m'adapter</i></p>	<p><i>Relation</i></p> <p><i>Prise de conscience</i></p>	
<p><u>E - C</u> c75/C75 L. 569–570</p>	<p>c75- Ceci dit, ils reviennent C75- Oui</p>			
<p><u>E - C</u> c76/C76 L. 571– 572</p>	<p>c76- Ils viennent, et ils reviennent ? C76- Ben pour l'instant oui, ils reviennent.</p>			
<p><u>E - C</u> c77/C77 L. 573–581</p>	<p>c77- Donc on peut penser, sans être présomptueux qu'ils y trouvent quelque chose. C77- Oui, oui, oui, mais au bout d'un moment, c'est frustrant pour le conseiller au bout d'un moment de plus savoir, euh, quoi apporter en plus, mais si peut être effectivement, on apporte</p>	<p><i>au bout d'un moment, c'est frustrant pour le conseiller de plus savoir quoi apporter en plus on apporte quelque chose en plus,</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	

	<p><i>quelque chose en plus de, euh, de motivation un peu tout à l'heure parce que moi ma conseillère, c'était vraiment ça. Elle me «reboostait» à chaque fois, alors peut être que c'est ça mais à un moment donné ça suffira plus. Donc je pense peut être à l'après aussi, donc euh, me dire il faut que j'essaie de trouver une piste pour lui pour qu'il puisse au moins l'explorer quoi. Cà, c'est un peu l'objectif qui fait avancer, donc euh. Donc voilà, c'est un peu frustrant. Donc voilà.</i></p>	<p><i>de motivation</i></p>		
<p><i>E - C</i> <i>c78/C78</i> <i>L. 582–583</i></p>	<p><i>c78- Et pour le jeune et pour le conseiller ?</i> <i>C78- Pour les deux, ouais.</i></p>			
<p><i>E - C</i> <i>c79/C79</i> <i>L. 584–609</i></p>	<p><i>c79- Vous échanger avec eux, vous pouvez en parler de ça? .Non pas de votre frustration, mais de comprendre le fait que lui, il a fait tout ce qu'on, enfin il fait, il a mis en œuvre plein de choses et du coup ça n'aboutit pas.</i> <i>C79- Ben avec un ou deux, à ma connaissance, où vraiment ça a été un peu difficile, du coup j'ai essayé de retravailler ça, en euh, en leur disant : «Bon si ça a pas fonctionner, c'est qu'a un moment donné, y'a quelque chose, euh, y'a quelque chose qui va pas, qu'il faudrait qu'on retravaille». Euh, bon, quand c'est les outils de recherche d'emploi, je me dis, bon voilà je pense que ça devrait aller. Et bien souvent, j'essaie de voir du coup sur, euh, ben, eux comment ils amènent leur candidature par exemple sur une recherche d'emploi et surtout comment ils défendent leur candidature. A un moment donné, j'essaie de voir avec eux surtout cet aspect là parce que, je me dis peut être que ça doit être ça. Voilà, comment on se présente à quelqu'un, est ce qu'on arrive à bien communiquer avec lui, l'image qu'on renvoie. Même si pour l'instant j'ai pas encore eu trop l'occasion de travailler de travailler sur l'image, même si je, là j'ai une situation où je me dis qu'à un moment donné, il va falloir que j'en parle. Ca c'est peut être aussi quelques difficultés, quelques choses qui sont difficiles à, à faire quand on est conseiller, c'est des fois parler de chose comme l'image de soi, ou ce genre de choses. Euh, j'ai pas encore eu besoin de le</i></p>	<p><i>j'essaie de voir sur, eux comment ils amènent leur candidature</i></p> <p><i>à un moment donné, j'essaie de voir avec eux surtout cet aspect là parce que, je me dis peut être que ça doit être ça</i></p> <p><i>quelques choses qui sont difficiles à faire quand on est conseiller, c'est des fois parler de chose comme l'image de soi</i></p> <p><i>pour l'instant je suis pas encore très au point là-dessus</i></p>	<p><i>Méthode</i></p> <p><i>Développement pouvoir d'agir</i></p> <p><i>Prise de conscience</i></p>	

