



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

*Année Universitaire 2013-2014*

# Posture d'accompagnement et insertion professionnelle des diplômés de l'université

## Étude des pratiques par entretiens semi-directifs auprès de conseillers en insertion socioprofessionnelle

Présenté par

**Yamina BENADJAUD-CHABANE**

Sous la direction de

**Hervé BRETON**

En vue de l'obtention du Master 2 IFAC  
Master 2 Professionnel Arts et Sciences Humaines  
Spécialité Sciences de l'éducation et de la formation  
Parcours : Ingénierie et Fonctions d'Accompagnement en Formation





**« Écrire, c'est essayer d'ouvrir des brèches, des trouées, pour mieux voir, mieux comprendre, mieux sentir. C'est une manière d'unifier, d'éclaircir sa vie »**

Danièle SALLENAVE : *La vie éclaircie*,  
Gallimard, 2010

## **Remerciements :**

Je tiens à remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce travail. Ces remerciements sont particulièrement adressés à Mr Hervé BRETON qui a dirigé cette recherche avec des encouragements au terme de chaque étape franchie.

Je remercie également toute l'équipe enseignante du Master IFAC, particulièrement Mr Noël DENOYEL et Mme Sylvie GAULIER qui m'étaient une source d'informations, d'écoute et de conseils permanents.

Un grand merci à mon ami Idir ZEMOUCHE qui m'a accompagné, sans relâche depuis le Canada, tout au long de ce travail. Ses relectures et ses conseils, de professeur éclairé, m'ont grandement soulagée.

Mes remerciements les plus sincères s'adressent à mon mari et à ma fille Nélia qui m'ont très peu vue cette année. Je ne les remercierai jamais assez pour leurs soutien et encouragements.

Un merci aussi à l'adresse des professionnels et professionnelles qui ont accepté de répondre à mes questions.

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre1 : L’université, état des lieux et contexte de la recherche.....</b>	<b>8</b>
<b>Partie 1 : Du milieu universitaire à l’univers professionnel : cadre théorique et genèse d’une problématique.....</b>	<b>20</b>
<b>Chapitre 2 : Apprendre à l’université.....</b>	<b>21</b>
<b>Chapitre 3 : L’orientation à l’université et rapport à l’insertion professionnelle.....</b>	<b>43</b>
<b>Chapitre 4 : L’accompagnement de la transition vers l’emploi.....</b>	<b>68</b>
<b>Conclusion : Du questionnement à une problématisation de recherche.....</b>	<b>95</b>
<b>Partie 2 : La théorie à l’épreuve du terrain.....</b>	<b>99</b>
<b>Chapitre 5 : Les foulées de la démarche empirique.....</b>	<b>101</b>
<b>Chapitre 6 : Analyse qualitative et quantitative des corpus.....</b>	<b>116</b>
<b>Chapitre 7 : Analyse comparative des données et interprétations.....</b>	<b>150</b>
<b>Chapitre 8 : Propositions et pistes d’amélioration en accompagnement.....</b>	<b>171</b>
<b>CONCLUSION GENERALE .....</b>	<b>191</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>194</b>
<b>Index des tableaux et des figures.....</b>	<b>326</b>
<b>Glossaire des sigles.....</b>	<b>327</b>
<b>Index des auteurs.....</b>	<b>329</b>
<b>Références bibliographiques.....</b>	<b>332</b>
<b>Table des matières.....</b>	<b>339</b>

## **INTRODUCTION GÉNÉRALE**

Notre société n'a cessé d'évoluer et de changer depuis les années 1980. D'abord, les sphères privée et professionnelle sont largement frappées de plein fouet par le chômage massif étendu même à l'univers universitaire. A ce sujet, nous avons remarqué qu'un gouffre s'est ouvert entre les pratiques quotidiennes et les discours théoriques des conseillers en insertion professionnelle.

Notre recherche postule du constat de l'absence ou tout au moins du manque d'accompagnement des diplômés universitaires pendant leur formation et à leur sortie de l'université avec un diplôme validé et un avenir professionnel paradoxalement incertain et garanti.

Trouver un emploi stable et en adéquation avec son niveau d'études est devenu un luxe quasi inespéré dans un monde de concurrence et d'exigences multipliées. L'étudiant est devenu par la force des circonstances un combattant acharné qui doit lutter afin de dépasser, de braver les obstacles et les stades de sélection aux entretiens d'embauche. Dans cette quête, les étudiants sont soumis à des contraintes variées allant parfois jusqu'à accepter un « n'importe quel » emploi sous la pression de la crise économique actuelle.

Alain LEBAUDE décrit la condition disséminée de l'emploi dans ces termes : « *Tout un système de références et de concepts est en train de craquer ou d'être détourné de son but. La crise et la montée du chômage ont multiplié les dégâts dans ce qui constituait le lot commun des valeurs reconnues, on accepte désormais des rythmes différenciés et des solutions d'inégalité.* »<sup>1</sup> Cette difficulté nous laisse perplexe quant à la valeur des diplômes qui étaient la référence de l'emploi il y a quelques décennies ! Quelle est donc la valeur réelle d'un diplôme universitaire actuellement ? Pour quel poste et quel avenir consacrer, réquisitionner et mobiliser les efforts des années de sa vie d'étudiant ? Ce dernier, se retrouve ainsi à la sortie de l'université dans une période à géométrie variable : un mal être profond, un vide, une perte de repères totale et une main tendue à qui la saisira et lui montrera le chemin à suivre.

---

<sup>1</sup> Alain LEBAUDE, 1988, *L'emploi en miettes*, Editions Hachette, mutations, P. 63

Ce lien entre les études, l'emploi, le métier d'étudiant, le chômage, les voies d'insertion et la place de l'accompagnement dans ce tourbillon, sont des points phares et repères qui guideront les orientations de cette recherche.

C'est de la transition entre deux mondes différents, deux codes distincts dont il s'agit dans ce travail où les premières questions qui se posent d'elles-mêmes sont de savoir comment un jeune diplômé d'aujourd'hui va-t-il pouvoir s'en sortir : seul dans sa déprime? Avec l'aide de l'université ? Avec le soutien des parents et des proches? Avec l'appui des connaissances ou d'un réseau ?

Au milieu de cet amas de questions, et en comparaison avec le fonctionnement des Grandes Ecoles qui préparent leurs étudiants dans leur transition professionnelle, nous nous demandons si l'université prépare et agit en faveur de l'insertion de tous ses étudiants qui s'acharnent pour réussir des examens et avoir des hauts diplômes de Master ou plus?

Afin de cerner les contours de cette problématique qui concerne des milliers d'étudiants en France et ailleurs, notre travail de recherche sera réalisé en deux parties. Nous suivrons une logique de progression déterminée par la nature du sujet. Nous avons choisi volontairement de commencer par un chapitre introductif retraçant notre parcours de vie et nous l'avons intitulé « chapitre 1 » avant même d'indiquer la première partie. Ce choix est judicieux car il permet de mieux voir d'où vient la problématique de recherche, ses racines et ses motivations les plus profondes, pour ensuite le rattacher au corps du mémoire (contexte et cheminement).

Il s'agit ensuite de partir du contexte (l'université) avec un constat de manque d'orientation ou de projet d'orientation qui nécessitera un accompagnement. Ainsi, nous commencerons par une première partie théorique visant à faire le point sur l'institution universitaire, et cela afin de clarifier les rapports entre les deux univers en conflit : celui des études supérieures et celui du marché de l'emploi. Dans une seconde partie, nous tenterons d'analyser et d'interpréter notre corpus afin de vérifier nos hypothèses de départ desquelles émaneront quelques perspectives d'amélioration ou nouveaux axes de travail concernant l'accompagnement des diplômés universitaires vers l'insertion professionnelle.

## **Chapitre1 : L'université, état des lieux et contexte de la recherche**

Partons de notre propre expérience d'étudiante en quête d'orientation et d'accompagnement à l'université, cette partie mettra les jalons historiques de nos questionnements. Sous forme de voyage initiatique débutant dès notre tendre enfance et retraçant notre parcours d'études, ce trajet nous permettra par la suite de circonscrire les contours de ce travail de recherche.

### **1.1 Trajectoire ornée de ruptures, rebonds et formation d'un parcours atypique**

#### ***1.1.1 Le parcours d'une élève modèle du subir pour agir***

Des multiples interventions au cours de ce Master émanent des mots repères qui résonnent fortement au fond de mon âme : réciprocité, dialogue, proximité et intelligence/ingéniosité. Ce sont principalement des termes qui me renvoient sans cesse à mes tendres périodes de scolarité. Chargées de combats, de recherche identitaire et d'affirmation de soi, ces éléments constituaient et continuent de l'être le fil conducteur ayant parcouru toutes les étapes de ma vie : « j'aime les études », une phrase dont je ne me désunis pas et qui expliquera le déroulement de ma scolarité jusqu'à aujourd'hui.

##### ***1.1.1.1 Mon enfance dans un village kabyle***

Née dans un village situé au pied des montagnes de la petite Kabylie. Etant l'aînée de ma fratrie, je passais mes journées d'enfant à les garder, à leur apprendre l'alphabet et l'écriture. Hormis ces tâches là je me sentais prisonnière d'un système incompréhensible au départ. J'avais d'abord du mal à trouver ma place au sein de ma famille et ensuite dans la société, ce n'est qu'en grandissant que j'ai pu analyser les traits caractéristiques de ce monde traditionnel, patriarcale et dogmatique déshéritant les filles de tous droits humains. Etouffées, celles-ci étaient, à travers les générations, réduites à de simples figures de bonnes femmes au foyer dans le meilleur des cas. C'est à partir de cette période que j'ai commencé à esquisser mon chemin en quête d'une distinction par la voie de l'apprentissage scolaire.



### *1.1.1.2 Une scolarité façonnée par la découverte du français et la notion de proximité*

1982 à 1988 : j'ai eu une scolarité classique, c'est-à-dire que je suis passée par une école primaire qui initiait aux fondements de l'éducation nationale en six années. Je n'aimais pas l'école et particulièrement un professeur de mathématiques qui nous punissait à chaque erreur : il avait un bâton fin qui arrachait la peau des doigts. Je ne disais rien à personne, car comme pour les autres élèves, nous étions soumis aux mêmes règles. Les trois premières années de l'école primaires étaient un supplice pour moi c'est pourquoi j'avais trouvé un refuge dans le « bavardage en classe ».

Passée à la quatrième année, est arrivée une nouvelle matière : « le Français, Langue Etrangère », bizarrement, c'est une matière qui changea le cours de ma vie : je m'intéressais avec une concentration exceptionnelle aux cours, j'adorais le professeur que je considérais comme une figure paternelle. Mr 'A. Nacer', sa proximité rassurante et sa magnifique prononciation du [Re], m'ont poussée à me surpasser en Français. Mr A. Nacer n'était pas violent en transmettant son savoir : il disait qu'« apprendre passait par l'amour », bien sûr je ne comprenais pas à l'époque ce que voulait dire ce mot « amour ».

Aujourd'hui je me rends compte que c'est l'un des éléments qui m'avait permis d'avancer tout au long de mes études. J'étais attachée à l'enseignant tel à un père bienveillant. Ses valeurs véhiculées à travers sa façon de transmettre, son savoir-être si singulier avec les élèves, ont laissé forcément des résultats positifs sur ma manière de recevoir ce savoir transmis. Il prenait soin d'aller de table en table afin de vérifier si tout le monde avait bien compris l'exercice et cela me plaisait énormément. De par l'intérêt qu'il accordait aux élèves, il était si différent des autres professeurs qui nous donnaient des coups de bâtons à chaque erreur et des centaines de lignes à recopier en guise de punition. L'importance de cette méthode pédagogique basée sur le dialogue, la démonstration et l'explication, mais jamais sur le châtiment et la sanction, faisait partie de mes interrogations d'enfant. Est-ce que les punitions et les châtiments corporels m'ont permis d'améliorer mes connaissances ou au contraire ont-ils contribué à me faire détester telle ou telle matière ? La différence était dans la manière d'enseigner, de transmettre et donc d'accompagner.

Je me sentais importante et commençais à gravir les échelons et termine toujours la meilleure et numéro 1 en français.

Au primaire, l'administration organisait souvent des inter- écoles en chant mais aussi de culture générale et j'étais perpétuellement une de ses représentants clés. Ces moments de compétitions intellectuelles me motivaient, me permettaient de me rendre compte de ma place à l'école, dans ma classe, mais aussi sur l'image que l'événement engendrait dans le village. En effet, à chaque réussite, l'ensemble des participants recevaient des encouragements et des récompenses par les autorités locales de la commune.

J'obtiens mon premier cap des études primaires ce qu'on appelait la 6<sup>ème</sup>. C'est ainsi que s'achève mon premier cycle d'études de six années scindées en deux étapes : les trois premières années étaient celles du désintéressement et de l'endormissement ; les trois dernières années étaient celles de l'éveil et de la curiosité. Voilà donc une motivation qui naît avec la langue française et qui m'accompagne le long de mon parcours personnel et professionnel. La réussite était ma ligne conductrice, bien que seule à la recherche de la perfection, car mes parents ne s'intéressaient pas à mes progrès et n'avaient précisément pas conscience de ce que j'accomplissais. Ma mère s'occupait de l'éducation des plus jeunes et mon père travaillait en déplacement pour nous nourrir, et puis je n'étais qu'une fille et les filles chez nous n'étaient pas vouées à de brillants avenir !

### ***1.1.2 Rencontre de mentors et excellence scolaire***

1988 à 1991 : Je rentre au collège 'Mouloud Feraoun' pour un cycle de trois années difficiles : les cours étaient plus longs, intenses et des professeurs beaucoup plus exigeants. Je mène le même combat pour réussir avec plus de moyens, de temps et de sacrifices. C'était des années de labeur, d'acquisition de savoirs approfondis. Mais aussi de négociations et de concessions avec mes parents : j'ai dû renoncer à l'achat de nouveaux vêtements et favoriser les livres et les guides scolaires. Ces difficultés matérielles me responsabilisaient davantage, j'acceptais sans discussions les tâches intenses imposées par ma mère et valorisais les études comme moyen de m'en sortir pour d'aider mon père. C'est de cette façon que j'ai pu évoluer en m'intéressant à toutes les matières du cursus, même aux mathématiques et à la physique. Je m'organisais afin d'avoir un temps libre pour les révisions après le travail domestique et ainsi réussir mes devoirs et examens. Ces trois années étaient marquées par le soutien de mon professeur 'A' qui était mon modèle, mon mentor : j'admirais la consistance de ses connaissances larges et variées et ce sentiment me poussait à l'excellence.

Ainsi, la validation du brevet B.E.F<sup>2</sup> m'était donc une évidence par ce que j'avais compris l'utilité de l'organisation et de la gestion de mon temps de travail.

1991 à 1994 : trois années au lycée ' Débih Cherif ' : Mon adolescence était sans crises notables : sociable, prévenante, communicative, à l'écoute et prête à aider et à partager mes connaissances, les révisions ou autres activités. Mes camarades de groupe me nommaient « le guide pratique » car je pouvais répondre à toutes les questions relatives aux cours. Je me basais sur ma force en analyse, la diversité de mes lectures et de mes longues heures de recherches à la bibliothèque. Déterminée avec énormément de caractère, je suis devenue un élément important dans la maille familiale. J'avais ma place, mon poids et je sentais l'ampleur de ma responsabilité intellectuelle s'accroître au fil des années. Les trois années du lycée se sont écoulées dans la confiance totale en mes capacités de bonne élève avec une assiduité exemplaire. Étonnamment, l'année du baccalauréat se révéla l'année des grands changements et basculements dans ma vie : j'ai échoué au Bac. La catastrophe inexplicable ! Je rentre alors dans une phase d'effacement et de non existence qui durera cinq années. « Etre femme dans une société traditionnelle signifie aussi accepter des choix qui ne sont pas les nôtres pour une période donnée ».

### ***1.1.2.1 Le parcours du défi***

Dès l'année 2001 la trajectoire de ma vie prend un véritable tournant, obtention du Bac sous le signe de la persévérance et de la revanche sociale. Néanmoins, cet événement n'a pas été sans conséquences, provoquant un bouleversement dans les habitudes de mon village : j'étais la première femme à reprendre des études après un divorce souhaité, à réussir et à effacer la honte, la peur et les stigmates des préjugés écrasants.

2001-2005 : l'entrée à l'université était un autre combat car qualifiée de lieux de dévergondage pour les filles. Malgré les oppositions et les menaces, j'ai fini par accéder au cursus universitaire grâce à la négociation et à l'argumentation. J'ai opté et obtenu mon premier choix : la filière Lettre et Langues, option Langue Français. Je valide mes quatre années avec un succès mérité et sans d'énormes difficultés. J'étais armée pour réussir : une méthodologie irréprochable en matière d'organisation du travail, des fiches de synthèses et des plans pour la révision et la préparation des examens.

---

<sup>2</sup> Brevet d'études fondamentales

Cependant, le monde universitaire était grand, nouveau et riche en connaissances utiles ; mon cercle d'amis, m'a permis de retrouver ma place dans la société et de me sentir utile, voire indispensable ; m'a procuré un cadre d'apprentissage idéal notamment pour l'utilisation d'internet, nouveau à l'époque.

#### ***1.1.2.2 Manque d'accompagnement et absence d'orientation***

Ma vie d'étudiante n'était pas ornée que de trophées : au fil des années universitaires, je me rendais compte d'une défaillance dans le système pédagogique et que je ne recevais et ne transmettais que de la théorie sans aucune pratique me préparant à mon futur métier d'enseignante. C'était là les premiers constats alarmants du système universitaire confortés plus tard par les mêmes remarques à l'université française. En voulant comprendre cette problématique de près, je me suis rapprochée d'une enseignante de littérature comparée, l'a questionné sur la finalité de mes études. Cette dernière n'a pas pu m'expliquer le secret du métier d'enseignant et il fallait que je repère seule le déroulement de la pratique de l'enseignement en m'appuyant sur l'observation. Dès mes années universitaires en Algérie, mes interrogations sur le rôle des enseignants dans la préparation des étudiants à l'insertion professionnelle sont restées sans réponses.

2005 à 2007 : deux années charnières, après l'obtention de ma licence, je décide de poursuivre mes études en France. C'est pour moi une fuite vers l'avant, une quête d'une reconstruction personnelle loin des préjugés. Je voulais simplement vivre et regagner ma dignité. Mais pour vivre en France il fallait aussi avoir un travail ! Mon arrivée à Paris fut contrastée : d'un côté, la paix espérée et d'un autre côté, j'ai été confrontée à une nouvelle réalité fondée sur des codes sociaux nouveaux à apprendre et à comprendre. J'ai été choquée par le rythme de la vie citadine, par la mentalité un peu froide de certaines personnes et par une forme d'individualisme extrême, notamment chez les étudiants.

#### ***1.1.2.3 L'adaptation, déclencher le dialogue et la question du travail***

Un nouvel horizon, un étrange et nouveau système universitaire auquel il fallait m'adapter et m'intégrer immédiatement.

Le master 1 de lettres modernes était difficile, des étudiants moins communicatifs, je ne comprenais rien aux abréviations, aux optionnels, à l'organisation des enseignements en UE<sup>3</sup> et j'avais du mal à prendre des notes.

Gênée dans le groupe, je me sentais indésirable. J'avais peur de prendre la parole, mais j'ai renversé la situation en me rapprochant de mon directeur de recherche. Il était le seul professeur disponible à m'écouter, il approuvait mes points de vue et cela me redonnait de la confiance en moi et en mes capacités. Dès lors que j'ai compris cela, la réussite devenait une motivation finale et l'essentiel résidait dans la maîtrise du processus, des codes de la démarche de recherche, des points déjà acquis en licence. Suite au repérage de mes compétences pratiques, je me suis tournée vers la connaissance des autres. Je voulais dialoguer, interagir, créer un échange, briser le silence et comprendre le pourquoi de cet individualisme qui régnait dans le groupe. Dépassant ma timidité, je me suis mise à engager des discussions avec ceux qui s'apprêtaient à l'exercice et c'est de telle manière que j'ai pu sympathiser avec deux filles de la promotion. Ce furent mes seules vraies connaissances du groupe et qui m'ont soutenu durant les durs moments de cette année transitionnelle. J'ai travaillé sur le thème de l'enfance et mon M1 s'est très bien achevé.

Malheureusement, en M2, l'aventure de la recherche était vécue différemment dans la contrainte d'une réalisation solitaire. J'ai cheminé seule sans explication à ce non-accompagnement qui pourtant devait prendre forme et sens à partir de cette année-là! Je m'étais inscrite ensuite en doctorat de Lettres modernes pendant deux années. Mon directeur de recherche en bienveillant, m'a souvent conseillé de me réorienter si je veux travailler. Au départ je ne comprenais pas, mais après de multiples et vaines et infructueuses recherches d'emploi, j'ai commencé à me rendre à l'évidence et à persévérer dans le bénévolat afin de trouver ma voie.

#### ***1.1.2.4 Statut d'étudiante et le gouffre des petits boulots enchaînés***

En France, hormis les « enfants gâtés », quel étudiant n'a pas connu la galère des petits boulots pour payer son loyer, ses loisirs ou aider sa famille ?

---

<sup>3</sup> Unités d'enseignements

Afin de vivre convenablement en parallèle à mes études de M1 et de M2, je suis passée par toutes les formes de petits « boulots » de survie variant entre le ménage chez des particuliers, la garde d'enfants, la préparation et vente de couscous pour des familles et pour une association de parents d'élèves, le jardinage chez des particuliers et l'accomplissement des missions d'intérim dans une usine de viennoiseries. Mon premier contrat de travail était en plonge dans un restaurant, suivi de deux postes de réceptionnistes en hôtellerie pendant quatre années. Le deuxième contrat de réceptionniste était une expérience singulière, un temps plein et une directrice d'une humanité extraordinaire. Elle savait donner la chance aux jeunes motivés. De cette expérience réussie, j'ai pu confirmer mon énorme capacité à assimiler rapidement les tâches avec un professionnalisme hors pair. Malgré la réussite de cette expérience, j'ai renoncé à une proposition de cdi à la fin de mon contrat, car j'avais une autre ambition, un autre choix professionnel orienté vers l'accompagnement d'adultes.

#### ***1.1.2.5 Ecoute et tenir conseil***

Tenir conseil, aider l'autre à trouver sa voie étaient dans mes fonctions bénévoles depuis mes premières années universitaires en Algérie. Enseignante de français au sein de l'association « *lire et écrire* » au profit de publics illettrés. Le sentiment d'aider l'autre me satisfaisait mais je me demandais toujours qui allait m'aider à trouver mon tout premier et « vrai emploi » ? L'idée d'enseigner ne m'attirait plus, car le devenir était le souhait de mon père et non pas le mien même si mes études m'y prédestinaient naturellement.

En quête d'une autre éventuelle issue de secours pour mon M2 de lettres modernes, je me suis vite livrée aux tests d'un bilan de compétences en 2009. Ces derniers avaient confirmé mon choix orienté vers l'accompagnement. Je me suis retrouvée dans une phase de crise / rupture / recherche de projet car j'avais perdu mes repères professionnels à un moment donné. J'avais transité alors d'association en association pour tester et vérifier mes hypothèses concernant le travail dans le domaine de l'accompagnement. Pour franchir le seuil de l'insertion professionnelle, j'ai choisi l'option des EMT<sup>4</sup>. Il fallait repenser mon projet professionnel et chercher des réponses, des orientations, des repères auprès des anciens étudiants, ceux ayant déjà en emploi, ou ceux qui sont comme moi à la recherche d'une passerelle, d'une issue de secours à travers une formation continue.

---

<sup>4</sup> L'évaluation en milieu de travail.

## **1.2 Du tâtonnement au projet de formation : une problématique partagée autour du système universitaire**

### ***1.2.1 Du constat à la formation adéquate***

En réalité, mon entrée en Master IFAC n'est pas anodine. Elle vient couronner tout un parcours de recherche sur soi, un cheminement truffé de ruptures et de rebonds successifs. Toutefois, l'exploration rétrospective du portfolio et l'examen de mon parcours dans sa globalité m'a permis de refermer des portes laissées ouvertes sur un passé incompris et mal assimilé pour ensuite regarder droit vers un horizon professionnel clair et défini.

Aujourd'hui, je me rends compte de l'utilité de pouvoir identifier ce qui a du sens, de la valeur ajoutée dans un parcours de vie, ce qui anime ma démarche vers l'emploi. Si l'attachement à mes études a longtemps éclairé et conduit mes transitions personnelles et professionnelles, mes acquis de formation quant à eux vont poursuivre la route, cheminant vers le terrain, vers la concrétisation de ma recherche finale et par conséquent l'atteinte du bien être par le travail. Telle est donc l'orientation que prendra mon travail de recherche cette année. Il s'agit du passage de l'épreuve des études à la quête de l'emploi après les diplômes. Ce dont témoignent une vingtaine d'étudiants interrogés à l'université- dans les couloirs, à la sortie de la bibliothèque, à la pause-café, dans le tramway- certains anciens collègues contactés pour savoir ce qu'ils sont devenus et des étudiants de mon entourage, c'est une souffrance intérieure et une attente d'une oreille attentive à leurs plaintes silencieuses.

Je n'ai pas exploité tous les entretiens effectués dans cette phase exploratoire à l'université, mais j'ai opté pour trois d'entre eux qui regroupent les mêmes inquiétudes et questionnements quant à l'avenir des diplômés. Ces derniers présentent aussi un état de perte totale de confiance en l'université et en ses services.

Le constat est alarmant : terminer un cycle long avec toutes les difficultés que l'exercice requiert. Obtenir son haut diplôme sensé ouvrir des portes fermées et se retrouver à nouveau perdu sans repères ni d'orientation accessible. Nous assistons à la naissance d'une nouvelle forme du monde étudiant dont l'avenir se retrouve entre-deux<sup>5</sup> : la lumière de la connaissance acquise et l'ombre de la finalité du master ou du doctorat.

---

<sup>5</sup> Un terme cher à Auguste Boureau, 1998, « *Tactiques ou stratégies des jeunes dans la transition vers le premier emploi : contribution à l'étude de l'insertion professionnelle des jeunes* » Thèse, 482P.

Désormais, ce schéma sombre et déprimant est une caractéristique dominante d'une université en perpétuels renouvellements. C'est aussi un sentiment largement partagé par un grand nombre d'étudiants en reprise d'études, préconisant des filières professionnelles afin de s'en sortir et de limiter les dégâts du chômage « des têtes ».

### *1.2.2 Quelques témoignages d'étudiants interrogés à l'université*

#### **A) Alex 25 ans, étudiant en M1 FLE (français langue étrangère):**

(...) J'ai suivi un cursus complet en lettres modernes : après le bac, j'ai validé ma licence, trois ans d'études acharnées (...) je suis rentré en M 1 de littérature comparée que j'ai validé avec d'énormes difficultés, (...) les profs étaient super exigeants. J'ai voulu aller vers l'enseignement juste après, mais les portes étaient fermées, déjà que je n'étais pas préparé et je n'avais pas confiance en moi, enfin bref.

Je continue en M2 que je valide normalement et c'est là qu'arrivent les grands ennuis : là où je vais, on me répond que mon diplôme ne vaut rien et pour enseigner il faut de l'expérience ou un diplôme spécialisé, pffff. La galère commence : je m'inscris à pôle emploi, on m'aide en rien mais on me fait comprendre que je n'étais pas employable ! On m'a renvoyé l'année dernière vers l'AFIJ (l'association pour l'insertion des jeunes diplômés qui n'existe plus je crois !) : je leur dis que je veux trouver du travail, je m'inscris, deux ou trois rdv avec une conseillère et elle finit par me dire que je devrai me réorienter vers une autre filière professionnelle.

Je décide alors de m'inscrire en M1 FLE et j'espère trouver un poste stable dans une association ou partir au Canada du coup après un deuxième M2 obligatoire. (...) J'en ai marre des remplacements et des pistes précaires sans une véritable issue (...) Je me sens éparpillé dans tous les sens, c'est presque regrettable d'être étudiant de nos jours, on vaut plus rien.

Alex n'est pas le seul à avoir changé de filières dans l'espoir de s'en sortir, c'est aussi le cas de Sara. La question du contexte économique rend problématique l'insertion des étudiants, même des plus hauts diplômés.



### **B) Sara 35 ans, étudiante en M2 en sciences de l'éducation**

J'ai quitté l'Espagne à l'âge de sept ans, c'est pour ça que j'ai choisi l'option « Espagnol » pour mes études universitaires. Mon choix est clairement motivé par l'attachement aux origines. Je prépare et obtiens ma licence, puis passe en Maîtrise en littérature étrangère. Entre la licence et la maîtrise je me tourne vers le monde associatif : EAO (Entraide ouvrière), je donne des cours de français, etc. (...)

Sans projet, après le M1, j'avais besoin d'orientation et ne la trouvant pas, je me retrouve surveillante dans une école dont l'accès était réservé aux M1 seulement. J'ai eu des missions de 2 fois /semaine ce qui n'était pas suffisant pour subvenir à mes besoins. Cependant, ce travail a duré 3 ans tout de même ! Ensuite je me retrouve au chômage, tente les concours CAPES et le concours d'éducateur spécialisé que je ne réussis pas. (...)

J'entreprends des démarches autonomes et finis par m'inscrire à pôle emploi. Le conseiller ne m'a rencontré qu'une seule fois. Il était jeune : je me présente, mon projet en germe et il me dit : « vous savez, dans une semaine, pôle emploi ouvre un concours, inscrivez-vous. Il me sort un dossier et me le donne. » Je commence à remplir mais je me dis : « passer le concours qui demande des savoirs généraux, études de cas, non, non, cela ne m'intéresse pas ! »

Je retourne à mes recherches de boulot et c'est l'angoisse de fin d'études ! Formation en espagnol que faire avec ? (...)

Mon niveau d'études m'a permis de décrocher un contrat à la Chambre de Métiers de 5h/semaine contractualisée au minimum ! En même temps je donnais des cours de français dans une maison des jeunes. (...) L'université ne m'a rien apporté en termes de soutien, mon directeur en maîtrise était sur Paris et moi à Metz. Donc pas d'accompagnement à la recherche universitaire déjà puisque je dépensais énormément d'argent dans les trains pour aller le rencontrer. La question d'hébergement m'a démotivé au point d'abandonner mon M2. J'ai perdu la foi en l'université ! (...) deux ans plus tard je retourne en formation d'éducateur spécialisé avec un premier stage à Paris, et un second à Orléans qui se passe bien et qui se termine par une embauche dans une association. Le problème est que le poste ne me correspondait pas et je me sentais mourir à petit feu si je restais.

Quatre années après je retourne à l'université en formation continue pour m'épanouir, poursuivre un M2 en accompagnement d'adultes ! Mon orientation est désormais orientée vers le collectif et j'envisage après de retourner dans ma ville natale et me rapprocher de ma famille.

Sara a multiplié les formations et elle n'a pas terminé son chemin de réorientation tout comme Léna. Pour elle, l'accompagnement est faible à l'université, mais les études lui permettent tout de même de se construire un projet.

### **C) Léna 28 ans, étudiante en M1 psychologie du travail et des organisations**

(...) Moi, j'ai fait à la base une licence de droit privé option juriste d'entreprises. Ensuite une année notariale pas intéressante du tout et qui a été décisive pour l'abandon du droit. Au départ je voulais pas faire du droit, mais tout mon entourage m'a poussé à y aller alors j'ai suivi et voilà que je reviens à mon premier désir. C'est-à-dire à la psychologie.

Oui, c'est ce que je voulais faire depuis toujours, et je suis inscrite cette année en M1 en psycho du travail et des organisations. J'espère vraiment trouver un travail dans tout ce qui est Rh, DRH, Recrutement, BCA ou psychologue clinicienne.

En tout cas je suis convaincue que j'aurai plusieurs choix et sans doute plus de chance qu'en restant en droit. J'ai galéré dans mes recherches d'emploi, la ville est petite et les chances sont moindres. Pour aller dans d'autres villes, je me sens pas quitter ma famille et c'est pour ça que je me bats ici.

L'année prochaine si je réussis mon M1 je serai en M2 et avec le diplôme je verrai peut être, enfin, la fin du chômage et des petits contrats d'été et je pourrai penser à un début de carrière bien que la notion de carrière n'a plus sa place de nos jours avec toutes les mutations sociales qu'on connaît.

Les trois étudiants partagent la même désorientation, la même quête d'une voie qui leur permettrait de trouver un emploi stable et une satisfaction personnelle. Cela nous renvoie à nos propres questionnements liés à la formation universitaire d'aujourd'hui et à ses finalités. Néanmoins, la difficulté n'est pas uniquement liée à la formation universitaire, elle est fortement associée aux problèmes d'insertion professionnelle dans un contexte économique difficile. Cela touche toutes les catégories sociales et n'épargne pas les étudiants, même ceux qui possèdent des hautes qualifications.

La vraie question pour amorcer notre réflexion sur le rôle de l'université actuelle est de savoir dans un premier temps le fonctionnement qui la dirige, ses missions et la politique qu'elle entretient pour gérer ses effectifs en croissance graduelle.

Comprendre l'accompagnement des étudiants, plus particulièrement des diplômés universitaires à la fin de leurs cycles de Master, lui donner un sens et chercher des réponses institutionnelles pour favoriser l'insertion de ces jeunes constitue le cœur de notre recherche. De par la logique des politiques éducatives, les étudiants se retrouvent pris au piège d'un système fermé, dédié à des présentations de savoirs théoriques. Statistiquement<sup>6</sup> seules les Grandes Ecoles qui forment aux savoirs par alternance permettent aux étudiants de réussir avec une finalité et un réel espoir de déboucher sur un métier leur permettant d'exploiter les savoirs acquis.

Notre travail s'intéressera donc à cette catégorie enfermée dans ce schéma théorique et qui croit pourtant au rêve de l'emploi comme conséquence logique d'un diplôme.

Dans ce mouvement sont rangés et classés des étudiants des filières dites non sélectives de l'université française. Bien qu'ils maîtrisent leur métier d'étudiant, ces derniers se retrouvent seuls face à un monde incertain et inconnu qui est celui du travail. La réalité des insertions professionnelles démasque souvent un déséquilibre entre la formation et le monde de l'emploi.

Nous tenterons dans le chapitre qui suivra de cerner le milieu universitaire dans lequel évoluent des étudiants en quête d'un « premier emploi »<sup>7</sup>, mais aussi de voir comment ces derniers deviennent des « experts » dans le métier d'étudiant.

---

<sup>6</sup> Selon les enquêtes de la commission de la conférence des Grandes Ecoles (CGE) : concernant la promotion de 2011 sur 40 000 participants au questionnaire, le taux d'insertion professionnelle est supérieur à de 85% et à 95% en 2012. Consulté sur le site [www.enquete.cge-2011](http://www.enquete.cge-2011.fr)

<sup>7</sup> C'est une expression qui a marqué le travail d'Auguste Boureau (1998) « Tactiques ou stratégies des jeunes dans la transition vers le premier emploi ».

**PARTIE 1 : DU MILIEU UNIVERSITAIRE A  
L'UNIVERS PROFESSIONNEL :**

**CADRE THEORIQUE ET GENESE D'UNE  
PROBLEMATIQUE**

## **Chapitre 2 : Apprendre à l'université**

Nous avons évoqué le commencement de notre contexte de recherche ancré dans la phase universitaire. Nous allons à présent découvrir ce que nous offre l'université en termes d'apprentissages et étudier les acquis de formation aboutissant à la maîtrise de ce qui est appelé « le métier d'étudiant ».

### **2.1 Évocation historique du système universitaire**

L'université ne se réduit pas à un simple lieu d'études et d'attribution de diplômes. Elle s'organise selon deux dimensions : d'une part elle est une institution intellectuelle, génératrice d'une culture savante implantée et appartient à une communauté européenne des universités. Autrement dit, à une communauté humaine regroupant du personnel et des étudiants. D'autre part, l'université est une institution juridique à part entière, régit par des lois et soumise à des arrêtés ministériels.

En France l'université est un établissement public de l'État mentionné dans l'article 34 de la Constitution. Elle s'inscrit donc dans le cadre de l'organisation de ce dernier et c'est la Nation par ses lois et règlements qui fixent ses missions et son cadre juridique. Ses missions générales sont essentiellement<sup>8</sup> :

- ✓ La transmission des savoirs et méthodes de travail ;
- ✓ Assurer la formation initiale et la formation continue ;
- ✓ L'orientation et l'insertion professionnelle ;
- ✓ Favoriser la mixité et l'égalité, entre les hommes et les femmes, notamment en matière d'orientation ;
- ✓ Concourir à l'éducation et à la connaissance civique ;
- ✓ Assurer une formation adaptée aux exigences socioprofessionnelles.

---

<sup>8</sup> Se référer aux différents textes de loi relatifs aux missions de l'université, notamment à la loi LRU du 10/08/2007 N° 2007-1199 (voir annexes).

### 2.1.1 Les origines de l'Université

Si nous tentions d'attribuer une définition au mot université ce serait une « communauté (plus ou moins) autonome de maîtres et d'étudiants réunis pour assurer à un niveau supérieur l'enseignement d'un certain nombre de disciplines. »<sup>9</sup> Les premières universités ont vu le jour au début du XIII<sup>ème</sup> Siècle et dispensaient d'un savoir ouvert à tout homme libre, à savoir des domaines rattachés par définition à un premier pôle aux arts libéraux : les grammaires, la rhétorique, la logique, l'arithmétique, la musique, l'astronomie et la géométrie. Puis à un second pôle qui est celui de la théologie et le savoir sacré.

Aujourd'hui, les universités sont des établissements publics ouverts à tous par opposition aux Grandes Ecoles dont l'entrée est sélective et soumise à des critères spécifiques et concours selon les filières.

Depuis les années 1960, l'organisation interne des institutions universitaires a connue des transformations majeures dues à la croissance des effectifs et à la création de nouvelles filières, de nouvelles disciplines, de nouveaux diplômes, voire une nouvelle organisation des cycles (LMD : licence, master, doctorat). L'université est ainsi conquise par la loi du marché : les orientations des politiques publiques de même que celles des institutions se sont transformées par l'importance de la demande de nouveaux publics. Le contexte socio économique de plus en plus exigeant a accentué et renforcé la demande de diplômes supérieurs comme billet d'entrée sur le marché de l'emploi.

Il faut souligner qu'un ancien clivage s'est depuis toujours enraciné entre l'université et les Grandes Ecoles : sous l'Ancien Régime, la création des établissements spécialisés (l'école des Ponts et Chaussées 1747, l'école des Mines 1783) est venue remplacer la décadence des universités qui n'étaient qu'un médiocre reflet des universités médiévales. Après la Révolution, l'université impériale 1806, avec un nouveau système, a regroupé les établissements du secondaire, ceux du supérieur et les écoles spécialisées. Seules les universités de droit, de médecine ou de théologie dispensaient d'une formation professionnelle, une caractéristique qui durera jusqu'à la fin du XIX<sup>ème</sup> Siècle.

Toutefois, depuis les années 1960, l'université a connue de multiples réformes visant à plus de professionnalisation des filières, notamment avec la création des IUT.

---

<sup>9</sup> Christophe Charle et Jacques Verger, 1994, Histoire des universités, éd. *Que sais-je ?* P. 3

Mais depuis les années 1970, la crise de l'emploi a accentué la volonté de l'extension de la scolarisation grâce au développement des politiques publiques éducatives, ce qui nécessitait tout un travail sur l'orientation et le choix des filières notamment pour les parents. Ces réformes fondamentales dans son l'histoire de l'université.

## **2.2 Les filières de l'enseignement supérieur**

L'évolution des différentes institutions d'enseignement supérieur tel que l'accroissement inégal des populations accueillies et la transformation de la composition sociale des publics a obligé l'université formellement ouverte à tous à opérer des sélections en interne à travers une hiérarchisation des disciplines.

Les lettres, les sciences, la médecine et le droit constituent le pôle traditionnel des études universitaires. Les deux dernières disciplines des quatre sus-citées recrutaient des étudiants à forte dominante culturelle. Les étudiants qui y sont admis sont soit issus de milieux souvent favorisés socialement, soit ont un fort niveau scolaire :

*« La hiérarchisation des disciplines ne correspond pas seulement aux caractéristiques de leurs publics (origine sociale et scolaire) mais aussi aux débouchés professionnels ouverts à la valeur inégale des diplômes sur le marché du travail. »<sup>10</sup>*

C'est de cette manière que l'université a développé des disciplines complètement éloignées du marché du travail et donc du secteur sélectif et d'autres en concurrence permanente avec les grandes écoles comme la gestion ou les ingénieries.

Cette concurrence entre les disciplines et l'ensemble des changements créés par la croissance de la population scolarisée donnent lieu par conséquence à l'émergence de nouveaux profils d'enseignants issus de différentes origines sociales et scolaires également.

Un nouveau paysage teinte alors le monde universitaire avec pour seule règle la réussite scolaire et l'intégration du marché du travail comme conséquence directe de la crise de l'emploi des années 1970. Sous l'effet de la compétition l'université est rentrée dans l'ère des filières professionnelles (licences ou masters professionnels) et a ainsi confirmé son caractère implicitement sélectif. Intégrer un master ou un doctorat est un exemple fort et concret dans le sens où il faut un dossier et une certaine moyenne en licence ou en master pour y accéder.

---

<sup>10</sup> Maria VASCONCELLOS, 2006, *L'enseignement supérieur en France*, édition La Découverte, P. 63

Cependant, une large partie des étudiants demeure la bienvenue dans des filières dites générales ou « filières refuges »<sup>11</sup>, qui n'exigent pas forcément de critères d'accès et offrent en conséquence moins de chance pour trouver du travail à leur terme.

De 1970 à 1980 le contexte, le public, le corps enseignant s'est modifié pour faire place à de nouvelles exigences liées aux débouchés professionnels. Les étudiants demandent de plus en plus des formations courtes. L'université s'est vue obligée de répondre à ces nouvelles demandes sans être accompagnée ni « *bénéficier d'une orientation politique organisant ou canalisant le flux de nouveaux étudiants comme celle qu'à connu l'enseignement secondaire dans les années 1960.* »<sup>12</sup> C'est ainsi que l'université est rentrée dans une nouvelle dynamique d'adaptation : changement de pratiques pédagogiques, création de filières professionnelles, nouvelles disciplines, nouveaux rapports entre maître / élève mais aussi nouvelle organisation de la vie dans les cités universitaires. Des changements organisés par des textes de loi qui définiront l'orientation future du système universitaire.

## **2.3 Les grandes réformes**

De la multitude de réformes connues par notre système universitaire, nous citerons les plus marquantes d'entre elles.

### ***2.3.1 De La réforme de 1963 à la loi d'orientation de 1968***

La réforme Fouchet prévoyait la diversification des formations et leur adaptation aux débouchés professionnels. Cela passe par une réorganisation des études supérieures en trois cycles en créant de nouvelles filières comme l'histoire de l'art. Dans un esprit d'ouverture et de créativité et en valorisant les formations techniques et professionnelles cette réforme a été victime de son élan et a déclenché la crise de 1968. Cette crise est conduite par les revendications des étudiants et a fait naître une série de réformes et des transformations successives. Dans un esprit de rassemblement, cette loi a tenté d'associer les idées issues du mouvement de contestation et celles des modernistes de rationalisation technique et institutionnelle des universités.

---

<sup>11</sup> Maria VASCONCELLOS, 2006, *L'enseignement supérieur en France*, édition La Découverte, P. 64

<sup>12</sup> Ibid., P. 65



La réforme a mis en place quelques mesures :

- ✓ La création de postes ; l'augmentation d'heures de travail ;
- ✓ Le lancement de l'université expérimentale avec deux universités (Dauphine et Vincennes).

Cette réforme s'appuie sur trois principes : l'autonomie, la pluridisciplinarité et la participation. Néanmoins, sur le terrain, ces principes rencontrent des difficultés liées notamment à l'organisation centralisée de l'Etat qui imposait les programmes, les modalités de contrôle mais exigeait aussi la proposition des diplômes ce qui empêchait l'exercice de cette loi. En dépit de cet obstacle gouvernemental, cette réforme a permis selon Passeron<sup>13</sup> (1986) dans *l'université mise en question, changement de décor ou changement de cap ?* :

- ✓ La suppression des « chaires » au profit des « départements » comme lieux d'élaboration de projets ;
- ✓ De prise de décisions, de diversification des formes de contrôle des connaissances ;
- ✓ De transformation des contenus et des modalités de soutenance de thèses ;
- ✓ De transformation « certificats » en « unités de valeur » permettant une souplesse dans les cursus afin d'introduire la pluridisciplinarité.
- ✓ En 1971, mise en place des UER<sup>14</sup>
- ✓ Création de nouvelles instances de décisions comme le CNESER<sup>15</sup>
- ✓ Création des CPU<sup>16</sup>
- ✓ 1973, création du DEUG<sup>17</sup> comme premier cycle interdisciplinaire, qui est bien différent des DUT<sup>18</sup> à finalité professionnelle.
- ✓ Le deuxième cycle licence et maîtrise reste sur la base des disciplines universitaires.
- ✓ Le troisième cycle en une année préparatoire DEA<sup>19</sup> avant l'entrée en thèse.

---

<sup>13</sup> Maria VASCONCELLOS, 2006, *L'enseignement supérieur en France*, édition La Découverte, P. 68, cité aussi dans VERGER J. (dir), *Histoire des universités en France*, Toulouse, Privat.

<sup>14</sup> Unités d'enseignement et de recherche.

<sup>15</sup> Conseil national de l'enseignement supérieur

<sup>16</sup> Commission des présidents des universités

<sup>17</sup> Diplôme universitaire d'études générales

<sup>18</sup> Diplôme universitaire de technologie

<sup>19</sup> Diplôme d'études approfondies

✓ 1976, le DEA s'ouvre aux formations professionnelles avec la création du DESS<sup>20</sup>

### **2.3.2 L'année 1988 et le plan « Université 2000 »**

Les orientations ministérielles et depuis la loi Savary de 1984, visent à décentraliser la gestion des universités et établir des relations avec l'administration centrale. L'accent est mis sur le rôle des pouvoirs territoriaux et locaux, notamment pour financer des activités d'enseignement en direction des étudiants afin de pouvoir participer aux décisions au sein des universités.

### **2.3.3 1989 La loi d'orientation sur l'éducation, dite loi Jospin**

La loi d'orientation sur l'éducation du 10 juillet 1989, dite loi Jospin, est une loi qui modifie largement le fonctionnement du système éducatif. Elle a pour objet de renforcer l'encadrement des élèves dans les écoles et établissements d'enseignement situés dans des zones d'environnement social défavorisé et des zones d'habitat dispersé et de permettre de façon générale aux élèves en difficulté de bénéficier d'actions de soutien individualisé.

Six titres constituent le corps de la loi : la vie scolaire et universitaire ; les personnels ; les établissements d'enseignement ; les organismes consultatifs ; l'évaluation du système éducatif ; dispositions diverses.

### **2.3.4 Les années 1990 et la déclaration de Bologne**

Les revendications de 1968 se concrétisent : l'autonomie, la diversification, la professionnalisation, l'ouverture internationale et la décentralisation. L'une des grandes réformes de ces années 1990 est la Déclaration de Bologne<sup>21</sup> du 19 juin 1999 et la naissance d'un régime académique européen: elle est d'abord un projet de grande envergure projetant de changer et de transformer les conditions de productions mais aussi de diffusion du travail intellectuel. Cette déclaration découle du rapport Attali 1998 pour un modèle européen d'enseignement supérieur avec l'engagement d'apporter une dimension intellectuelle, sociale et technologique. Le texte est à l'origine de la réforme des universités, mais aussi à la base du système LMD organisé en trois cursus : licence, master et doctorat.

---

<sup>20</sup> Diplôme d'études supérieur spécialisé

<sup>21</sup> Franz Scultheis, Marta Roca I Escoda et Paul-Frantz cousin (dir), 2008, *Le cauchemar de Humboldt : les réformes de l'enseignement supérieur européen*, éd. Raisons d'agir, P. 6

Autrement dit, le système a pu introduire une politique économique dans le monde universitaire avec les OCDE<sup>22</sup>. Et c'est en 2000 lors de la réunion européenne de Lisbonne qu'une nouvelle stratégie est définitivement adoptée prônant une Europe compétitive fondée sur « l'économie du savoir ».

Ses fondements sont les suivants:

- ✓ Adoption d'un système universitaire fondé sur deux cursus, avant et après la licence ;
- ✓ L'accès au second nécessite d'avoir achevé le premier et les diplômes obtenus au premier niveau permettent l'insertion sur le marché du travail européen ;
- ✓ Mise en place de crédits « ECTS » d'enseignement européen facilitant la mobilité des étudiants ;
- ✓ Faciliter l'accès aux études et aux formations ;
- ✓ Reconnaissance et valorisation des périodes de recherche pour le personnel de l'enseignement supérieur ;
- ✓ L'ouverture à l'espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche dans un esprit coopératif
- ✓ La loi LRU : relative aux libertés et responsabilités des universités en leur accordant davantage d'autonomie financières et de gestion de personnel.

### **2.3.5 Les années 2002- 2005**

Ce sont les années de la réelle mise en pratique du système LMD qui a coïncidé avec une montée accrue du chômage des diplômés universitaires après les années joyeuses pour l'emploi du ministère Jospin. En effet, la crise que traverse l'Allemagne est responsable de la fragilité de la situation économique en France et par conséquent de la montée d'une forme d'inquiétude sur un avenir de plus en plus incertain et limité.

L'université française a connu en l'espace d'une vingtaine d'années une véritable métamorphose. Entre 1980 et 2003 se sont les filières professionnelles avec les écoles de commerce, d'ingénieurs, les sections de techniciens supérieurs (STS) et les instituts universitaires de technologie (IUT) qui se sont le plus développés.

---

<sup>22</sup> Organisation de coopération et de développement économique déjà en place depuis 1996.

Le même paysage est observé à l'Université dans ses composantes générales notamment avec la naissance des IUP<sup>23</sup> et elle propose 397<sup>24</sup> filières en 2003.

*« De même, à la rentrée 2003, on comptait 747 licences professionnelles contre un millier en 2004 et plus de 1200 en 2005. Et aujourd'hui, les formations de 3<sup>e</sup> cycle universitaire délivrent plus de DESS/masters professionnels que de DEA/master recherches et de thèses<sup>25</sup>. »*

La montée du professionnel est visible mais ce phénomène a-t-il pu réduire le chômage des diplômés et favoriser leur insertion professionnelle du fait de cette inflation des diplômes délivrés ? Il s'agit là d'une question majeure à laquelle nous tenterons de répondre le long de ce travail.

Après ce panorama global de la situation de l'université française. Nous constatons que le système est traversé par de multiples changements, des réformes, des textes de loi, des augmentations d'effectifs d'enseignants et d'étudiants. En tant qu'institution, l'Université est un monde complexe régit par des obligations gouvernementales et des exigences européennes œuvrant pour l'amélioration des programmes, des formations proposées, mais aussi pour l'insertion des diplômés sur le marché du travail.

Les statistiques nationales montrent les évolutions du monde universitaire par rapport aux diplômes délivrés, aux insertions effectuées, mais aussi à l'effet des disciplines sur les résultats atteints. En effet, malgré les effectifs déployés pour améliorer l'enseignement, la question de l'accompagnement reste non résolue, ce que reflètera le tableau suivant.

---

<sup>23</sup> Instituts universitaires professionnalisés

<sup>24</sup> Christophe Charle et Charles Soulié (dir.), 2007, *Les ravages de la « mondialisation » universitaire en Europe*, Ed. Syllepse, P. 174

<sup>25</sup> Ibid., P. 175

Année	Discipline	Taux
A partir de l'année 1960	Littérature française et comparée, langues anciennes et philosophie.	De 42,9% passe à 15,9% en 2002
	L'histoire et la géographie	32,7% passe à 18,9% en 2002
	Sciences humaines et sociales (la sociologie, la psychologie, les sciences de l'éducation, l'information-communication, etc.)	Passe de 9,7 à 36,9 en 2002
A partir de l'année 1980	Développement des domaines sportifs ;	384% entre 1992 et 2002
	Les sciences de l'informatique et de la communication	94% en 2002
	La psychologie	71,3% en 2002
	La sociologie	69, 9%

Tableau N° 1 des évolutions du nombre d'enseignants par disciplines<sup>26</sup>

Ainsi les années 1960 ont connu une régression des effectifs dans les filières classiques contrairement à l'évolution des nouvelles filières «où le rapport au terrain, à l'actualité, comme à la « commande sociale » ou plus exactement bureaucratique- est nettement plus développé. »<sup>27</sup>

Quant aux diplômes délivrés, les chiffres soulignent nettement l'augmentation de leur nombre selon les statistiques actuelles.<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Franz SCULTSEIS, Marta Roca I Escoda et Paul-Frantz COUSIN (dir), 2008, *Le cauchemar de Humboldt : les réformes de l'enseignement supérieur européen*, éd. Raisons d'agir, P.97

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> <http://www.education.gouv.fr/cid57096/reperes-et-references-statistiques.html>

<b>Année Diplôme</b>	<b>1948</b>	<b>1963</b>	<b>1973</b>	<b>1982</b>	<b>1990</b>	<b>2001</b>	<b>2005</b>
<b>DEUG</b>	-	14550	20363	22361	39127	53064	51064
<b>Licence</b>	2761	5339	22044	19191	31703	58511	65072
<b>Licence prof.</b>	-	-	-	-	-	218	3237
<b>Maîtrise</b>	-	-	10614	10357	16308	30444	35963
<b>DESS Master prof</b>	-	-	-	1819	2562	8907	12968
<b>DEA Master recherche</b>	-	-	-	5058	5843	7999	10028
<b>Doctorat</b>	73	183	1191	2099	1513	2449	2303

**Tableau N° 2 expliquant le nombre de diplômes délivré en France de 1948 à 2005**

Depuis les années 1970 le rôle des diplômes s'est largement développé dans la transmission du statut social et professionnel d'une génération à l'autre. Pour les étudiants des couches populaires, obtenir un diplôme signifie pour les parents que leur enfant échapperait au chômage et à la précarité dont ils sont victimes. Les familles investissent alors grand dans l'éducation de leurs enfants avec le peu de connaissances qu'elles ont reçues. Malheureusement, en dépit de tous ces efforts, il y a une réalité qui rappelle l'existence de freins notoires comme la question des origines, des ressources culturelles et sociales données à l'enfant et le degré de rentabilité des études. En effet, le même diplôme n'ouvre pas les mêmes opportunités socioprofessionnelles selon les origines ethniques, sociales ou géographiques du diplôme. Et ces points seront abordés en profondeur ultérieurement.

Cependant, afin d'apporter des éclairages sur cette question primordiale de notre recherche et qui est liée à l'insertion de ces jeunes diplômés, nous tenterons de dévoiler les chiffres liés à l'insertion professionnelle de ces derniers. Le tableau suivant montrera la répartition des sortants de formation initiale en fonction de leur diplôme le plus élevé.

Cela reflètera la situation des étudiants diplômés et le constat inquiétant concernant la baisse des taux : 10% pour les hommes et 15% pour les femmes ayant un diplôme de master et doctorat. C'est cette catégorie qui nous intéresse particulièrement pour cette recherche.

En moyenne sur 2009, 2010 et 2011, 700 000 jeunes sont de formation initiale. 47% sont sortis diplômés de l'enseignement supérieur. Le taux est faible par rapport aux objectifs ciblés par la réforme de 2000, ce qui rend leur insertion professionnelle encore plus périlleuse du fait des crises répétitives.

<b>Diplômes de fin d'études</b>	<b>Année de sortie de formation initiale 2006 à 2008 en pourcentage</b>	<b>Année de sortie de formation initiale 2009 à 2011 en pourcentage</b>	<b>Pourcentage selon sexe masculin</b>	<b>Pourcentage selon sexe féminin</b>
<b>DEA, DESS, Master, Doctorat</b>	10	12	10	15
<b>Ecoles supérieures</b>	6	5	6	4
<b>Licence, maîtrise</b>	10	10	8	12
<b>DEUG, BTS, DUT et équivalent</b>	12	12	12	11
<b>Paramédical et social</b>	3	3	1	5
<b>Total diplômés et études supérieures</b>	42	42	37	47

**Tableau N°3 : Etude à la sortie du système éducatif<sup>29</sup>**

A la suite des données chiffrées, nous passerons à l'activité de l'étudiant au sein de l'université. Comment vit-il dans ce contexte nouveau et particulier ? Quelles stratégies invente-t-il pour réussir son cursus ? Qu'est-ce qu'être étudiant et apprenant à l'université ?

<sup>29</sup> <http://www.education.gouv.fr/cid57096/reperes-et-references-statistiques.html>

## **2.4 Apprendre et le métier d'étudiant**

« *L'université est avant tout un lien dans lequel la nation place sa confiance et est la dépositaire de ses propres valeurs* »<sup>30</sup> Dès lors, trois missions principales lui sont attribuées : la transmission, l'élargissement et l'application de la connaissance. Néanmoins, son efficacité comme système se conforte parfois à des remises en question. Ces interrogations portent essentiellement sur la finalité des enseignements proposés. Ceci est dû au fait que l'université oscille entre son caractère humaniste et sa volonté d'adopter une allure professionnelle. Deux théories guident ce bal et haut lieu de formation : la première théorie sociologiste considère l'éducation comme un processus d'intégration des individus dans la société. Un processus dans lequel les connaissances acquises doivent avoir pour finalité le bien être et l'harmonie de la société. La théorie psychologiste voit, quant à elle, l'éducation comme une voie du développement des potentialités de l'individu et de sa compréhension du monde. Ces deux théories reposent d'une part sur une thèse sociologiste de l'adaptation et d'autre part sur une thèse psychologiste de l'épanouissement.

Notre recherche tentera d'apporter des éclairages sur ces questions liées implicitement aux finalités et aux débouchés des enseignements universitaires. Pour cela nous conduirons d'abord une analyse fine du métier d'apprenant.

### ***2.4.1 Le métier d'apprenant et l'école***

En français, le mot apprendre signifie à la fois « s'instruire » (Learning, lernen) et « instruire » (Teaching, lehren) ; on apprend donc les maths, la physique et on les apprend à quelqu'un. Dans ce sens, cette ambiguïté est en elle-même significative. Parfois l'opposition disparaît entre celui qui instruit et celui qui s'instruit, puisqu'il peut s'agir de la même personne qui fait les deux actes. Par conséquent, l'apprentissage peut être conçu comme l'acquisition d'un savoir-faire, d'une conduite utile au sujet ou leur transmission à d'autres que lui. Cet acte peut être reproduit à volonté selon les besoins et les situations.

C'est donc à l'école que l'apprentissage prend forme et se met en place. Deux facteurs contribuent à cette acquisition et à la rentabilité du processus d'apprentissage : les prédispositions et l'éducation de base des élèves.

---

<sup>30</sup>Von Humboldt, dans Mariane Frenay, Bernadette Noel, Philippe Parmentier, Marc Romainville (1998), « *L'étudiant apprenant* », éd. De Boeck & Larcier université, P. 53



C'est pourquoi Philippe Perrenoud pense qu'apprendre « *peut être une activité très complexe, fragile, sinueuse, qui dépend de l'humeur, du climat, de l'énergie.* »<sup>31</sup> En effet, l'acte d'apprendre est tributaire du rythme personnel, de l'état d'âme de l'individu, du ressenti momentané, mais aussi d'autres facteurs sociologiques qui constituent son environnement global. C'est de là que découle la complexité de la tâche et la différence d'acquisition d'un élève à un autre. Dans la réalité, l'acte d'apprendre nécessite un énorme investissement temporel, psychologique et engage des moyens et une programmation qui met l'apprenant en position d'acteur de ses apprentissages en permanence.

Cependant, il y a apprendre à apprendre et apprendre pour apprendre. Ces objectifs sont définis par l'école dès les premières années de scolarisation en se basant sur la transmission des procédures. Selon Aumont, Bernadette, Mesnier, Pierre-Marie « *l'apprentissage des procédures est la formation essentielle de l'école*<sup>32</sup> » Apprendre apparaît alors comme un état clos sur le passé par opposition à un processus. Sur le terrain, dès lors que l'apprentissage rentre dans la vie de tous les jours d'un apprenant, celui-ci peut en faire un métier avec ce que cela nécessite en matière d'exigence et de travail continu.

Mais l'apprenant a-t-il réellement un espace pour agir et entreprendre dans un système fermé ? Pour échapper à ce schéma, seul le travail personnel peut pousser à entreprendre autrement. D'après Aumont et Mesnier cela se produit dans la relation du sujet à l'objet à connaître. Visiblement, les conditions d'apprendre ne sont pas réunies à l'école alors qu'elles le sont dans des situations professionnelles et personnelles. Pour ces auteures :

« *L'acte d'apprendre comme processus de construction progressive d'un savoir personnel sur un objet à connaître est analysé comme :*

- *Un rapport direct et autonome à un objet à connaître*
- *Comme une action menée librement par l'apprenant »*<sup>33</sup>

Ce que l'école ne dispense pas réduit donc la possibilité de concevoir et de réaliser un projet de façon autonome.

---

<sup>31</sup> Philippe, Perrenoud, 1994, *Métier d'élève et sens du travail*, Issy-les- Moulineaux, ESF, P. 127

<sup>32</sup> Aumont, Bernadette, Mesnier, Pierre-Marie, (1992) L'acte d'apprendre, cité par Alain Grimot (dir), 1996, *Les chemins de l'apprentissage, l'actualité des méthodes d'éducation nouvelle*, éd. RETZ, P. 35

<sup>33</sup> Ibid., P. 38

Mais ce phénomène peut s'exprimer beaucoup plus chez les étudiants universitaires qui ont une grande marge d'autonomie dans l'exercice de leur métier d'étudiants.

#### **2.4.2 Du statut d'élève à celui d'étudiant**

Le sens du mot étudiant du latin « studium » renvoie au zèle et à la passion de la connaissance. Le fait que ce dernier soit constamment à proximité d'un enseignant il :

*« N'est plus celui qui étudie, mais celui qui fait des études dans une institution [...] Il a perdu sa curiosité et son autonomie [...] Etudier est une façon d'apprendre et une façon bien intellectuelle »<sup>34</sup>.*

L'apprentissage à l'université constitue une entreprise très individuelle, chacun l'aborde selon sa détermination et son projet professionnel. Pour une minorité, l'enseignement supérieur peut apparaître comme une continuité du vécu dans le secondaire. Pour d'autres, c'est un changement radical, une rupture clairement ressentie, pour lequel ils ne sont pas préparés ni organisés. A travers la réflexion sur la formation universitaire, l'étudiant est considéré tel un acteur social, sans oublier qu'il est avant tout en position d'apprenant et par conséquent le noyau central de la boucle d'enseignement. En effet, les études universitaires représentent une étape importante dans l'existence des jeunes qui s'y engagent. Il s'agit d'une transition entre deux vies : l'adolescence et l'âge adulte, l'école et le monde du travail. Wouters&De Ketele (1993)<sup>35</sup> soulignent que le passage du secondaire à l'universitaire est souvent vécu comme une rupture de contexte.

Après l'enseignement secondaire, l'étudiant fait l'expérience d'un nouvel univers complexe dont il ignore presque tout et face auquel il se retrouve démuni, déstabilisé quoiqu'il en soit le personnage central.

Pour expliquer l'origine de l'intérêt porté au statut d'étudiant, les faits fondateurs remontent à la réforme de 1982 qui n'aboutit que pendant l'année universitaire 1983-1984 concernant les premiers cycles universitaires.

La raison principale s'appuie sur résultats médiocres obtenus, et qui étaient à l'origine de la nécessité de s'orienter vers des filières professionnelles.

---

<sup>34</sup>Clouzot olivier, Bloch Annie, 2001, apprendre autrement, éd. d'Organisation, P. 27

<sup>35</sup> Voir le texte de Mariane Frenay, Bernadette Noel, Philippe Parmentier, Marc Romainville (1998), « *L'étudiant apprenant* », éd. De Boeck& Larcier université.

Pour cela une étude est faite et a prouvée que les formations universitaires des années soixante-dix ne répondaient pas à la demande du marché de l'emploi.

Ainsi, les étudiants s'inscrivaient à l'université sans projet préalable et sortaient sans projet déterminé et par conséquent se retrouvaient sans emploi. A ce sujet, Alain Coulon constate que :

*« Plusieurs études montraient que l'orientation des étudiants n'était pas satisfaisante et que cette mauvaise orientation ou parfois son absence totale, n'était pas étrangère aux nombreux échecs rencontrés en premier cycle »<sup>36</sup>*

A la base la réforme en question visait à :

- ✓ Favoriser l'information et l'orientation dès l'entrée à l'université ;
- ✓ La nécessité de recruter les bons élèves en deuxième cycle et donc de motiver l'excellence pour permettre l'insertion professionnelle dès le niveau bac+2

L'exemple de cette réforme réalisée à Paris 8 (année tests) est révélateur dans le sens où l'intégration des stages afin d'avoir un rapport au monde du travail était une première dans l'expérimentation universitaire. Ainsi, après la réforme votée en 1984 les universités ont eu la liberté d'aménager et d'organiser les changements selon les besoins sans imposer la loi de façon systématique. Crescendo, les changements s'organisaient selon deux grands points. Un point est lié aux enseignements, aux diplômes et aux finalités et l'autre lié directement au statut de l'étudiant :

- ✓ Les premiers cycles sont passés par des phases : DEUG, Licence, Maîtrise, DESS, Master 2 puis Doctorat.
- ✓ L'élève à son arrivée à l'université n'est pas encore étudiant il est juste quêteur d'un savoir et enseignement supérieur. Une fois introduit, il a tout un apprentissage à acquérir avant de le devenir.

Mais avant de venir étudiant, celui-ci doit traverser des tunnels indéfinis balisés de changements multiformes et opaques à franchir.

---

<sup>36</sup>Alain Coulon, *Le métier d'étudiant*, 2005, éd. Economica, P. 18

### ***2.4.3 Les différents changements affrontés***

#### ***2.4.3.1 L'environnement***

D'un côté, c'est dans un cocon familial que l'élève passe l'étape du secondaire. Protégé, soutenu, guidé, aiguillé, ce dernier a des repères solides à chaque phase de ses études. D'un autre côté, au sein de l'institution, le petit groupe de classe offre un cadre rassurant évoluant au rythme des contrôles continus habituels et réguliers. En dehors de l'école, peu sont ceux qui ont des activités prégnantes et des obligations à assumer. Cependant, passés à l'université, l'élève doit apprendre à être autonome et à s'organiser seul. Il se retrouve d'abord confronté à un changement d'environnement.

L'école secondaire, à dimension humaine, est remplacée par un gigantesque campus universitaire. Les déplacements sur ces campus est une véritable conquête en terre inconnue.

Ajouter à cela les bâtiments de cours et les bureaux administratifs, les logements à proximité des complexes sportifs, culturels ou sociaux. Ce sont de véritables lieux de perdition de par leurs grandeurs et la multitude d'offres en activité sportives par exemple.

Parallèlement à cette nouvelle vie, la séparation familiale vient rajouter son poids. L'élève est parfois contraint de quitter le cocon familial pour ne rentrer que le week end ou pour les vacances.

#### ***2.4.3.2 Nouvelle relation pédagogique***

La relation avec les professeurs est différente de celle déjà connue au secondaire. Cette différence se ressent dès les premiers cours. Perdu, inconnu du professeur, l'étudiant se cherche dans la mêlée d'étudiants présente dans l'amphithéâtre. Choqué, l'étudiant devient parfois spectateur de l'exposé présenté par le professeur. Etant donné le nombre important d'étudiants, un professeur ne peut pas tous les connaître au point de ne s'intéresser qu'à la présentation de son cours.

Un autre point important à souligner est la question des évaluations. C'est un réel changement car tous les professeurs n'indiquent pas et ne communiquent pas ce qu'ils attendent des étudiants. C'est à lui d'aller enquêter, de chercher les anciens sujets d'examens pour se préparer et doit également affronter les épreuves de l'oral comme modalité d'évaluation dans certains cas.

En outre, à l'université la période de préparation des examens demande un investissement personnel intense, ce qui constitue une charge de travail supplémentaire par rapport aux cycles précédents.

#### **2.4.3.3 Changement de contenus et de méthodes**

En effet, le langage universitaire est peu familier, très technique et c'est à l'étudiant de fournir des efforts de compréhension et d'adaptation. Il doit également apprendre à réaliser ses plannings personnels pour les révisions. Quant aux cours, ils sont souvent remis sous forme de photocopiés. Ces derniers constituent une nouvelle forme de supports pour les étudiants.

Contrairement au secondaire, le savoir transmis est souvent théorique, abstrait et parfois très éloigné de la formation professionnelle que l'étudiant s'attend à recevoir. Les statistiques montrent que 71,3% des étudiants affirment que les études universitaires constituent une rupture radicale par rapport au secondaire. Selon Pourtois et Lhermitte :

*« Dans le secondaire, les étudiants se sentent guidés dans leurs études; le travail est jalonné de contrôles réguliers permettant un réajustement ; les exigences sont relativement identiques pendant six ans; certains professionnels dictent encore leurs cours, même en sixième ; l'enseignement est centré sur la personne de l'élève. A l'université, cet aspect affectif disparaît ; le sujet se trouve seul pour construire son apprentissage, pour trouver la méthode de travail adéquate, pour acquérir la discipline lui permettant de travailler régulièrement. »<sup>37</sup>*

C'est de cette façon que l'étudiant arrive à maîtriser la prise de notes qui nécessite un réel apprentissage, la technique du résumé et la gestion du temps de travail.

Afin d'illustrer le passage du système secondaire au supérieur, Donnay et Romainville utilisent une métaphore passant de la navigation fluviale à la navigation en haute mer :

---

<sup>37</sup> Pourtois et Lhermitte (1986, P. 142) cité par Mariane Frenay, Bernadette Noel, Philippe Parmentier, Marc Romainville (1998), « *L'étudiant apprenant* », éd. De Boeck & Larcier université, P10

*« Cette métaphore peut aider à mieux se représenter les changements que l'étudiant doit opérer un peu comme si le batelier devait devenir, du jour au lendemain, capitaine au long cours. Il vient d'un système de navigation à vue, canalisée par un guidage externe très structuré [...] c'est déjà un métier de piloter un chaland mais sans doute moins complexe que de naviguer en mer. La navigation à vue se suffit plus, car l'essentiel est derrière l'horizon [...] Dès que l'on quitte le port d'attache, c'est le grand large [...] Dans le supérieur, l'étudiant devient un vari professionnel de l'apprentissage. C'est de lui que dépend l'arrivée à bon port. Prendre la responsabilité de se donner une destination, un but, pour beaucoup quitter un port d'attache familial, anticiper dès le premier jour sur des épreuves qui se produiront dix mois plus tard (car il y a peu ou pas d'escale), établir un plan d'activité à court, moyen et long terme, se donner les moyens de vérifier si on ne dévie pas et s'ajuster ou revoir le plan si nécessaire seront des comportements cruciaux de l'étudiant. »<sup>38</sup>*

Ce passage résume le parcours de l'étudiant dans son intégration des règles implicites. Ce sujet est déjà traité par Jean-Pierre Astolfi dans *L'école pour apprendre* dans lequel il a souligné que les élèves exerçaient un véritable métier en se pliant à la « coutume didactique » faite de règles implicites. Alain Coulon s'est spécialisé sur le métier d'étudiant et il explique clairement que le métier d'étudiant passe inévitablement par cette phase d'intégration des règles.

#### **2.4.4 L'intégration des règles de métier selon Alain Coulon**

L'auteur part du constat que les premiers moments dans la vie universitaire sont une période de rupture difficile à dépasser sans un véritable apprentissage des règles du métier de l'étudiant. Pour lui, le devenir passe par huit points cruciaux :

---

<sup>38</sup> Donnay & Romainville (1993, p, 9) cité par Mariane Frenay, Bernadette Noel, Philippe Parmentier, Marc Romainville (1998), « *L'étudiant apprenant* », éd. De Boeck & Larcier université, P. 11

- ✓ « *L'épreuve du combattant* »<sup>39</sup> c'est le choc de la méthode d'enseignement qui pousse à l'autonomie dans un environnement nouveau et difficile : « *la fac est laide, sans vie, sans animation, froide, sinistre, sale (...) vrai labyrinthe, où à tous les coups on se perd* »<sup>40</sup> Cela renvoie à la perte psychologique dans un magma de données nouvelles à l'université ;
- ✓ Phase de reconnaissance des lieux, inscription, repérage des salles, des professeurs, des UE, etc. ;
- ✓ Phase d'adaptation et de compréhension des règles de l'université, des cours, des options et du cursus en général ;
- ✓ Comprendre l'emploi du temps avec les variations des lieux et des abréviations ;
- ✓ Problèmes des contenus compliqués à saisir comme les auteurs non étudiés en provenance des contextes étrangers ;
- ✓ Problèmes de fusion entre les parcours divers et variés issus de lycées et spécialités hétérogènes ;
- ✓ Différences entre les étudiants venus de Province ou de grandes villes, de l'étranger / France ou de l'espace local qui est la France (cultures, habitudes, climat, etc.) ;
- ✓ Le rôle des proches (connaissances déjà à l'université) sert de guide efficace pour les nouveaux.

De surcroît, Alain Coulon met l'accent sur le fait que l'apprentissage d'être étudiant active et déclenche des formes d'oppositions simultanées entre trois pôles :

- ✓ La confrontation entre lycée et université est brutale. Elle se présente sous forme de ruptures, tout en s'inscrivant dans un processus de continuité de parcours.
- ✓ La confrontation entre l'université et le monde professionnel : cela concerne particulièrement les étudiants salariés qui doivent se libérer pour assister aux cours, s'organiser s'il y a des changements de programmes, absence d'enseignants, etc.
- ✓ Confrontation avec de nouvelles pratiques : du lycée à l'université le mode de travail n'est pas similaire de même qu'il ne l'est pas pour ceux qui viennent de l'entreprise.

Ces confrontations donnent naissance à une forme de recherche de repères : l'étudiant se cherche, et simultanément en quête de sa place par rapport au groupe et à l'institution.

---

<sup>39</sup>Alain Coulon, 2005, *Le métier d'étudiant*, éd. Economica P. 40

<sup>40</sup>Ibid., P. 41

#### **2.4.5 Le mouvement de l'apprentissage étudiant**

L'étudiant doit d'abord affronter l'épreuve de l'anonymat. L'université est une grande, institution où les personnes ne se connaissent pas. Ce n'est pas comme au lycée et c'est ce sentiment d'isolement qui conduit l'étudiant à l'élaboration des ruses et des stratégies pour réussir son cursus. Il le fait en construisant une perspective qui est selon Alain Coulon : « *un ensemble de pensées et d'actions qu'une personne utilise quand elle a à faire face à une situation problématique.* »<sup>41</sup> La perspective nécessite une compréhension de son passé et de son présent afin de se projeter dans le futur. Les stratégies ci-dessous sont parmi celles qui permettent de dépasser les craintes et les angoisses de l'université :

- ✓ Céder à la vision sociologique colorant le paysage universitaire et reposant sur l'idée du diplôme comme garantie contre le chômage ;
- ✓ Organiser les tâches à faire et occuper le temps libre par des activités de loisirs ;
- ✓ Apprendre à faire des recherches bibliographiques est l'un des aspects distinctifs entre un étudiant qui maîtrise son métier et un autre qui ne sait pas l'apport de la bibliothèque par méconnaissance de ce système.

Mais parfois, l'incompréhension des parcours est souvent fondée sur des fausses représentations. Ceci explique certaines stratégies rencontrées tel que le fait d'essayer une filière, la tester pour finalement décider de changer. Ce phénomène dénote une absence de projet chez les étudiants qui pour la plupart sont orientés par les parents.

#### **2.4.6 L'adaptation et le métier d'étudiant**

D'après Alain Coulon, c'est du temps de « l'affiliation » qu'il s'agit. Ce temps est celui de l'intégration des règles de l'institution, celui des préparations, des révisions et des contrôles pour réussir. Cependant, le métier ne se réduit pas à une technique, il s'agit aussi de rapports entre les hommes (étudiants / personnel de l'université) dans une dynamique sociale, ce dont témoigne Damien Cru<sup>42</sup> en distinguant quatre règles de métier appliquées dans le bâtiment mais transposables à tous les métiers, notamment à celui d'étudiant :

- ✓ La règle d'or : on termine le travail commencé ;
- ✓ La règle de l'outillage : on travaille selon ses propres outils ;

---

<sup>41</sup>Citation d'Howard Becker à la suite de Georges Herbert Mead, cité par Alain Coulon dans « *Le métier d'étudiant* », P. 120

<sup>42</sup>Damien Cru, 1995, *Les règles de métier, langage de métier : dimension symbolique au travail et démarche participative de prévention : le cas du bâtiment et des travaux publics*. Mémoire universitaire, P. 55



- ✓ La règle du temps : trouver la juste temporalité pour faire son travail ;
- ✓ La règle du juste passage : chacun peut circuler sur tout le chantier.

Ces règles, une fois maîtrisées permettent d'exceller et de parfaire le travail accompli. Dans le monde universitaire, que ce soit seul ou en groupe, la recherche et le travail intellectuel nécessitent une technique, une pratique assidue, voire parfois une collaboration collective, en particulier lors des révisions aux examens. Ce sont des situations qui font appel à la règle du temps afin de terminer dans les délais son travail, à celle de l'outillage puisque à chaque étudiant ses propres méthodes et stratégies, et enfin à la règle d'or dans le but de valider les semestres et les cursus. Souvent, dans le cas contraire, lorsque les règles et les codes ne sont pas intégrés, l'étudiant se retrouve comme « *un navigateur sans carte* »<sup>43</sup>

Concrètement, c'est par un travail d'analyse des situations et des discours universitaires que l'étudiant se démarque et prouve sa capacité d'affiliation : ses compétences sont des marqueurs et des indices d'intégration. Ce sont aussi des marqueurs sociaux qui se manifestent par la reconnaissance sociale. Ainsi : « *Respecter une règle n'est pas la comprendre mais [savoir] la pratiquer : la capacité à manipuler la praticité des règles autorise la transformation des instructions en actions pratiques* »<sup>44</sup>

L'étudiant expose sa compétence sociale, linguistique, communicationnelle et cognitive à être étudiant ce qu'il est ; et il s'attend à une reconnaissance sociale (proches, entourage) de cette compétence qui le démarque pour exercer ce métier.