	<p><i>faire, mais je pense qu'y'en a une qu'il faut que je fasse, voilà ça va être, euh, je pense après des choses comme ça qu'il faut travailler quand y'a pas de solution. C'est peut être essayer de voir, voilà, ce genre de, le jeune lui-même s'il y'a pas autre chose un petit peu plus que, que les simples démarches quoi. Des fois y'a autre chose, faut qu'on arrive à trouver ce que c'est mais, euh, pour l'instant je suis pas encore très au point là-dessus; ou voilà où j'ai pas eu trop encore à, à le faire, ou pour ceux que j'ai eu à le faire, euh, ça a été euh, fait mais je sais pas si j'ai été vraiment au bout de la démarche. J'ai tenté de le faire, mais je sais pas si, euh, je vous redirais ça si vous me réinterroger dans un an si effectivement, les tentatives ont porté leurs fruits. Pour l'instant, on verra.</i></p>			
<p><u>E - C</u> c80/C80 L. 610– 621</p>	<p>c80- <i>Donc, euh, par rapport à ce métier, à l'accompagnement des jeunes, euh, au cours de ces huit mois, vous vous sentez à votre place, vous vous sentez bien?</i></p> <p>C80- <i>Oui je me sens bien. Ce qui, ce qui pourrait me peser le plus, c'est plutôt le, tout le coté stress administratif, les tâches qu'il faut qu'on, ça, ça c'est ce qui me pèse le plus, là actuellement dans le métier, c'est pas les situations que je rencontre, c'est vraiment, euh, j'ai jamais fais d'administratif avant, mais vraiment jamais, alors, là ça, c'est un peu dur à ce niveau là. Je, je me mets beaucoup de la pression sur ça, sur il faut que je saisisse mes entretiens, faut pas que, et puis y'a encore trop de trucs, j'arrive pas à saisir parce que trop de saisie tue la saisie, hein ?, et euh, c'est ce qui frustre le plus, vraiment me dire faut que je sois carré, euh, machin, mais après, le boulot d'accompagnement en lui-même non, enfin, c'est, moi c'est ce que je voulais faire et ça, ça y'a pas de regret par rapport à ça, et je me sens vraiment à ma place.</i></p>	<p><i>oui je me sens bien</i></p> <p><i>ce qui pourrait me peser le plus, c'est plutôt tout le coté stress administratif</i></p> <p><i>je me mets beaucoup de la pression sur ça</i></p> <p><i>ce qui me frustre le plus, vraiment, me dire que je sois carré</i></p> <p><i>moi c'est ce que je voulais faire et ça, ça y'a pas de regret par rapport à ça, et je me sens vraiment à ma place.</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p> <p><i>Intérêt pour le poste</i></p> <p><i>Obligations</i></p> <p><i>Prise de Conscience</i></p> <p><i>Intérêt pour le poste</i></p>	