---

<sup>43</sup> Alain Coulon, 2005, *Le métier d'étudiant*, éd. Economica, P. 214

<sup>44</sup>Ibid., P. 222

Le système universitaire est complexe et nécessite énormément d'efforts afin d'être assimilé. L'étudiant qui passe d'un statut d'apprenant à celui d'acteur principal à l'université peine à trouver les chemins de la réussite. Néanmoins, il réussit à faire de son travail d'étudiant un réel métier avec de sérieuses règles à respecter et des caps à maintenir. Cela arrive après un laborieux apprentissage du processus de l'enseignement supérieur.

Parallèlement à cette démarche d'apprentissage, il existe une inquiétude récurrente et partagée par le monde universitaire. Il s'agit de la question des finalités des enseignements proposés à l'université. Une question fortement liée au processus de l'insertion professionnelle qui, à son tour, est indissociable de la question du projet d'orientation et des choix de filières étudiées.

### **Chapitre 3 : L'orientation à l'université et rapport à l'insertion professionnelle**

**« L'homme se définit par son projet. Il dépasse perpétuellement la condition qui lui est faite ; il dévoile sa situation en la transcendant pour objectiver, par le travail, l'action ou le geste. »**

Sartre « *Critique de la dialectique* », 1960, Paris, Gallimard.

### **3.1 Projet d'orientation ou orientation du projet**

En réaction au contexte économique et politique de notre société en perpétuelle transformation, les individus et particulièrement les étudiants sont conduits à penser, voire à repenser leur parcours qui est parfois chargé de ruptures, de rebonds, de transitions et de redirections. Qu'ils aient ou non un projet professionnel ou une orientation précise, tous les étudiants sont confrontés, à un moment donné, à des incertitudes, à des obstacles, à des remises en questions, à des choix à faire et même à des décisions à prendre. Ils doivent anticiper la découverte du monde professionnel dans le cadre d'expériences sociales, culturelles, de stages et d'expériences professionnelles diverses.

Afin d'étudier le concept de projet d'orientation, nous avons opté pour scinder les deux notions afin de les réunir en fin de parcours. En effet, aborder le concept de projet d'orientation sous entend que toute personne est censée avoir au moins un projet défini ou en élaboration au cours d'un processus motivé par une finalité liée à un emploi. Or, le terrain nous fait rencontrer des personnes, en l'occurrence des étudiants qui n'en ont pas. Et comme pour tous les concepts un détour étymologique nous aidera à mieux le comprendre dans ces différentes définitions.

#### **3. 1.1 Définitions**

De manière globale, un projet c'est « *l'image d'une situation, d'un état que l'on pense atteindre. [...] dessein, intention, plan, programme. [...] ce que l'on propose de faire à un moment donné.* »<sup>45</sup>

D'un point de vue philosophique, le projet est « *ce vers quoi l'homme tend et qui constitue son être véritable.* »<sup>46</sup> Afin de poursuivre l'évolution du concept, nous l'examinerons à travers les points de vues des spécialises.

---

<sup>45</sup> Définition du Petit Robert 2008, P. 2040

<sup>46</sup> TLF, Trésor de la Langue Française informatisé, Ressource en ligne.

### 3.1.2 Le concept selon Jean Guichard

Pour l'auteur, « *Le projet c'est ce qui permettra de remédier à un état présent caractérisé par des insuffisances : taux de chômage, non-compétitivité, désorganisation de la production, échec scolaire, angoisse quant à l'avenir, etc.* »<sup>47</sup> Afin de remédier à ces difficultés, des dispositions et réglementations imposent aux collèges et lycées d'activer le développement vocationnel et personnel des élèves, ce qui constitue la faille réelle du système scolaire actuel.

En effet, à partir du XVI<sup>ème</sup> siècle, ce mot désigne l'action de « jeter en avant ». Il vient du bas latin : *projectare*. J. Guichard poursuit :

*« Le projet renvoie ainsi primordialement à l'action. [...] Il concerne l'action dans une visée future et ne concerne donc pas le passé ou le présent que si cette dernière est en articulation avec le futur. Le projet peut par conséquent être défini comme une mise en relation significative du passé, du présent et du future, visé par l'action, qui donne, à un moment donné, un sens déterminé au présent et au passé »<sup>48</sup>*

Le projet concerne donc l'action dans une visée future et ne concerne le passé ou le présent que si ces derniers sont en articulation avec le futur. Cette conception se distingue de celle de J.P Boutinet.

### 3.1.3 Le projet selon Jean Pierre Boutinet

Pour Boutinet, le projet est une volonté de changement, de partir d'un état pour arriver à un autre. Il indique le long de sa réflexion qu'il existe trois éléments singuliers. D'emblée, il présente un caractère paradoxal : le projet s'éclipse, s'efface lorsque l'intention qui le constitue devient réalité :

---

<sup>47</sup> Jean GUICHARD, 1993, *L'école et les représentations d'avenir des adolescents*, PUF. P. 14

<sup>48</sup> Ibid., P. 15

*« Le projet moderne s'inscrit toujours en rupture avec l'une ou l'autre forme de passé plus ou moins immédiat que l'on cherche à mettre à distance en s'appuyant sur une démarche de diagnostic de situation à travers laquelle va s'élaborer un travail de conception portant sur un avenir désiré à configurer, ce travail de conception devant embrayer lui-même sur l'une ou l'autre forme de réalisation. C'est lorsque cette réalisation se termine que meurt le projet, figure paradoxale qui n'existe que dans l'absence c'est-à-dire la non-réalisation, en d'autres termes dans le lien présent/avenir ; car le projet disparaît avec sa réalisation achevée qui justement efface toute perspective d'avenir. »<sup>49</sup>*

D'une autre manière : *« il n'y a de projet qu'à travers une matérialisation de l'intention, qui en se réalisant cesse d'exister comme telle. »<sup>50</sup>*

Le deuxième point distinctif est lié à la temporalité associée au projet qui, bien que tourné vers l'avenir, demeure continuellement attaché au passé :

*« Ces réalisations qui concrétisent l'expérience humaine, sont auparavant pour bon nombre d'entre elles intériorisées, réfléchies, anticipées et orientées, à travers le mécanisme du projet. Ce dernier évitera à l'individu de se complaire dans la compulsion de répétition, en s'efforçant de créer de l'inédit, mais pas n'importe quel inédit, un inédit qui entretienne une secrète parenté avec l'expérience déjà réalisée de l'individu, avec son histoire personnelle. [...] Le projet est une anticipation de la vie qui cherche la justification loin antérieurement dans la vie déjà écoulée. »<sup>51</sup>*

En effet, quoique l'individu puisse faire pour aller de l'avant, son point de départ demeure son passé, son expérience qui détermine d'une façon ou d'une autre sa trajectoire, son projet.

Le troisième élément singulier du projet se focalise sur le mouvement. C'est une forme d'aller-retour continue qui existe entre l'intention, la conception du projet et sa réalisation comme finalité. Pendant cet accomplissement :

---

<sup>49</sup> J.-P Boutinet, 2007, « Les conduites à projet en débat », in *Pratiques de formation – Analyses*, n°53, p. 134

<sup>50</sup> J.-P Boutinet, 1990, *Anthropologie du projet*. Paris : PUF. (4ème éd. 1996). p. 16

<sup>51</sup> Ibid., p. 296

*« La démarche de création au sein du projet moderne est, comme l'a bien souligné en son temps Vasari, le fruit d'une division technique du travail qui sépare un temps de conception proprement dit du temps de réalisation, ces deux temps restant toutefois en continuelle interaction l'un avec l'autre à travers ce que l'on peut appeler une démarche itérative. »<sup>52</sup>*

Cette récursivité entre l'idée et sa concrétisation nous renvoie directement à la notion de projet-visée et de projet programmatique de Jacques Ardoino :

*« C'est, tout d'abord, une intention philosophique ou politique, une visée, affirmant, de façon quelque peu indéterminée, indéfinie, si ce n'est infinie, des valeurs en quête de réalisation [...] C'est, seulement ensuite, la traduction stratégique, opératoire, précise, déterminée d'une telle visée [...] Par opposition au projet-visée précédent, nous parlerons plutôt de projet-programmatique. »<sup>53</sup>*

J. Ardoino part d'une intention vague pour atteindre une visée, un but suivant une stratégie opérationnelle.

J-P. Boutinet rebondit sur les changements sociétaux de ces vingt dernières années qui sont selon lui responsables de la perte de repères des individus. Ceci explique selon lui l'importance d'une relation au projet :

*« Cette société confrontée à un effacement de repères bien identifiables pour délimiter des places à occuper durablement conjure cet effacement par une culture du projet, à commencer par le projet d'orientation, le projet personnel de l'élève en particulier, et le projet d'insertion dans sa double acception sociale et professionnelle, sans oublier par ailleurs le projet de carrière. Une telle culture de la dérégulation par le projet, en germe dans nos environnements dès les années 1980, transforme dans les années 1990 tout un chacun en acteur supposé capable de définir ses intentions dans des environnements aux contours beaucoup plus souples parce que bousculés par d'incessants changements. Cet acteur est supposé par ailleurs être capable de mettre en pratique ses intentions ainsi définies. »<sup>54</sup>*

---

<sup>52</sup> J.-P. Boutinet, 2007, Op. Cit. P 134

<sup>53</sup> J. Ardoino, 1987, « Finalement, il n'est jamais de pédagogie sans projet », in *Education permanente*, n°87, pp. 154-155

<sup>54</sup> J.-P. Boutinet, 2002. « Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement », in *Education Permanente*, n°153, p. 245

Ce sont donc les transformations de la société qui sont à l'origine du besoin d'avoir un projet personnel ou professionnel si l'individu veut réussir son insertion sociale ou professionnelle. Ce déterminisme imposé par les exigences de la société moderne nous amène à réfléchir sur comment faire naître des vocations à travers des projets en corrélation avec les aspirations ?

J.-P. Boutinet évoque le projet vocationnel de l'adulte qu'il définit comme :

*« La façon par laquelle l'adulte entend se réaliser, notamment dans le travail professionnel, compte tenu des possibilités subjectives et objectives qui sont à sa disposition. [...] Cette vocation entendue [...] comme réalisation de soi et le projet qui l'oriente sont pour le moins la résultante aujourd'hui de trois dimensions inhérentes à la vie de travail, dimensions qui entretiennent entre elles des liens étroits : les possibilités d'emploi, les conditions d'exercice du métier, les espoirs de mobilité professionnelle. »<sup>55</sup>*

Dans ce sens, l'individu avant d'élaborer son projet professionnel prend en compte ses propres aspirations, les besoins et les contraintes de son environnement. Toutefois, les contraintes ne cessent de prendre de l'ampleur dans la société actuelle que les aspirations individuelles semblent être étouffées. Par conséquent le projet vocationnel s'amplifie et à défaut s'étend à d'autres domaines :

*« Projet d'emploi, projet de compétences, projet de carrière contribuent à spécifier le projet vocationnel de l'adulte, projet capricieux lié en partie aux mutations de la valeur-travail [...]. Cette dernière cesse aujourd'hui d'être la référence obligée à partir de laquelle l'individu se construit et se définit sa propre identité. Aussi allons-nous voir apparaître à côté du projet de carrière d'autres projets parallèles susceptibles de conférer aux individus la légitimité qu'ils ne peuvent trouver dans l'exercice de leur profession ; ces projets parallèles cherchent à investir la vie privée et familiale, l'animation locale, le domaine associatif, les loisirs... [...] et définissent en quelque sorte l'espace du projet personnel de l'adulte souvent doublé d'un projet latéral (engagement pour une cause). »<sup>56</sup>*

---

<sup>55</sup>J.-P Boutinet, 1990. Op. cit. pp. 94-95

<sup>56</sup> Ibid., p. 98



Le projet est donc un outil pour la construction identitaire et personnelle. Par cela J-P. Boutinet rejoint Joseph Nuttin pour qui le projet est un élément déterminant dans la construction de la personnalité.

Pour conclure, Boutinet définit quatre dimensions constitutives du projet :

- ✓ Inédit vital, comme antidote de la répétition et de la mort ;
- ✓ Innovation culturelle, comme antidote de la régression et de la marginalisation ;
- ✓ Anticipation méthodologique, comme antidote de l'impulsion et de l'improvisation ;
- ✓ Recherche existentielle de sens, comme remède à l'absurde et au hasard.

Dans le même esprit fondé sur la méthodologie et l'observation de la société moderne, occidentale, Hervé Breton est au cœur du concept de projet.

### **3.1.4 Le projet « occidental » selon Hervé Breton**

Pour l'auteur, le concept de projet est spécifique au monde occidental. Il part de son parcours d'études en marketing qu'il définit comme « *la science du projet par excellence* »<sup>57</sup>. De par sa formation, son expérience et ses connaissances, il confirme l'importance de la méthodologie dans un processus de projet :

*« La méthodologie est exemplaire, puissante et efficiente comme guide de l'action. Les étapes sont les suivantes : diagnostic de la situation ; élaboration d'objectifs ; définition des moyens ; échéancier ; évaluation. »*<sup>58</sup>

En outre, cette méthodologie une fois appliquée rigoureusement permet :

*« De se tendre vers un but ; l'existence acquiert du sens, donne de la consistance et de la cohérence. Il [le projet] permet l'émergence d'un sentiment de maîtrise de son existence, de pouvoir ou de puissance face au destin. »*<sup>59</sup>

Selon H. Breton la méthodologie de projet repose sur l'identification d'un but. Dans l'accompagnement celle-ci développe des avantages tels que :

---

<sup>57</sup> H. Breton, 2002, « Compagnonnage et accompagnement dans un trajet interculturel Occident/Orient », in *Education permanente*, n°153, p. 198

<sup>58</sup> Ibid., p.198

<sup>59</sup> Ibid., P. 199

- ✓ Mettre en place de démarches d'évaluation a posteriori
- ✓ Identifier un but, une direction à atteindre dans le cheminement
- ✓ Réfléchir la cohérence des actions entreprises, des moyens mobilisés en corrélation avec les buts poursuivis.

Cette méthodologie appliquée au processus d'accompagnement fait recours à plusieurs démarches selon les situations :

*« Dans une action ayant pour but le retour à l'emploi, les outils les plus adaptés à la situation de la personne seront retenus : stage, atelier de recherche d'emploi, rédaction de curriculum vitae, bilan de compétences... Pour résumer, l'application de la méthodologie de projet aux fonctions d'accompagnement permet de : fixer un cap ; contrôler le cap ; définir les outils ; préciser les droits et les devoirs des protagonistes. »<sup>60</sup>*

La méthodologie est certes importante dans la mesure où elle se base sur des données connues. Seulement, H. Breton pense qu'il faut aussi laisser une part aux imprévus, car l'inattendu peut être enrichissant et porteur de changement. L'essentiel pour l'auteur réside dans « la marche pour chemin <sup>61</sup> » qu'un projet peut prendre et non dans la fixation des buts à atteindre. Hervé Breton reprend les propos de Sénèque et souligne qu'« *il n'y a pas de vents favorables pour celui qui ne sait où il va* <sup>62</sup> ».

Savoir où aller, 'trouver son orient' s'avère une impasse dans laquelle s'enfonce un grand nombre d'étudiants sans projet ni orientation.

---

<sup>60</sup> Ibid., P. 199-200

<sup>61</sup> Ibid., p. 201 : c'est le titre d'un chapitre de Varela dans « *L'inscription corporelle de l'esprit* ».

<sup>62</sup> Ibid., P. 198

## **3.2 La question de l'orientation**

**« L'important n'est pas d'aller encore plus vite, mais de bien s'orienter. » Stephen R. Covey**

### ***3.2.1 Repères historiques et définitions***

Dans la logique du contexte qui intéresse notre recherche l'orientation est « *l'action de diriger quelqu'un ou de se diriger soi-même en particulier en ce qui concerne les études et la profession* »<sup>63</sup>.

L'orientation<sup>64</sup> signifie action d'orienter, de s'orienter ou résultat de cette action.

C'est aussi le fait d'être orienté dans telle direction ou de tourner quelqu'un /quelque chose dans telle autre. En sciences de l'éducation et en psychologie, cette dernière fait référence à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour orienter un jeune, un adulte dans une voie scolaire ou professionnelle en fonction de ses aptitudes, de ses goûts et des débouchés.

Le terme envoie également à d'autres appellations : orientation scolaire, professionnelle, conseil, cycle, test d'orientation; centre d'information et d'orientation. Les déterminants de l'orientation sont multiples, cela peut s'agir de l'aide au choix et à la prise de décision qu'apporte le conseiller à l'intéressé à condition d'intégrer les informations fournies par la famille et l'école par exemple.

Le concept a ensuite énormément changé après la première Guerre Mondiale. Au départ cela consistait à trouver une concordance<sup>65</sup> entre les formations des jeunes et les postes à pourvoir. Ce comportement évolue en s'inscrivant d'après Francis Danvers :

---

<sup>63</sup> P. CHAMPY, Ch. Etévé., Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, Nathan Université, P. 705

<sup>64</sup> Voir définition du TLF en ligne

<sup>65</sup> Cette concordance rentre dans ce qu'on appelle la perspective adéquationniste développée notamment celle de C. SAUTER.

*« Dans le cadre d'un modèle socio-familial et d'une logique domestique. Un adage « tel père tel fils », Cette orientation privée et domestique était tributaire des déterminants géographiques et socioculturels du milieu d'appartenance »<sup>66</sup>.*

Puis peu à peu le concept prend une dimension éducative visant à rendre le demandeur autonome, auteur et acteur de son projet.

### **3.2.2 L'orientation selon Jean Dréville**

Selon lui : *« L'orientation individuelle est très généralement conçue comme le résultat de la recherche d'une spécification de l'homme engagé jusqu'à un certain point dans la vie sociale »<sup>67</sup>* Il y a une prise de conscience du 'moi' dans la mesure où le parallèle au réel accorde à l'homme sa consistance et ses limitations épisodiques.

L'auteur ajoute qu'*« Elle est le témoin, l'expression et en même temps la raison d'être et de durer d'une certaine structure de la personnalité orientée toute vers un but à atteindre. »<sup>68</sup>*

Dans ces conditions et pour rejoindre les idées de Jean Guichard, l'orientation scolaire et professionnelle devrait être l'ensemble des moyens susceptibles de révéler une vocation dissimulée ou, une orientation de la personnalité en construction. C'est aussi : *« La liberté de choix, ou si l'on préfère d'orientation, n'est peut-être que la possibilité de jouer sur le clavier des références admis actuellement par le groupe social. »<sup>69</sup>*

Ce groupe social est également celui des universitaires.

Cependant, l'auteur fait une distinction entre orienter et s'orienter : *« Sur le terrain être orienté est une réalité vécue par des milliers de jeunes d'adolescents, tandis que s'orienter est une aspiration, un rêve »<sup>70</sup>* Dans ce sens, être orienté attribue des droits, particulièrement celui de s'opposer aux pressions qui peuvent être verbales mais indispensables à l'affirmation du moi. S'orienter confère des devoirs, celui d'être soi-même dans son intégrité. L'orientation dans cette configuration prendrait la forme d'une résignation ou acceptation des résultats produits par les situations sociales vécues.

---

<sup>66</sup> F. Danvers, 2006, *Modèles, concepts et pratiques en orientation des adultes* », éd. Septentrion, presses universitaires, P. 25

<sup>67</sup> Jean Dréville 1970, *L'orientation scolaire et professionnelle*, éd. PUF, P. 9

<sup>68</sup> Ibid., P. 12

<sup>69</sup> Ibid., P. 20

<sup>70</sup> Ibid. P.22

Finalement, il classe le concept dans la sphère de l'insertion sociale : « *Orientation signifiera insertion sociale, présence au monde et inclura limitation, renoncement ou compromission [...] mais aussi renforcement du moi.* »<sup>71</sup>

Jean Dréviillon termine donc en s'appuyant sur les répercussions des caractères sur leur insertion sociale.

### **3.2.3 L'orientation selon Francis Danvers**

Il propose une approche anthropologique du sujet en interaction avec son environnement territorial et social, en mutation accélérée. Pour lui,

« *Saisir les enjeux d'une orientation élargie au projet de vie, consiste à convoquer la dimension historico-culturelle, trop souvent occultée dans les recherches psychologiques contemporaines ayant trait au fonctionnement de l'orientation scolaire et professionnelle.* »<sup>72</sup>

Danvers est favorable à la prise en compte de toutes les dimensions environnementales de l'individu en processus d'orientation. Cette dernière est la condition indispensable pour l'aboutissement de celui-ci. Il poursuit pour reprendre les termes d'Alexandre Lhotellier (2001) en affirmant que cela relève de la fonction du conseiller :

« *La posture du conseiller en orientation en est modifiée. L'acte de « Tenir conseil » fait véritablement sens dans une temporalité plurielle et dialogique, à l'écoute des processus qui permettent de délibérer pour agir.* »<sup>73</sup>

Par cela le rôle du conseiller est primordial dans le processus d'orientation, un acte légiféré et classé dans la catégorie d'aide.

---

<sup>71</sup> Ibid., P. 23

<sup>72</sup> F. Danvers, 2006, *Modèles, concepts et pratiques en orientation des adultes* », éd. Septentrion, presses universitaires, p. 51

<sup>73</sup> Alexandre Lhotellier, 2001, « Tenir conseil », cité par F. Danvers, 2006, *Modèles, concepts et pratiques en orientation des adultes* », éd. Septentrion, presses universitaires, P. 51

*« L'acte de conseil professionnel, issu de la recommandation n°87 de l'organisation internationale du travail du 17-02-1969 est définie comme l'aide apportée à un individu en vue de résoudre les problèmes relatifs au choix d'une profession ou l'avancement professionnel, compte tenu des caractéristiques de l'intéressé et de la relation entre celle-ci et les possibilités du marché de l'emploi. »<sup>74</sup>*

Que ce soit dans les CIO<sup>75</sup>, CIDJ<sup>76</sup>, PAIO<sup>77</sup>, ML<sup>78</sup> ou BUS<sup>79</sup> (ce dernier créé en 1932 par A. Rosier est un bureau d'aide à l'orientation des étudiants), ils ne sont pas efficaces et suffisants pour les tâches qu'ils doivent accomplir. Danvers se désole que ces : *« Centres d'orientation scolaires et professionnels sont mal adaptés pour recevoir des publics aux attentes diversifiées et avec des préoccupations de vie professionnelle. »<sup>80</sup>*

Corrélativement aux idées de Danvers, Jean Guichard et M. Huteau pensent également que l'orientation est le travail des conseillers qui consiste à aider, à trouver cette orientation :

*« Aider un jeune à trouver la formation ou l'insertion qui lui convient, n'est-ce pas en effet le conduire à construire une représentation du problème qu'il a à traiter, lui permettre de prendre conscience de certaines dimensions de soi pertinentes pour son choix, l'aider à développer certaines attitudes ou compétences, et le stimuler à s'engager dans telle ou telle démarche ou activité ? »<sup>81</sup>*

Le but de l'orientation est de faire prendre conscience à la personne de ses propres atouts, compétences et capacités dans le but d'intégrer un domaine professionnel adéquat.

Mais cela dépend de plusieurs facteurs : le facteur économique lié à la réalité du marché de l'emploi, les débouchés dans un secteur d'activité et les aptitudes de la personne en question.

---

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

<sup>75</sup> Centre d'information et d'orientation

<sup>76</sup> Centres d'information jeunesse

<sup>77</sup> Permanences d'accueil d'information et d'orientation

<sup>78</sup> Missions locales

<sup>79</sup> Bureau universitaire de statistiques et de documentation

<sup>80</sup> F. Danvers, 2006, *Modèles, concepts et pratiques en orientation des adultes* », éd. Septentrion, presses universitaires, p. 15

<sup>81</sup> GUICHARD J., HUTEAU M., 2001, *Psychologie de l'orientation*, Paris, Dunod, p.14

J. Guichard pense que l'orientation est l'« *ensemble de pratiques visant à aider les adultes lors des transitions qui marquent le cours de leur vie* »<sup>82</sup> Les auteurs jugent que le XX<sup>ème</sup> siècle est la période du développement de la personne dans toutes ses dimensions. C'est une conception nouvelle qui met le travail comme une finalité fondée sur le passage par une phase de construction de soi. Dans ce sens, l'obtention d'un emploi est synonyme de bien être et d'équilibre social et moral.

### **3.2.4 L'orientation et le système universitaire actuel**

Pour Francis Danvers,

*« L'orientation éducative est une nécessité économique, sociale et culturelle pour un pays qui a perdu par exemple près d'un tiers de ses emplois industriels en une vingtaine d'année, et détruit en 2003 plus d'emploi qu'il n'en a créé »<sup>83</sup>.*

En effet, dans un contexte où tous les codes de l'emploi habituels sont ébranlés sous l'effet de la crise, l'objectif du gouvernement dans la circulaire du 22 janvier 2008 est de : « *conduire 50% des jeunes vers un diplôme de l'enseignement supérieur et leur donner des formations qualifiantes qui leur assure un avenir professionnel* »<sup>84</sup> Mais est-il appliqué et respecté ?

Ce processus de septembre 2007 se veut synonyme d'une orientation active. Il s'agit d'un nouveau dispositif de conseil pour le choix de préinscriptions pour les vœux vers l'enseignement supérieur. Mais faut-il encore être conscient de ce choix à cette période précise ? Par ce que malgré la loi Bayrou 1997 pour la réorientation de licence à licence, dès la fin du premier semestre, et le programme PPE<sup>85</sup> de 2006 dans une quarantaine d'université ; visant l'acquisition d'une méthode de construction de projet dès la 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année, les résultats n'ont pas été ceux attendus. L'accompagnement en master et en doctorat pour la construction du projet professionnel se poursuit sans effet notoire pour une grande majorité des étudiants.

---

<sup>82</sup> Ibid., P. 3

<sup>83</sup> F. Danvers, 2006, *Modèles, concepts et pratiques en orientation des adultes* », éd. Septentrion, presses universitaires P. 25

<sup>84</sup> Revue Onisep équipe éducative, « L'orientation à l'université », ressources système éducatif, octobre 2008. P.6

<sup>85</sup> Projet Professionnel de l'Etudiant

Pourtant ses objectifs sont attractifs et si proches de la réalité du vécu étudiant<sup>86</sup> :

- ✓ Poursuivre l'exploration du monde professionnel de façon plus ciblée, plus approfondie quant aux types d'emplois, d'employeurs, de missions, de compétences et d'analyse du marché du travail, afin de se situer dans le monde professionnel ;
- ✓ Construire des réseaux dans le monde professionnel ;
- ✓ Valoriser les compétences acquises dans sa formation, par les mises en pratiques, les expériences professionnelles et personnelles ;
- ✓ Savoir se présenter à un futur employeur ;
- ✓ Construire et mener à terme un projet de stage et /ou d'emploi.

Cela prend des formes différentes d'une filière à une autre : forums, entretiens, rencontres d'anciens étudiants, conférences, etc.

La préparation à l'insertion professionnelle est devenue une des missions de l'université. Elle s'inscrit dans le cadre d'un vieux débat à propos des objectifs de l'enseignement mais aussi des acquisitions de savoirs théoriques ou de compétences :

*« Plus que jamais, ce ne sont pas seulement les capacités intellectuelles et l'enseignement d'un savoir que valorisent les employeurs mais la capacité à mettre en relation ce savoir des pratiques professionnelles concrètes [...] D'une manière générale, tous les employeurs interviewés déplorent le manque de lien que font les jeunes diplômés entre le monde du travail et les études. »<sup>87</sup>*

Ces constatations sont fondées sur des réalités observables, mais à qui revient la responsabilité de sensibiliser ces jeunes diplômés ?

Par exemple en 2004, seul 6% des masters 2 et 2% des doctorants ont trouvé du travail à la sortie de leur formation initiale<sup>88</sup>.

---

<sup>86</sup> Ibid., Revue Onisep équipe éducative, « L'orientation à l'université », ressources système éducatif, octobre 2008. P. 51

<sup>87</sup> Ibid., enquête de l'APEC sur l'impact LMD, P. 52

<sup>88</sup> Ibid., extrait de : enquête Génération, Cereq 2004, P. 56



Le constat est tel que

*« Dans nombre d'université, on constate un décalage entre les efforts accomplis pour produire ces informations statistiques et l'insuffisante diffusion de leurs résultats, à fortiori leur faible utilisation dans la prise de décision [...] Actuellement ces données sont mises à disposition des enseignants et des étudiants. Mais elles font rarement l'objet de dialogue dans les conseils de l'université, ou dans les réunions pédagogiques et ne sont que très faiblement appropriées par les étudiants. Pour utiliser ces données dans l'ingénierie de la formation, il faut comprendre le contexte et les grandes évolutions et analyser les relations entre situations professionnelles, processus d'insertion et formation, afin de trouver des points d'accords collectifs sur certains constats et d'en retirer des axes d'action. »<sup>89</sup>*

Cela passe par une analyse des écarts entre les objectifs visés en termes d'emploi et ceux réellement atteints. Connaître l'insertion professionnelle, c'est pouvoir donner aux étudiants une représentation plus large des finalités des enseignements afin de pouvoir les ajuster plus concrètement à des utilisations professionnelles.

### **3.3 L'insertion professionnelle et les acquis de formation**

Nous avons cheminé progressivement du contexte de recherche à la problématique d'orientation ou du manque de projet d'orientation. Le passage à l'université permet l'acquisition du métier d'étudiant pour se confronter en fin de parcours universitaire à la question de l'insertion professionnelle des étudiants. Qui dit métier d'étudiant dit aussi acquisition d'autonomie suivant un processus d'autoformation formellement reconnu à l'université.

---

<sup>89</sup>Ibid., P. 59 : il s'agit du rapport de José Rose, acte du colloque « dix ans d'observation de l'enseignement supérieur : acquis et perspectives », OURIP, Lyon 1999.

### 3.3.1 L'autoformation dans le système éducatif

Evoquer l'autoformation dans les établissements éducatifs, c'est parler du travail personnel effectué par l'élève et / ou l'étudiant. A ce sujet, un ouvrage est paru en 1993 sous la direction de N. Leselbaum sur le bilan du travail autonome dans les collèges et lycées de 1972 à 1987. Il souligne l'importance du travail en groupe, de l'apprentissage autonome, de l'organisation de la recherche et de la production d'études. Leselbaum pense que la prise de conscience du rôle de l'initiative individuelle est primordiale pour le développement de l'autoformation.

Pour Laurence Grosjean, le travail autonome :

*« Naît [...] dans un contexte international précis (emprunt aux pratiques anglo-saxonnes, réflexion générale dans le cadre de l'Unesco et du conseil de l'Europe), mais aussi dans un contexte favorable à ce type de démarche, période de l'après 68, où l'on éprouve fortement la nécessité de changement »<sup>90</sup>*

Selon L. Grosjean, le travail autonome est rattaché à toutes les tâches réalisées en lien avec la recherche, la révision, la documentation et le travail en groupe afin de faire évoluer les acquis de base. Mais cette démarche implique de manière implicite le travail des enseignants qui sont omniprésents dans la boucle éducative. Bien qu'ils soient moins présents en appliquant la méthode non-directive, leur travail d'évaluateurs témoigne de leur importance, notamment en ce qui concerne l'encadrement.

Cependant, cette expérience n'a pas duré puisqu'elle se confrontait aux normes du système éducatif lui-même. En écartant l'enseignant et en libérant l'initiative de l'élève, le fonctionnement et le principe même de l'éducation est remis en cause. C'est pourquoi, dès les années 1980 et jusqu'aux années 1990 une nouvelle approche est née. Elle favorise « l'aide au travail personnel » dont l'objectif est de remédier à l'échec scolaire. Le but est le résultat immédiat et non la recherche et le développement personnel et social de l'élève.

Et qui dit nouvelle approche dit également nouveau rôle pour l'enseignant : celui-ci devient médiateur, facilitateur. Il n'est plus le distributeur des savoirs, vu comme source unique irréfutable d'informations.

---

<sup>90</sup> Laurence GROSJEAN, BONNE-BULIBINE Chantal, LESELBAUM Nelly, (Dir.) 1993, - Travail autonome et travail personnel de l'élève : étude de leur diffusion dans le système éducatif.- pairs : INRP, P. 38

Nonobstant, l'étudiant se met en position de chercheur guidé, conseillé, voire orienté par l'enseignant pour ensuite évaluer ses progressions. Ceci est clairement illustré par le tableau de la matrice de l'aide à l'autoformation dans les études dirigées par Gaston Pineau.

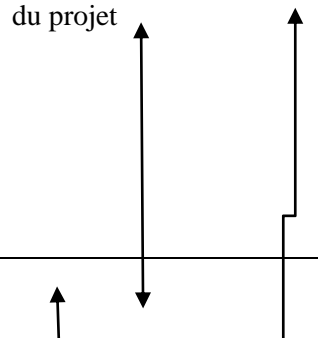
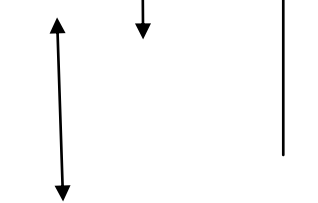
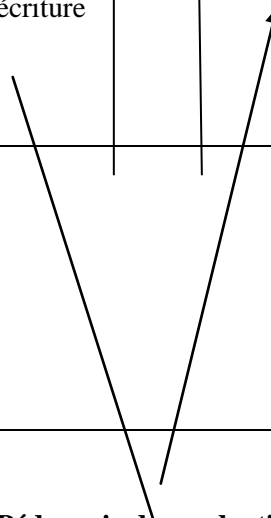
<b>Moments d'étude</b>  <b>Pôle de direction</b>	<b>Moment de conception</b> (instant intuitif de rencontre)	<b>Moment de gestation</b> (durée intra personnelle)	<b>Moment de production</b> Accouche- Accompagnement- Accomplissement		
Elèves-étudiants  Auto-direction	Instant intuitif de prise de conscience de l'étude à faire du projet 	L'étude prend corps, prend sens par auto réflexion	Première  socialisable  écriture		produit
Elèves-étudiants (co-direction)		Co-information (réseau d'échanges réciproques) réflexion			
Adultes responsables hétéro-direction)	Conception d'un espace/temps.....  - De rencontres - De communication - De travail propice à <b>Pédagogie de situation</b>	Hétéro-consultation  <b>Pédagogie d'information</b>	<b>Pédagogie de production</b> 		

Figure N°4 Matrice de l'aide à l'autonomie dans les études dirigées, Gaston Pineau, 1998, P. 43

L'autoformation dans son fonctionnement distribue des rôles à chacun en tendant vers la parité. C'est une prise de conscience réflexive et une transformation des rapports à soi, aux autres et au monde. Cette prise de conscience est émancipatrice. Dans ce sens, l'autoformation libère la créativité et la réflexivité individuelle.

Parallèlement, ces conclusions rejoignent de près les idées de Carl Rogers pour qui l'apprentissage est l'auto-transformation, l'auto-construction, voire le développement de la personne<sup>91</sup>. Ce dernier propose une pédagogie centrée sur l'élève / l'étudiant : une voie de l'autonomisation de l'individu et de l'autogestion de son développement. L'élève est la source du processus d'apprentissage qui met le maître au service du développement de l'élève, sans négliger les connaissances, les motivations, les désirs, les émotions et les apprentissages du maître.

Rogers tend à inverser le rapport pédagogique : le maître devient un élément de la maille, de la situation d'apprentissage, lorsqu'il y a un maître, ce qui n'est pas toujours le cas. Le maître se voit tel un accoucheur, au sens de Socrate et du docteur Leboyer<sup>92</sup>. Il est là pour créer le meilleur environnement possible pour minimiser le traumatisme de la naissance. Cette dernière entretient des liens profonds avec la connaissance.

L'apprentissage est donc une (re)naissance qui peut se traduire par des changements difficiles et douloureux parfois. Selon LEBOYER le secret réside dans le fait de comprendre et de respecter le processus naturel ainsi que la gestation du savoir, du savoir-être, du savoir-faire. Il s'agit aussi de respecter les rythmes de l'autre, d'accompagner les transitions difficiles en créant des environnements appropriés et en intervenant le moins possible.

Contrairement et loin de l'idéal d'Illich « *Une société sans école* », il n'est pas question de fermer ou d'inverser les rôles entre maîtres et élève, mais seulement de créer un climat de convivialité afin d'être capable de produire en autonomie. Il s'agit d'impulser la capacité d'apprendre par soi-même, de produire des connaissances et des compétences sans le sentiment de frustration et de contraintes.

---

<sup>91</sup> Clouzot Olivier, Bloch Annie, 2001, *apprendre autrement*, éd. d'Organisation, P. 23

<sup>92</sup> Il se réfère au docteur LEBOYER et sa métaphore de la naissance sans violence.

### 3.3.2 Savoirs acquis et compétences développés à l'université

**« L'autonomie n'est jamais un état acquis, mais un processus complexe, ambigu et toujours en devenir. »**

Vincent Lenhardt, *Au cœur de la relation d'aide- Réflexions sur les fondamentaux de la thérapie et du coaching*, Inter éditions, 2008.

Les acquis de formation forment une expérience à valoriser, un capital à mettre en avant dans toute démarche vers l'emploi. Évoquer la notion de compétence dans ce contexte particulier lui confère un rôle médian permettant de penser les relations entre le travail et les savoirs détenus par l'étudiant. Cela implique que la réussite et la performance des individus ne se résume pas aux savoirs qu'ils détiennent, même si les savoirs emmagasinés et accumulés par la formation et par l'expérience constituent une condition essentielle de la réussite.

Gilbert de Terssac souligne que :

*« Les compétences jouent un rôle indispensable entre le travail et potentiel détenu : d'abord elles servent à gérer la relation entre les connaissances et l'action, à mettre en scène les connaissances et à faire parler l'expérience ; ensuite elles servent à gérer le contexte de l'action, à interpréter les instructions, à préparer et à contrôler l'action. Enfin elles sont développées pour gérer l'espace de reconnaissance, dans lequel chacun s'apprécie par comparaison aux autres, construit son identité, et tente de faire reconnaître ses qualités. »*<sup>93</sup>

Les compétences renvoient donc à l'expérience individuelle, acquise dans le besoin de reconnaissance et qui se développent dans le but d'une construction identitaire et professionnelle.

---

<sup>93</sup> G. TERSSAC, 1996, « Savoirs, compétences et travail », dans Barbier JM (sous la dir. de), *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, PUF, P. 223

Dans *Savoirs et compétences* de Françoise Ropé et Lucie Tanguy 1994, ces dernières observent dans l'enseignement une généralisation qui consacre la notion de compétence au détriment de la notion de savoir :

*« La charte des programmes peut être considérée comme l'expression des principes qui organisent et légitiment le passage d'un enseignement défini par et visant à produire des compétences véritables dans des situations et des tâches spécifiques. »<sup>94</sup>*

La compétence dans ce sens concerne les savoirs, les savoir-faire, les savoir-être, le respect des procédures, les références (raisonnement) agglomérées ou tout ce qui est engagé dans l'action organisée. C'est aussi toutes les procédures qui permettent l'amélioration du potentiel individuel et de sa réflexivité.

Les compétences développées par les individus ont quatre caractéristiques selon Leplat, 2001, dans *Compétence en ergonomie*, elles sont :

- ✓ Finalisées
- ✓ Apprises
- ✓ Organisées selon un objectif
- ✓ Abstraites, ne s'expliquent que dans l'action

Les compétences ne regroupent pas seulement savoirs formels, identifiés et validés par la formation, elles rendent aussi compte : *« Des savoirs, des croyances, des représentations, les motivations, les cultures, les stratégies de coopération, les réseaux d'alliances, etc. »<sup>95</sup>*

Mais l'origine de ces savoirs qu'ils viennent de l'enseignement ou de l'expérience personnelle, culturelle de l'individu, une fois confrontés au contexte du travail nous montre qu'il n'y a pas de règle générale pour l'insertion professionnelle. En effet, certains peuvent réussir et d'autre pas, et c'est ce qui engendre la remise en cause de l'accompagnement vers l'insertion professionnelle à l'université.

---

<sup>94</sup> Ibid., P. 234

<sup>95</sup> Ibid., P. 235

### **3.3.3 L'insertion professionnelle**

La prolongation des études est une stratégie attendant à la sécurité pour certaines personnes et à la prudence afin d'éviter le chômage pour d'autres. Aujourd'hui la réalité de l'insertion professionnelle a bien changée au point de toucher tous les jeunes avec ou sans diplôme. C'est dans ce panorama que nous rencontrons un certain nombre d'étudiants à double ou à triple cursus suite à de petits boulots alimentaires, des stages au terme desquels il n'y a pas d'embauche. Des CDD<sup>96</sup> de remplacement infinis, voire même des contrats aidés sans suite.

Le terme insertion implique une immersion dans un domaine qui est à l'origine le souhait des parents et donc un fait sociétal. En effet, depuis la nuit des temps, les parents ont eu le désir d'insérer leurs enfants dans leurs univers professionnels afin de garantir une pérennité et une continuité familiale. Or les constats actuels montrent clairement que les enfants ne choisissent pas forcément les métiers de leurs parents et donc se retrouvent dans une recherche de nouveaux repères, de projets face aux exigences diverses qu'impose le modèle économique dominant dans une société. Mais encore faut-il avoir de projet ?

Les politiques d'insertion se suivent depuis 1974 et le problème est resté statique et invariable.

Insertion est dans le jargon politique relatif à la mise en place des politiques sociales depuis le début des années quatre-vingts. Mais au sens ordinaire cela renvoie à une période qui suit la sortie d'une formation initiale aboutissant à un emploi pérenne.

La loi de décembre 1988 concernant le RMI<sup>97</sup> stipule que l'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté constitue un impératif national.

Cette loi est articulée sur trois points :

- ✓ Le développement de la personnalité de l'individu
- ✓ La socialisation
- ✓ L'accès à l'emploi et aux prestations sociales

---

<sup>96</sup> Contrat à durée déterminée

<sup>97</sup> Revenu Minimum d'Insertion.

Avec cette loi un amalgame s'est installé dans les représentations communes : évoquer une recherche d'emploi implique systématiquement une démarche d'insertion sans prise en compte de la situation initiale de la personne. Il est aberrant de considérer que la démarche d'un diplômé soit la même que celle d'une personne sans aucune qualification par exemple et par conséquent l'accompagnement de ces deux cas nécessitera logiquement une adaptation et une organisation différente.

Cependant, en tant que processus légiféré, cette loi devient un droit pour tout citoyen. Or concrètement, cette dernière ne s'intéresse aucunement aux diplômés perdus dans le tumulte des concurrences installées par des modes économiques rudes et instables.

Enfin, parler d'insertion professionnelle sous-entend les notions de travail et d'emploi qui se lient indéniablement avec celle de chômage.

### ***3.3.4 La relation entre travail /emploi /chômage***

Dans notre société, le travail reste une valeur centrale dont le sens évolue paradoxalement sans cesse suivant la perception que les individus donnent à leur parcours et vie : qui dit travail dit aussi son contraire chômage. Ce sont deux phénomènes inséparables pour aborder l'insertion professionnelle. Parce que c'est souvent après une période de chômage que nous recherchons à nous insérer, d'autant plus que cela n'épargne ni diplômés, ni cadres ni personnes sans qualification.

Pour l'étude de cette relation ternaire entre les notions de travail, emploi, chômage, nous ne nous attarderons pas sur la différence entre emploi et travail ni ne ferons la distinction entre les deux notions le long de ce travail, car ce n'est pas l'objectif de la recherche. Nous nous intéresserons plutôt à la relation globale des trois éléments dans un contexte compliqué, notamment pour les diplômés universitaires.

#### ***3.3.4.1 Le travail***

Le travail selon les contextes peut être synonyme de libération d'émancipation ou au contraire d'assujettissement et de pression. Claude Dubar (1995 dans *La socialisation*) insiste sur cette épaisseur sociale que permet le travail :



*« L'identité n'est autre que le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel, des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les institutions. »<sup>98</sup>*

Le travail contribue à la construction des identités individuelles et collectives. Suivant son étymologie, le mot travail vient du « Tripallium » qui signifie instrument de torture à trois pieds sur lequel on attachait les écartelés. Le mot « travailler » connaît alors un glissement sémantique au Moyen Age pour désigner une souffrance, un tourment, puis au fil des siècles le travailleur est vu comme une victime d'un fonctionnement l'exploitant sans relâche. Ce n'est qu'au XIX<sup>ème</sup> siècle que le travail devient une valeur positive valorisant les efforts et protégeant les dignités<sup>99</sup>. Afin d'élargir notre vision du travail, qu'en est-il du travail de l'étudiant ?

#### **3.3.4.2 Le travail à l'université**

Le travail sérieux comme moyen aidant à ne pas sombrer dans l'oisiveté est une démarche parentale à la base, puisque c'est de la cellule familiale que commence l'éducation des enfants. La société se forge et se construit ses valeurs dans cette logique. Il est de même pour le travail scolaire qui s'apprend dès le jeune âge, inculquant à l'enfant que la dignité humaine s'atteint par le travail laborieux qui est vérifié par les résultats. Ce postulat est transposable à la vie économique dans laquelle la compétence est vérifiable par la rentabilité. L'inquiétude des jeunes se traduit par la crainte de vivre la galère. Selon François DUBET :

*« La galère est la forme de la marginalité des jeunes liée à la fin du monde industriel qui ne peut ni créer des systèmes d'identification stables, ni assurer l'intégration des nouveaux venus »<sup>100</sup>*

L'idéologie sociétale qui prône l'égalité des chances, aussi bien dans l'accès aux études que dans le choix d'un métier, ne prépare pas les jeunes à la dure réalité du marché de l'emploi. L'évolution du concept 'travail' est remarquable dans la mesure où nous sommes passés d'une représentation négative liée à l'esclavage et l'exploitation inhumaine à une nouvelle forme teintée de désir, d'envie, puisque le travail est quasiment réservé à une minorité privilégiée.

<sup>98</sup> J.M Barbier (sous la dir. de), *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, PUF P. 245

<sup>99</sup> Cela rejoint la société imaginée par Karl Marx dans laquelle le travail est considéré comme une forme de réalisation de soi et par extension de la société entière.

<sup>100</sup> DUBET.F, 1987, *La galère : jeunes en survie*, éd. Saint Amand, Points, P.23

Concernant les étudiants qui valident des cursus divers, courts ou longs selon les filières, sont souvent qualifiés de public autonome pour faire appel à la définition de Pierre Vendryes qui définit l'autonomie comme « *le résultat d'une acquisition.* »<sup>101</sup> Mais posséder des acquis n'est malheureusement pas synonyme d'adéquation avec l'exigence du marché de l'emploi.

Le système économique en croissance a généré du chômage qui est une nouvelle situation à laquelle il faudra s'adapter et adapter ses réflexions et ses outils.

### **3.3.4.3 Le chômage**

Le terme chômage n'est pas récent, il est apparu dans la terminologie politique depuis 1870 pour désigner la privation de certains ouvriers du droit d'exercer un travail.

En France, la crise économique de 1929 a accentué l'intégration de cette notion de chômage, notamment après la fermeture d'usines. On peut qualifier une personne de chômeur si elle a la capacité et le désir de travailler mais qu'elle ne trouve pas d'emploi ou qu'elle rencontre des difficultés à en avoir un.

L'origine de cette nouvelle situation en augmentation conséquente depuis une trentaine d'année en France n'est autre que le résultat des crises économiques répétitives, accentuées par le niveau d'exigence des recruteurs. Un caractère austère qui met à jour presque un conflit entre la dimension humaine et la dimension matérielle et matérialiste.

Ainsi, pour l'étudiant, jeune diplômé, le travail devient une finalité se situant au bout du combat vers l'insertion professionnelle. Un cheminement long et difficile malgré son autonomie, ses multiples acquis de formation et compétences développées. Un dernier objectif à atteindre que constitue la phase de transition entre le monde universitaire et le monde de l'emploi. Pour cela un accompagnement spécifique, adapté est plus que nécessaire.

---

<sup>101</sup> Pierre Vendryes, 1973, « *Vers la théorie de l'homme* » PUF, P. 58

Dans un siècle centré sur le développement de la personne, le bien-être s'avère lié à l'emploi de ce dernier. Il s'agit là d'une finalité en soi, conditionnée par la possession d'un projet professionnel et d'une adéquate orientation. Le projet en constitue l'idée, la visée qui guide notre cheminement ; l'orientation en est l'amorce, le déclenchement du processus dans une direction permettant l'accomplissement d'une vocation et par conséquent savoir où aller.

Dans d'autres termes, avoir un projet d'orientation conditionne le projet d'insertion professionnelle et la transition d'un univers à un autre.

Les deux concepts sont étroitement liés : il n'y a pas d'orientation sans projet ni de projet sans orientation. Ils requièrent de la méthodologie, un but à fixer, des outils, des caps à définir et des rôles à respecter de la part de l'accompagné mais aussi de l'accompagnateur.

## **Chapitre 4 : L'accompagnement de la transition vers l'emploi**

Ce sont les modalités de l'accompagnement qui nous intéressent dans cette recherche. Ce point vient comme une nécessité absolue face aux problèmes d'orientation vécus par certains étudiants à l'université et après leur sortie de ce système. Nous choisissons d'abord de nous pencher sur ce concept sous toutes ses formes et particularités. Ensuite, nous allons le confronter à la complexité du phénomène de transition, notamment celle qui marque le passage de l'état étudiant à celui de salarié dans un environnement différent qui est celui de l'entreprise.

### **4.1 L'accompagnement dans tous ses élans**

Il s'agit dans cette phase de cerner le concept dans toute sa diversité contextuelle et usuelle.

#### ***4.1.1 Jalons historiques du mot accompagnement***

Les racines du mot accompagnement remontent au 12<sup>ème</sup> Siècle : l'idée d'accompagnement était liée au pariage (parité). En effet, c'est à l'idée de mariage que se rattachait la notion de parité. Paradoxalement à travers les époques, les rapports entre les hommes et les femmes étaient marqués par une disparité des places, une inégalité et un contexte où la puissance de l'homme était une caractéristique dominante. Cela renvoie par plusieurs aspects à la réalité de l'accompagnement actuellement. Par la suite le mot « accompanis » a pris une autre signification : « Ac » signifie « aller vers » et « cum » veut dire « être avec, un co » et « panis » renvoie au partage du pain. Accompagner signifie donc partager le pain et le compagnon est la personne qui partage son pain avec une autre personne.

Le mot accompagnement dans une dimension anthropologique, notamment avec le mot « compagnie » prend le sens de la définition même de l'être humain qui ne se définit comme tel que lorsqu'il se développe avec les autres. Nous avons donc deux grandes caractéristiques du mot qui ressortent : le « partage » et « être avec » que nous retrouvons amplement chez Maëla Paul.

#### **4.1.1.2 Définitions**

Le mot accompagnement trouve sa place dans notre société actuelle pratiquement dans tous les domaines. Il est rare de rencontrer une situation de la vie quotidienne qui ne fait pas recours au mot accompagnement : il est dans le monde de la formation, du médical (soin), de l'entreprise, de la communication, de la relation d'aide, etc. Ce terme est presque le reflet d'une nouvelle configuration de la société actuelle, fondée sur le rapport à l'autre et une tendance centrée sur l'individu comme terrain d'étude, d'analyse et d'expérimentation. Jean Pierre Boutinet exprime l'usage grandissant, voire l'envahissement de ce mot :

*« Ce n'est pas peu dire que l'accompagnement est devenu dans nos espaces informationnels et communicationnels une pratique on ne peut plus répandue, qu'elle adosse le nom de coaching dans les activités sportives ou managériales, qu'elle prenne celui de tutorat dans les milieux pédagogiques et entrepreneuriaux, ou encore celui de mentorat dans les relations intergénérationnelles. »<sup>102</sup>*

Par ailleurs, accompagnement désigne 'l'action d'accompagner' et 'ce qui accompagne'. Dans le Petit Robert<sup>103</sup> le terme signifie « *action d'aller de compagnie avec [...] action d'aller quelque part avec quelqu'un, de conduire, d'escorter [...]* » C'est en outre une action de soutenir et les deux définitions reprennent les mêmes verbes d'action : gérer, guider, mener et escorter que nous retrouvons dans le travail de Maëla Paul.

#### **4.1.2 Les Figures de l'accompagnement**

Nous citerons pour ce point les auteurs qui ont marqué et théorisé l'accompagnement.

##### **4.1.2.1 L'accompagnement selon Maëla Paul**

Maëla Paul, part de trois verbes synonymes mais chargés de distinctions. Pour désigner le mot accompagner elle utilise selon les cas : « escorter, guider, conduire ». Le verbe « guider » prend le sens d'orienter et de conseiller, et « escorter » celui d'aider, de protéger et de surveiller. L'accompagnement pour elle signifie conduire dans le sens de diriger, enseigner, instruire, éduquer, former ou initier.

---

<sup>102</sup> Jean Pierre Boutinet, 2008, *Penser l'accompagnement adulte*, éd. PUF, P. 29

<sup>103</sup> Le Petit Robert, édition 2011, P.17

L'accompagnateur en revanche est le « *compagnon de route*<sup>104</sup> » positionné donc dans une relation de partage et d'interaction avec l'accompagné.

Maëla considère que l'accompagnement peut vêtir deux formes : celle du conseil ou celle de la guidance. Le conseiller doit, après avoir détecté un besoin chez l'accompagné, « *s'impliquer ensuite sur une situation commune tout en conservant un rapport d'étrangeté l'un par rapport à l'autre* »<sup>105</sup>. Il ne se met pas à la place de l'autre mais il marche seulement à ses côtés. Guider c'est donc « *accompagner en montrant le chemin en veillant à la marche* »<sup>106</sup>. Autrement, être en posture d'accompagnement, c'est avoir une position de veille par rapport à une personne, avec la nécessité de s'adapter à la elle et à ses besoins.

Accompagner requiert pour nous une véritable compétence et une combinaison entre savoirs, savoir-être, et savoir-faire. Il s'agit « d'être avec » selon les propos de Maëla.

#### **4.1.2.2 Selon Guy le Bouëdec**

L'auteur part de ses réflexions spirituelles et éducatives pour définir la notion d'accompagnement qui est pour lui :

*« Un art, et non pas une science ni une technique. On l'apprend par la pratique, par ajustement successifs. C'est aussi un don, un charisme, et non d'abord le fruit d'un apprentissage volontaire »*<sup>107</sup>

Il passe ensuite à l'évocation du rôle de l'accompagnateur en disant que :

*« Retenons comme marque originelle de l'accompagnement, l'idée que celui-ci concerne les situations dans lesquelles il y a un acteur principal que, d'une manière ou d'une autre, il s'agit de soutenir, de protéger, d'honorer, de servir, d'aider à atteindre son but ; en aucun cas il ne s'agit de la supplanter en prenant sa place ou le devant de la scène, de le diriger. »*<sup>108</sup>

Il insiste sur le rôle de l'accompagnateur comme facilitateur de la démarche et non comme acteur à la place de la personne suivie.

---

<sup>104</sup> Maëla Paul, 2004, *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, Paris, L'Harmattan, P 63

<sup>105</sup> Ibid., P46

<sup>106</sup> Ibid., P46

<sup>107</sup> Guy Le Bouëdec, 2002, « La démarche d'accompagnement, un signe des temps », In *Educations Permanente*, n° 153, p.18

<sup>108</sup> Ibid., P. 19

#### **4.1.2.3 Selon Guy Bourgeault**

Pour Bourgeault, c'est l'éthique de l'accompagnement qui guide sa réflexion, notamment la relation que ce dernier entretient avec la formation. Il met en avant la notion de parcours en commençant par celui de faire ensemble avec l'accompagné :

*« Accompagner c'est faire route avec quelqu'un sur un chemin qui n'est pas le sien, mais celui de l'autre, avec la conscience que l'on n'ira pas, finalement, où l'autre ira <sup>109</sup> »*

Ensuite il montre chemin à parcourir par l'accompagné en mentionnant les seuils à ne pas franchir dans la relation d'accompagnement:

*« La personne qui accompagne n'est ni un guide, ni un organisateur de voyage, gentil [...] Elle doit agir en « second », et seconder parfois, sans décider cependant pour l'autre du chemin à prendre. <sup>110</sup> »*

Il est important pour Guy Bourgeault de délimiter les rôles de chacun afin d'éviter l'assistanat comme mode d'accompagnement.

#### **4.1. 2.4 Selon Noël Denoyel**

Ses propos semblent s'appuyer sur « la zone proximale de développement » en situation éducative de Vygotski. Ils nous rappellent inévitablement que :

*« La zone proximale de développement est la fonction d'accompagnement qui, chez l'accompagné, pointe l'espace d'apprentissage situé entre ce qu'il fait lorsqu'il est autonome et ce qu'il fait lorsqu'il est accompagné » <sup>111</sup>*

---

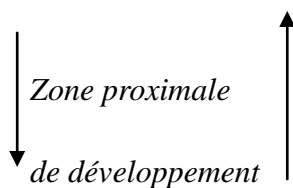
<sup>109</sup> Guy Bourgeault, 2002, « Jalons pour l'éthique de l'accompagnement en formation », In *Education Permanente*, n° 153, p. 225

<sup>110</sup> Ibid., p. 225

<sup>111</sup> Noël Denoyel, 2002, « La situation interlocutive de l'accompagnement et ses ruses dialogiques », In *Education permanente*, P. 231

Le schéma ci-dessous reprend la zone proximale de développement décrite par Vygotski :

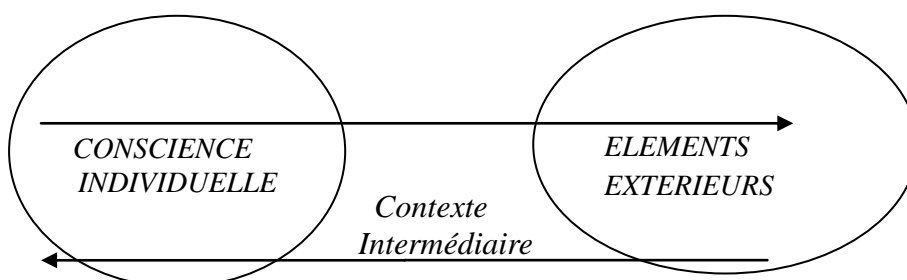
*Action en autonomie*



*Action accompagnée*

**Figure N° 5 La Zone proximale de développement de Vygotski**

Dans cette perspective, l'individu conjugue les données de sa situation en regroupant selon notre point de vue « la conscience individuelle » / « le contexte intermédiaire » et / « les éléments extérieurs ». Cette analyse fait écho à la triade de Gaston Pineau articulée sur l'auto / l'hétéro / l'éco ; et cette dernière rappelle à son tour le schéma de Jean-Jacques Rousseau basé sur le Soi / les Autres / les Choses.



**Figure N° 6 : Notre triade inspirée du modèle de G. Pineau et de J.J.Rousseau**

L'ensemble des définitions nous montrent la complexité du concept d'accompagnement et la difficulté de le définir.

#### ***4.1.3 Les pratiques d'accompagnement sous diverses formes***

Aborder la pratique d'accompagnement ne peut pas se contenter de définitions globales. Afin de pouvoir éclaircir le paysage de la pratique nous tenterons de répondre à la question existe-il une ou plusieurs façon d'accompagner ? Pour cela, nous nous inspirerons du modèle de Maela Paul appelée « la nébuleuse », mais aussi du modèle de Guy Le Bouëdec.



#### **4.1.3.1 Selon Maela Paul**

La posture est habitée par l'individu, passe par le corps et dit quelque chose de la personne elle-même.<sup>112</sup> Elle est située dans un espace donnée et est habitée par une histoire et un contexte. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise posture, mais il y en a qui sont pertinentes et parfois la même posture peut très bien ne pas convenir à différents contextes. C'est de là que vient l'intérêt d'ajustement et d'adaptation en permanence.

Par conséquent nous considérons que c'est à partir de la posture que se met en place une relation d'accompagnement. Cette dernière est un rapport largement défini par l'ensemble des comportements de l'accompagnant qui sont véhiculés dans le verbal et le non verbal de ce dernier.

Les critères de la relation d'accompagnement sont organisés en trois temps fondateurs : d'abord le mouvement d'aller à la rencontre d'un autre inconnu, ensuite l'évolution dans la manière d'être avec l'autre et enfin, l'action d'établir la communication et par conséquent engendrer ou non la complicité, l'adhésion de l'autre.

Pour Maëla Paul accompagner c'est être « l'un avec l'autre ». Ceci fait appel à une citation de Heidegger<sup>113</sup> qui dit que « deux pierres ne peuvent être l'une avec l'autre, seul l'être humain peut être l'un avec l'autre »<sup>114</sup> ceci spécifie, délimite la nature et le caractère anthropologique du lien d'accompagnement.

Dans l'accompagnement, en étant avec l'autre, la situation nous permet finalement d'apprendre de l'autre à travers l'échange et le dialogue. C'est dans ce sens que le courant de la phénoménologie a observé dans l'accompagnement une forme d'ouverture.

Ainsi, être présent, disponible pour l'autre, l'écouter et l'aiguiller font parti des missions d'un accompagnateur averti et vigilant à ce que requiert la pratique d'accompagnement dans sa complexité et sa soumission à des injonctions contradictoires. La relation d'accompagnement conjugue ainsi la parité et la disparité, la symétrie et dissymétrie des places. Il y a certes une pratique d'échange de dialogue à parité, mais le statut d'accompagnateur rappelle qu'il y a une disparité des places si toutefois un dérapage survient dans la relation.

---

<sup>112</sup> Citation extraite de l'intervention de Maela Paul dans le cadre des séminaires IFAC 18, 2014.

<sup>113</sup> Vision humaniste de l'accompagnement

<sup>114</sup> Citation extraite de l'intervention de Maela Paul dans le cadre des séminaires IFAC 18, 2014.

Par ailleurs, et pour mieux expliquer l'origine de cette parité et disparité des statuts dans la relation accompagnant / accompagné, Paul Fustier dans « *Le lien d'accompagnement* » pense que dans toute relation il y a deux éléments déterminants qui nous renvoient au fondement de la société actuelle : un ancien modèle d'accompagnement fondé sur les croyances, l'imitation d'une élite, d'une voie tracée à suivre dans un monde de certitudes, de « Vérité » unique, de communauté de valeurs fortes et donc une société d'individus assistés ; ce monde est dressé face à celui des années quatre-vingt-dix où l'individu est de plus en plus responsabilisé, soumis à des prescriptions et à des injonctions diverses.

Pour Maëla Paul l'accompagnement est un renouvellement des formes anciennes mais : « *La fragmentation d'un matériel qui tente de se former sur des assises diverses d'où le caractère nébuleux de cet ensemble de pratiques* »<sup>115</sup>

L'individu devient donc avec la société moderne un sujet/acteur de sa propre destinée, il doit construire son parcours sans repères ni modèle à suivre. Cependant, il a de nouvelles frontières dites humaines : il doit communiquer, rentrer en interaction et en questionnements avec les autres dans un contexte d'incertitudes et de manque d'orientation. Il lui est désormais demandé d'effectuer un travail réflexif sur lui-même, le monde, le passé et l'avenir. Tout ceci rend complexes les rapports dans la relation d'accompagnement et notamment le choix de position ou de posture à préférer. C'est pourquoi Maëla Paul a dressé une modélisation complexe sous forme de nébuleuse :

Le counselling, le conseil, le consulting ; le parrainage ; le tutorat (monitorat, tutelle) ; le coaching ; le compagnonnage ; le mentoring ; le sponsoring.

---

<sup>115</sup> Maëla Paul, 2009, « L'accompagnement dans le champ professionnel », in *Savoirs*, n° 20, p. 11-63.

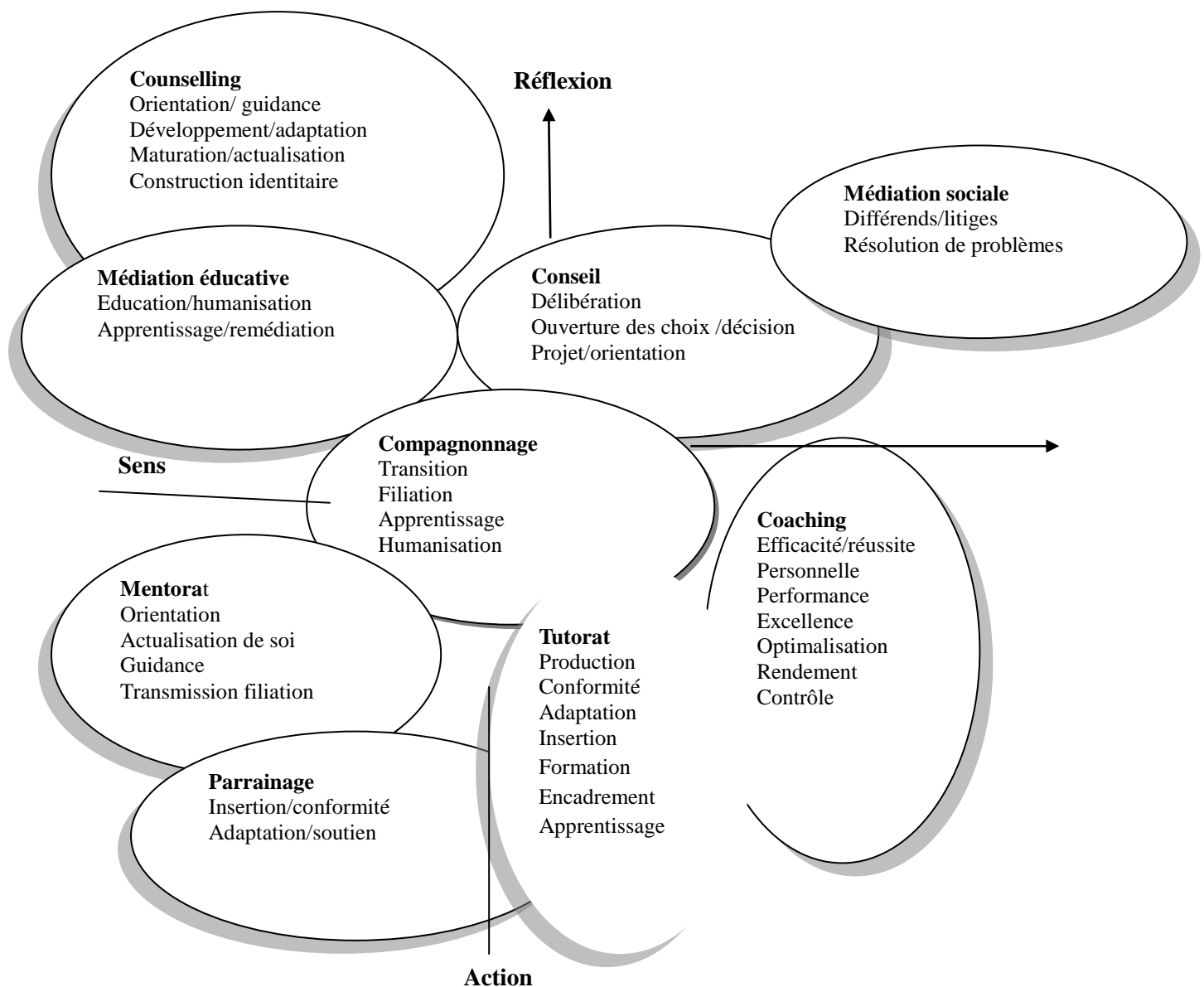


Figure N°7 : « La nébuleuse » des pratiques d'accompagnement de Maela Paul

### **Le pôle counselling :**

La pratique est centrée sur la relation sans se pencher sur le problème central. Maela Paul définit le counselling comme :

*« Une relation structurée en étapes par lesquelles la personne va passer d'un point considéré comme statique à sa remise en mouvement dans un continuum de changement. [...] c'est une rencontre avec une personne qui aux prises avec des difficultés ou récurrentes, a besoin d'une aide ponctuelle. »<sup>116</sup>*

### **Le pôle conseil et consultant :**

Le conseil est le travail du consultant qui est un expert dans son domaine à l'instar du médecin ou de l'avocat. Maela Paul précise que le consultant peut « donner son avis mais non décider » à la place de la personne. C'est pourquoi elle scinde le conseil en deux types : le conseil individuel et la consultation sociale. Cette séparation nous laisse constater différents objectifs de l'accompagnement proposé. Pour l'auteur :

*« Le premier consiste à permettre à une personne d'intégrer une action dans son histoire et dans ses interactions sociales. Le second tend à privilégier l'analyse de la situation en répondant à des problématiques d'action collective. »<sup>117</sup>*

### **Le pôle coaching :**

Ce type d'accompagnement vient du monde sportif depuis peu d'années. Rapidement, le terme pénètre dans le monde de l'entreprise. A la mode de nos jours, nous le retrouvons dans les cabinets de bilan de compétences ou de consultants spécialisés. Les coachs œuvrent dans l'objectif de « *développer les compétences et le potentiel des hommes de l'organisation* »<sup>118</sup>, mais aussi afin de multiplier la rentabilité de l'entreprise.

---

<sup>116</sup> Maela Paul, 2002, « L'accompagnement : une nébuleuse », In *Education Permanente*, n°153, p. 42-54.

<sup>117</sup> Ibid.

<sup>118</sup> Ibid.

## Le pôle compagnonnage :

A l'origine le compagnonnage était une association d'artisans et d'ouvriers tels que les « Compagnons du devoir » en France. Fondée et basée sur une pédagogie entière, elle prend en compte toutes les dimensions de l'homme, de sa personnalité et par conséquent s'intéresse à ses difficultés et besoins. A ce sujet Maëla Paul nous rappelle que :

*«C'est dire que l'homme -sa formation et son perfectionnement- est au cœur de ses priorités. Si l'apprentissage lui-même concerne l'activité ouvrière, l'accompagnement consiste à stimuler en chacun ce qu'il a de meilleur; à le « tirer vers le haut » et lui permettre l'appropriation d'un héritage (Castera, 1996) [...] Il n'y a donc pas à séparer les qualités techniques des qualités humaines.»<sup>119</sup>*

C'est donc l'humain qui guide l'activité des compagnons qui s'étend à la transmission des savoirs : *« comme une forme pédagogique qui exige une intelligence vivante et engendre des intelligences vivantes »*<sup>120</sup>

## Le pôle mentoring :

Le terme est très ancien. Le mentor est celui qui conseillait Ulysse et Télémaque dans la mythologie grecque. Aujourd'hui il *« est celui qui est capable de fournir un support et de faciliter la réalisation des rêves de son protégé »*<sup>121</sup>.

Le mentorat selon Maëla Paul *« se divise en trois phases : un commencement, un déroulement, un dénouement »*<sup>122</sup> dans ce sens, la première étape correspond à l'accueil qui permet d'amorcer et *« d'instaurer la relation »*<sup>123</sup>, la deuxième phase rappelle le déroulement de l'accompagnement, tandis que la troisième *« signe la fin de la transition et de la relation »*<sup>124</sup> Le but de ce type d'accompagnement est de développer chez la personne protégée le pouvoir d'agir sans l'assister.

---

<sup>119</sup> Maëla Paul, 2002, « L'accompagnement : une nébuleuse », In *Education Permanente*, n°153, p. 49

<sup>120</sup> Ibid. P. 60

<sup>121</sup> Propos de Levinson cité par Ekaterina Tochilova-Gallois et Marc Lévêque, 2002, In *Education Permanente*, n° 153, p. 155

<sup>122</sup> Maëla Paul, 2002, « L'accompagnement : une nébuleuse », In *Education Permanente*, n°153, p. 49

<sup>123</sup> Ibid.

<sup>124</sup> Ibid.

En somme, dans le mentoring c'est la relation qui passe avant tout, mais dans une position de modèle comme le confirme Ekaterina Tochilova-Gallois et Marc Lévêque : « *Le mentor a un rôle de modèle, de guide, de tuteur, de coach, un confident* »<sup>125</sup>. Dans le champ de l'éducation qui nous intéresse particulièrement dans cette recherche, le mentoring revêt « *la forme de tutorat* »<sup>126</sup>. Comme méthode, il est souvent à la base de la réussite des élèves qui prennent un enseignant comme modèle de référence.

### **Le pôle sponsoring ou parrainage :**

Au départ, dans les entreprises et association, le terme de sponsor était familier dans le sens où ce dernier était vu comme un mécène. Son but premier consistait à assurer la continuité du fonctionnement de la structure et à agir comme facilitateur de la relation. Aujourd'hui, il prend la forme de parrainage et permet : « *d'accompagner des jeunes dépourvus de réseaux personnels de relation avec les milieux professionnels, dans leur recherche d'emploi* »<sup>127</sup> Actuellement, cette pratique de parrainage existe essentiellement dans des associations d'aide au retour à l'emploi, tels que les Maisons des Cadres ou les CREPI<sup>128</sup> en France.

### **Le pôle tutorat :**

Essentiellement pratiqué en formation, le tutorat est spécifique aux formations en alternance. Sur le terrain, la pratique prend plusieurs appellations : « accompagnateur » ou « formateur terrain » pour désigner le tuteur en centre d'apprentissage, tandis que dans les stage de formation initiale et continue le terme utilisé est « tuteur de stage ».

### **Le pôle de la médiation :**

Etymologiquement, le mot médiation renvoie à milieu, intermédiaire, moyen. Nous entendons médiation quand il y a conflit ou intervention d'un tiers. C'est dans ce sens que le mot médiation, qui vient du latin « *mediare* », signifie scission, séparation. Selon ces significations, le médiateur peut donc avoir divers statuts qui permettent de démêler, de distancier. Nous en déduisons que la médiation aide à répartir et à séparer.

---

<sup>125</sup> Ekaterina Tochilova-Gallois et Marc Lévêque, 2002, In *Education Permanente*, n° 153, p. 155

<sup>126</sup> Ibid.

<sup>127</sup> Maela Paul, 2002, « L'accompagnement : une nébuleuse », In *Education Permanente*, n° 153, p. 42-54

<sup>128</sup> Club Régional d'Entreprises Pour L'insertion

Sur le terrain, la médiation est une pratique qui renvoie à l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information. Ce tiers est nommé médiateur, et l'interprétation de cette activité se modifie selon les contextes. La médiation est une activité, un processus qui unit par la mise en relation. De ce fait, il se dégage un mouvement; et suivant les points de vue, la notion peut prendre le sens de conciliateur ou de médium. En ce faisant, elle fait référence au monde spirituel et établit un lien entre le profane et le monde de l'au-delà.

Cette forme de médiation est nommée transcendante chez le psychologue Carl Gustave Jung. Pour lui, ce phénomène repose sur l'état du psychisme individuel qui transcende l'ensemble d'oppositions tensionnelles qui structurent le psychisme. Cela fait écho à l'univers religieux dans lequel la médiation est aussi transcendante. En effet, selon la religion catholique, le Christ et l'Eglise sont les médiateurs entre Dieu et le monde. Le médiateur est l'intermédiaire entre l'individu et l'universel. Cette situation se rapproche de celle dans laquelle se retrouve un tiers entre deux autres personnes dans le but de trouver une solution à un conflit ou autre.

Maela Paul décrit la médiation et pense qu'elle :

*« elle renvoie à trois notions sur lesquelles elle fonde une éthique : la relation (instaure une tierce position (établit des liens là où ils n'existent pas ou plus, faire passer le courant), l'espace (créer des espaces intermédiaires pour se situer par rapport à la loi et au vivre ensemble) et le temps de réintroduire des temps de réflexions, dynamiser des temps d'imagination de possibles dans le continu des actions et ne pas céder à l'immédiateté, à l'urgence). »<sup>129</sup>*

En regroupant les différents points de vue relatifs à la question de la médiation, nous pouvons constater qu'elle traite du conseil, de l'aide, du spirituel, voire du domaine de l'éducation qui renvoie à notre contexte de recherche à travers le rôle du médiateur.

Un médiateur est un individu qui intervient pour faciliter une communication, restaurer une relation, ou transmettre un savoir ou une connaissance.

---

<sup>129</sup> Six, cité par Maela Paul, 2002, « L'accompagnement : une nébuleuse », In *Education Permanente*, n°153, p. 51

Cela exige d'être à l'écoute de l'Autre et d'installer de la relation de confiance qui permet d'avancer et de contribuer à la réussite dans le cas des étudiants par exemple. Le médiateur établit des modalités de communication, stabilise et apaise les tensions existantes. Sur le plan communicationnel, le médiateur est un tiers, une interface entre deux.

Ainsi, le tiers trouve sa place et sa légitimité entre une finalité et un processus, entre deux éléments et entre l'institution et l'étudiant (l'élève). Or, le professeur se trouve dans une position ambiguë parce qu'on ne peut être médiateur que lorsque l'on a un statut qui accorde le pouvoir de faire lien, d'agir et de transmettre. C'est une ambiguïté dans un milieu circonscrit par la force de l'institution et ceci engage un ménagement du dialogue mais aussi de l'action. Cela dit, être médiateur signifie aussi être neutre. SIX évoque cette neutralité dans ces termes : « *la neutralité et l'indépendance du médiateur sont à mettre en œuvre à chaque instant.* »<sup>130</sup> Il ne faut donc être ni pour l'un, ni pour l'autre; la position du médiateur est à l'extérieur du conflit.

Pareillement, dans un contexte réunissant maître/ élève, faire de la médiation c'est être instituant, et c'est aussi de désigner que ce qui est institué ne répond pas à l'évènement présent. Pour réussir la médiation, le médiateur doit être flexible, mobile et trouver des compromis afin de contourner ce qui a été institué. Dans ce cas-là, être enseignant et faire de la médiation efficace signifie l'obligation d'abandonner son pouvoir institutionnel : l'enseignant doit se positionner différemment quand il est en relation avec un étudiant (élève) en difficulté. De même, cela renvoie au fait que cette médiation s'exprime dans deux dimensions dont le premier aspect est humain et le second est cognitif.