<p><u>E - C</u> c81/C81 L. 622–625</p>	<p>c81-Donc, euh, par rapport aux jeunes pour un petit peu résumer, euh, si on reprend les termes donc aider, l'accompagnement, c'est de les amener à faire par eux-mêmes, qu'ils trouvent, qu'ils aient aussi eux leur propres ressources</p> <p>C81- Oui voilà</p>			
<p><u>E - C</u> c82/C82 L. 626–634</p>	<p>c82- Je peux employer ce mot là</p> <p>C82- Oui voilà, c'est la método. qui fait que, enfin, voilà, l'esprit un peu de, de curiosité, et puis savoir chercher l'info, et puis, ça va les aider pour ça, mais ça les aidera pour, euh, pour tout à côté quoi. Plus tard, savoir trouver des infos, c'est super important, savoir oser solliciter des personnes, et, enfin, faire les démarches, euh, oui, cette autonomie dans, j'ai un objectif et je fais ce qu'il faut pour, pour essayer de l'atteindre, ça marche pour l'insertion sociale et professionnelle, mais ça marche un peu pour tout, donc oui, je pense que c'est vraiment ça l'objectif que moi je me donne en tout cas. Non, mais voilà, c'est au moins moi mon objectif à travers l'accompagnement.</p>	<p>c'est la método. qui fait que un peu de curiosité et puis savoir chercher l'info, et puis, ça va les aider pour ça, mais ça les aidera pour tout à côté</p> <p>ça marche pour l'insertion sociale et professionnelle, mais ça marche un peu pour tout, donc oui, je pense que c'est vraiment ça l'objectif que moi je me donne à travers l'accompagnement.</p>	<p>Méthode</p> <p>Résultat</p>	
<p><u>E - C</u> c83/C83 L. 635– 649</p>	<p>c83-Et euh, c'est pas pour finir sur une note pessimiste, mais est ce qu'on a des jeunes qui n'en sont pas capables ?</p> <p>C83- Ben j'essaie tous les niveaux d'autonomie, donc euh, pour certains, comme je vous dis, pour l'instant je fais peut être un peu plus, je vais essayer petit à petit de, de, de leur donner plus d'autonomie, mais euh, si ça marche pas, oui je pense que, je pense que c'est possible parce que après y'a des parcours chaotiques aussi, où, euh, c'est un, si vous voulez, ils sont marqués, ils sont marqués les jeunes et euh, s'ils peuvent, vous savez l'empreinte systémique, je sais si euh, ils ont un schéma de fonctionnement, et euh, ça fait partie d'eux et je pense que des fois en sortir peut vraiment être, très très compliqué. Euh, je pense que des fois effectivement l'autonomie est, ça risque d'être très difficile. Je sais pas comment je la travaillerai si vraiment j'ai ce genre de situation. Euh, pour, j'en ai une qui, qui est</p>	<p>j'essaie tous les niveaux d'autonomie, donc pour certains, pour l'instant je fais peut être un peu plus, je vais essayer petit à petit de leur donner plus d'autonomie</p> <p>ils sont marqués les jeunes l'empreinte systémique, ils ont un schéma de fonctionnement, ça fait partie d'eux et je pense que des fois en sortir peut vraiment être, très très compliqué</p> <p>je pense que des fois effectivement l'autonomie est, ça risque d'être</p>	<p>Développement du pouvoir d'agir</p> <p>Prise de conscience</p>	

	<i>proche de cette situation, et vu qu'elle est accompagnée par une assistante sociale, et qu'elle est accompagnée là et qu'on vise les ESAT, voilà je me dis qu'il y aura quand même ce cadre à coté. Mais, une personne qui n'est pas dans ce cas là, et qui en plus pour moi à de réelles difficultés d'autonomie, euh, je sais pas.</i>	<i>très difficile.</i>		
<i>E - C c84/C84 L. 650– 656</i>	<i>c84- Peut être c'est voir sur le temps, la durée, en fonction de chacun. C84- Ouais, voilà, c'est, euh, je pense qu'y'en a qui s'en sortiront très vite, et je peux, et, j'ai envie de dire, certainement, y'en a qui auront toujours besoin de personnes pour euh, voilà, pour être toujours là pour les conseiller, les guider, mais euh, l'important c'est d'essayer de leur donner cette autonomie. S'ils y arrivent pas à l'acquérir c'est qu'à un moment donné y'a peut être autre chose que nous, on ne peut pas travailler, donc euh, voilà.</i>	<i>je pense qu'y'en a qui s'en sortiront très vite j'ai envie de dire, certainement, y'en a qui auront toujours besoin de personnes pour être toujours là pour les conseiller, les guider mais l'important c'est d'essayer de leur donner cette autonomie. S'ils y arrivent pas à l'acquérir c'est qu'à un moment donné y'a peut être autre chose que nous, on ne peut pas travailler</i>	<i>Prise de conscience</i>	
<i>E - C c85/C85 L. 65– 661</i>	<i>c85- Y'a des limites ? C85- Ouais y'a des limites, y'a des limites, si euh, comme je vous le disais, y'a une pathologie, si l'empreinte systémique est trop forte, ou euh, ou si une situation sociale tellement difficile que, qu'ils arrivent à immerger, au bout d'un moment, nous, on peut pas, on peut pas plus.</i>	<i>y'a des limites on peut pas, on peut pas plus</i>	<i>Prise de conscience</i>	
<i>E - C c86/C86 L. 662– 679</i>	<i>c86-Mais ça marche, euh, plein d'autre fois Rires. Ca c'est plaisant ? C86- Oui, c'est très plaisant, c'est, euh, c'est aussi, je pense que voilà, toutes les personnes travaillant dans le social aussi, ont ce coté, on a besoin aussi de se sentir utile, et quand des fois y'a de petites attentions, des petites choses, ben oui forcément, c'est plaisant; ou quand on voit que ça marche, ou le jeune y revient pas mais qu'il travaille, on se dit bon c'est bon. Rires, Voilà, ou quand on voit que ça évolue, oui c'est très satisfaisant, moi ça me plait beaucoup. Même si y'a des échecs, enfin les échecs, les choses plus difficiles à coté, ça, moi ça me satisfait de voir déjà que. Ben, j'avais un ami qui me disait : «Tu sais , Elodie, des fois</i>	<i>c'est très plaisant, toutes les personnes travaillant dans le social, on a besoin aussi de se sentir utile on voit que ça marche, ou le jeune y revient pas mais qu'il travaille, on se dit bon Même si y'a des échecs on peut pas avoir réellement de recul, notre travail aujourd'hui, si</i>	<i>Intérêt pour le poste Résultat Prise de conscience</i>	

	<p><i>si tu en aide réellement un, c'est déjà ça parce que, mais réellement, enfin voilà, c'est déjà énorme parce que en fait, euh, on, on peut pas avoir réellement de recul sur, euh, notre travail aujourd'hui, si ça se trouve, va avoir un impact sur bien longtemps derrière, et euh, des fois on le voit pas, donc c'est pour ça si, si on voit qu'y'a un où vraiment ça a bien marché, enfin déjà, c'est simulant, parce que, parce que l'on fait pour un, et c'est déjà, c'est déjà pas si mal que ça quoi. Les autres ont peut être participé, mais euh, je pense que ouais, c'est, euh; la réussite quand elle est là, enfin, il faut savoir, faut l'apprécier, puis faut, faut pas aller trop dans l'excellence, chercher l'excellence, chercher toujours le mieux, et ça je le prends avec ma prise de recul de mes huit mois parce que j'étais vraiment dans l'idéal, et euh, il faut savoir se dire, que ben, on peut pas tout, on peut pas tout.</i></p>	<p><i>ça se trouve, va avoir un impact sur bien longtemps derrière la réussite quand elle est là, enfin, il faut savoir, faut l'apprécier il faut savoir se dire, que on peut pas tout.</i></p>		
<p><u>E - C</u> c87/C87 L. 680–681</p>	<p>c87- Des fois, on a semé une petite graine, elle ne pousse pas tout de suite. C87- C'est ça, donc, on passe un peu des priorités</p>			
<p><u>E - C</u> c88/C88 L. 682–684</p>	<p>c88-Bon, c'était très intéressant ce que vous m'avez raconté, comment vous l'avez vécu cet entretien ? C88-Ca va je l'oublie. Rires</p>			
<p><u>E - C</u> c89/C89 L. 685–687</p>	<p>c89-Est-ce que c'est intéressant de parler de son métier, de ce que l'on fait, est ce que ça peut vous permettre, qu'est ce que ça permet ? C89- La prise de recul, tout ce qu'on disait depuis le début, ouais.</p>	<p><i>La prise de recul, tout ce qu'on disait depuis le début</i></p>	<p><i>Prise de conscience</i></p>	
<p><u>E - C</u> c90/C90 L. 688–693</p>	<p>c90- Même en parlant, j'ai dit même. En en parlant ? C90- Ouais parce que, ben on se pose des questions, euh, ça fait peut être longtemps que je me suis pas posée toutes ces questions, donc euh, là oui, ça permet euh, ça permet d'y repenser. Je dirais pas que j'aurai pris la prise de recul tout de suite, mais du coup, je vais peut être y repenser aussi après à ce</p>	<p><i>on se pose des questions ça fait peut être longtemps que je me suis pas posée toutes ces questions, ça permet d'y repenser.</i></p>	<p><i>Remise en question</i></p>	