#### **A) la dimension humaine :**

Si nous tenons compte des grades et des statuts entre l'élève et la hiérarchie représentative de l'institution, nous constaterons qu'ils ne sont pas dans une relation paritaire. Cependant, lorsque l'enseignant est proche de l'institution, il devient institué et est, en revanche, instituant quand il favorise et privilégie sa relation avec l'élève. Cette forme de lien recherchée est ce que nomme Cardinet par : « *médiation créatrice quand elle cherche à établir entre des personnes des liens qui n'existaient pas auparavant et qui n'existeraient pas sans elle.* »<sup>131</sup>

---

<sup>130</sup> SIX. J.F, 1983, *Le temps des médiateurs*, Paris, Seuil, P. 218

<sup>131</sup> CARDINET. A, 1995, *Pratiquer la médiation en pédagogie*, Paris, Dunod, P. 33



## B) La dimension cognitive :

Cette dimension fait référence au savoir proprement dit. Il s'agit de l'ensemble des savoirs formels institués, voire informels, personnels instituant puisque issus d'une expérience particulière. L'enseignant rassemble des informations pour s'en servir comme supports pédagogiques. Ainsi :

*« Le terme de médiation a changé d'objet dans le langage pédagogique : il va désormais s'appliquer comme en psychanalyse aux interactions humaines favorisant l'apprentissage. »<sup>132</sup>*

La médiation dans ce contexte en particulier est liée à la transmission de l'information, tout en gardant le statut de représentant de l'institution. Après la prise en considération des dimensions humaine et cognitive, la relation d'accompagnement fait naître un rapport de confiance particulier dans le processus lui-même. Cette pratique se différencie en fonction des domaines que nous tenterons de découvrir dans leur globalité.

### 4.1.3.2 Selon Guy Le Bouëdec

Pour lui l'accompagnement repose sur trois actions communes et nécessaires : *« accueillir et écouter, aider à discerner, cheminer aux côtés de »<sup>133</sup>*. Selon Le Bouëdec, l'absence de l'une des ces actions réduirait l'accompagnement au simple conseil :

*« L'accompagnement n'existe que dans la durée (on ne va pas parler d'accompagnement pour deux rencontres de vingt minutes chacune). Cheminer aux côtés de quelqu'un implique un engagement vis-à-vis de lui et la conviction qu'on n'a pas déjà fait soi-même le chemin. »<sup>134</sup>*

Cette attitude fait appel à la notion d'engagement de l'accompagnateur. Celui-ci requiert un principe éthique dans la conduite d'accompagnement en disant *« je m'engage chaleureusement aux côtés de l'autre. »<sup>135</sup>* Cependant, cet engagement ne doit pas prendre le dessus dans la relation et doit au contraire permettre une émancipation des deux protagonistes.

---

<sup>132</sup> Ibid., P. 22

<sup>133</sup> Guy Le Bouëdec, « Tous accompagnateurs ? Non : il n'y a d'accompagnement que spirituel » in « Penser l'accompagnement adulte, rupture, transitions, rebonds », Jean Pierre Boutinet, Noël Denoyel, Gaston Pineau, 2008, Ed. PUF, P. 175

<sup>134</sup> Ibid., P. 175

<sup>135</sup> Ibid., P.175

C'est là, dans cette prise de recul nécessaire que se joue la relation d'accompagnement.

Mais pour que l'accompagnement devienne favorable et profitable à l'accompagné, il faut adopter en plus de la 'juste' posture la bonne méthodologie. A ce sujet, Alexandre Lhotellier pense qu'avoir de la méthode facilite l'atteinte des objectifs. Pour lui, il existe trois dimensions : « *la communication dialogique, le travail du sens et le travail de l'agir sensé et tout ceci dans une perspective éthique.* »<sup>136</sup>

En somme, il nous est difficile d'attribuer à l'accompagnement une définition précise, puisqu'il s'avère que son sens prend sa réelle dimension dans la relation qui lie deux êtres humains autour d'un besoin d'accompagnement. A la lumière des deux points de vue, celui de Maëla et celui de Le Bouëdec, nous dégagerons une définition de l'accompagnement qui serait à notre sens « une forme d'aiguillage dans la durée 'aux côtés' d'un accompagné ». C'est à ce moment là que se dessinera progressivement une posture d'accompagnement en s'ajustant en permanence, dans le 'être avec' et dans une disponibilité à l'autre, dans huit domaines différents.

#### **4.1.4 Les domaines d'accompagnement**

L'accompagnement tel que conçu aujourd'hui a vu le jour dans les années 1980 et a connu une évolution, une prolifération et une invasion dans tous les domaines de la vie : le sport, la vie spirituelle, la vie sociale, la politique ; l'économie, l'éducation, la santé, etc. La classification que nous proposons vient de Jacques Ardoino en sept points, complétée par Guy Le Bouëdec qui rajoute un aspect peu exploité jusqu'à alors.

##### **1 Le domaine spirituel :**

Dans toutes les disciplines et traditions spirituelles (bouddhisme, christianisme ou l'islam), la tradition veut qu'il y ait un maître spirituel, un guide, un accompagnateur de toutes les démarches individuelles. Guy Le Bouëdec précise que le but de ces personnages là est d'aider à « discerner les voies de l'Esprit et à se situer par rapport à la destinée [...] à articuler subtilement ascétique (travail sur soi) et mystique (rapport à une transcendance reconnue) »<sup>137</sup>

---

<sup>136</sup> Alexandre Lhotellier, 2001, L'accompagnement en éducation et formation : un projet impossible ?, Paris, Montréal, Budapest, L'Harmattan, p. 189.

<sup>137</sup> Guy Le Bouëdec, 2002, « Une démarche d'accompagnement, un signe des temps », In Education Permanente, n°153, p. 17

## **2 Le domaine socio-économique :**

Le monde du management fait appel de plus en plus à des modes d'accompagnement tels qu'essentiellement le coaching, le mentoring, le counselling, consulting et l'accompagnement personnalisé. Largement influencé par la tradition nord-américaine, ce domaine se développe et fait évoluer ses méthodes afin d'assurer un meilleur accompagnement des cadres et par conséquent garantir une rentabilité économique de qualité.

## **3 Le domaine clinique des soins médicaux et hospitaliers, de la psychologie et de la psychanalyse :**

L'accompagnement dans cet univers là est proposé dans un but de soins palliatifs au départ et c'est dans ce sens que Jacques Ardoino le cite : « La souffrance humaine ne peut faire l'économie de l'accompagnement, autant dans la perspective d'une guérison que dans celle de la recherche de ressources pour assumer cette souffrance et lui donner du sens, notamment en fin de vie »<sup>138</sup>.

## **4 Le domaine de la solidarité et de la coopération internationale :**

L'accompagnement vise la création d'une relation d'aide entre les pays dits développés et les pays en voie de développement. Cette démarche est observée notamment avec la création des ONG<sup>139</sup> à divers buts : santé, éducation, recherche, ou autres.

## **5 Le domaine juridique et social :**

Dans le domaine social, l'accompagnement vise ici la protection, l'aide des personnes pauvres et ignorantes, les aliénés, les mineurs et toute personne incapable de se défendre et de se gérer seule. Ce type d'accompagnement est souvent garanti par des tuteurs ou curateurs. Dans le domaine social, le rôle de l'accompagnement passe essentiellement par la prévention, la protection, la rééducation et la lutte contre les conduites à risques. Cette démarche se met en place par l'éducation.

---

<sup>138</sup> Jacques Ardoino cité par Guy Le Bouëdec, 2002, Une démarche d'accompagnement, un signe des temps », In Education Permanente, n°153, p. 17

<sup>139</sup> Organisation non gouvernementale

## **6 Le domaine sportif :**

Le coach est une figure reconnue dans le monde sportif. L'entraîneur est l'accompagnateur de l'équipe vers la réussite. Cependant, cette technique de coaching a largement conquis l'univers professionnel et celui des entreprises à travers des cabinets de coachings spécialisés.

## **7 Le domaine de la formation professionnelle et de l'éducation continue des adultes :**

Le compagnonnage est la forme prise par la formation et l'apprentissage depuis la nuit des temps. Aujourd'hui avec la formule « la formation tout au long de la vie » le concept s'est ouvert à l'accompagnement dans toutes ses formes.

## **8 Le domaine éducatif, scolaire, universitaire :**

La relation principale dans ces univers est celle qui lie l'élève et le maître. L'outil pédagogique est essentiel pour assurer un bon suivi et une aide personnalisée selon le besoin,

Qu'il s'agisse des mémoires, des thèses ou des autres travaux soumis à évaluation. L'accompagnement dans ce sens prend en charge la difficulté chez tous les élèves/étudiants. Néanmoins, cette prise en compte passe par des types de postures bien distinctes d'une situation à l'autre.

### ***4.1.5 Les types de postures***

#### ***4.1.5.1 La posture d'autorité***

Selon Guy Le Bouëdec, cette posture envoie au fait d'être au dessus de quelqu'un, c'est :

*« Tout ce qu'on fait en fonction de son statut de formateur (thérapeute, d'animateur, d'éducateur, etc.), ce dont on doit rendre compte, qu'on est tenu de faire sous peine de négligence ou de faute professionnelle, ce pour quoi on est rétribué, ce qui figure sur le contrat ou la lettre de mission. »*<sup>140</sup>

---

<sup>140</sup> Guy Le Bouëdec, « Tous accompagnateurs ? Non : il n'y a d'accompagnement que spirituel » in « Penser l'accompagnement adulte, rupture, transitions, rebonds », Jean Pierre Boutinet, Noël Denoyel, Gaston Pineau, 2008, Ed. PUF, p. 174

Dans le contexte éducatif, la posture d'autorité se résume dans l'exigence des cours, des devoirs à faire, des tests, des contrôles et des évaluations que génère cette position pour le formateur /enseignant. De peur de tomber dans le piège de l'excès, Le Bouëdec dénombre les plus importantes : « *démagogie et paternalisme, indifférence et laisser-faire, autorité et tendances douteuses au règlement de comptes* »<sup>141</sup> Cela résume une panoplie d'attitudes pièges à éviter lorsque l'on s'engage dans une relation à dominante autoritaire.

Et accepter cette posture, c'est aussi :

*« S'engager à mettre son énergie et sa lucidité au service du meilleur intérêt de ses subordonnés, ce qu'on appelle le principe de bienfaisance. Même si des dérives de paternalisme peuvent se produire, vouloir et faire le bien de l'autre constitue un projet non dépourvu de grandeur, en tout cas largement plus estimable que le chacun pour soi. »*<sup>142</sup>

#### **4.1.5.2 La posture contractuelle**

Cette position signifie être derrière et responsabiliser. En effet, « *dans la posture contractuelle, on table sur la responsabilité de chacun* »<sup>143</sup> Mais qui dit responsabilité implique aussi suivi et attention portée à l'autre. Cette attention se traduit par la désignation d'un type de suivi spécifique à l'instar du suivi pédagogique, du suivi de stage ou de formation qualifiante, etc. Dans tous ces cas, un contrat s'impose comme garantie d'application pour les deux protagonistes de la relation d'accompagnement. C'est une procédure qui « *appelle une égalité interpersonnelle et accentue l'imputabilité et la responsabilité de chacun des partenaires.* »<sup>144</sup> La méfiance dans ces moments particuliers peut s'effacer et laisser place à une confiance progressive grâce au dialogue et à la communication transparente.

---

<sup>141</sup> Ibid., p. 174

<sup>142</sup> Ibid., p.175

<sup>143</sup> Ibid., p.175

<sup>144</sup> Ibid., p.175

#### 4.1.5.3 La posture d'animation

Guy Le Bouëdec se base sur une « *métaphore spatiale* »<sup>145</sup> pour désigner les positions de l'accompagnateur par rapport à l'accompagné. Dans celle-ci, la posture se situe au milieu et se pratique dans un groupe. Cela signifie que l'animateur est un élément de la maille responsable du résultat, mais sans y participer. L'animateur est organisateur, moteur et régulateur dans les séquences visant un objectif et requérant des procédures rigoureuses. Il s'agit là d'une pratique fréquente dans l'analyse de pratique par exemple. Cependant, afin d'éviter les dérapages, la prudence est conseillée mais aussi l'« *abnégation c'est-à-dire oubli de ses intérêts personnels pour se consacrer au service des objectifs du groupe.* »<sup>146</sup>

#### 4.1.5.4 La posture d'accompagnement

Accompagner pour Le Bouëdec est une posture originale, il affirme à ce sujet qu'

« *On ne peut pas saisir la spécificité de l'accompagnement qu'en replaçant cette posture dans la constellation des autres postures éducatives* »<sup>147</sup>

Elle revoie aussi au fait d'être « aux côtés de ». Guy Le Bouëdec définit la posture comme un fait « *personnel, individuel* » qui n'a rien d'« *une fonction* » et dont le sens prend une grande valeur lorsqu'il s'agit de situations difficiles. Autrement dit, de ruptures, de crises, de décisions, de fin de vie, de choix existentiels, et autres.

L'accompagnement est indéfinissable, il prend des formes différentes selon les positions, les situations mais aussi les personnes accompagnées et accompagnantes. Le cas des étudiants diplômés du système universitaire nécessite un accompagnement personnel spécifique afin de les aider à franchir le cap et supporter la transition de l'université vers l'emploi. Ce dernier point constituera le deuxième volet de ce chapitre consacré à l'accompagnement des transitions.

---

<sup>145</sup> Ibid., p. 175

<sup>146</sup> Ibid., p. 175

<sup>147</sup> Ibid., p. 173

## **4.2 La question des transitions professionnelles**

Notre recherche s'intéresse de près à l'évolution de la situation d'étudiant/diplômés dans son passage de la formation à l'emploi, ou dans la phase transitionnelle marquant la volonté de changer de statut. Cependant, l'apport théorique que nous avons exploité jusqu'à ce stade de la recherche montre que la transition ne peut pas seulement s'agir d'un entre deux, mais aussi d'un avant et d'un après en fonction des situations.

### **4.2.1 Définition**

La notion de transition, du latin « transitio », renvoie à l'idée de passage. « *Une transition peut être brutale, rapide ou graduelle, opérant une transformation progressive. Le caractère transitionnel d'un processus désigne un état intermédiaire. [...] L'accompagnement d'une transition est une manière de passer d'une situation à une autre. On parle de 'ménager les transitions', d'une heureuse transition', et de 'l'art des transitions'»*<sup>148</sup>

La transition signifie dans le langage courant le passage d'un état de choses à un autre. En effet, cette notion intéresse un nombre important de chercheurs dans les sciences sociales et humaines. Evelyne Fouquereau, Olivier Galland et Lucie Tanguy sont quelques uns de ceux qui se sont intéressés à la relation 'entre' la formation et l'emploi.

Pour comprendre cette notion dans le contexte qui nous interpelle, en l'occurrence celui des étudiants universitaires, nous illustrerons nos réflexions à travers la théorie de Lucie Tanguy dans son ouvrage intitulé *L'introuvable relation formation-emploi*, de 1987 et celle de Danielle Riverin-Simard à travers son ouvrage *Transitions professionnelles*. Ce choix est motivé par le fait que ces ouvrages traitent de la complexité de la réalité économique en confrontation directe avec les finalités visées par les demandeurs d'emploi, dont les universitaires.

### **4.2.2 La théorie de la transition de Lucie Tanguy**

C'est Lucie Tanguy qui offre la définition fondamentale de la transition professionnelle :

---

<sup>148</sup> Littré, 1994, Tome 6, p. 6437.

*« L'existence d'un temps de « transition » relativement autonome par rapport à ceux de formation et d'emploi, au sens où il fonctionne selon les règles et des procédures spécifiques. »<sup>149</sup>*

Cette transition professionnelle telle que l'auteur l'a étudiée vise à critiquer les failles des politiques de transitions en place et ce depuis une vingtaine d'années en France.

L'objet de recherche de Lucie Tanguy est *« l'ensemble des formes sociales de la mise au travail des inactifs. »<sup>150</sup>* En partant de la question des chômeurs, elle soutient que le chômage n'a jamais cessé d'augmenter en France et qu'aucune politique n'a réussi à le freiner ou à trouver des solutions durables. Ce phénomène touche toutes les catégories sociales y compris les diplômés, sensés tous à la base avoir un emploi à la fin des études. La faille gouvernementale qui perdure jusqu'à présent réside dans la volonté de réduire le taux de chômage, oubliant de s'intéresser à des stratégies pour faire naître des vocations ou à bien organiser le système d'orientation et permettre l'accès à l'emploi.

Lucie Tanguy s'intéresse au devenir des jeunes en général, sans distinction. Elle affirme que :

*« L'analyse des rapports sociaux centrés sur l'appartenance à un groupe socio-professionnel ou à une classe sociale n'a tout son sens que si elle est éclairée par celle des rapports de dépendance et d'indépendance entre générations, de la transmission du patrimoine économique, des stratégies d'intervention des familles dans les trajectoires des jeunes. »<sup>151</sup>*

La focalisation est centrée sur les jeunes, mais aussi sur les facteurs d'appartenance souvent déterminant de l'avenir d'une insertion professionnelle. Quels sont donc ces facteurs sociologiques ?

D'emblée, l'accent est mis sur l'âge comme facteur important d'après Lucie Tanguy : *« comme âge de la vie, la jeunesse est définie en termes de transition entre l'enfance et l'âge adulte. »<sup>152</sup>* Mais il n'y a pas que l'âge qui influe sur l'insertion professionnelle, il y a aussi le sexe, le milieu social et le niveau de formation. L'auteur précise :

---

<sup>149</sup> Lucie Tanguy, 1986, *L'introuvable relation formation/emploi*, éd. La documentation française, p. 77

<sup>150</sup> Ibid., p. 78

<sup>151</sup> Ibid., p.47

<sup>152</sup> Ibid., p. 44



*« Les événements qui marquent le passage à l'âge adulte ne s'ordonnent pas de la même manière pour les deux sexes et pour les différents groupes sociaux. Si la coupure avec le milieu familial, le début de la cohabitation juvénile et l'insertion professionnelle coïncident encore étroitement chez beaucoup de jeunes ouvriers, ces événements ont tendance à se déconnecter chez les jeunes de couches moyennes et supérieures qui vivent de façon spécifiques la période de transition qu'est l'adolescence. »<sup>153</sup>*

Cette citation rend compte d'un constat difficile de la vie des jeunes, de la définition même du mot jeune qui, dans le passé renvoyait uniquement à l'âge. Aujourd'hui dans la société moderne, le terme fait allusion au statut social, au sexe et particulièrement au manque ou à l'absence d'expérience professionnelle, constituant ainsi un double handicap pour le débutant dans le monde du travail. Etre jeune est ressenti comme une lourde situation par les anciens mais également par les jeunes eux-mêmes. Ceci provoque des conflits de générations importants.

Par ailleurs, la question majeure de la société industrielle d'aujourd'hui est fondée sur la rentabilité sans s'occuper de la formation des cadres dirigeants dans les sociétés par exemple. Ce phénomène nous renvoie à l'efficacité du système éducatif, que forme-t-il alors ? La concurrence du marché de l'emploi est inégale, les postes de travail sont limités, les filières universitaires se multiplient mais quelle stratégie est adoptée par l'université finalement ? Ce qui est commun et confirmé par Lucie Tanguy c'est que le but principal des jeunes quelque soit leur provenance et niveau d'études demeure l'insertion professionnelle qu'elle définit comme :

*« L'entrée dans la vie marquée par le changement d'utilisation du temps par l'individu [...] c'est aussi l'idée de projet de vie dans un sens économique d'une ensemble d'actes relationnels, finalisés et ordonnés dans un échéancier. »<sup>154</sup>*

L'insertion professionnelle permet de structurer sa vie et d'avancer selon des objectifs définis.

---

<sup>153</sup> Ibid., p. 44

<sup>154</sup> Ibid., p. 65

L'enjeu de la transition est grand, Lucie Tanguy considère cette phase comme processus de changement complexe qui vise à passer du statut d'étudiant par exemple à celui de salarié avec une activité et un nouveau statut social et professionnel. Elle pense que :

*« Dans l'optique de la transition professionnelle on attache une importance primordiale au caractère socialement organisé de ce processus. C'est sans doute là le clivage essentiel avec les travaux sur l'insertion. »*<sup>155</sup>

Dans ce sens, intégrer l'aspect social devient une nécessité et s'insérer socio professionnellement demande l'aide de structures telle que Pôle emploi anciennement ANPE ou autres organismes spécialisés dans l'insertion professionnelle. De surcroît, l'auteur souligne que :

*« Ce processus est complexe car il enchevêtre des éléments liés à la préparation à l'entrée dans l'activité (acquisition des capacités...) et d'autres à la mise en activité effective (mobilité, sélection, adaptation). »*<sup>156</sup>

Sur le terrain, lever les freins est l'une des démarches d'insertion appliquée afin de décrocher l'emploi attendu.

De par ses théories, Lucie Tanguy renvoie finalement à la complexité de la période de transition, mais elle pense qu'établir un lien entre la formation et l'emploi réduirait les écarts et améliorerait la question des transitions.

#### **4.2.3 La théorie de la transition de Danielle Riverin-Simard**

L'auteur introduit dans son ouvrage *Transitions professionnelles* que :

*« Dans une société postindustrielles marquées par le changement constant, les transitions socio professionnelles sont le lot de beaucoup. [...] En cette fin du XX<sup>ème</sup> siècle, les transitions les plus critiques, par leur ampleur et leurs répercussions sociales négatives, semblent refléter le plus souvent la situation des jeunes à la recherche d'un emploi »*<sup>157</sup>

---

<sup>155</sup> Ibid., p. 79

<sup>156</sup> Ibid., p. 79

<sup>157</sup> Danielle Riverin-Simard, 1993, *Transitions professionnelles, choix et stratégies*, les presses de l'université Laval, Québec, p. 1

Danielle Riverin-Simard situe le concept de transition dans une perspective psychosociologique dont le noyau central est le rapport entre la personne (P) et L'environnement (E). Elle propose sept principes déterminent cette relation personne/emploi :

- Le processus transitionnel est cyclique et continu ;
- Pour maîtriser la transition, la personne doit renouveler son rapport au monde ;

Pour cela il faut tenir compte de quatre dimensions :

- La personne doit prendre en compte ses facultés : *« l'approche analogique qui consiste ainsi à associer la personne (attitudes, compétences, habiletés, type de personnalité, etc.), avec un environnement de travail (climat, type d'organisation du travail, type d'occupation, etc.) pouvant correspondre le plus adéquatement possible aux traits des autres personnes. »*<sup>158</sup>
- L'approche relationnelle : rentrer en relation avec les autres modifie nos personnalités ;
- L'approche transactionnelle : faculté de synthétiser à un moment (T) des éléments d'un contexte (C) de l'environnement.
- L'approche organismique : projection de soi par rapport à l'avenir : *« l'approche organismique définit la transition socioprofessionnelle surtout en fonction d'un processus d'actions réciproques complexes entre les projets professionnels du P et les visées organismiques du E. »*<sup>159</sup>
- L'individu ne peut pas être seul *« pour redéfinir ses rapports au monde du travail [...] il lui faut bien qu'il puisse se confronter avec un groupe hétérogène de participants représentant en quelque sorte les différentes instances de la société »*<sup>160</sup>

En d'autres termes le programme de Danielle Riverin Simard est composé d'approches pour *« faciliter l'occurrence de ce cycle révisionnel, et ainsi augmenter les chances de réussir ses transitions socioprofessionnelles, le présent programme d'aide postule (six propositions), d'une façon inédite, qu'il faut quatre stratégies éducatives différentes correspondant respectivement à chacun des quatre modes interactionnels distincts P.E »*<sup>161</sup>

Enfin, Danielle Riverin-Simard a organisé sa pensée en programme évolutif et global menant à une bonne transition.

---

<sup>158</sup> Ibid., p. 19

<sup>159</sup> Ibid., p. 143

<sup>160</sup> Ibid., P. 6

<sup>161</sup> Ibid., p. 6

Elle commence par l'approche analogique à travers une stratégie éducative de renforcement des compétences à une approche relationnelle à travers des aspects interrelationnels. Ensuite elle détaille l'approche organismique fondée sur l'anticipation. Pour finir, elle globalise sa stratégie à travers l'approche transactionnelle. Ce sont des programmes en voie de développment. Ils visent à assurer des transitions professionnelles douces et efficaces, toutefois cela ne s'effectuera pas sans un accompagnement adéquat et des dispositifs appropriés.

Dans ce sens, l'accès à l'emploi des jeunes diplômés ou autres est un parcours plus qu'un état selon José Rose<sup>162</sup>. Un parcours entre un état initial et un état final. Cela renvoie à la définition courante qui admet que ce parcours est « *celui qui conduit le jeune de la sortie de scolarité initiale à l'accès à un emploi durable.* »<sup>163</sup>. Cependant, ce cheminement est fortement lié au chômage progressif des jeunes. Afin de limiter ses conséquences, le gouvernement a mis en place une politique, voire « *une véritable organisation de la transition professionnelle* »<sup>164</sup> que nous tenterons de résumer.

En effet, cette politique agit selon les résultats du chômage en intervenant parallèlement sur la formation, les conditions de recrutement et les mouvements d'emploi. La politique des transitions vise à « *modifier les conditions d'affectation de la main-d'œuvre en intervenant sur l'ensemble des flux, qu'ils soient internes aux entreprises (promotion, changement de poste) ou externes (recrutements, départ...)* »<sup>165</sup>. Tous ces mouvements nous laissent penser que la réalité de l'insertion professionnelle, telle que nous la vivons au quotidien, est plus affectée par les facteurs externes que par les éléments internes cités.

Par ailleurs, cette politique s'est nettement développée depuis l'apparition des plans de réformes de 1975 à 1986. Le plan n°8 a donné naissance à une série de mesures et d'objectifs permettant de réguler les taux de chômage et de favoriser l'insertion des jeunes :

- Actualiser les enseignements professionnels ;
- Organiser la transition entre l'école et l'emploi ;
- Développer l'alternance et l'apprentissage.

---

<sup>162</sup> José ROSE 1998, « *Les jeunes face à l'emploi* », éd. Desclée de Brouwer, Paris, P. 23

<sup>163</sup> Florence LEFRESNE, 2003, « *Les jeunes et l'emploi* », éd. La Découverte, Paris, P. 5

<sup>164</sup> MEHAUT P., ROSE J., MONACO A., DE CHASSEY F., 1987, « *La transition professionnelle : les jeunes de 16 à 18 ans* », éd. L'Harmattan, P. 137.

<sup>165</sup> Ibid., P. 137.

C'est depuis les années soixante-dix que sont apparus les contrats-formation pour les jeunes (1975) et le pacte pour l'emploi en 1977. La politique de la transition professionnelle a énormément contribué à réduire le taux de chômage des diplômés grâce aux lois<sup>166</sup> suivantes :

1977 : Loi portant la réforme de l'apprentissage ;

1980 : Loi sur les formations professionnelles alternées ;

1981/17 Juin : Adoption en Conseil des Ministres du Plan avenir Jeunes ;

1981/ septembre : Rapport au premier ministre sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes ;

1983 : Définition d'un programme prioritaire du IX<sup>e</sup> plan consacré à l'insertion des jeunes ;

1986 : Ordonnance définissant le plan d'urgence pour l'emploi des jeunes de 16-25 ans.

C'est ainsi que s'est dessinée la politique de transition qui régit le climat socioprofessionnel d'aujourd'hui. La notion de passage, de transition est liée à la formation, au parcours individuel, mais aussi à la situation sociale, à l'âge et au sexe. Ces facteurs sociologiques semblent être déterminants dans le cheminement vers l'insertion professionnelle, d'autant plus que celle-ci est conditionnée par le caractère subjectif du système de recrutement.

---

<sup>166</sup> MEHAUT P., ROSE J., MONACO A., DE CHASSEY F., 1987, « *La transition professionnelle : les jeunes de 16 à 18 ans* », éd. L'Harmattan, P. 139.

Nous avons vu que l'accompagnement dans tous ses élans et états est un ensemble théorique qui prend forme dans des situations difficiles. Le travail d'accompagnement est lié à la nature du besoin de la personne suivie afin d'assurer et d'atteindre son objectif, en l'occurrence celui de l'emploi. Cependant, l'insertion professionnelle, dans le contexte économique actuel est tributaire de plusieurs facteurs sociologiques tels que l'âge, le sexe ou le niveau de formation qui accentuent l'inaccessibilité de l'emploi pour les jeunes diplômés ou autres. Cela soulève donc la question des transitions professionnelles qui prend une place importante dans le processus de la recherche d'emploi.

Afin de la faciliter, des stratégies éducatives sont à mettre en place :

- ✓ Il faut étudier le marché de l'emploi et adapter les formations universitaires au besoin de ce dernier.
- ✓ Avoir une stratégie de l'accompagnement focalisée sur le travail sur les compétences à travers des approches : relationnelles, interrelationnelles. De cette façon, l'anticipation va être développée.

## **CONCLUSION : du questionnement à une problématisation de recherche**

Cette première partie a lancé les jalons théoriques de notre réflexion. L'apprenant à l'université, apprend et maîtrise le 'métier d'étudiant'. Il développe des compétences, des savoirs théoriques mais aussi des savoirs d'actions espérant ainsi que ces derniers l'emmènent vers l'emploi, sa finalité première après un court ou long cycle d'étude. L'université a désormais la fonction de l'accompagner dans son projet. Néanmoins, la réalité des insertions professionnelles est déterminée par des facteurs divers : sociologiques, psychologiques et motivationnels qui freinent ou empêchent l'accès à l'emploi. C'est à ce niveau qu'interviennent les théories de l'accompagnement afin de définir le projet d'orientation, de faciliter l'insertion et la transition professionnelle.

### **Emergence d'une problématique**

Le choix de notre sujet de recherche est donc totalement lié à notre propre parcours. Les errements, les hésitations que nous avons vécus après la fin de notre M2 de lettres, ont engendré le fait que malgré notre niveau d'étude, nous n'avions pas eu d'accompagnement et nous n'avons pas pu accéder à l'emploi. Il s'agit là d'un sentiment partagé par d'autres diplômés interrogés pendant les pauses pédagogiques, au restaurant universitaire et à la bibliothèque : notre formation initiale est problématique !

Etre diplômé et perdu dans sa recherche d'emploi représente un fait inquiétant dans notre société en mutation continue. Cela nous laisse anxieux face au manque de professionnalisme de certains recruteurs, et quant à la nouvelle forme de sélection que le contexte économique impose au marché de l'emploi. Des interrogations sur la place qu'occupe l'étudiant diplômé dans le processus d'accompagnement se posent de plus en plus dans le monde des universitaires, pendant que d'autres questions se posent également dans les bureaux des recruteurs. Ces derniers s'acharnent sur l'exigence d'une première expérience conséquente et n'entendent rien aux discours des sociologues ou du monde éducatif qui lui, reconnaît toutes les expériences de l'étudiant comme un capital mobilisable. Cette ambiance tendue marquera le début de notre travail qui partira des tensions existant entre ces trois univers pourtant enchevêtrés :

- Celui de l'université et de la formation initiale
- Celui des étudiants et leurs compétences remises en cause
- Celui des recruteurs comme représentants du monde de l'emploi et de l'insertion

Afin d'apporter des éclairages à cette question, des enquêtes sont réalisées sous forme d'échanges avec des jeunes diplômés sans emploi. De ce corpus, nous avons exploité trois échantillons représentatifs au début du premier chapitre pour donner une idée générale de la situation partagée par beaucoup d'entre eux. La majorité est en cours d'une seconde ou d'une troisième réorientation ou changement de filière en M1 ou en M2. Cette démarche a été nécessaire pour amorcer un plan de travail sur le thème de l'insertion professionnelle des diplômés universitaires.

L'ensemble de ces échanges s'est déroulé sur trois mois s'étalant d'octobre 2013 à janvier 2014 ; et les étudiants interrogés sur leurs formations initiales et débouchés proviennent de diverses filières de l'université :

- Lettres et langues ;
- Administration ;
- Philosophie ;
- Sociologie ;
- Droit notarial ;
- Psychologie.

D'une rencontre à une autre, les préoccupations, les interrogations quant à l'avenir professionnel se dégagent et laissent entrevoir un point commun à tous les étudiants questionnés. Ces derniers ont tous affirmé qu'ils n'avaient pas été accompagnés ni durant les études ni après le diplôme. La reprise d'une nouvelle formation dans une filière professionnelle en est la conséquence directe et elle semble pour certains justifiée.

Ce manque d'accompagnement ne nous laisse pas indifférent parce que nous avons aussi connu le même sentiment de frustration engendré par l'obtention de nos diplômes de M1 et de M2 sans finalités professionnelles. Comme les autres étudiants, nous attendions de rencontrer un guide, un conseiller au sein de l'équipe enseignante ou de l'administration afin de nous aider dans nos choix et nos orientations, mais notre attente était vaine et n'avait pas reçu la moindre attention.



Il s'agissait en tout de dix huit enquêtes auprès d'étudiants ayant cumulés deux à trois cycles de formations, nous nous sommes alors posé la question suivante : Ces étudiants sont-ils vraiment pris en charge par les institutions, commençant par l'université ? Bénéficient-ils d'un temps d'accompagnement nécessaire à la recherche d'emploi ? Existe-t-il des dispositifs qui leurs sont dédiés à cet effet ? Comment s'organisent-ils, ont-ils les bons repères les menant vers l'intégration en entreprise ? Que valent leurs diplômes ? Quel est la finalité d'un long combat, être meilleur, avoir un parcours d'excellence n'ayant paradoxalement presque pas de reconnaissance sur le marché de l'emploi ?

Nous sommes partis d'un questionnaire focalisé essentiellement sur la relation d'accompagnement à un questionnaire ciblé et généralisé touchant la majorité des étudiants universitaires. A notre arrivée en formation IFAC, notre question de recherche était formulée comme telle :

**Comment rentrer en relation avec une personne qu'on pense être plus compétente ? Les hauts niveaux d'études constituent-ils un frein à l'accompagnement dans notre société ?**

Sentant que cette question était sur deux niveaux et qu'elle n'est pas claire, nous l'avons mise de côté quelques temps, car ce n'est pas le rapport entre accompagnant /accompagné qui nous intéresse, ni le diplôme en tant que seul élément constituant un frein dans le processus d'accompagnement. Cependant, le long de nos entretiens exploratoires cette fois-ci auprès des professionnels rencontrés au fil de notre avancement dans la formation, notre question de recherche s'est affinée, définissant un public, une catégorie précise, un contexte et un champ d'investigation clair pour prendre sa forme finale:

**Quelle pratique et quels dispositifs d'accompagnement pour les diplômés universitaires dans leur insertion professionnelle ?**

Donc, c'est la question des dispositifs et des pratiques d'accompagnement qui nous intéressent finalement et non seulement le pendant de la relation d'accompagnement qui certes, peut être un des facteurs majeurs déterminant de l'évolution d'un accompagnement dans certains cas, mais pas le point central de la recherche.

L'hypothèse sous-jacente à cette question étant : **Certaines filières universitaires ne sont pas en corrélation avec les demandes du marché de l'emploi.**

Trois hypothèses centrales alimentent la principale et se formulent ainsi :

1. **Les étudiants sont peu ou pas accompagnés à l'université dans leur passage du monde universitaire au monde de l'emploi ce qui nécessite un accompagnement à leur orientation.**
2. **Il y a différents types d'accompagnement à l'insertion professionnelle des diplômés de master.**
3. **Le développement de l'employabilité des diplômés dépend de la connaissance du tissu local de l'emploi et du réseau qu'ils acquièrent pendant le cursus universitaire.**

Parallèlement, les lectures nous ont conduits à explorer le contexte et le cadre réglementaire de la formation universitaire et à le relier à des conceptions sociologiques et psychologiques traitant de la question de l'accompagnement. L'étude des mots clés et leurs portées par des lectures s'intéressant aux concepts de l'apprentissage à l'université, le projet d'orientation, l'insertion professionnelle et l'accompagnement des transitions, a donné un autre éclairage à la question de recherche. L'objet de cette dernière est donc d'aller vérifier sur le terrain la validité de nos hypothèses.

*« Lectures et entretiens exploratoires doivent aider à constituer la problématique de recherche. Les lectures aident à faire le point sur les connaissances concernant le problème de départ ; les entretiens contribuent à découvrir les aspects à prendre en considération et élargissent ou rectifient le champ d'investigation des lectures. »<sup>167</sup>*

Les propos qui vont suivre nous éclaireront et tenteront de répondre à nos questions. Mais, auparavant, un détour par la méthodologie permet de rendre compte de nos choix méthodologiques et du recueil de données validés. Après avoir démontré notre démarche de base, nous nous proposons de procéder à une analyse qualitative et comparative des entretiens retenus pour cette recherche. C'est ce que nous confronterons ensuite aux hypothèses de départ.

---

<sup>167</sup> Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt, 2006, « Manuel de recherche en sciences sociales », Ed. Dunod, p.58

## **PARTIE 2 : LA THEORIE A L'EPREUVE DU TERRAIN**

La première partie a permis de faire le tour sur le sujet de manière générale. Nous avons tenté de délimiter le champ de recherche grâce à une approche contextuelle et conceptuelle. Cependant, dans cette seconde partie, nous allons traverser l'ensemble des entretiens transcrits afin de dégager les différentes pratiques d'accompagnement des diplômés universitaire dans leur quête du premier emploi.

Dans un premier temps, nous analyserons séparément les données de chaque entretien, pour ensuite les comparer et tirer des conclusions de recherche. Néanmoins, l'analyse des entretiens suivra le même schéma pour les trois. Dans ce sens, nous avons opté pour une analyse fine des données en scindant le thème central qui est l'accompagnement en plusieurs petits points. D'abord comme pratique et outils, ensuite comme posture et enfin comme constat de non-accompagnement. Nous avons également respecté la même progression dans l'analyse des autres thèmes. D'abord dans leur globalité et particularité selon chaque conseiller, pour ensuite, dans la phase de croisement des données, les regrouper selon la récurrence et l'importance qui leur sont consacrées par les conseillers.

Cette étape sera complétée par un point sur les hypothèses de départ et clôturée par quelques perspectives pour l'amélioration de l'accompagnement.

## **Chapitre 5 : Les foulées de la démarche empirique**

Pour mener à bien la question de recherche portant sur « l'accompagnement des diplômés universitaires du type master vers l'insertion professionnelle », il nous a semblé intéressant de questionner les professionnels travaillant dans le domaine de l'insertion professionnelle. Cette enquête, naturellement orientée vers l'analyse des pratiques d'accompagnement en insertion professionnelle, a donc été menée volontairement auprès de trois structures différentes relevant des secteurs étatique et associatif.

### **5.1 Recueil de données et choix méthodologiques**

Nous exposerons dans cette partie notre cheminement sur le terrain en commençons par contextualiser les lieux d'enquêtes, les personnes interrogées et les moyens mobilisés.

#### ***5.1.1 L'enquête entre conseillers et structures***

La réflexion s'est imposée, au départ, suite à une confrontation personnelle à la problématique sus-citée. Rapidement, le même constat est repéré chez d'autres étudiants en deuxième ou troisième réorientation à l'université. Ce fait nous interpelle et interroge particulièrement au moment où les discours des politiques d'enseignement assurent que les diplômes sont une valeur sûre, voire un biais d'accès direct à l'emploi. Ces politiques mettent en place des formes d'accompagnement à travers des dispositifs variés qui se déclinent sous des appellations diverses. Mise en application par des conseillers, cette variété prendrait plus de sens; mais elle resterait inquiétante quand ces conseillers en insertion professionnels sont moins formés, ou démunis de moyens, pour mener à bien leur travail. La question se pose de cette façon: ces derniers, ont-ils les clés nécessaires pour bien accompagner ? Arrive donc un moment où il est impératif et nécessaire de réfléchir sur les pratiques attendant au sujet de ce mémoire, et c'est là que se trouve toute sa pertinence.

L'ensemble des entretiens se sont réalisés auprès d'agents et de personnes œuvrant dans différents domaines et institutions: la première étude exploratoire a été réalisée auprès d'une conseillère à L'AFIJ<sup>168</sup>, une association disparue depuis septembre 2014 avec des conséquences notoires sur le nombre d'organismes dédiés à l'accompagnement des jeunes diplômés.

---

<sup>168</sup> Association Pour Faciliter l'Insertion des Jeunes

La deuxième a été effectuée auprès d'un responsable de la Maison des Cadres et la troisième auprès d'un ancien conseiller de l'APEC<sup>169</sup>. Par ailleurs, trois entretiens ont été réalisés avec des chargés de bilans de compétences dont une consultante chez « Randstad intérim » et deux agents travaillant dans deux structures étatiques. Il faut souligner que ces derniers nous ont été accordés difficilement. Les données ramassées ont permis de donner une première approche de l'étude des conditions d'accompagnement des diplômés, de l'accueil et du traitement qui leur est dédié avant même d'interroger leurs parcours et domaines de recherche d'emploi.

#### ***5.1.1.2 Les structures concernées***

Il s'agit de trois lieux différents mais qui accompagnent, tous, les jeunes diplômés universitaires dans leurs recherches d'emploi. Il nous a semblé pertinent d'aller interroger les pratiques d'accompagnement de chaque organisme, de voir de quelle façon y est prise en charge la détresse du jeune diplômé dans sa recherche d'emploi. Pour cela, nous avons voulu dans un premier temps établir la liste des organismes qui accompagnent particulièrement les jeunes diplômés universitaires. Le constat est qu'après la disparition de l'AFIJ, il ne reste pas énormément de structures à solliciter. Nous avons donc décidé d'effectuer un choix stratégique orienté par les témoignages et les confrontations des étudiants interrogés dans la phase exploratoire. Nous nous sommes intéressés d'abord à deux institutions étatiques : deux modes opératoires qui diffèrent tout en partageant l'objectif d'insérer professionnellement les personnes inscrites. Le troisième environnement est celui de notre stage qui est une association pour l'emploi.

---

<sup>169</sup> Association Pour l'Emploi des Cadres

## Pôle Emploi

Anciennement ANPE<sup>170</sup>, c'est un établissement public administratif. Sous la tutelle du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, créé par l'ordonnance n° 67-578 du 13 juillet 1967 sous l'impulsion de Jacques Chirac. Son but est de centraliser les offres et les demandes d'emploi, d'effectuer des statistiques sur le nombre de demandeurs d'emploi et gérer des centres de ressources pour aider les chercheurs d'emploi dans leurs démarches et leur parcours. Le 19 décembre 2008, elle a fusionné avec le réseau des Assedic pour former un service public de l'emploi unique comme cela existe en Allemagne et devient sous le nom de « Pôle emploi ». Ses principales missions sont revues et promettent d'ici 2015<sup>171</sup> les points suivants :

- ✓ Proposer une offre réaliste et personnalisée au demandeur d'emploi<sup>172</sup> ;
- ✓ Assurer et conforter une indemnisation de qualité et renseigner efficacement les demandeurs d'emploi ;
- ✓ Consacrer l'EID<sup>173</sup> comme la première étape de l'accompagnement vers l'emploi ;
- ✓ Différencier les modes de suivi et d'accompagnement pour faire plus pour ceux qui ont le plus besoin ;
- ✓ Agir en proximités avec les partenaires ;
- ✓ Enrichir les services de P. Emploi pour tous et proposer une offre de services 100% web pour certains demandeurs volontaires.

L'accompagnement vers l'emploi est bien une des missions de cet organisme vers lequel les étudiants s'adresse comme par réflexe naturel dès la sortie de l'université pour les plus de 26 ans.

---

<sup>170</sup> Agence Nationale Pour l'Emploi

<sup>171</sup> Voir le site <http://www.pole-emploi.org/file/galleryelement/pi/26/71/9d/ab/pe2015--v2-cce-du-5970696908407599716.pdf>

<sup>172</sup> En 2014 l'agence prévoit un taux de retour à l'emploi de 41,8% après une formation

<sup>173</sup> Entretien d'inscription et de diagnostic

## **La M.O.I.P<sup>174</sup>**

Est le service d'orientation universitaire. Le service contient 4 conseillers pour 22000 étudiants dans la ville. Ses principales missions sont :

- ✓ Réfléchir sur les compétences et élaborer un projet professionnel ;
- ✓ Aider et faire connaître les réorientations possibles ;
- ✓ Valoriser les compétences, et travailler avec les techniques de recherche d'emploi ;
- ✓ Préparer votre recherche de stage ou d'emploi ;
- ✓ Connaître le marché du travail dans votre secteur
- ✓ L'accompagnement vers l'emploi est bien une des missions de cet organisme vers lequel les étudiants s'adressent par réflexe naturel dès la sortie de l'université pour les plus de 26 ans.

## **Le CREPI Touraine**

Les CREPI<sup>175</sup> est une association à but non lucratif, créée en 1994. Son objectif est de permettre l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi. Ce sont au total plus de 1 300 entreprises, du CAC<sup>176</sup> 40 à la TPE<sup>177</sup>, de tous les secteurs d'activités qui se mobilisent chaque année par l'intermédiaire des 15 CREPI de France. La mise en relation des demandeurs d'emploi, de tout niveau de qualification, avec des entreprises, se fait par le biais d'actions variées telles que : PSP<sup>178</sup>, Rallye pour l'emploi, Ambassadeurs des Métiers, Parrainage et Sport/Emploi. En 2013, 5 800 personnes éloignées de l'emploi ont été orientées vers les CREPI. 3 700 d'entre elles ont bénéficié d'un accompagnement spécifique et/ou ont retrouvé un emploi. Depuis sa création en 1994, le CREPI Touraine réunit des entreprises du département d'Indre-et-Loire, représentatives d'une économie régionale très diversifiée (industrie automobile, services, BTP, agroalimentaire, transports, services, etc.), qui s'engagent pour l'insertion des demandeurs d'emploi et qui sont en collaboration étroite avec les institutionnels locaux (Conseil Régional, Communautés d'agglomération, Conseil Général) et les acteurs de l'insertion (Pôle Emploi, PLIE<sup>179</sup>, Missions locales, SIAE<sup>180</sup>, etc.)

---

<sup>174</sup> Maison de l'orientation et de l'insertion professionnelle

<sup>175</sup> Clubs Régional d'Entreprises Partenaires de l'Insertion

<sup>176</sup> Cotation assistée en continue, liée à la bourse internationale

<sup>177</sup> Très petite entreprise

<sup>178</sup> Parcours secteur professionnel

<sup>179</sup> Plan local pour l'insertion et l'emploi



L'organisme a un rôle dans la « Cité » en tendant la main, en offrant une place et une opportunité à chaque demandeur d'emploi sur le plan professionnel. Sa directrice affirme qu'« on apprend en marchant » lorsqu'elle décrit les avancées progressives de sa structure. En effet, la multiplication des actions et des passerelles liant les entreprises et les demandeurs d'emploi par le passage de l'associatif au privé démontre la flexibilité d'un fonctionnement basé sur l'écoute, l'adaptabilité et la réactivité des conseillères mobilisées. Ainsi, la force du CREPI réside dans sa démarche globale, dans l'écoute des besoins de l'environnement, des parcours et des individualités.

C'est à travers ces univers divers et variés que nous tenterons d'apporter des éléments de réponses à nos questionnements de départ liés à l'insertion des jeunes diplômés universitaires. Comment ces derniers sont-ils accompagnés ? Existe-t-il des dispositifs spécifiques pour assurer leur insertion professionnelles ?

## **5.2 Les aspects techniques de la recherche / terrain**

Afin d'entamer ce travail de terrain, notre première démarche consistait d'abord à définir la population ciblée pour réaliser nos entretiens. Notre choix s'est porté sur un échantillon de conseillers en insertion professionnelle dans trois organismes différents. Ce choix a ainsi déterminé l'orientation des aspects techniques suivants.

### ***5.2.1 La grille d'entretiens***

Pour avoir des réponses, nous avons dû élaborer diverses grilles de questions d'entretien. La première a été conçue en vue du premier entretien exploratoire avec une vingtaine de questions directes. En les posant au premier entretien, nous avons pu constater la difficulté d'obtenir des réponses. Cela nous a poussé à soupçonner la directivité de celles-ci ; et nous avons alors opté pour une grille composée de thèmes dont l'explicitation peut être aidée par quelques questions souvent posées différemment. Nous avons choisi quatre thèmes principaux : le métier, le public suivi, l'environnement de travail, l'accompagnement.

---

<sup>180</sup> Structures d'insertion par l'activité économique

### **Grille d'entretiens utilisée**

**Nombre d'entretiens :** 3 entretiens exploités sur 8 réalisés.

- **L'endroit :** dans le département d'Indre et Loire
- **Attentes des entretiens :** cerner, recueillir et apprécier la pratique d'accompagnement des jeunes diplômés universitaires dans différentes structures d'insertion professionnelle.

### **Questions par thèmes:**

#### **I/ Le métier exercé**

1. Pouvez-vous vous présenter par rapport à votre métier ?
2. Quel est votre rôle au quotidien au sein de votre organisme ?
3. Avez-vous fait des études en lien avec votre métier ?

#### **II/ Le public accompagné**

4. Quel public suivez-vous en général ?
5. Travaillez-vous avec les diplômés universitaires ?

#### **III/ Environnement de travail (contexte)**

6. Quels sont vos partenaires, structures d'insertion ou d'accompagnement ?
7. Travaillez-vous en partenariat avec l'université ?

#### **IV/ l'accompagnement (pratique)**

8. Comment définirez-vous l'accompagnement tel que vous l'exercez ?
9. Avez-vous une méthode spécifique pour accompagner des jeunes diplômés ?
10. Comment pensez-vous l'insertion professionnelle des jeunes diplômés universitaires ?
11. Rencontrez-vous des obstacles dans votre pratique ?
12. Selon vous comment optimiser un meilleur accompagnement pour ces jeunes aspirants à un premier emploi stable ?

**Figure N° 8 : La grille d'entretien**

Chaque thème est relancé par des reformulations le plus souvent, ou par très peu de questions. Ces dernières n'ont pratiquement jamais été posées tel qu'elles figurent dans la grille. Elles nous ont cependant servi de repères afin de ne pas oublier les thèmes. La liberté laissée aux interviews a été fluctuante et a permis d'éviter l'« *écart entre ce que les gens disent et ce qu'ils sont ou font et c'est cette difficulté qui fait l'objet même de la recherche* »<sup>181</sup>. Cette grille est un plan, un guide d'entretien ; et le fait d'avoir injecté des relances d'explicitation nous a permis d'obtenir parfois des réponses sans même poser de questions.

Notre choix est porté sur l'entretien car : « *Sous leurs différentes formes, les méthodes d'entretiens se distinguent par la mise en œuvre des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine. Correctement mis en valeur, ces processus permettent au chercheur de retirer de ses entretiens des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés.* »<sup>182</sup>

L'intérêt de ces entretiens réside dans le fait qu'ils permettent de recueillir des propos articulés parfois à des éléments non verbaux qui renvoient à des significations qu'on n'entendra pas à l'enregistrement. Cela est permis par l'entretien semi-directif qui n'est « *ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises* »<sup>183</sup>. Ce type d'entretien confère un semblant de liberté et de souplesse aux interviewés, selon Raymond Quivy :

« *Les questions restent ouvertes et ne doivent pas induire les réponses. Ainsi, l'intervieweur peut recueillir des réponses riches, intéressantes, parfois qu'il n'a pas prévues. Ces multiples informations recueillies seront analysées qualitativement et serviront à valider ou non les hypothèses émises.* »<sup>184</sup>

Cela permet bien plus qu'un recueil ; et il se présente comme un outil pour interagir et échanger :

---

<sup>181</sup> Madeleine Grawitz, 1974, *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz (9<sup>ème</sup> édition 1993), p. 579

<sup>182</sup> Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt, 2006, « *Manuel de recherche en sciences sociales* », Ed. Dunod, p.175

<sup>183</sup> Ibid., p. 174

<sup>184</sup> Ibid., p. 174

*« Un véritable échange au cours duquel l'interlocuteur du chercheur exprime ses perceptions d'un événement ou d'une situation, ses interprétations ou ses expériences, tandis que, par ses questions, évite qu'elle s'éloigne des objectifs de la recherche et permet à son vis-à-vis d'accéder à un maximum d'authenticité et de profondeur. »<sup>185</sup>*

### **5.2.2 Choix de la population**

Nous avons opté pour l'analyse de trois entretiens : le premier auprès d'un conseiller Pôle Emploi, le second réalisé auprès d'une conseillère socioprofessionnelle au sein de la M.O.I.P et le dernier avec une chargée de mission sur notre lieu de stage. Il est à signaler que du fait de la longue durée de chaque entretien, nous avons décidé de réduire notre corpus à trois alors que nous avions décidé de traiter quatre au début de la recherche. Pour protéger nos interviewés, nous avons modifié leurs prénoms pour ainsi avoir :

- L'entretien N° 1 Julien avec 461 interactions et 38 questions et/ou relances
- L'entretien N° 2 Hélène avec 425 interactions et 35 questions et/ou relances
- L'entretien N° 3 Valentine avec 309 interactions et 15 questions et /ou relances

Les informations les concernant sont récapitulées dans ce tableau qui suit.

---

<sup>185</sup> Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt, 2006, « Manuel de recherche en sciences sociales », Ed. Dunod, p. 174

Entretien	Prénom	Durée	Heure	Formation initiale	Année d'expérience	Focalisation professionnelle
1	Julien	1H30	11H30	Sciences politiques	20 ans	L'information
2	Hélène	1H17	14H00	Psychologie	14 ans	L'écoute
3	Valentine	1H00	15H30	Administration territoriale	5ans	Le réseau

**Figure N°9 : profils des interviewés**

L'entretien avec Julien était très difficile car il était mal à l'aise. Cela s'est produit à plusieurs reprises au le départ. Il fuyait les questions et n'a réussi à se libérer qu'au bout de quelques minutes suite au rappel du cadre d'utilisation des données et de la règle de l'anonymat. Les deux autres conseillères étaient calmes et plus spontanées que Julien parce que leurs cadres de travail sont différents, et cela a été exprimé explicitement dans leurs entretiens (cf. les annexes Hélène et Valentine).

### **5.2.3 Déroulement des entretiens**

Nous avons pris des précautions particulières lorsque nous sommes allées à la rencontre des professionnels. Il nous a fallu répéter le cadre et le but de la démarche de notre recherche plusieurs fois, notamment pour l'entretien de Julien afin de le rassurer. Le discours suivi concernant notre sujet a été, quant à lui, vague afin d'éviter de guider l'entretien.

Avant de commencer chaque entretien, nous avons commencé par donner le contexte général de notre recherche en disant approximativement:

*« Je suis étudiante en deuxième année en ingénierie et fonctions d'accompagnement en formation, je m'intéresse dans le cadre de ma recherche à la pratique d'accompagnement des jeunes diplômés universitaires. Pour alimenter ma recherche, j'aurais besoin de vous écouter sur votre d'accompagnement afin de m'enrichir de votre expérience. Le document vous sera envoyé une fois retranscrit pour le lire, apporter des modifications ou supprimer des éléments. Cette entretien ne sera utilisé que dans le cadre de cette recherche, comme je ferai attention à l'anonymat qui sera respecté afin d'éviter de vous identifier. »*

Nous avons donc demandé l'autorisation d'enregistrer et les trois résultats sonores ont été de très bonne qualité. Malgré cette demande d'autorisation, le premier entretien était compliqué pour nous à cause de la fonction de notre interviewé qui est sensible. En effet, il ne voulait pas parler de sa pratique en fuyant systématiquement les questions. Pour les deux autres, nous n'avons pas eu de problèmes et nous étions plus à l'écoute ce que permettait de recueillir notre méthode élaborée suivant le modèle semi-directif, en s'aidant parfois avec des reformulations lors de la réalisation: Grawitz affirme qu' :

*« À partir du moment où l'enquêté commence à parler, l'enquêteur, sans l'interrompre ou le questionner, demeure dans une attitude de compréhension ou empathie. Il peut si cela est nécessaire [...], ré exprimer en d'autres termes la pensée du sujet mais en respectant son cadre. »<sup>186</sup>*

L'explicitation était plus que nécessaire pour aider à s'exprimer et à se libérer :

*« Intervenir pour aider l'interviewé à parler, dissiper ses inquiétudes, encourager l'expression fidèle et précise de ses pensées et sentiments, aiguiller le discours sur les points oubliés ou négligés, soutenir l'émergence de l'implicite et susciter si nécessaire l'explicitation »<sup>187</sup>*

Nous avons en plus de nos formules d'acquiescement « oui, d'accord » utilisé divers types de relances :

---

<sup>186</sup> Madeleine Grawitz, 1974, Méthodes des sciences sociales, Paris, Dalloz (9<sup>ème</sup> édition 1993), p. 577

<sup>187</sup> Alain Blanchet, Anne Gotman, 1992, L'enquête et ses méthodes, Paris, Amand Colin, (2<sup>ème</sup> édition 2007), p. 65

- Des réitérations essentiellement pour reprendre les propos de l'interviewé : j6 « quand vous dites autonome.... »
- Des synthétisations des idées énoncées : j11 « vous voyez donc un avenir se dessiner..... »
- Des interrogations référentielles pour préciser le point abordé : v6 « En quoi consiste le Rallye ? »

Nous avons effectué tous les entretiens sur les lieux de travail des conseillers; et bien que nous ayons eu des difficultés à avoir les deux rendez-vous auprès de Pôle emploi et de la MOIP, cela s'est résolu après de nombreux rappels et demandes. Leur environnement habituel devait les rassurer, mais malheureusement ce n'était pas le cas pour tous les trois. Blanchet et Gotman précise au sujet du lieu :

*« Le cadre extérieur commande en partie le déroulement de l'entretien. De nombreux paramètres rendent compte de ce que constitue en fait la situation matérielle et sociale de l'entretien. [...] la programmation temporelle (unité de temps), la scène (unité de lieu), et la distribution des acteurs (unités d'action). »<sup>188</sup>*

En effet, Julien n'était pas dans un environnement sécurisé, mais dans un bureau ouvert où ses collègues venaient de temps en temps prendre du papier bien qu'il ait pris la précaution de fermer son téléphone et de leur demander de ne pas le déranger. Les deux autres entretiens se sont déroulés dans des bureaux fermés, pariant ainsi presque tout éventuel dérangement. Ces conditions ont contribué au calme et à la quiétude des interviewées.

Blanchet et Gotman précisent aussi l'importance de l'heure de la rencontre :

*« La programmation temporelle définit la tranche horaire de l'entretien et notamment la façon dont il s'inscrit dans la séquence des actions quotidiennes des interviewés [...] ainsi, outre le fait que l'heure et la date d'un entretien doivent être choisis pour maximiser la disponibilité de l'interviewé, ce paramètre temporel peut avoir dans certains cas une importance particulière.<sup>189</sup>*

---

<sup>188</sup> Alain Blanchet, Anne Gotman, 1992, L'enquête et ses méthodes, Paris, Amand Colin, (2<sup>ème</sup> édition 2007), p65

<sup>189</sup> Ibid., p. 70

Les trois entretiens ont montré aussi l'importance de l'heure de ceux-ci. En effet, Julien nous a donné rendez-vous à 11h30 qui est une heure de forte affluence à Pôle emploi, tandis que les deux autres avaient prévu des heures calmes durant lesquelles le déroulement des entretiens n'a pas été interrompu.

#### **5.2.4 La transcription des entretiens**

La transcription était très longue, et devoir réécouter pour tout transcrire nous a causé quelques difficultés. Néanmoins, la bonne qualité du son a facilité la tâche pour une fidèle reproduction satisfaisante pour les trois interviewés. Nous avons retranscrit :

- Les euh, ha, hein » et tous les autres tics de langage
- Les répétitions de mots, les hésitations, etc.
- Les silences, saisis entre parenthèses avec des points (.....)
- Les rires par trois points (...). La clé de la transcription est disponible en annexes.

Nous avons d'abord numéroté chaque ligne, ensuite donné un prénom fictif à l'interviewé en respectant une distinction entre nos interventions et les leurs. Ainsi, nous avons obtenu : j1 en minuscule pour la nôtre et J1 en majuscule pour celle de Julien.

Après la retranscription, les entretiens ont été envoyés par courriel comme convenu. Ces derniers n'ont pas suscité des remarques attenantes au fond mais pas à la forme. Seul Julien tenait à modifier quelques formulations et à supprimer beaucoup de passages qu'il avait jugés audacieux.

Il est de même pour le traitement des unités de sens, découpés en sous-unités d'après Laurence Bardin :

*« Le thème comme unité d'enregistrement correspond à une règle de découpage (du sens, non de la forme) qui n'est pas donnée une fois pour toutes, puisque le découpage dépend du niveau d'analyse et non de manifestations formelles réglées. »<sup>190</sup>*

---

<sup>190</sup> Laurence Bardin, 1977, L'analyse de contenu, PUF, p. 137



Cette phase de découpage et de réorganisation en tableau s'est déroulée sur plusieurs semaines avec des pauses intermittentes jugées capables de nous procurer davantage de recul.

C'est ainsi que nous avons obtenu un premier tableau d'analyse sous la forme suivante:

Ligne de référence	Unité de sens	Mots clés	Sous thème	Thème

Cette première phase d'analyse singulière et successive, entretien par entretien, est axée sur l'importance des mots clés utilisés. Ce choix nous a semblé judicieux d'autant plus que chaque interviewé a livré un ensemble de mots répétitifs le long du discours, nous permettant ainsi de prendre cette voie d'analyse sans hésitation. Ensuite, nous avons croisé les données pour entamer une deuxième phase d'analyse transversale, axée sur le croisement des thèmes repérés.

L'objectif de cette analyse est de faire émerger la pratique d'accompagnement de chacun des conseillers, mais aussi de dégager leurs discours sur la pratique, les institutions, voire sur les diplômés accompagnés. Cela a permis la forme suivante :

Thème	Sous thème	Entretien Julien	Entretien Hélène	Entretien Valentine

## **5.3 Retour réflexif sur la méthodologie**

Nous allons dans cette partie faire un retour sur notre démarche, nos difficultés rencontrées et sur ce que nous tirons comme conséquences.

### ***5.3.1 Le déroulement des enquêtes***

Après avoir décortiqué l'ensemble des composants de la méthode d'analyse, nous présenterons à présent un retour réflexif sur la technique, le déroulement des entretiens et la finalité de ceux-ci.

Dans l'ensemble, les huit entretiens effectués ont eu un bon déroulement, excepté le début de la rencontre avec Julien. Le contexte de travail a été responsable de la qualité des données livrées. En effet, Julien refusait de répondre systématiquement à nos questions et ce n'est qu'après plusieurs tentatives visant à le rassurer en insistant sur le cadre d'utilisation des données, qu'il a pu se libérer et parler facilement de sa pratique sans crainte. Cela nous a presque paralysé au début et il y avait un moment où nous avons envisagé d'arrêter cette torture pour les deux, mais nous avons tout de même poursuivi jusqu'à la fin. Après avoir réécouté l'enregistrement, nous nous sommes rendu compte de l'intérêt de données et de la justesse de notre décision.

Le choix du lieu est donc très important et nous aurions dû proposer un autre lieu de rencontre en dehors des heures de travail, mais nous n'avions pas eu ce réflexe. La durée de ce dernier (1H30) témoigne de la difficulté que nous avons eue avant d'arriver à le faire parler.

En ce qui concerne les deux derniers entretiens, nous avons su adapter notre posture en insistant sur le cadre dès le début de la rencontre. Cela avait pour fin d'éviter de perdre du temps, mais aussi de créer un climat serein pouvant contribuer à un meilleur déroulement.

Cette différence dans le déroulement des entretiens a eu un impact qui a été ressenti lors de la retranscription de chaque entretien. Pour Hélène et Valentine, nous avons eu l'impression de revivre des moments de partage agréables et riches en émotions. Leur retranscription a été également vite, tandis que celle de Julien nous a pris plus de temps. En résumé, nous n'avons ressenti davantage de satisfaction vécue lors des deux autres entretiens.

### ***5.3.2 Le sujet de recherche et les institutions***

Notre sujet de mémoire a posé quelques difficultés aux interviewés, notamment en ce qui tient à la façon d'accompagner un public classé d'emblée comme une catégorie autonome et par conséquent ne nécessitant pas d'accompagnement intensif ou spécifique. Les entretiens ont clairement dégagés le fait que les diplômés universitaires n'avaient pas une place importante dans les dispositifs d'accompagnement, ni auprès du législateur ni auprès des conseillers. Cela renvoi à un déséquilibre, voire à un dysfonctionnement dans le système d'accompagnement vers l'insertion professionnelle.

Nous avons ainsi remarqué que l'inexistence de dispositif dédié à l'accompagnement des diplômés depuis la disparition de l'AFIJ (association pour faciliter l'insertion des jeunes) est un fait marquant. D'abord, pour les conseillers de Pôle emploi, ensuite, pour d'autres organismes qui ont, après avoir été interrogés sur le sujet, manifesté l'envie de réfléchir à ce problème en nous faisant un retour positif sur notre façon d'interpeler leur conscience.

Seule Hélène est donc au cœur de cet accompagnement problématique de part sa fonction et institution spécialisée dans l'accompagnement de ce public en particulier. Mais cela est loin de vouloir signifier qu'Hélène ou l'organisme font leur travail, car faut-il encore que tous les étudiants prennent connaissance de l'existence de ces derniers et de leur mission ?

## **Chapitre 6 : Analyse qualitative et quantitative des corpus**

Après avoir détaillé notre démarche de recherche sur le terrain, nous allons à présent saisir ce qui ressort de chacun des entretiens avant de différencier les rapports, les oppositions et l'interprétation que ce travail nous permet de faire dans le chapitre suivant.

Cette phase d'analyse vient éclairer le travail de transcription et de découpage sous forme de tableaux des données livrées par les conseillers. Ce travail réalisé en amont est accessible en annexes. Il nous semble à présent, utile de décortiquer les entretiens en fonction des thèmes phares repérés afin de cerner et de prélever l'essentiel transmis par l'interviewé et ainsi de saisir ce qu'il appelle par pratique d'accompagnement dans sa singularité liée à chaque profil et organisme. Nous récapitulerons à la fin de ce chapitre les grands thèmes développés, par mots clés, par chaque conseiller selon la grille suivante.

<b>Thèmes</b>	<b>Accompagnement</b>	<b>L'orientation</b>	<b>L'université</b>	<b>L'emploi</b>
<b>Entretien</b>				
Julien				.
Hélène				
Valentine				

### **6.1 L'entretien de Julien ou « le rôle de l'information »**

Julien s'est présenté à nous comme un expert dans son domaine. Il a plus de 20 années d'expérience dans le domaine de l'accompagnement et nous a reçues en tant qu'animateur très rodé. Son discours est axé sur le rôle de la communication/information, ce que nous tenterons de détailler dans l'analyse suivante.

### 6.1.1 L'accompagnement

Julien commence son discours par comparer son travail à celui d'un entraîneur sportif «... je le compare souvent au travail que fait un entraîneur avec un sportif, comme un joueur de tennis par exemple » L3, ou à un coach « un bon coach à côté » L5. Pour lui l'accompagnement qu'il cite 22 fois est d'abord une posture focalisée sur les mots **information/communication** utilisés 31 fois dans le texte. Ces occurrences viennent se rajouter à une autre répétition cruciale dans le discours. En effet, Julien insiste en utilisant l'adjectif « **important** » répété 19 fois pour chaque affirmation d'une idée ou d'une conviction : « il est important qu'il existe une certaine distance entre le coach et le coaché, afin de conserver une relative neutralité » L12 ; « après les orienter vers un accompagnement plus régulier, plus important ou non » L 39 ; ou encore « le moment le plus important de l'année » L56 ; « de toute façons le marché caché est très important aujourd'hui. » L96.

#### 6.1.1.1 Posture d'accompagnement

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entraîneur</li> <li>• Bon coach</li> <li>• Accompagnement/rôle du conseiller</li> <li>• Relatif anonymat</li> <li>• Ne connaissez pas votre coach</li> <li>• Distance</li> <li>• Conseiller</li> <li>• Mesure</li> <li>• Détermine</li> <li>• Suivie</li> <li>• J'anime</li> </ul>	<p>« un entraîneur avec un sportif (...) »</p> <p>« un bon coach à côté »</p> <p>« Donc il ya un aspect accompagnement qui est très important (...) le rôle du conseiller »</p> <p>« le fait qu'il y ait un relatif anonymat, il est important qu'il existe une certaine distance entre le coach et le coaché, afin de conserver une relative neutralité »</p> <p>« il faut communiquer »</p> <p>« J'anime la conférence »</p> <p>« la réunion d'information »</p>	<p>L3-5</p> <p>L7-8</p> <p>L 10-14</p>

Les termes utilisés pour définir sa posture sont très puissants et sont mis en valeur avec le poids de l'adjectif « important » présent de manière récurrente. Julien est dans la posture d'animation en favorisant l'échange verbal et non verbal : « *Je me vois curieux, j'ai essayé de gommer mes préjugés, je suis honnête et sincère (...) Je crois beaucoup beaucoup à l'échange sans parler* » L 457. Il se décrit et se définit continuellement avec des verbes précis (m'intéresse, aider, relativiser, accueillir, travailler, informer, communiquer). Sa posture ressort à travers les mots suivants : valoriser, accueillir/rassurer, savoir présenter, travailler sur un ensemble, adapter, je m'intéresse, aider, relativiser, accepter, etc. Il est coach, dans l'aide mais avec une prise de recul : *Je m'intéresse (...) aider à relativiser, prendre du recul, accepter, supporter, être en capacité d'apporter* » L 448.

Il affirme avec optimisme- à un moment donné, vers la fin de l'entretien- qu'il partage les mêmes convictions avec d'autres collègues concernant l'apport personnel et l'investissement dans le travail : « *Je pense qu'on est nombreux à être en capacité d'apporter des pistes et des idées ! Il y a des choses à faire, il faut être optimistes* » L 451-452.

### 6.1.1.2 Une pratique d'accompagnement

Les verbes d'action renvoient à la tonalité du discours repéré chez Julien.

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voyez</li> <li>• Revoyez</li> <li>• Analysez</li> <li>• Fixez un objectif</li> <li>• Communiquer</li> <li>• Techniques</li> <li>• Régulièrement</li> <li>• Vérifier/Apportant</li> <li>• Maîtrise de TRE</li> <li>• Techniques/entretien</li> <li>• Utilisation</li> </ul>	<p>« Vous voyez quelqu'un puis vous le revoyez et à chaque fois que vous le voyez, vous analysez le résultat, vous fixez un objectif, vous voyez l'amélioration et la progression. Il faut communiquer ! »</p> <p>« c'est beaucoup du travail sur les techniques de communications et les techniques commerciales »</p> <p>« je vois des personnes assez</p>	<p>L16-18</p> <p>L 26-36</p> <p>L72</p>

<p>d'internet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver des pistes/idées</li> <li>• Capter</li> <li>• entendre/apprendre</li> </ul>	<p>régulièrement »</p> <p>« une fois qu'on a vérifié l'autonomie, qu'on a rendu autonome en apportant un apprentissage dans la maîtrise de TRE, techniques d'entretiens ou utilisation d'internet, c'est trouver des pistes. Trouver des idées dans le marché caché »</p> <p>« Il faut déjà qu'ils soient captés et il faut qu'ils puissent entendre donc là il y a la réunion » (...) « Dans la réunion ils vont apprendre »</p>	<p>L91-98</p> <p>L 226-231</p>
--	---	--------------------------------

Julien explique ensuite ses tâches qui délimitent sa pratique d'accompagnement. Il dit :

*« Moi, dans mes tâches au quotidien je fais de tout : je vais à l'accueil, je reçois en entretiens, je réponds au téléphone et tout le monde fait un peu ça ! Après il y a une spécialisation. Cela explique pourquoi la relation avec les partenaires peut être améliorée! On a été submergé par les inscriptions. »*L 363

Ainsi ses missions au quotidien varient entre l'accueil, les entretiens et le standard. Il précise qu'il y a une spécialisation. Il s'agit pour lui du public autonome dont le mot est répété 9 fois dans le texte.

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonome</li> <li>• Autonomie</li> </ul>	<p>totale<sup>ment</sup> autonome</p> <p>« est spécialisé pour voir les personnes relativement autonomes pour vérifier leur autonomie »</p> <p>« fait dans l'accompagnement autonome, on va dire qui a</p>	<p>L35</p> <p>L38</p> <p>L40</p>

	été choisi... »	
	« ils sont généralement assez autonomes. Hee oui, assez autonomes »	L47
	« une fois que la personne devenue autonome »	L80

### 6.1.1.3 Outils d'accompagnement

Julien préconise la communication et l'information pour illustrer sa pratique. Ses outils sont liés à ces deux éléments.

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des recherches</li> <li>• Mots clés</li> <li>• Site</li> <li>• Offres d'emploi</li> <li>• Accueil</li> <li>• Reçois en entretiens</li> <li>• Réponds au téléphone</li> </ul>	<p>« En faisant des recherches par mots clés dans le site de pôle emploi .fr et puis dans un moteur de recherche d'offres d'emploi »</p> <p>« Moi, dans mes tâches au quotidien je fais de tout : je vais à l'accueil, je reçois en entretiens, je réponds au téléphone et tout le monde fait un peu ça ! Après il y a une spécialisation.</p>	<p>L83-90</p> <p>L363-365</p>

### 6.1.2 L'orientation

Julien évoque la question de l'orientation à partir d'un constat « *le législateur s'est aperçu qu'il n'existait pas beaucoup de prestations dans le domaine de l'orientation pour accompagner* » L108-109. Il utilise des termes renvoyant à l'orientation tantôt explicitement, tantôt implicitement comme le montre le tableau ci –dessous :



Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virage amorcé</li> <li>• Travailler sur l'orientation</li> <li>• Valoriser les métiers Manuels</li> </ul>	<p>« Bon le virage il est amorcé (...) on va maintenant travailler plus sur l'orientation. »</p> <p>« il faut valoriser un maximum tous les métiers manuels. »</p>	<p>L134</p> <p>L164</p>

En outre, Julien associe l'orientation à la vocation : « *Et au niveau de l'orientation, on est très en retard, on a beaucoup de difficultés à faire naître des vocations* » L165-173 et il ajoute qu'il « *il ne fallait pas hésiter à s'orienter vers les métiers commerciaux* » L 337-361.

### 6.1.3 L'université/Apprentissages

Pour parler de l'université et de ses contenus, Julien commence par évoquer la nature des rapports existant entre Pôle emploi et cette dernière : « *Il y a des conventions notamment au niveau des financements de formations et on participe naturellement à tous les forums organisés.* » L125-130. Il passe ensuite à un témoignage valorisant son parcours de formation universitaire : « *Je viens du droit public, j'ai une maîtrise, droit administratif, j'ai intégré à l'époque l'ANPE en maîtrise* » L180-181. Mais pour ce qui est lié au contenu, le conseiller s'exprime dans ces termes : « *c'est le socle, c'est la base, c'est de la connaissance, c'est de la capacité de communication, c'est de la capacité d'analyse et synthèse, etc.* » L 423-445

Quant à la question des diplômés/ diplômés, il a utilisé des propos illustrés dans ce tableau récapitulatif :

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeunes diplômés</li> <li>• Bac+5</li> <li>• Droit public</li> <li>• Maîtrise</li> </ul>	<p>« j'ai vu des jeunes diplômés »</p> <p>Il a bac + 5 et donc on a trouvé la piste en consultant</p>	<p>L50</p> <p>L88</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des chimistes</li> <li>• Etudiants</li> <li>• Formation universitaire</li> </ul>	<p>les offres. »</p> <p>« Je viens du droit public, j'ai une maîtrise, droit administratif</p> <p>« je vois des chimistes bac +5 au chômage »</p>	<p>L180</p> <p>L408</p>
---	---	-------------------------

Il a en effet, accompagné des jeunes diplômés qu'il aidé à trouver de l'emploi uniquement par des recherches simples sur le site de pôle emploi. Il veut montrer par cela que l'implication du demandeur d'emploi peut parfois être décisive dans le changement de sa situation.

#### **6.1.3.1 Le constat de non- accompagnement à l'université**

Julien ne soulève pas seulement les aspects de l'accompagnement qu'il assume, mais aussi la question du non-accompagnement des jeunes diplômés. Pour cela, il part de l'importance de l'information qui manque à l'université pour arriver à construire un outil d'accompagnement efficace. Cette construction servira selon lui à bien orienter les jeunes.

*« Donc notre première étape d'information, elle reste complètement à construire et c'est là qu'on s'aperçoit que finalement tout va mieux puisqu'on oriente facilement Quand j'étais à Paris, il y avait des clubs de jeunes diplômés qu'on avait du mal à créer et puis il y avait des actions de découvertes des métiers organisées par les missions locales, notamment j'étais en contact avec certaines dans les Hauts-de-Seine qui avaient d'énormes difficultés à capter les jeunes comme aujourd'hui, cela n'a pas changé... ? » L 271-276.*

Julien soulève à la fin de cet extrait la difficulté de capter l'attention des jeunes et dénonce en ce faisant une difficulté et une forme de non-accompagnement qui persiste jusqu'à présent dans les organismes d'accompagnement y compris à l'université : *« les gens aujourd'hui ne communiquent pas [...] c'est beaucoup du travail sur les techniques de communication »* L 20, 26. Ce manque d'information a un impact direct sur l'employabilité des diplômés qui sont contraints d'avoir des formations supplémentaires et complémentaires *« de nombreux étudiants complètent déjà leur formation universitaire »* L426.

### 6.1.4 L'emploi/Recrutement

La phrase de Julien « *Le chercheur d'emploi espère toujours qu'il sera en emploi* » L294, rend compte de l'importance de l'emploi de nos jours. En effet, dans un monde où tous les codes et représentations ont changé, le diplômé se retrouve contraint de se tourner vers Pôle emploi « *ils sont plus à l'école, ils sont plus à l'université, donc ils peuvent le faire à cet endroit là, il reste que le pôle emploi* » L70. Ces propos dénotent une manière de valoriser l'organisme malgré l'absence d'un dispositif dédié aux diplômés.