	<i>que j'ai dis. Donc là, euh ouais, peut être j'aurai une prise de recul.</i>			
<i><u>E - C</u> c91/C91 L. 694– 695</i>	<i>c91- Ca n'a pas été frustrant, ça va ? C91- Non ça va</i>			
<i><u>E - C</u> c92/C92 L. 696– 697</i>	<i>c92- Pas trop intrusif ? C92- Non, non je pense pas</i>			
	<i>c93- Bon d'accord, ok, merci</i>			

+

Annexe N° 4 : Tableaux Nombre et Pourcentage des Catégories relevées

Catégories relevées dans chaque discours et pour chaque conseiller

- Pour chaque catégorie nombre et pourcentage d'interactions relevées.

		<i>Virginie</i>		<i>Christophe</i>		<i>Elodie</i>	
<i>Nombre d'interactions</i>		132		88		92	
<i>Thèmes</i>	<i>Catégories</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>	<i>Nbre</i>	<i>%</i>
<i>Objectif de l'accompagnement</i>	<i>La Démarche</i>	9	6,8%	4	/	6	/
	<i>La Méthode</i>	12	9,1%	16	18,2%	14	15,2%
	<i>Le Résultat</i>	6	/	6	/	9	/
<i>L'accompagnement</i>	<i>La Posture</i>	26	19,7%	19	16,5%	11	11,9%
	<i>La Relation</i>	26	19,7%	17	19,3%	15	16,3%
	<i>Le Développement du pouvoir d'agir</i>	3	/	11	12,5%	10	10,9%
<i>Difficulté d'exercice</i>	<i>Les manques</i>	3	/	2	/	1	/
	<i>Les Obligations</i>	1	/	2	/	1	/
<i>Ressenti sur Métier</i>	<i>L'intérêt pour le métier</i>	1	/	4	/	7	/
	<i>La Prise de conscience</i>	25	18,9%	23	26,1%	25	27,2%
	<i>La Remise en Question</i>	2	/	4	/	8	/

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

- BARDIN Laurence (2001 Réed.) *L'Analyse du Contenu* Paris, Edition PUF - 291 p.
- BERGIER Bertrand (2000) *Les Affranchis Etiquetés «SDF, drogués, marginaux, inemployables...» Ils s'en sont sortis !* Paris, Edition L'Harmattan - 207 p.
- BLANCHET Alain et al (1985) *L'entretien dans les sciences sociales* Paris, Edition Dunod – 289 p.
- BLANCHET Alain (1992) *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*
GOTMAN Anne Paris, Edition Nathan Université - 126 p.
- CHASSERIAUD Christian (2007) *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion.* Paris, Edition de l'Ecole Nationale de la Santé Publique – 149 p.
- NICOLE DRANCOURT (1995) *L'insertion des jeunes en France – Que sais-je*
Chantal Paris, Edition PUF –125 p.
- ROULLEAU-BERGER Laurence
- FREIRE Paulo (1975) *L'éducation, pratique de la liberté* Paris, Les Editions du Cerf
- FUSTIER Paul (2005) *Le Lien d'Accompagnement – Entre don et contrat salarial,* Paris Edition Dunod - 238 p.
- LHOTELLIER Alexandre (2001) *Tenir Conseil. Délibérer pour Agir* Paris, Edition Seli Arslan - 254 p.
- LIMOGES Jacques (1997) *Réussir son insertion professionnelle : Avant - Pendant - Après* Editions GGC, Collections Pratiques Professionnelles – 284 p.
- LORIOLE Marc (1999) *Qu'est ce que l'insertion ? Entre pratique institutionnelles et représentations sociales* Paris, Edition L'Harmattan Collection Dossiers Sciences Humaines et Sociales - 160 p.
- PAUL Maéla (2004) *L'Accompagnement : Une posture professionnelle spécifique* Paris, Edition L'Harmattan - 356 p.
- PERRENOUD Philippe (2010) *Développer la pratique réflexive dans le métier d'enseignant – Professionnalisation et raison pédagogique,* Paris, Edition ESF – 219 p.

- PICOCHÉ Jacqueline (2009) *Dictionnaire étymologique du Français*
Editeur Le Robert, Collection Les Usuels – 843 p.
- PINEAU Gaston (1998) *Accompagnement et Histoire de Vie*
Paris, Edition L'Harmattan - 303 p.
- RANCIÈRE Jacques (1995) *Le Maître Ignorant*
Cinq leçons sur l'émancipation intellectuelle
Edition Dunod - 234 p.
- ROGERS Carl (2010) *L'approche centrée sur la personne*
Anthologie de textes présentée par Howard Kirschenbaum et
Valérie Land Henderson Lausanne, Edition Randin - 545 p.
- SCHÖN Donald (1994) *Le praticien réflexif : A la recherche du savoir caché dans
l'agir professionnel*
Montréal, Edition Logique – 418 p.
- SCHWARTZ Bertrand (1981) *Rapport sur l'insertion professionnelle et sociale des
jeunes*
Edition Apogée - Collection Penseurs sociaux - 235 p.
(1994) *Moderniser sans exclure*
Paris, Edition La Découverte - 252 p.
- WUHL Simon (2007) *Discrimination positive et justice sociale*
Paris, Edition PUF – 166 p.
(1998) *Insertion: les politiques en crise*
Paris, Edition PUF – Collection Sociologie aujourd'hui – 312 p.
- VERMERSCH Pierre 1994 *L'entretien d'explicitation*
Paris, Edition E.S.F – 220 p.

Articles de Revues

- BEAUVAIS Martine (2004) *Des principes éthiques pour une philosophie de
l'accompagnement*
Paris, Revue Savoirs N° 6, Edition L'Harmattan - 128 p.
(2006) *Des postures de l'accompagnateur à la posture de
l'accompagnant : projet, autonomie et responsabilité*
7^{ième} Colloque européen sur l'Auto formation :
Facilité les apprentissages autonomes *ENFA Auzeville*
- CHASSERIAUD Christian (2007) : *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la
pauvreté et de l'exclusion.*
Synthèse du rapport du groupe de travail CSTS sur «le travail
social face à la grande pauvreté et à l'exclusion»
Paris, Edition de l'Ecole Nationale de la Santé Publique
- DENIMAL Dominique (2013) *Hâtons-nous d'être lents*
Revue A.S.H. N° 2826 – 73 p.

- DOUBLET Marie Hélène (2008) *Le conseil en Orientation possède un caractère paradoxal*
 Quel changement de posture du praticien dans l'accompagnement
 L'essentiel Paroles d'Acteurs N° 1 – 19 p.
- (2011) *La posture professionnelle en orientation : un choix identitaire nécessaire*
 Revue Formation et Territoire N° 14, Projet et Orientation tout au long de la vie, Editeur CEREQ – 156 p.
- DOUMONT Dominique (2002) : *L'empowerment et l'éducation du patient*
 AUJOULAT Isabelle Dossier technique 00-18 Unité RESO, Education pour la santé, Université Catholique de Louvain – 24 p.
- DUBAR Claude (2001) *La Construction Sociale de l'Insertion professionnelle*
 Revue Education et Société N° 7, Editeur De Boeck – 228 p.
- DUMONT Catherine (2008) *25 ans de politiques d'insertion des Jeunes : Quel Bilan*
 La Documentation Française N° 31, Journaux officiels – 124 p.
- GUEGUEN Carol (2011) *L'adaptation d'un conseiller emploi au public accueilli*
 Revue Formation et Territoire N° 14 Projet et Orientation tout au long de la vie, Editeur CEREQ - 156 p.
- JOUVE Bernard *L'empowerment : à quelles conditions? Pour quels objectifs ?*
 Note de Travail – 7 p.
- LE BOSSE Yann (2003) *De «l'habilitation» au «Pouvoir d'Agir» vers une définition plus circonscrite de la notion d'empowerment*
 Revue Nouvelles Pratiques Sociales N° 16-2, Université du Québec – 241 p.
- LEFEBVRE Danielle (2003) *Pour une éthique de l'accompagnement*
 Conférence sur l'accompagnement du Centre Français de Protection de l'Enfance - p.5
- NINACS William A. (2003) *Empowerment : Cadre conceptuel et outil d'évaluation de l'intervention sociale et Communautaire*
 La Clé La Coopérative de consultation en développement – 26 p.
- PAUL Maéla (2009) *Autour du mot accompagnement*
 Revue Recherche et Formation N° 62 Editeur INRP – 107 p.
- (2007) *Etre accompagner : être avec et aller vers*
 Acte de Colloque «Faciliter les transitions professionnelles : Conseiller ou accompagner ?» AFPA/INOIP – 92 p.
- PERRENOUD Philippe (2001) *Articulation théorie-pratique et formation des praticiens réflexifs en alternance*
 in Lhez Alternance et complexité en formation, Education & Santé; Travail social, Paris Edition Serli Arslan
- ROBO Patrick (2005) *Pourquoi, comment analyser sa pratique professionnelle*
 Revue le Nouvel Educateur N° 172