Julien passe ensuite à l'éclairage de la relation entre l'emploi et le recrutement en partant d'un constat fondé sur la réalité sociétale qui oscille entre changement et délocalisation de l'industrie. Le tableau suivant mettra l'accent sur les mots les plus significatifs du discours

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touche l'emploi</li> <li>• Plus d'industrie</li> <li>• Le tourisme</li> <li>• Difficile pour les jeunes</li> <li>• D'origine étrangère</li> <li>• Maintenir</li> <li>• Différence</li> <li>• Souhaite un employeur</li> <li>• Travail bien</li> <li>• Pas cher</li> <li>• Vieux ou jeune</li> <li>• Etranger ou français</li> </ul>	« (...) qu'il y avait une méconnaissance des évolutions : on est dans une société qui se transforme en profondeur et le phénomène de régionalisation touche l'emploi »	L113
	« Vous avez plus d'industrie ou pas beaucoup donc c'est probablement le tourisme qui rapportera le plus à la France dans les prochaines décennies »	L141
	« là où je trouve que c'est difficile aussi c'est pour les jeunes qui sont d'origine étrangère, on a tendance à les maintenir dans leur différence, on leur créant des dispositifs spéciaux plutôt que ..., ce que souhaite un employeur c'est quelqu'un qui travaille bien et pas cher, j'exagère un peu mais he..., après que vous soyez vieux ou que vous soyez jeunes, que vous soyez d'origine étrangère ou que vous soyez	L295-304

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté de recrutement</li> </ul>	français à la limite c'est secondaire, ils ont besoin d'entendre ce discours là. »  « Quand j'ai quitté Paris il y a dix ans il y avait déjà des difficultés de recrutement dans les plus grandes écoles comme polytechnique, l'école centrale, il y avait déjà des jeunes qui avaient des difficultés à trouver alors que quelques années auparavant ces difficultés n'existaient pas! (...) »	L379-422
---	---	----------

Par ailleurs, Julien met l'accent sur d'autres facteurs sociologiques responsables de la difficulté de recrutement dans la société actuelle. Il associe cela à l'origine étrangère des personnes ou au phénomène de la délocalisation de l'industrie qui engendre une carence en matière de création d'emploi sur le territoire national.

#### 6.1.5 Le chômage

Julien est le seul des trois interviewés à avoir abordé le thème du chômage de façon illustrée. Il signale que le phénomène fait peur et terrorise les gens inscrits à pôle emploi : « *Informé, capter, il faut intéresser, he..., donner envie de venir, effectivement le chômage fait un peu peur ! Le chômage est important* » L 338-339. Il ne lésine pas sur ses constatations et convoque le souvenir des diplômés qu'il a accompagnés pendant leurs recherches d'emploi. Dans l'interaction n°33, il dit : « *je vois des chimistes bac +5 au chômage, au RSA, c'est pas nouveau hei (...)* » L 408 ; et ceci confirme à nouveau que le chômage est rentré dans habitudes de la société et qu'il ne cesse d'augmenter selon les statistiques gouvernementales.

Il est à noter que Julien associe au thème du chômage deux sous-thèmes inséparables. Il s'agit du frein de la mobilité et de celui de la langue qui sont souvent handicapants pour trouver de l'emploi.

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins mobiles</li> <li>• Géographiquement</li> <li>• La mobilité</li> <li>• C'est par ce que</li> <li>• Chômage</li> <li>• A beaucoup voyagé</li> <li>• Nécessité de bouger</li> <li>• Envie de bouger</li> </ul>	J7 (...) « Il semble qu'ils sont de moins en moins mobiles géographiquement. La mobilité par exemple : les jeunes me le disaient simplement il n'y a pas très longtemps c'est par ce qu'il y a beaucoup de chômage. »	L63-64
	J21 « Hein.... Pourtant J'ai un ancien directeur d'entreprise ancien pilote de ligne qui a beaucoup voyagé est venue ce jour là, il s'est mis à parler et il a séduit les jeunes en parlant de son expérience et de la nécessité de bouger... »	L241-249
	(...) « les jeunes écoutaient séduits, impressionnés et puis l'envie, envie de bouger aussi »	

### 6.1.6 L'alternance par les stages

Julien parle de stage pour évoquer une des solutions imaginée pour mieux faire intégrer les jeunes dans le monde de l'emploi qui est de plus en plus compliqué et exigeant. Pour lui :

*« Ça commence dès le lycée pas forcément le collège mais le lycée (...) j'ai pas suivi de près, à faire à partir de mini stages dans les entreprises mais on ne l'a pas encore compris ça fait 20 ans depuis que je rencontre des gens »* L348-350

Les stages en entreprise semblent être la solution idéale pour connaître l'univers du travail. Ils permettent aussi de se confronter à de nouvelles réalités et de mieux se sensibiliser à la question de l'emploi avant l'avènement de la difficulté.

Cela est actuellement possible dès le collège ou le lycée et c'est un avantage d'avoir cette possibilité qui n'existait pas, selon Julien, dans les décennies précédentes.

### 6.1.7 Le partenariat/Réseau

Julien pense que la solution majeure pour améliorer l'accompagnement passe par :

*« Développer les relations avec les partenaires c'est les inclure dans une action commune et c'est ce que je faisais, cette espèce de passerelle dont je parlais c'est une réunion d'informations si possible hebdomadaire » L 187*

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas suffisamment de relation</li> <li>• Partenaires</li> <li>• Collaboré</li> <li>• Stratégique</li> <li>• Pris conscience</li> <li>• fossé</li> <li>• Entreprises</li> <li>• Recruter</li> <li>• Recherche d'emploi</li> <li>• Réseau</li> <li>• Encourager/développer</li> <li>• Faciliter</li> </ul>	<p>« Il y a pas suffisamment de relations avec les partenaires »</p> <p>« j'ai collaboré dans un organisme de formation important et stratégique pendant cinq ans à « L'.... » de Paris » (...) « j'ai pris conscience qu'il y avait un gros fossé entre les entreprises qui avaient du mal à recruter et puis les gens en recherche d'emploi »</p> <p>« Donc finalement il faut travailler un maximum sur réseau » (...)</p> <p>« Nous devrions les encourager à développer leur réseau durant leurs études (...) Il existe un bon nombre d'activités socio-culturelles, sportives ou bénévoles qui pourrait faciliter ...»</p>	<p>L 126</p> <p>L 182</p> <p>L 233</p> <p>L 233-240</p>

C'est par la mutualisation des efforts à travers des actions communes que Julien envisage la sortie du fossé existant entre la réalité de l'emploi et celle des demandeurs d'emploi.

Le discours du conseiller dénote un net éloignement entre les deux univers et une forme d'étanchéité entre eux.

### **6.1.8 La reconnaissance**

La question de la reconnaissance est vécue par le conseiller comme une conséquence logique d'un travail accompli. Ce thème est sous entendu après l'évocation d'un souvenir qui lui tient à cœur dans l'interaction n°24 :

*« Je pense à un exemple d'un projectionniste de cinéma qui travaillait toujours la nuit qui en avait ras-le-bol : il est rentré le lundi rapidement, il pouvait oui, puisqu'il travaillait de nuit pour être accompagné et découvrir le métier de réparateur d'ordinateurs en atelier ou d'informaticien, il a mené sa prospection, il a passé les tests de sélection, d'ailleurs qu'il a raté avec l'AFPA mais qu'il a réussi avec le GRETA et c'était juste au moment où je quittais Paris, il est venu me voir et il m'a dit qu'il avait un emploi d'informaticien, il était ravi, il était content. » L282-287*

Le fait de voir le candidat content provoque chez lui une satisfaction et lui renvoie le sentiment d'un accompagnement efficace concernant ce cas en l'occurrence sur la découverte des métiers.

## **6.2 L'entretien d'Hélène ou « la devise de l'écoute »**

Hélène a travaillé chez plusieurs prestataires dans le domaine de l'accompagnement/insertion socioprofessionnelle. Elle a 14 années d'expérience et dégage une sérénité exemplaire dans sa façon d'évoquer son métier et la reconnaissance des personnes qu'elle a suivies. Elle exerce aujourd'hui dans le seul organisme étatique spécialisé dans l'accompagnement des jeunes diplômés universitaire et c'est la raison pour laquelle nous prêterons une attention particulière à ses propos qui répondront peut-être à nos questionnements de départ !

L'entretien avec Hélène était vécu comme un moment de détente. Elle nous a posé des questions au début pour savoir quel était notre sujet de mémoire et s'est rapidement livrée au jeu des questions/réponses avec aisance et beaucoup d'implication. Nous étudierons dans cette partie les thèmes qui se sont dégagés de l'entretien afin de pouvoir, par la suite, les comparer aux deux autres entretiens.

### **6.2.1 L'accompagnement**

Hélène a une vision générale de l'accompagnement. Pour elle, l'accompagnement est le même pour tout public : *« Je suis pas sûre qu'on va réinventer l'eau chaude sur la notion d'accompagnement: je crois qu'il faut... la méthodologie, elle est, pour moi la même quel que soit le public »* L5

Si la méthodologie est la même, cela ne nous a pas empêchés de repérer l'importance de l'écoute qui constitue l'une des bases essentielles pour démarrer un bon accompagnement selon Hélène.

#### **6.2.1.1 Une méthodologie basée sur l'écoute**

L'écoute chez Hélène passe par le biais des entretiens et à ce sujet elle affirme : *« je suis pratiquement la moitié du temps en entretien avec des étudiants des jeunes diplômés »* L7-8.

L'entretien lui permet d'enclencher un processus d'accompagnement basé sur une écoute attentive lui permettant aussi de créer un échange, un mouvement de va et vient entre l'écoute et la compréhension de l'autre. Hélène renchérit à ce sujet :



*« Après ce qui m'intéresse c'est de chercher le petit point qui fera la différence, de comprendre, par ce qu'on est quand même sur des niveaux élevés quoi ! Donc comprendre l'objectif de la personne, vers quoi elle a envie d'aller, qu'est ce qui correspond le mieux, comment mettre en valeur au mieux tous ses atouts. Voilà, je trouve qu'on est sur un travail plus précis, plus en profondeur qui passe d'abord par l'écoute. »L51-75*

Ce processus est en même temps une réponse à un besoin exprimé par les étudiants/diplômés qui sont :

*« (...) Aussi des personnes qui ont des exigences vis-à-vis de nous, c'est-à-dire qu'ils attendent aussi un accompagnement heu...Je crois qu'ils attendent d'être écouté par ce qu'on se rend compte que quand on est étudiant, on fait son cursus et puis on enchaîne, on enchaîne, on enchaîne et à un moment ouff..., il faut poser un peu les choses et de dire voilà j'ai besoin de ça, j'ai pas envie de ça. ... » L77-79*

Le dialogue semble être un élément très important dans l'accompagnement que mène Hélène. Elle revient à la question du besoin d'être entendu dans ces termes :

*« Finalement, d'être entendu par quelqu'un de l'institution et de dire là oui c'est dur, là il y a beaucoup de trucs, ouff et c'est reparti ...(...) handicap ou pas handicap, (...) des fois il suffit d'un temps de parole, ça permet de mieux poser les choses et de mieux repartir. » L 147*

L'écoute/compréhension de l'autre est donc une caractéristique d'Hélène et c'est ce qui justifie son amour du métier de conseillère en insertion :

*« Oui c'est ce que j'aime, c'est pourquoi je fais ce métier, c'est-à-dire que ce qui m'éclate c'est de fermer cette porte et de ne pas savoir qui j'ai en face de moi et d'avoir tout à découvrir, tout à comprendre (...) c'est jamais les mêmes groupes, jamais les mêmes personnes et ce que j'adore c'est casser d'emblée leurs représentations. (...) » L163*

### 6.2.1.2 Une posture

Pour évoquer son accompagnement, Hélène part d'un constat. Le public qu'elle suit est particulier ce qui l'oblige à adopter une posture tout aussi singulière :

*« Mais aussi on est face à des gens qui sont plus exigeants, donc ça nécessite de se tenir à jour et pouvoir proposer des postes qui sont adaptés. » L90*

Elle s'adapte, s'ajuste et répond au besoin formulé avec précision et justesse afin de ne pas perdre sa crédibilité. Cette posture n'a pu qu'établir une relation de confiance qui s'est installée entre la conseillère et les accompagnés : *« H31 Oui, mais ce qui me semble important c'est une vraie relation de confiance avec les gens. » L315.*

Elle conclut ses paroles par une définition de l'accompagnement basée sur un accueil global de la personne suivie:

*« H32 C'est une richesse, on parle beaucoup d'empathie, mais moi l'accompagnement c'est de réussir à comprendre la personne que j'ai en face de moi. (...) je pourrai la guider, lui donner les outils les plus adaptés à elle (...) de mettre qui on est de côté (...) pouvoir accueillir la personne dans tout ce qu'elle est, pourquoi elle a fait comme ça ou pas fait, sans se dire : moi j'aurai pas fait comme ça ! Et une fois que j'ai compris tout ça, mais c'est ça qui est excellent : c'est de comprendre tout ce maillage, tout ce qui peut faire écho. Une fois qu'on l'a accueilli au mieux, je pense qu'on est aussi en mesure de mieux répondre à ses attentes et lui donner les outils dont elle a besoin. » L 329-336*

Cet accueil global de la personne accompagnée lui confère une légitimité supplémentaire dans son style d'accompagnement singulier qui peut parfois faire mal aux gens. Paradoxalement, elle n'hésite pas de soutenir sa conception et ceci démontre qu'elle est persuadée du bien fait de la démarche :

*« Moi par expérience, j'ai compris ça, c'est que si je sens qu'il y a un abcès, tant qu'il y a quelque chose qui n'est pas crevé, on arrivera pas à avancer.(...) L134 (...) J'ai besoin que l'abcès soit crevé et je pense que la personne aussi pour qu'on puisse travailler en confiance et avancer. » L 142*

### 6.2.1.2.1 La posture d'animation

Hélène est une fervente de l'enseignement et de l'animation de groupes ; et elle se distingue bien de ses collègues en affirmant bien sa caractéristique :

*« On a tous nos spécialités, etc. Moi j'adore intervenir en cours et faire parler les gens et faire émerger du groupe les idées, les contradictions, c'est ça que je trouve hyper intéressant quoi. »*<sup>170</sup>

Elle continue en citant les conséquences directes de sa façon d'être en accompagnement sur le développement de ses compétences et son épanouissement personnel au travail :

*« C'est à peu près la moitié de mon temps de travail. Je crois que j'aimerais que ça prenne plus de temps (...) j'ai vraiment progressé, acquis une nouvelle compétence, etc. Mais je pense que c'est pas là où je m'épanouis le plus. Je m'épanouis vraiment quand je suis face aux gens, en entretiens, en cours, j'adore faire de la formation, j'interviens dans le master2 psycho du travail, voilà j'aime aussi la notion de transmission : j'essaie juste de transmettre. »* L 173-178

L'animation d'Hélène dégage d'autres aspects de sa posture :

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"><li>• Donner un conseil</li><li>• M'ajuster</li><li>• Se rassurer</li><li>• Favoriser</li></ul>	Les ateliers ça permet de donner un conseil général à tous sur le cv... par contre un entretien individuel ça va me permettre de m'ajuster voir qui a besoin de travailler son projet pro, plusieurs simulations ou pas, etc. (...) dans les ateliers c'est qu'on est avec des gens de même niveau, même situation et qui se rassurent de se retrouver dans la même problématique. (...) favoriser les échanges. (...) Cette émulation qui se crée, les échanges (...) »	L 382-400

Elle est dans le conseil et l'ajustement permanents. Cela favorise la confiance et l'assurance du groupe et contribue à avancer sereinement dans l'étude des projets de chacun.

### 6.2.1.3 Une pratique structurée

Hélène parle d'un dispositif distinct pour l'accompagnement des diplômés universitaires.

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passeport vie pro</li> <li>• ADVP</li> <li>• Méthode</li> <li>• Faire naître des vocations</li> <li>• Ateliers</li> <li>• Entretien individuels</li> <li>• Alternance</li> <li>• Acquis de formation</li> <li>• TRE</li> <li>• CV/lettre de motivation</li> </ul>	<p>« Donc là passeport vie prof, on est à la deuxième session qui vient de commencer il y a quinze jours. »</p> <p>C'est-à-dire que là, je travaille beaucoup avec l'ADVP<sup>191</sup> par exemple, c'est une méthode que je trouve intéressante car elle permet de faire naître des vocations. Et on travaille sur un système d'ateliers avec en alternance des entretiens individuels qui permettent de s'adapter au besoin de chacun et on va aller creuser et travailler sur les acquis de formation, sur les acquis d'expériences, sur tout ce qui est TRE (cv, la lettre, la simulation d'entretiens), (...)on fait venir une consultante qui a fait beaucoup de recrutement cadres(...)Ensuite ce qui est bien à savoir, c'est qu'on est sur un public autonome, qui percute vite, donc il y a pas besoin de perdre du temps sur un encadrement (...)</p>	<p>L 39</p> <p>L 51-75</p>

La structuration de la pratique chez Hélène tient à la création de ce dispositif qui semble porter ses fruits. Elle accueille tout public franchissant sa porte :

<sup>191</sup> L'approche est appelée Activation du Développement Vocationnel et Personnel. Cette méthode appliquée au Québec et qui permet d'aider à analyser et résoudre un problème social ou humain en favorisant l'autonomie de l'individu dans son choix. L'entretien ADVP a été ensuite présenté en France comme une technique d'entretien et d'accompagnement structurée dans le cadre du projet professionnel et personnel.

*« H13 Du moment que la personne passe cette porte là, moi j'ai à cœur de comprendre le parcours de la personne. De tout décortiquer, d'aller fouiller les zones d'ombres, si je comprends pas quelque chose ou si quelque chose n'est pas claire ! J'ai pas à être d'accord avec le parcours de la personne, mais comprendre pourquoi elle a fait tel choix, pourquoi elle a renoncé, pourquoi là, là, là » L117-120*

Sa pratique semble donc être structurée mais aussi organisée sur une spécificité personnelle qui est le souci de comprendre l'autre, ses choix, ses décisions ou le chemin à prendre. Il s'agit là d'un processus directement inspiré de l'ADVP. Enfin, son travail lui procure un bien être, une satisfaction inégale qu'elle exprime ouvertement : *« je m'épanouis vraiment quand je suis face aux gens, en entretiens, en cours » L 176.*

#### **6.2.1.4 Des outils**

Hélène nous livre un certain nombre d'outils de travail à travers certains exemples cités et desquels se dégagent les points suivants :

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renvoi de mail</li> <li>• Training job dating</li> <li>• Groupe</li> </ul>	<p>« Et puis quand on a un renvoi de mail qui nous dit voilà je vous donne des nouvelles »</p> <p>on a des dispositifs comme « le training job dating »</p> <p>« Moi j'adore intervenir en cours et faire parler les gens et faire émerger du groupe les idées, les contradictions, c'est ça que je trouve hyper intéressant quoi. »</p>	<p>L185</p> <p>L221</p> <p>L 170</p>

La pratique d'accompagnement d'Hélène lui a permis d'apprendre et de s'enrichir de la connaissance des gens :

*« (...) j'ai appris de chaque personne même la plus désagréable. Chaque personne m'a apporté quelque chose » L347*

### **6.2.2 L'orientation**

D'après Hélène, l'orientation n'existait pas comme préoccupation ou comme dispositif d'accompagnement à l'université avant son arrivée dans la structure.

*« H4 En fait quand je suis arrivée c'était une création de poste. Donc il y avait rien, il existait rien avant et comme c'était nouveau à l'université, les gens ne savaient rien. On m'a laissé un peu carte blanche. (...) C'était en fin 2007 quand je suis arrivée ici. C'est à partir de la loi LRU<sup>192</sup> que les bureaux à l'insertion professionnelle se sont mis en place, avant c'était que de l'orientation avec le SUIO<sup>193</sup>. » L 22-31*

Cependant, en parlant de l'université, c'est en utilisant la métonymie qu'elle aborde ce thème sensible. Pour elle la faute ne revient pas à l'université en tant que système, mais cela relève aussi de la part de responsabilité des enseignants qui ne jouent leur rôle d'accompagnateurs.

*H22« Mais après, ça dépend aussi des enseignants qui partent du principe que l'université c'est l'enseignement et la recherche et que ça ne relève pas de leurs missions d'orienter après la formation » (...) C'est un peu dommage, moi j'ai du mal à comprendre comment on peut enseigner une discipline sans accompagner l'étudiant dans ce qu'il va en faire. » L 226-246*

### **6.2.3 L'université/ Apprentissages/ Diplômés/ Diplômes**

Le thème de l'université est lié à l'apprentissage aux diplômés et aux diplômes. C'est la raison pour laquelle nous le traitons en socle. La conseillère évoque ce sujet avec des exemples dont celui-ci :

---

<sup>192</sup> LRU : Loi relative aux libertés et Responsabilités des Universités

<sup>193</sup> Service Universitaire d'Information et d'Orientation

*« H11 Ha.... En tête, j'ai un exemple, j'ai une personne qui date d'il y a plusieurs années d'une personne qui avait fait un master en contentieux, alors c'est du droit, c'est très spécialisé, etc. Diplômée, elle est venue me voir pour me dire : « je veux pas du tout faire ça » (...) Donc, mais oui, on se retrouve avec des gens, surtout sur des filières un peu généralistes « (...) C'est un peu le problème de la fac, c'est-à-dire que tant que ça marche et puis il y a quand même du boulot on y va sans se projeter plus loin et puis une fois qu'on a le diplôme ou quand on est sur un stage long où on se rend compte vraiment de quoi il s'agit....(...) » L 94-113*

Elle pointe du doigt la problématique du projet d'orientation lié au manque d'accompagnement à l'université. C'est finalement tout un dysfonctionnement du système universitaire qui est à la base de la situation des diplômés actuellement. Il ne faut pas oublier de rajouter à cela la question des sites externalisés de cette dernière qui aggravent cette difficulté.

*« H18 C'est toute la problématique qu'on a, c'est-à-dire qu'on est multi sites. (...) Là c'est plus facile, il y a tous les services universitaires. On fait une permanence à Grand mont et on en a fait une en droit et en droit on a arrêté par ce qu'il y a personne (...) une école comme FBS ou n'importe quelle école a son propre service d'orientation, de stages... » L186-205*

En effet, malgré les permanences faites sur ces sites, les étudiants n'ont pas ou que peu d'informations sur les services que peut proposer l'université. La phrase : *« sauf que le problème de l'université c'est quelle sait pas communiquer »* L 355 résume cette idée et nous conduit à notre inférence.

Heureusement, l'université offre d'autres avantages aux étudiants hormis toutes ces difficultés. Hélène soulève la question de la valeur des diplômes en parlant de l'insertion des jeunes dans ces termes :

*« H34 C'est la meilleure, c'est pas compliqué : plus on a de diplôme plus on a de chance pour trouver du travail rapidement. Le meilleur diplôme c'est le master. Le doctorat c'est des problématiques différentes. Je ne sais si vous êtes allée voir les taux d'insertion sur le site de l'université, en fonction des filières on est à 92%, 95% d'insertion. (...) plus le diplôme est élevé plus le temps de la recherche d'emploi est court (...) C'est pas si mal sauf que le problème de l'université c'est qu'elle sait pas communiquer. » L 351-355*

Le master semble donc être le meilleur diplôme permettant une plus facile insertion dans le monde du travail. Mais cela varie d'une filière à une autre :

*« Après ça dépend des filières, moi je suis plutôt... les études le montrent ha, plus le diplôme est élevé plus le temps de la recherche d'emploi est court. En fait, ça dépend de comment les filières fonctionnent, il y a celles qui se mettent plutôt dans l'alternance » L 360.*

#### **6.2.3.1 Non-accompagnement à l'université**

En décrivant son accompagnement, Hélène parle aussi d'un non-accompagnement constaté à l'université :

*« C'est un peu dommage, moi j'ai du mal à comprendre comment on peut enseigner une discipline sans accompagner l'étudiant dans ce qu'il va en faire. (...) Et puis encore des filières pour qui on reste dans l'académique et c'est pas le rôle de l'université de préparer l'insertion, alors que au niveau de la loi LRU de 2007 c'est inscrit dans ses missions officielles » L235-243*

Hélène est indignée de cette pratique des enseignants qui n'accompagnent pas les étudiants dans leur parcours d'insertion, et ce malgré l'inscription de la loi pourtant obligatoire dès la licence. Elle ne s'arrête pas à ce constat concernant l'université, mais elle dénonce un autre non-accompagnement au sein même de sa structure :

*« Arrivée ici il n'y a pas de suivi, rien d'imposé. C'est-à-dire que quelqu'un vient nous voir une fois, si on a répondu à la question c'est bon, et puis il y a des gens qu'on va revoir deux fois trois fois, etc. il y a par exemple des gens que j'ai suivis de la licence au master quoi ! L286-289*



#### 6.2.4 L'emploi /Recrutement

Hélène utilise modestement le témoignage/exemples pour parler de la réalité du recrutement et de l'emploi. Modeste par ce qu'elle utilise le pronom indéfini « On » pour démontrer une forme d'esprit d'équipe au sein de la structure bien qu'elle ait bien différencié sa pratique de celle des autres. En effet, la phrase suivante la trahit puisqu'elle utilise un pronom inclusif sans savoir si ces collègues œuvrent de la même manière qu'elle : *« je ne sais pas si c'est le cas pour mes collègues »* L 169.

C'est donc par le biais des exemples qu'elle met en valeur son accompagnement et ses résultats en termes d'insertion :

H7 *« (...) On m'a donné des nouvelles récemment d'une étudiante qui venait de marketing des services et qu'on a accompagnée en octobre, novembre et qui vient de signer son premier contrat à la Macif, voilà » (...) Un projet qui est complètement en lien avec sa formation, ses expériences, qu'est ce que je vais vous dire, bein, sinon..... »* L 44-53

Le recrutement des diplômés intervient en aval d'une organisation faite au préalable par Hélène. En effet, de par sa fonction « Il y a effectivement toute la partie accompagnement mais aussi la partie organisation, communication »L 14. Elle met donc en place une organisation qui lui permet de faire intervenir des spécialistes en recrutement et des chefs d'entreprises afin de faciliter l'insertion des jeunes diplômés :

*« H21 Moi par rapport à mon poste je travaille pas mal avec Pôle emploi. mais l'APEC intervient aussi surtout travaille avec des entreprises en direct pour qu'elles puissent venir rencontrer les étudiants. (...) On a des dispositifs comme « le training job dating » (...) ensuite les entretiens (...) faire en sorte que les étudiants de la promo rencontrent des recruteurs afin de passer des simulations. »* L 216- 224.

#### 6.2.5 L'alternance par les stages

Le thème de l'alternance par le stage est abordé dans l'entretien pour montrer la place de cette dynamique et son rapport direct avec l'insertion professionnelle des étudiants qui choisissent cette voie. La conseillère semble être en faveur d'une alternance entre théorie et pratique, ce qu'elle met en exergue dès le début de la présentation de son métier :

H1 « des jeunes diplômés sur de la recherche de stages ou d'emploi, en intervention sur des masters, sur des ateliers cv, lettre de motivation, entretiens, réseaux professionnels » L 3-9

Ensuite, elle ne tarde pas à souligner et à marquer une différenciation entre les fonctionnements opposés de certaines filières universitaires :

« En fait, ça dépend de comment les filières fonctionnent, il y a celles qui se mettent plutôt dans l'alternance : l'étudiant qui sort d'un apprentissage à la sortie du master 2, ils ont pratiquement un ou deux ans d'expérience derrière eux. (...) ont une vision de l'entreprise, » L 362-379

Afin de faciliter le recrutement des jeunes universitaires, Hélène propose quelques solutions la première est qu'il :

« Il faut arrêter le discours hyper négatif sur l'université, c'est faux, les résultats montrent que c'est faux. L'université doit faire rentrer certaines filières dans le professionnel pour avoir une vision plus pragmatique des choses. » L 375

La seconde solution consiste en un conseil prononcé :

« H36 Quand j'ai des jeunes en licence, je leur demande d'aller au-delà de ce qui est obligatoires à la fac, faites des stages » L 385

#### **6.2.6 Le partenariat ou le réseau**

C'est un thème très abordée par la conseillère qui croit beaucoup à la force du réseau se construisant à travers des partenariats conventionnels :

« H20 On a un partenariat avec le Pôle Emploi, l'APEC, on est aussi dans le cadre du SPO, bon le SPO<sup>194</sup> c'est rassembler tous les organismes d'orientation en fait afin de se rencontrer de se connaître, de mettre en place des stratégies communes, donc il y a le BIJ, les CIO, Missions locales (...) L'AFIJ qui a disparu depuis. » L206-225

---

<sup>194</sup> Structures pour l'orientation

Qui parle de partenariat, parle d'outils ou de moyens pour sa mise en place. Hélène profite de ses ateliers afin de faire passer ses messages aux partenaires et aux entreprises participantes aux manifestations qu'elle organise :

*« H37 On a mis en place un atelier comme les cv et les lettres, on fait intervenir une consultante à ce sujet là. (...) créer des liens entre les entreprises, le professionnel et nos étudiants. (...) on puisse se faire rencontrer des gens, on s'est retrouvé en pot avec des échanges de téléphone et ceci cela, etc. » L 414- 424.*

### **6.2.7 L'insertion professionnelle**

C'est un thème lié à l'emploi/recrutement que la conseillère évoque séparément pour éclairer le rôle joué par l'université par rapport à l'insertion des jeunes. Elle a remarqué que cette dernière n'a pas pris en compte les textes de loi relatifs à l'insertion. Dans l'interaction numéro 23 elle cite les filières pour qui l'insertion ne relèverait pas des missions de l'université : *« c'est pas le rôle de l'université de préparer l'insertion, alors qu'au niveau de la loi LRU de 2007 c'est inscrit dans ses missions officielles »* L 242. En effet, le texte de loi de 2007 stipule clairement que désormais l'université prend en charge l'insertion des étudiants, un point cité dans la première partie concernant les missions de l'institution. Hélène confirme cela à travers ces lignes :

*« H25 En fait dans les contenus des cours, il y a des heures obligatoires dédiées à l'insertion professionnelle par exemple. Maintenant en master je crois que c'est six heures sur les questions pro. Alors ça peut être faire venir des professionnels pour parler de leur métier, ça peut être : travailler sur un cv, une lettre de motivation, voilà. Et dans le cadre des licences, il y a dix heures obligatoires je crois que c'est passé à six en L1 et L3. Donc c'est des choses qui rentrent au fur et à mesure dans le contenu quoi. Mais après heu..... » L 249-254*

### **6.2.8 La reconnaissance**

Hélène nous renvoie à une forme de reconnaissance qui fait un retour sur son métier, ses tâches auxquelles elle tient et porte énormément d'importance. Cela se traduit par des verbes très forts tels que *« j'adore, j'essaie et transmettre »*.

C'est en parfaite animatrice d'ateliers de TRE qu'elle arrive à capter et à intéresser pour recevoir en fin de parcours des courriels ou des nouvelles :

*« H17(...) j'adore faire de la formation (...) j'essaie juste de transmettre! (...) Et puis quand on a un renvoi de mail qui nous dit voilà je vous donne des nouvelles, voilà, j'ai trouvé, la reconnaissance elle est là quoi. » L 175-185 (...) H30 J'ai aussi des nouvelles de gens un an après. En tout cas on fait un suivi à six mois mais les gens donnent des nouvelles. » L 310-311.*

### **6.3 L'entretien de Valentine ou « la plus-value du réseau »**

La jeune conseillère est nouvelle dans le domaine de la l'accompagnement, elle ne dispose que de cinq années d'expérience, mais elle a déjà une vision et une posture bien distinguées. C'est à travers des actions de redynamisation qu'elle mobilise ses candidats afin de leur indiquer le chemin de l'entreprise. Notre entretien avec elle s'est très bien déroulé et a permis de dégager divers points dont :

#### **6.3.1 L'accompagnement**

Ce grand thème était le cœur de l'entretien, Valentine s'est exprimée sur ce dernier de diverses manières en commençant d'abord par l'évocation de sa fonction dans l'association qui l'a embauchée.

##### **6.3.1.1 Une fonction**

Elle dit qu'elle est embauchée : *« sur le poste de conseillère socio professionnelle pour accompagner 80 bénéficiaires du RSA dans le cadre selon la convention du Conseil Général 37. (...) » L1*

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement</li> <li>• Leur entreprise</li> <li>• ARE</li> <li>• Maîtrisent</li> </ul>	<p>« Accompagnement de tout public », (...)</p> <p>« à savoir des gens qui ont eu leur entreprise et qui n'ont pas pu percevoir à l'époque l'ARE et donc directement le</p>	L 1-13

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyennement le français</li> <li>• Mon travail</li> <li>• Consistait au quotidien</li> <li>• Accompagnement socioprofessionnel</li> </ul>	<p>RSA » (...)</p> <p>« Donc aussi bien des gens qui maîtrisent moyennement le français » (...)</p> <p>« mon travail consistait bien au quotidien, je parle au passé puisque j'ai presque 9 mois que strictement sur de l'accompagnement socioprofessionnel »</p>	
--	---	--

Valentine accompagne donc tout public RSA ayant des freins considérables en langue. Ces derniers relèvent de différentes situations socioprofessionnelles.

### 6.3.1.2 Une pratique

L'accompagnement est une pratique au quotidien. Cela consiste à recevoir des gens en entretiens pour balayer diverses questions :

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien individuel</li> <li>• Travailler les freins</li> <li>• Ordre professionnel</li> <li>• Social</li> <li>• Montage de dossier financier</li> <li>• Retour à l'emploi</li> <li>• Permis</li> <li>• Projet de formation</li> <li>• Ateliers collectifs</li> <li>• Dynamique de groupe</li> <li>• Cv et lettres</li> <li>• Présentation synthétique</li> <li>• Simulation</li> <li>• Entretien de recrutement</li> <li>• Questions pièges</li> </ul>	<p>« à recevoir les gens en entretien individuel, travailler avec eux sur les freins d'ordre professionnel et social, montage des dossiers financiers pour l'accès à la formation, passage de permis lors d'un retour à l'emploi, tout ce qui se mettrait en place pour une personne qui débute un emploi ou un projet de formation »</p> <p>« J'ai également animé quelques ateliers collectifs puisque je crois énormément à la dynamique de groupe. Donc quelques thématiques de type cv lettre de motivation, présentation en trois minutes, présentation synthétique, atelier de simulation d'entretien de recrutement, questions pièges »</p>	L 14-22

Valentine montre bien la diversité de ses champs d'intervention. Elle travaille beaucoup en collectif et cette habitude lui est acquise depuis son stage de fin d'étude.

Néanmoins, elle précise que son public a une typologie particulière :

V2 « *on n'avait pas de contraintes en termes d'intégration des publics, hormis l'obligation de huit personnes dites quartiers, oui qui peuvent être des universitaires.* » (...) *Généralement, ce sont des publics qui ont au moins niveau quatre* » (...) *j'ai actuellement, j'ai un quart qui ont bac+2 à bac+5* » L 48-54.

L'accompagnement par des actions est l'une des caractéristiques du travail de Valentine :

« *Oui j'ai cette année en plus l'action sport/emploi en binôme avec une autre collègue* » (...) « *La moitié se doit de nous parvenir de la mission locale* » (...)

« *Habitant des zones dites sensibles* » (...)

« *Sont assez peu qualifiés* » (...)

« *Manque de diplôme ou de formation en adéquation* » (...) L 54-62

Et pour balayer ses diverses problématiques sociales, elle s'est construit une méthodologie de travail :

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien d'accueil</li> <li>• Premier accueil</li> <li>• Balayer le parcours</li> <li>• Ses projets</li> <li>• Court/moyen/long termes</li> <li>• Bonne dynamique</li> <li>• Plans d'actions</li> <li>• Axe de développement</li> <li>• Projet réaliste</li> </ul>	<p>« Je l'appellerai entretien d'accueil, premier entretien..., balayer le parcours de la personne la première fois » (...)</p> <p>« Et puis lui demander ses projets à court, moyen, long termes, si elle se considère dans la bonne dynamique » (...)</p> <p>« la fois suivante des plans d'action qui fluctuent, évoluent en fonction d'autres contraintes extérieures » (...)</p> <p>« un axe de développement en fonction des personnes, des projets et partir sur un</p>	L 88-149

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisable</li> <li>• En fonction des compétences</li> <li>• Possibilités</li> <li>• Consulter les offres</li> <li>• Retravailler les outils</li> <li>• Se fixer des objectifs</li> <li>• Quantitatifs/qualitatifs</li> <li>• Diagnostique</li> <li>• Bien connaître le parcours</li> <li>• Personnel/professionnel</li> </ul>	<p>projet réaliste et réalisable, en fonction des compétences, des possibilités, etc.... » (...)</p> <p>« ça a été de consulter les offres d'emploi, de retravailler les outils, de systématiquement se fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs sur ses démarches » (...)</p> <p>« ça va être diagnostique, poser les choses et m'assurer de bien connaître le parcours de la personne personnel et professionnel puis définir un projet réaliste et réalisable » (...)</p>	L259
---	---	------

Ainsi son travail reprend l'essentiel des points sensibles auxquels les bénéficiaires sont confrontés, notamment les diplômés universitaires qualifié comme public autonome : « C'est tout un travail de techniques de recherches d'emploi au sens large et je dirai que comme ce public est autonome et comprend vite, l'accompagner de manière accélérée. » L300

Cependant, Valentine pointe du doigt que son travail bien que maîtrisé, est une fonction difficile L272-280 :

*« Dans nos métiers la personne qui dirait qu'elle n'est pas en difficulté »*

*« Des obstacles oui, bien sur »*

*« Il faut arrêter de penser qu'il y a des solutions à tout, je pense que certains problèmes n'ont pas de solutions ! »*

Pour Valentine, il y a certainement des difficultés et des problèmes sans solutions, mais concernant les diplômés universitaires, elle pense et précise :

V13 « A mon niveau, je pense que ça serait intéressant de constituer des groupes de travail entre diplômés pour pouvoir se faire passer des messages entre eux, des messages que nous conseillers en insertion on ne peut pas se permettre de dire. Il faut les obliger à aller dans une certaine dynamique. » (...) « et il faut leur fixer des objectifs et de s'y tenir. Mais encore une fois tout dépend si la personne a des problématiques d'ordre social je suis pas sûre que cette personne puisse aller vers l'emploi. Je pense que c'est tellement aléatoire que je pense que là on n'a pas de solution. » L 283-289

La dynamique de groupe est une solution incontournable pour cette catégorie sans repères d'accompagnement. L'émulation, l'échange et la richesse des informations qu'ils peuvent s'échanger au cours de rencontres collectives peut faire basculer des sorts dans certains cas.

### 6.3.1.3 Une posture

Valentine est dans la bienveillance. Elle est vigilante, attentive aux besoins de ses bénéficiaires à travers les actions qu'elle mène :

Mots clés	Extrait de l'entretien	Ligne de référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer</li> <li>• Lien</li> <li>• M'adapte</li> <li>• La confiance</li> <li>• Tendance à croire</li> <li>• Faire marche arrière</li> </ul>	<p>« L'action de parrainage c'est s'assurer que le lien se fait bien entre le parrain et le filleul » (...)</p> <p>« Je pense être quelqu'un qui m'adapte très bien à mes publics, »</p> <p>je fonctionne beaucoup sur la confiance » (...)</p> <p>« j'ai tendance à croire »</p> <p>« donc il m'arrive de faire marche arrière »</p> <p>« quand il y a des choses qui se passent, j'ai tendance à me sentir un petit peu en difficulté lorsque au bout d'un moment je sens que la personne est peu investie, monotone... » (...)</p> <p>« et il m'arrive aussi d'être 'rentre dedans'</p>	L 244- 258



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me sentir en difficulté</li> <li>• Rentre dedans</li> <li>• Coach</li> </ul>	Oui, coach, c'est ce qui fait ma prévalue » (...)	
---	---	--

Valentine est par nature très dynamique. Ceci lui donne des apparences de coach. Elle fonctionne beaucoup avec la confiance, mais il lui arrive de faire marche arrière quand elle a des doutes sur la motivation des personnes.