- ROQUET Pascal (2009) *L'émergence de l'accompagnement*
Revue Recherche et Formation N° 62 Editeur INRP – 107 p.
- SCHWARTZ Bertrand (2012) *Les 30 Ans des Missions Locales*
Discours Congrès Lille
- (Avril 2013) *L'essentiel du marché du travail en région Centre*
Repères et Analyses Pole Emploi
Service Statistiques Etudes et Evaluation
- (2001) *Pratiques réflexives et conscientisation*
Revue Carrefour de l'Education N° 12 Edition Armand Colin –
200 p.

Sites Internet

[http : // www.emploi.gouv.fr/file/file/acteur/CNML/publication/fiche_mission locale](http://www.emploi.gouv.fr/file/file/acteur/CNML/publication/fiche_mission_locale)

[http : //.www.larousse.fr/encyclopedie/divers/insertion_professionnelle/61641](http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/insertion_professionnelle/61641)

TABLE DES MATIERES

<i>Avant Propos</i>	3
<i>Introduction</i>	5
1^{ère} Partie : Le Contexte – Les Concepts	8
Chapitre I : Parcours Professionnel et Encrage de la Question	9
I - 1 Mes Questions – Mes interrogations.....	9
I - 2 Le Contexte.....	11
I – 2.1 Présentation Mission Locale.....	12
I.-2.1 A) Création des missions locales et mise en place du réseau..	12
I-2.1 B) Les missions locales définies dans les textes	13
I-2.1 C) Les chiffres-clés du réseau des missions locales en 2012...	15
I-2.1 D) Les règles de financement.....	16
I-2.1 E) Organisation des Missions Locales.....	17
I – 2.2 La Mission Locale de Châteaudun.....	18
I-2.2.A) Présentation.....	18
I-2.2.B) Les différents types de dispositifs.....	19
I-2.2.C) Quelques Chiffres	22
I-2.2.D) Les Ateliers mis en place.....	22
Chapitre 2 – De l’Insertion Professionnelle à L’Empowerment	25
II – 1 L’Insertion Professionnelle.....	25
II – 1.1 Définition.....	25
II – 1.2 Historique de l’insertion.....	26
II – 1.3 Orientations des Politiques.....	28
II – 1.4 L’insertion professionnelle concrètement.....	31
II – 1.5 Lien Insertion – Accompagnement.....	32
II – 2 Le Concept d’Accompagnement.....	33
II - 2.1 Retour Historique.....	34
II - 2.2 Dimension Politique de l’accompagnement.....	35
II - 2.3 L’accompagnement proprement dit.....	36
II - 2.4 Constituants de l’accompagnement.....	37
II-2.4.A) La Relation.....	37

II-2.4.B) Le Cadre.....	39
II-2.4.C) La Posture.....	40
II-2.4.D) L’Ethique de l’accompagnement.....	41
II-2.4.E) La Démarche d’accompagnement.....	44
II – 3 Le Concept d’Empowerment.....	47
II – 3.1 Ce que disent les chercheurs.....	48
II – 3.2 Intervention Sociale et Empowerment.....	50
II – 3.3 Méthode d’évaluation.....	52
II – 3.4 Critique et limite de l’Empowerment.....	53
II – 4 Synthèse : Des concepts à la pratique.....	55
2ième Partie : Le Terrain – Pratique d’Accompagnement.....	58
Chapitre 3 – Recueil et Analyse de Données.....	59
III - 1 Approche méthodologique.....	59
III – 1.1 Déroulement des entretiens.....	60
III – 1.2 La Grille d’entretien.....	61
III – 1.3 Méthode Utilisée.....	62
III - 2 Exploitation des données.....	64
III – 2.1 Retranscription des Entretiens.....	64
III – 2.2 Analyse du discours.....	65
III – 2.3 Analyse de l’entretien de Virginie.....	68
III – 2.3 A) Parcours.....	68
III – 2.3.B) Analyse des catégories de l’entretien.....	69
III – 2.3.C) Synthèse de l’entretien.....	78
III – 2.4 Analyse de l’entretien de Christophe.....	78
III – 2.4 A) Parcours.....	78
III – 2.4.B) Analyse des catégories de l’entretien.....	79
III – 2.4.C) Synthèse de l’entretien.....	90
III – 2.5 Analyse de l’entretien d’Elodie.....	90
III – 2.5 A) Parcours.....	90
III – 2.5.B) Analyse des catégories de l’entretien.....	91
III – 2.5.C) Synthèse de l’entretien.....	99

Chapitre 4 – Croisée des Entretiens – Discussion.....	102
IV - 1 Analyse comparative des Entretiens par catégories.....	102
IV – 1.1 La Méthode.....	103
IV – 1.2 La Posture.....	104
IV – 1.3 La Relation.....	105
IV – 1.4 La Prise de Conscience.....	106
IV – 1.5 Ce qu’il ressort de l’analyse des entretiens.....	107
IV- 2 Perspective d’Actions.....	108
IV – 2.1 L’Analyse de pratique.....	109
IV – 1.2 La Démarche réflexive.....	110
<i>Conclusion</i>.....	113
<i>Annexes</i>.....	115
<i>Bibliographie</i>.....	276
<i>Table des Matières</i>.....	280

Auteur : Véronique MOULIN

Année 2013

Titre : Les Conseillers en Missions Locales et l'accompagnement des jeunes - Regard sur les pratiques

Université François Rabelais-Tours

UFR Arts et Sciences Humaines

Département des Sciences de l'Éducation et de la Formation

Mémoire présenté en vue de l'obtention du Master 2 Professionnel

Option Ingénierie et Fonction d'Accompagnement en Formation

Sous la direction de Marie Hélène DOUBLET

Résumé :

Les Missions Locales ont vu le jour il y a 30 ans.

Leur mission première est d'accompagner les jeunes de 16 à moins de 25 ans dans leurs démarches sociales et professionnelles : Informer, orienter, guider, mais comment interviennent les conseillers dans cet environnement ?

L'auteure s'est attachée plus particulièrement à questionner les conseillers sur leur pratique, à mettre en lumière ce qu'ils mettent en œuvre pour favoriser l'insertion professionnelle, ce qui leur paraît important dans l'accompagnement qu'ils réalisent.

Après avoir exposé les différents concepts, un lien est fait avec ce qui est mis en œuvre sur le terrain.

Mais, c'est avant tout pour permettre une prise de conscience de ce que l'on dit sur ce que l'on fait.

C'est ainsi percevoir à quel point un travail réflexif sur la pratique est nécessaire. C'est ne pas faire l'économie de ce temps passé qui sera le garant d'un accompagnement digne et respectueux.

**Mots-clés : Insertion Professionnelle – Accompagnement – Empowerment –
Démarche réflexive**