### 6.3.2 L'orientation/Projet d'orientation

Valentine part de l'entretien avec la personne pour détecter le degré de maturité d'un projet ou tout simplement son inexistence : « *Et puis lui demander ses projets à court, moyen, long termes, si elle se considère dans la bonne dynamique* » (...) L 98-99

Ensuite, elle oriente la personne vers des ateliers ou des dispositifs adéquats : « *Ça été également de l'orienter vers l'AFPP qui propose des entraînements pédagogiques* » (...) L 112. L'orientation de Valentine aboutit parfois à éclaircir le projet, tel l'exemple qu'elle nous donne d'une diplômée d'un master : « *Aujourd'hui cette dame a un projet d'auto entrepreneur en infographiste,* » (...) L139

### 6.3.3 L'université/ un non-accompagnement constaté

On posant la question de l'accompagnement des personnes diplômées de l'université, la conseillère nous a répondu :

V4« *oui j'ai accompagné plusieurs personnes bac +4, bac 5, j'ai une en tête qui a eu un premier master en communication, qui a choisi de se spécialiser en infographiste (...) Aussi la nécessité de se lancer sur le marché de l'emploi y compris sur des emplois moins valorisant par rapport à la formation initiale.* » (...) L74

Valentine soulève dans ce passage une des problématiques liées à la finalité des diplômes.

En effet, elle constate qu'il existe souvent une inadéquation entre le diplôme préparé et l'emploi retrouvé ou recherché. Elle renvoie cela au fait que : « *L'université d'aujourd'hui [...] c'est beaucoup de théorie* ». Elle poursuit en témoignant de sa propre situation :

*« Moi j'ai fait administration territoriale très généraliste mais axée sur le secteur public, je pense que ça m'a offert une bonne culture générale et c'est surtout ce que permet l'université [...] une certaine capacité d'analyse, un certain recul par rapport à des situations [...] synthétique. »* L185-199

Elle conclue sur l'université par un autre constat. Il s'agit du non-accompagnement des professeurs qui l'a marqué :

*« Non et puis même les profs ils étaient là pendant les études mais pas après autant j'avais de bons enseignants surtout la dernière année, mais de là à dire qu'ils nous accompagnaient réellement pour le après, non je ne peux pas !! »* L 213-215

#### **6.3.4 Insertion professionnelle/Recrutement/emploi**

Le thème de l'insertion professionnelle est rattaché à un certain nombre de freins agissant sur la dynamique de la mise en relation des diplômés et les entreprises qui recrutent. La langue semble être une énorme difficulté et pour l'accompagnant et pour l'accompagné et cela concerne notamment : « *des gens qui maîtrisent moyennement le français* » (...) « *des gens qui auraient un niveau scolaire très bas* » L 7-9

Selon Valentine, pour pallier à ces difficultés, il paraîtrait nécessaire d'aller vers le domaine dans lequel il y a du travail et qu'il ne faut pas se limiter à des représentations toutes faites concernant l'emploi et les diplômes obtenus : V4 « *Aussi la nécessité de se lancer sur le marché de l'emploi y compris sur des emplois moins valorisant par rapport à la formation initiale.* » (...) L63-88

Elle poursuit avec un exemple d'une personne qui travaille dans un domaine éloigné de sa formation initiale et de l'emploi de ses rêves :

V7 (...) « *C'est pas forcément le métier de ses rêves par contre c'est aussi un moyen pour elle de retourner au travail, c'est une dynamique, c'est son premier emploi sur T...* » (...) L 173

Cela n'est pas lié à la personne, mais à d'autres phénomènes qu'elle décrit :

*« Et au-delà de tout ça d'être bac+4 ou 5, il y a aussi une réalité économique qui fait qu'aujourd'hui que quand un employeur a le choix entre 15 personnes, et ben....., naturellement il va choisir la personne qui a une expérience solide, (...) qui a déjà bossé dedans et qui est prêt à accepter un salaire misérable. Difficile (...) L 223.*

### **6.3.5 L'alternance par les stages**

L'alternance par les stages est un thème développé par Valentine. Cela peut être proposé selon les cas : « C'est quelque chose que l'on va creuser pourquoi pas la conforter par le biais d'un EMT » L 180. En effet, l'évaluation en milieu de travail est l'une des premières phases d'immersion dans le monde de l'entreprise quand les personnes manquent d'expérience.

Valentine renchérit pour confirmer l'importance du stage comme première étape vers l'emploi: « Pour mon stage j'ai tapé associations, services publics à Paris » L 206.

### **6.3.6 Le partenariat/Réseau**

La conseillère est dans une structure à vocation partenariale. La base de l'accompagnement que cette dernière prône est fondée sur le lien entre demandeurs d'emploi et entreprises sensibles à l'insertion professionnelle.

Valentine explicite sa démarche :

*V1 « J'ai également fait en sorte de faire fonctionner le réseau, de proposer des choses nouvelles aux candidats, en organisant des rencontres pour obtenir quelques conseils des entreprises, he » L 19-24*

*V3 « lien avec mes prescripteurs, les partenaires. » L 61*

*V4 « c'est essentiellement la mission locale, c'est Tours emploi, c'est la Chambre de métiers, CISPEO<sup>195</sup> qui est une structure d'accompagnement des bénéficiaires du RSA, le Pôle emploi » L64-65*

*V9 « puis je pense que c'est beaucoup beaucoup le réseau qui fait la différence » L 227*

---

<sup>195</sup> Citoyenneté Insertion sociale et Professionnelle Enfance tOuraine

V10 « *faire marcher notre réseau entreprises* » L 240

V14 « *Il y a aussi tout un travail sur comment ouvrir son réseau personnel* »  
L291.

Valentine se montre ainsi une accompagnatrice avec une posture bienveillante. Elle agit selon son intuition, en ajustant sa posture en permanence. Elle favorise l'action et la redynamisation des personnes suivies. Sa particularité est le travail en partenariat, en réseau avec les partenaires sociaux et les entreprises adhérentes de sa structure.

Cette phase de l'analyse a été le moyen de repérer les grands thèmes développés par chaque interviewé. Nous les avons ainsi classés selon leur importance et récurrence, suivant un ordre qui nous permettra ensuite d'affiner notre analyse dans le chapitre suivant. Les grands thèmes ressortis sont les apprentissages de l'université, l'accompagnement, l'orientation et l'insertion professionnelle ou l'emploi, ce qui nous renvoie systématiquement à nos concepts développés dans la première partie de ce travail. Il faut signaler l'importance du concept de l'accompagnement largement développé par les trois conseillers avec la particularité d'insister sur le phénomène d'un manque d'accompagnement à l'université. Le tableau suivant reprend donc ces particularités avec l'appui des mots clés cités.

<b>Thèmes</b> <b>Entretien</b>	<b>Accompagnement</b>	<b>L'orientation</b>	<b>L'université</b>	<b>L'emploi</b>
Julien	Coach, conseiller, mesure, valoriser, accueillir/rassurer, adapter/communiquer, analyser, fixer un objectif, entendre/apprendre	Travailler sur l'orientation, valoriser les métiers manuels	Des bac+5, C'est le socle, capacité de communication, d'analyse, synthèse.	Difficile pour les jeunes, difficultés de recrutement.
Hélène	Méthodologie, écoute, entretiens, jeunes diplômés, m'ajuster, comprendre, relation de confiance, avancer.	Il existait rien avant, c'était avec le SUIO, mal à comprendre, sans accompagner l'étudiant.	Problème de la fac, sans se projeter loin, plus difficile, l'université ne sait pas communiquer.	Training job dating, Projet en lien avec sa formation, rencontres avec les recruteurs.
Valentine	Travailler les freins, projet, dynamique de groupe, entretiens, simulation, ateliers collectifs, s'assurer, m'adapter, confiance, coach.	Bac+4, 5, l'orienter vers. Avoir un projet.	Culture générale, capacité d'analyse, certain recul, synthétique. Bons enseignants, de là à dire qu'ils nous accompagnaient pour le après, non !	Se lancer sur le marché de l'emploi, réalité économique, choix entre, a une expérience, salaire misérable.

**Figure N° 10 : Récapitulatif des mots clés des entretiens**

## **Chapitre 7 : Analyse comparative des données et interprétations**

Nous avons analysé les trois entretiens sélectionnés pour cette recherche dans leur globalité. Les thèmes récurrents ayant été traités un par un, nous passons à présent à l'étude croisée de cet amas de données pour démontrer les ressemblances et les dissemblances qui se dégagent du précédent travail. Cela nous permettra de tirer des conclusions et de revenir sur nos hypothèses de départ afin de les confronter aux résultats du terrain.

### **7.1 Analyse croisée des données et interprétations**

Ce chapitre reprendra donc l'ensemble des grands thèmes dans le but de les comparer et de les confronter aux concepts annoncés dans la première partie. Nous nous intéresserons particulièrement aux différents discours sur l'accompagnement, à leurs représentations liées à l'orientation et à l'université, mais aussi à l'insertion des diplômés.

#### ***7.1.1 L'accompagnement***

##### ***7.1.1.1 Une fonction***

L'accompagnement rentre d'abord dans les fonctions des trois conseillers. Julien entame l'entretien par ces termes «... je le compare souvent au travail que fait un entraîneur avec un sportif, comme un joueur de tennis par exemple (...)» « un bon coach à côté » L1-3 En cela Valentine le rejoint aussi en présentant d'abord son public en général « Accompagnement de tout public », (...) « à savoir des gens qui ont eu leur entreprise et qui n'ont pas pu percevoir à l'époque l'ARE<sup>196</sup> et donc directement le RSA<sup>197</sup> » L 1-13. Elle passe ensuite à sa spécificité « et il m'arrive aussi d'être 'rentre dedans' [...] Oui, coach, c'est ce qui fait ma prévalue » L253. Dans ce sens, la définition du Robert citée par Maëla Paul répond à ce type d'accompagnement par le coaching: « Une personne chargée de l'entraînement d'une équipe ou d'un sportif<sup>198</sup> »

Les deux conseillers sont vus comme catalyseurs, donneurs de souffle aux candidats ou comme développeurs de potentiels.

---

<sup>196</sup> Aide au Retour à l'Emploi

<sup>197</sup> Revenu de Solidarité Active

<sup>198</sup> Maëla Paul, L'accompagnement une nébuleuse, dans L'accompagnement dans tous ses états, *Education permanente*, n°153, P. 43

Quant à Hélène, de par sa fonction, elle est d'emblée celle qui travaille exclusivement avec les diplômés universitaires : « *Je suis responsable du pôle insertion [...] je suis pratiquement la moitié du temps en entretien avec des étudiants, des jeunes diplômés sur de la recherche de stages ou d'emploi* » L1-9

Les trois conseillers accompagnent des diplômés universitaires et qui dit universitaire dit public autonome : « *ils sont généralement assez autonomes. Hee oui, assez autonomes* » Julien L47. « *Oui j'ai accompagné plusieurs personnes bac +4, bac 5 [...] mais les étudiants sont très autonomes et faciles à suivre* » Valentine L74-88.

*« Je suis pratiquement la moitié du temps en entretien avec des étudiants des jeunes diplômés [...] c'est qu'on est sur un public autonome, qui percute vite, donc il y a pas besoin de perdre du temps sur un encadrement [...] J'ai envie de dire qu'accompagner des jeunes diplômés, on est sur de la dentelles quoi ! Par ce qu'à ce niveau bac+5, c'est une candidature qui est correcte, après c'est du détail. »* Hélène L7- 65- 68.

Julien, dans l'interaction J5 précise sa spécialité accentuée sur le caractère autonome des personnes suivies « *Je suis spécialisé pour les personnes relativement autonomes* » L 38.

Pourtant c'est cette autonomie trompeuse qui a créée un système de non-accompagnement de cette catégorie de personnes. Les universitaires sont pris au piège de leur niveau d'études. Cela explique le manque, voire l'inexistence de dispositif qui leur est réservé dans le monde de l'accompagnement, hormis le centre d'orientation universitaire, méconnu par une grande majorité d'étudiants. Là encore, se posera la question de la crédibilité d'un seul dispositif d'accompagnement dont l'existence est ignorée par les concernés.

Par ailleurs, dans sa façon d'accompagner les gens, Julien laisse une part importante à l'inconnu et à ses fruits : « *Le fait que vous ne connaissez pas votre coach ou votre conseiller c'est très important* ». Hervé Breton fait référence à l'inconnu dans son article « Compagnonnage et accompagnement dans un trajet interculturel Occident/Orient ». Pour lui « *se libérer de la dynamique du projet, de la dynamique projective sera du même coup 'se libérer du connu'* »<sup>199</sup>. Par conséquent, cela est plus enrichissant dans le cadre de l'accompagnement.

---

<sup>199</sup> Hervé Breton, « Compagnonnage et accompagnement dans un trajet interculturel Occident/Orient », dans *Education permanente*, n° 153, P. 2002

### 7.1.1.2 Avoir une posture

L'ensemble des entretiens a démontré que pour accompagner il fallait avoir une posture adaptée selon la personne que l'on a en face. C'est ainsi qu'émanent les postures suivantes :

#### 7.1.1.2.1 Posture d'animation

Julien situe son accompagnement dans la mesure et l'information/communication en permanence :

*« Maintenant... On mesure lors du premier entretien l'autonomie de la personne et c'est à partir de là qu'on détermine si la personne va être suivie .... » L32. [...] « La première étape d'information, effectivement il faut prendre le temps, il faut être crédible, parce que sinon on n'est pas entendu et puis après des étapes de suivi où on analyse les résultats » L261 [...] « A la réunion que j'animais » L335*

Guy Bourgeault parle aussi bien du rôle de ces outils précieux pour Julien :

*« On fait appel à l'éducation et à la formation « sur mesure » pour la préparation et l'adaptation de la main-d'œuvre aux nouvelles technologies et aux nouvelles exigences du travail ; ensuite, le discours des technologue de l'information et la communication (TIC<sup>200</sup>). Nous vivons dans un monde où l'information est essentielle et proprement décisive, puisque la production et le marché, mais aussi la vie sociale, sont désormais placé sous ce signe. »<sup>201</sup>*

Hélène est dans l'écoute/compréhension, mais aussi dans le collectif pour rejoindre Valentine. En effet, de l'ajustement au bon diagnostic découle une adaptation et un accompagnement ciblé en fonction du besoin. Les trois conseillers partagent donc la posture d'animation guidée par le rôle accordé à l'information ou à la communication. Julien dit :

*« J'en parle souvent dans mes réunions d'échanges » L 115, « Notre réunion d'échange, conférence d'échange », L242, « Dans une réunion hebdomadaire » L252, « A la réunion que j'animais » L335*

---

<sup>200</sup> Technologies de l'Information et de la Communication

<sup>201</sup> Guy Bourgeault, Jalon pour une éthique de l'accompagnement de formation, dans *Education permanente*, n°153, P. 220-221



Hélène renchérit avec sa spécialité :

*« On a tous nos spécialités, etc. Moi j'adore intervenir en cours et faire parler les gens et faire émerger du groupe les idées, les contradictions, c'est ça que je trouve hyper intéressant quoi. [...] « C'est à peu près la moitié de mon temps de travail. Je crois que j'aimerais que ça prenne plus de temps (...) j'ai vraiment progressé, acquis une nouvelle compétence, etc. Mais je pense que c'est pas là où je m'épanouis le plus. Je m'épanouis vraiment quand je suis face aux gens, en entretiens, en cours, j'adore faire de la formation, j'interviens dans le master2 psycho du travail, voilà j'aime aussi la notion de transmission : j'essaie juste de transmettre ». Hélène L 170-173-178*

Valentine n'est pas forcément à l'aise dans le rôle d'animatrice et dans celui de transmettre comme Hélène et Julien, toutefois, elle est amenée dans ses actions à adosser se rôle :

*« J'ai également animé quelques ateliers collectifs puisque je crois énormément à la dynamique de groupe. Donc quelques thématiques de type cv lettre de motivation, présentation en trois minutes, présentation synthétique, atelier de simulation d'entretien de recrutement, questions pièges » Valentine L 19.*

Pour rendre compte de cette posture Julien a utilisé des verbes d'actions rendant compte de la force de la dynamique de la communication : (m'intéresse, aider, relativiser, accueillir, travailler, informer, communiquer, échanger, valoriser, etc.)

Valentine Hélène et Julien en animant des ateliers collectifs sont dans :

*« Des relations d'accompagnement entre le professionnel et le bénéficiaire, la question d'un possible et timide travail visant une recomposition de l'articulation entre une solidarité intergénérationnelle et une transmission transgénérationnelle »<sup>202</sup>*

Hélène confirme l'intérêt de cette relation L 382-400 :

---

<sup>202</sup> Jean Pierre Boutinet, Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement, Education permanente, n°153, P. 250

*« Les ateliers ça permet de donner un conseil général à tous sur le cv... par contre un entretien individuel ça va me permettre de m'ajuster voir qui a besoin de travailler son projet pro, plusieurs simulations ou pas, etc. [...] dans les ateliers c'est qu'on est avec des gens de même niveau, même situation et qui se rassurent de se retrouver dans la même problématique. [...] favoriser les échanges. [...] Cette émulation qui se crée, les échanges ».*

Cette émulation est le fruit de la communication chez Julien pour qui cet outil constitue la base de toute pratique d'accompagnement : *« Il faut communiquer ! »* L18. Cette communication renvoie à la réciprocité.

Or, la réciprocité est *« la catégorie bubérienne la plus précieuse »*, disait Bachelard dans sa préface à *« Je et tu »*.<sup>203</sup> Lorsqu'on est dans un contexte de communication favorisant l'écoute attentive telle que le fait Hélène, nous pouvons supposer l'installation d'une réciprocité, Gaston Bachelard décrit ce qui se joue dans l'action : *« Alors, oui, l'être rencontré se soucie de moi comme je me soucie de lui ; il espère en moi comme j'espère en lui. Je le crée en tant que personne dans le temps où il me crée en tant que personne »*<sup>204</sup> Cela nous fait penser à Karl Jaspers<sup>205</sup> qui parle de communication existentielle authentique *« En elle seule [la communication existentielle] le moi est avec l'autre moi dans un rapport de création réciproque »*<sup>206</sup> Hélène reflète exactement ce besoin de l'autre pour s'épanouir.

Ainsi, la communication dialogique est une action réciproque de développement des personnes. La réciprocité peut donc devenir langage poursuit Bachelard:

*« Le dialogue est un aller et retour, je te tu, accueil du donné et restitution de l'écoute, reprise permanente de l'un et de l'autre, effort commun vers le troisième terme d'une vérité à découvrir, car le dialogue véritable ne s'ouvre qu'avec le souci de vérité et de l'interlocuteur dans la création d'un univers commun. »*<sup>207</sup>. Cet univers commun est ce qu'Hélène essaie de créer dans ses entretiens individuels et même collectifs.

<sup>203</sup> Buber. Martin, 1992, *« je et tu »*, préface de G. Bachelard, Paris, Montaigne, P. 13

<sup>204</sup> Ibid., PP 109-110

<sup>205</sup> Karl Jaspers (1883-1969) était professeur de philosophie à l'université de Genève. Il est connu comme existentialiste, un concept qu'il doit à Kierkegaard. Il définit sa pensée par rapport à ce qu'il appelle l'éclairement de la communication dans ses termes : *« L'être humain ne se trouve lui-même qu'avec l'autre être humain, et jamais pour le seul savoir »*.

<sup>206</sup> Buber. Martin, 1992, *« je et tu »*, préface de G. Bachelard, Paris, Montaigne, p 109-110

<sup>207</sup> Ibid., P. 111

### **7.1.1.2.2 Posture d'accompagnement**

Julien constate qu'« il y a cependant une posture à avoir »L254 [...] *il faut les rassurer* » L258, « *Il faut savoir les accueillir* » L438, « *Il faut travailler sur un ensemble et l'adapter à la transition* » L372, « *L'information est là pour valoriser* »L 440

*« Je me vois curieux, j'ai essayé de gommer mes préjugés, je suis honnête et sincère (...) je crois beaucoup beaucoup à l'échange sans parler »* L458

Julien croit au non verbal, au langage des yeux et des esprits. Il est dans ce sens proche des deux autres conseillères qui elles fonctionnent beaucoup plus sur la relation de confiance.

### **7.1.1.2.3 Posture contractuelle**

Hélène dans l'interaction 31 confirme l'importance de la confiance accordée aux personnes suivie. C'est ce qui lui permet de tester leur engagement et leur mise en action « *Oui, mais ce qui me semble important c'est une vraie relation de confiance avec les gens.* » L315. C'est son expérience qui la guide dans cela :

*« Moi par expérience, j'ai compris ça, c'est que si je sens qu'il y a un abcès, tant qu'il y a quelque chose qui n'est pas crevé, on arrivera pas à avancer. (...) L134 (...) J'ai besoin que l'abcès soit crevé et je pense que la personne aussi pour qu'on puisse travailler en confiance et avancer. »* L 142

Elle est derrière, exerce l'accompagnement d'une manière psychologisante et arrive à ses fins avec méthode et fermeté.

Parallèlement à Hélène qui fonctionne sur le mode intuitif, Valentine est aussi dans la confiance démunie de réflexion et d'analyse :

*« Je pense parfois aller trop vite parce que je fonctionne beaucoup sur la confiance » [...] « j'ai tendance à croire que dès lors qu'on est dans cette situation que l'on a envie de travailler »*L 246

Valentine nous montre qu'elle est à ses débuts dans l'accompagnement. Elle manque d'expérience dont jouissent Hélène et Julien, mais cela ne l'empêche pas d'avoir une posture bien autoritaire et d'être parfois derrière pour observer et laisser ses candidats prendre le pouvoir d'agir sur leur destin.

Fort influente mais elle laisse l'accompagné accomplir l'action seule afin de se rendre à l'évidence de la faisabilité de son projet. Son intention est justifiée dans ce passage :

*« Moi je pense personnellement qu'il vaut mieux être sur un poste de salarié plutôt que d'être auto entrepreneur compte tenu de toutes les difficultés que ça engendre, ... »* L 142

#### **7.1.1.2.4 Posture d'autorité**

Valentine a montré une attitude très autoritaire en parlant d'une jeune diplômée universitaire qu'elle accompagne dans le cadre du RSA :

*« Je suis favorable pour cette jeune femme qu'elle parte sur un poste de salarié, donc je vais tenter de la convaincre dans ce sens ! [...] Je vais tenter de la booster pour aller dans ce sens »* L145

Elle confirme vouloir tenter de la convaincre dans ce sens ! Cette phrase est très symbolique et porte en elle-même la force du coach que Valentine manifeste souvent pendant ses entretiens. Elle est dans ce sens ce que Guy Le Bouëdec appelle par une forme de :

*« Démagogie et paternalisme, indifférence et laisser-faire, autorité et tendances douteuses au règlement de comptes »*<sup>208</sup>

Pour l'auteur ce comportement traduit une volonté d'aider, une énergie positive pour aller de l'avant avec la personne :

*« S'engager à mettre son énergie et sa lucidité au service du meilleur intérêt de ses subordonnés, ce qu'on appelle le principe de bienfaisance. »*<sup>209</sup>

#### **7.1.1.2.5 Etre à côté de**

Si Valentine est derrière ses bénéficiaires, Julien croit, quant à lui, au travail dans la progression et temporalité tout en étant « aux côtés de » : *Vous voyez quelqu'un puis vous le revoyez et à chaque fois que vous le voyez, vous analysez le résultat, vous fixez un objectif, vous voyez l'amélioration et la progression. »* L16-18.

---

<sup>208</sup> Guy Le Bouëdec, « Tous accompagnateurs ? Non : il n'y a d'accompagnement que spirituel » in « Penser l'accompagnement adulte, rupture, transitions, rebonds », Jean Pierre Boutinet, Noël Denoyel, Gaston Pineau, 2008, Ed. PUF, p. 174

<sup>209</sup> Ibid. 175

Cette expression renvoie à la citation de Guy Le Bouëdec : « *Cheminer aux côtés de quelqu'un implique un engagement vis-à-vis de lui et la conviction qu'on n'a pas déjà fait soi-même le chemin.* »<sup>210</sup>

#### **7.1.1.3 Une pratique spécifique « favoriser le collectif »**

La pratique de l'accompagnement nécessite une méthodologie, des techniques et des procédés selon les conseillers. Pour les trois interviewés c'est l'entretien qui définit la nature du suivi. Selon Julien :

« *Vous voyez quelqu'un puis vous le revoyez et à chaque fois que vous le voyez, vous analysez le résultat, vous fixez un objectif, vous voyez l'amélioration et la progression. Il faut communiquer !* » L16-18[...] « *C'est beaucoup du travail sur les techniques de communications et les techniques commerciales* » L26 36 [...] « *je vois des personnes assez régulièrement* » L 72 [...] « *une fois qu'on a vérifié l'autonomie, qu'on a rendu autonome en apportant un apprentissage dans la maîtrise de TRE<sup>211</sup>, techniques d'entretiens ou utilisation d'internet, c'est trouver des pistes. Trouver des idées dans le marché caché* » L 91-98

L'importance de l'information pendant une réunion d'échange est déterminante dans la pratique de Julien. C'est par le biais de cela qu'il réussit à transmettre des messages, des offres et c'est à ce moment là qu'il arrive à capter, à intéresser et à fidéliser. Il est donc comme un conférencier/professeur cherchant à séduire son auditoire, à transmettre de l'information et à guider par le message donné :

« *En faisant des recherches par mots clés dans le site de pôle emploi .fr et puis dans un moteur de recherche d'offres d'emploi* » L83-90 [...] « *Il faut déjà qu'ils soient captés et il faut qu'ils puissent entendre donc là il y a la réunion* » [...] « *Dans la réunion ils vont apprendre* » L226- 231

Il dit aussi : « *Donc il y a des outils, des produits à trouver, il faut les capter, leur donner envie, et une prise de conscience progressive* » L242. C'est lors des entretiens et des réunions que cela devient possible.

---

<sup>210</sup> Guy Le Bouëdec, « Tous accompagnateurs ? Non : il n'y a d'accompagnement que spirituel » in « Penser l'accompagnement adulte, rupture, transitions, rebonds », Jean Pierre Boutinet, Noël Denoyel, Gaston Pineau, 2008, Ed. PUF, P. 175

<sup>211</sup> Techniques de Recherche d'Emploi

### 7.1.1.3.1 Accueil global de la personne

C'est Hélène qui parle d'accueil global des personnes :

*« H32 C'est une richesse, on parle beaucoup d'empathie, mais moi l'accompagnement c'est de réussir à comprendre la personne que j'ai en face de moi. (...) je pourrai la guider, lui donner les outils les plus adaptés à elle (...) de mettre qui on est de côté (...) pouvoir accueillir la personne dans tout ce qu'elle est, pourquoi elle a fait comme ça ou pas fait, sans se dire : moi j'aurai pas fait comme ça ! Et une fois que j'ai compris tout ça, mais c'est ça qui est excellent : c'est de comprendre tout ce maillage, tout ce qui peut faire écho. Une fois qu'on l'a accueilli au mieux, je pense qu'on est aussi en mesure de mieux répondre à ses attentes et lui donner les outils dont elle a besoin. » L329-336*

Accueillir dans tout ce qui compose la personne (on vécu, ses envies, ses expériences, etc.) est son expression privilégiée. A ce sujet, Danancier soutient qu' : *« il n'existe pas de parcours standard même au sein d'une population identifiée par une même difficulté. [...] L'objet du travail social n'est pas seulement l'acquisition d'apprentissage délimités (parler, écrire, se déplacer) : il prétend englober toutes les dimensions de la vie (affective, intellectuelle, environnementale) et plus précisément l'interaction entre ces dimensions. »<sup>212</sup>*

Et ce n'est qu'à la suite de cette phase qu'Hélène commence à adopter une méthode bien spécifique à elle fondée essentiellement sur l'écoute et la compréhension de l'autre.

*« Après ce qui m'intéresse c'est de chercher le petit point qui fera la différence, de comprendre, par ce qu'on est quand même sur des niveaux élevés quoi ! Donc comprendre l'objectif de la personne, vers quoi elle a envie d'aller, qu'est ce qui correspond le mieux, comment mettre en valeur au mieux tous ses atouts. Voilà, je trouve qu'on est sur un travail plus précis, plus en profondeur qui passe d'abord par l'écoute. » L51-75*

Elle insiste sur l'exemple des étudiants qui sont dans ce besoin d'être entendus :

---

<sup>212</sup> DANANCIER J, 1999, Le projet individualisé dans l'accompagnement éducatif. Paris Dunod. Il est également cité dans Maela Paul : « L'accompagnement dans le champ professionnel *Savoirs*, éd. L'Harmattan, 2009, n°20, P. 19

*« Aussi des personnes qui ont des exigences vis-à-vis de nous, c'est-à-dire qu'ils attendent aussi un accompagnement hei... Je crois qu'ils attendent d'être écouté par ce qu'on se rend compte que quand on est étudiant, on fait son cursus et puis on enchaîne, on enchaîne, on enchaîne et à un moment ouff..., il faut poser un peu les choses et de dire voilà j'ai besoin de ça, j'ai pas envie de ça. ... » L77-79 [...] « Finalement, d'être entendu par quelqu'un de l'institution et de dire là oui c'est dur, là il y a beaucoup de trucs, ouff et c'est reparti ...(...) handicap ou pas handicap, (...) des fois il suffit d'un temps de parole, ça permet de mieux poser les choses et de mieux repartir. » L 147*

Cette écoute /compréhension est sa première étape dans le travail d'accompagnement qui la caractérise à tel point que son métier devient sa passion au quotidien. Cela découle de la diversité du public et des expériences vécues à leur côté :

*« Oui c'est ce que j'aime, c'est pourquoi je fais ce métier, c'est-à-dire que ce qui m'éclate c'est de fermer cette porte et de ne pas savoir qui j'ai en face de moi et d'avoir tout à découvrir, tout à comprendre (...) c'est jamais les mêmes groupes, jamais les mêmes personnes et ce que j'adore c'est casser d'emblée leurs représentations. (...) L163*

Et qui dit exigence dit risques à prendre. Christophe Dejours confirme l'importance de la parole/écoute : *« cette puissance de la parole qui finalement révèle la face méconnue du travail, ne devient effective que s'il y a une équité entre celui qui prend des risques en parlant (...) et celui qui prend des risques en l'écoutant. »*<sup>213</sup>

#### **7.1.1.3.2 Des ateliers et des vocations**

Hélène croit beaucoup aux outils du développement personnel avant d'entamer les techniques pures de l'accompagnement classique telles que les TRE, le lien entre entreprise et candidats, etc. :

*« C'est-à-dire que là, je travaille beaucoup avec l'ADVP<sup>214</sup> par exemple, c'est*

<sup>213</sup> Christophe Dejours (2004, P. 40), cité par Cros F (2005 P. 10), « Ecrire sur sa pratique pour développer des compétences professionnelles. Paris, L'Harmattan. Dans *Savoirs*, éd. L'Harmattan, 2009, n°20, P. 49

<sup>214</sup> L'approche est appelée Activation du Développement Vocationnel et Personnel. Cette méthode appliquée au Québec et qui permet d'aider à analyser et résoudre un problème social ou humain en favorisant l'autonomie de l'individu dans son choix. L'entretien ADVP a été ensuite présenté en France comme une technique d'entretien et d'accompagnement structurée dans le cadre du projet professionnel et personnel.

*une méthode que je trouve intéressante car elle permet de faire naître des vocations. Et on travaille sur un système d'ateliers avec en alternance des entretiens individuels qui permettent de s'adapter au besoin de chacun et on va aller creuser et travailler sur les acquis de formation, sur les acquis d'expériences, sur tout ce qui est TRE (cv, la lettre, la simulation d'entretiens), (...)on fait venir une consultante qui a fait beaucoup de recrutement cadres(...)Ensuite ce qui est bien à savoir, c'est qu'on est sur un public autonome, qui percute vite, donc il y a pas besoin de perdre du temps sur un encadrement (...)*L 51-75

Il est de même pour Valentine qui, de par le système d'actions collectives menées par sa structure, tire profit de ces regroupements. C'est lors de cette phase qu'elle détermine les besoins et les axes de développement à viser.

*« À recevoir les gens en entretien individuel, travailler avec eux sur les freins d'ordre professionnel et social, montage des dossiers financiers pour l'accès à la formation, passage de permis lors d'un retour à l'emploi, tout ce qui se mettrait en place pour une personne qui débute un emploi ou un projet de formation »* L16

Le travail sur le projet est une démarche importante chez Valentine. C'est une phase déterminante dans la progression du suivi d'accompagnement.

### **7.1.2 L'orientation/projet d'orientation**

Julien commence par un constat négatif : *« Le législateur s'est aperçu qu'il n'existait pas beaucoup de prestations dans le domaine de l'orientation pour accompagner »* L108-111. Il continue dans l'interaction 14 et 16 : *« Bon le virage il est amorcé (...) on va maintenant travailler plus sur l'orientation. »* L 132-134, *« Et au niveau de l'orientation, on est très en retard, on a beaucoup de difficultés à faire naître des vocations »* L169-173. Et il termine par une piste d'orientation qu'il donne aux jeunes diplômés : J28 *« mais il ne fallait pas hésiter à s'orienter vers les métiers commerciaux »* L 344.

Hélène confirme aussi le manque de dispositifs d'orientation à l'université :



*« H4 En fait quand je suis arrivée c'était une création de poste. Donc il y avait rien, il existait rien avant et comme c'était nouveau à l'université, les gens ne savaient rien. On m'a laissé un peu carte blanche. [...] C'était en fin 2007 quand je suis arrivée ici. C'est à partir de la loi LRU que les bureaux à l'insertion professionnelle se sont mis en place, avant c'était que de l'orientation avec le SUIO. » L 22-31*

Elle ne s'arrête pas à ce constat, elle dénonce un laisser aller des enseignants qui se déresponsabilisent de la mission d'orientation et d'insertion des étudiants :

*H22« Mais après, ça dépend aussi des enseignants qui partent du principe que l'université c'est l'enseignement et la recherche et que ça ne relève pas de leurs missions d'orienter après la formation » [...] C'est un peu dommage, moi j'ai du mal à comprendre comment on peut enseigner une discipline sans accompagner l'étudiant dans ce qu'il va en faire. » L 226-246*

Quant à Valentine, elle aborde l'orientation sous la lucarne du projet et la rattache aux outils, mais aussi à la vérification du projet : *« Et puis lui demander ses projets à court, moyen, long termes, si elle se considère dans la bonne dynamique » L 98-99 [...] des projets et partir sur un projet réaliste et réalisable, en fonction des compétences, des possibilités, etc. »L102*

### **7.1.3 L'université et l'insertion professionnelle des diplômés**

Avant d'évoquer l'insertion professionnelle des diplômés les trois conseillers évoquent le rôle peu ou pas joué de l'université dans l'accompagnement de ces derniers dans leur passage de l'univers des études à celui du travail.

#### **7.1.3.1 Non-accompagnement**

Ce point est abordé par les trois conseillers qui le relie systématiquement à l'université. A la question : J9 Mais est-ce qu'il y a un dispositif particulier pour les diplômés universitaires ? Avant, je sais qu'il y avait un dispositif appelé « du diplôme à l'emploi » existe-il encore ? Julien a répondu sans équivoque : *« Ha non, il n'existe pas actuellement et je ne saurai pas vous dire à quel moment il a été supprimé... » L 101.*

Hélène renvoie la faute directement aux enseignants :

*« C'est un peu dommage, moi j'ai du mal à comprendre comment on peut enseigner une discipline sans accompagner l'étudiant dans ce qu'il va en faire. (...) Et puis encore des filières pour qui on reste dans l'académique et c'est pas le rôle de l'université de préparer l'insertion, alors que au niveau de la loi LRU de 2007 c'est inscrit dans ses missions officielles » L 234, 241*

Valentine témoigne en tant qu'ancienne étudiante bac<sup>+</sup> 5. Elle renvoie également la responsabilité à ses profs : *« Non et puis même les profs ils étaient là pendant les études mais pas après ! » L214*

Ainsi abordée, la question de l'accompagnement doit être traitée dans son ensemble comme le signale Julien. Il est le seul à avoir prononcé le point de la préparation des transitions :

*« Ça permet de travailler l'aspect des jeunes mais qui s'inscrit dans un tout, on ne peut pas travailler que sur les jeunes il faut travailler sur un ensemble et l'adapter à la transition. » L 371*

Qui dit travailler sur un ensemble dit aussi lever les freins et balayer les obstacles qui gênent le passage d'un état à un autre. Par conséquent, le passage de l'université au monde de l'emploi.

Lié au chômage et à la mobilité, ces freins contribuent et éclairent la vision des conseillers sur le phénomène d'insertion des jeunes et particulièrement sur celle des diplômés universitaires. Julien associe cela à deux freins importants : la mobilité et à l'origine étrangère de la personne. J7*« Il semble qu'ils sont de moins en moins mobiles géographiquement. La mobilité par exemple : les jeunes me le disaient simplement il n'y a pas très longtemps c'est par ce qu'il y a beaucoup de chômage. » L 63-64 [...] J25 «là où je trouve que c'est difficile aussi c'est pour les jeunes qui sont d'origine étrangère, on a tendance à les maintenir dans leur différence, on leur créant des dispositifs spéciaux plutôt que ... » L 297.* Valentine le rejoint dans ce sens V1 *« Donc aussi bien des gens qui maîtrisent moyennement le français » [...] « Des gens qui auraient un niveau scolaire très bas » L 7-9.*

Mais il n'y a pas que ces deux freins, Hélène balaye tous les points liés à l'institution universitaire : H23 *« c'est pas le rôle de l'université de préparer l'insertion, alors que au niveau de la loi LRU de 2007 c'est inscrit dans ses missions officielles » L 241-246,*

H25 « *En fait dans les contenus des cours, il y a des heures obligatoires dédiées à l'insertion professionnelle par exemple [...] ça dépend beaucoup de l'enseignant responsable s'il est sensibilisé à la question ou pas he...* » L249-264.

Valentine appuie cet avis V9« *Non et puis même les profs ils étaient là pendant les études mais pas après !* »L 214. En outre, la réalité économique semble être un constat commun également pour les trois conseillers :

« *Vous avez plus d'industrie ou pas beaucoup donc c'est probablement le tourisme qui rapportera le plus à la France dans les prochaines décennies* » L139-148, Valentine continue « *Et au-delà de tout ça d'être bac+4 ou 5, il y a aussi une réalité économique qui fait qu'aujourd'hui que quand un employeur a le choix entre 15 personnes, et ben....., naturellement il va choisir la personne qui a une expérience solide, (...) qui a déjà bossé dedans et qui est prêt à accepter un salaire misérable. Difficile (...)* » L 223-229.

Elle termine par une solution partagée par tous : « *puis je pense que c'est beaucoup beaucoup le réseau qui fait la différence.* » L 227. Effectivement, le réseau, le partenariat et la valorisation des métiers manuels sont les solutions qui se sont dégagées des entretiens.

Cette partie d'analyse a permis de confronter les idées des trois conseillers interrogés sur leur pratique et le sens qu'ils attribuaient à l'accompagnement. Cela nous a facilité de dégager des postures diverses, des implications divergentes à travers lesquelles nous avons pu observer l'orientation des structures concernées. Parallèlement à cela, ce travail a permis de cerner la place de l'étudiant/diplômé selon la représentation de chaque conseiller et par conséquent la manière dont il est accompagné d'une structure à l'autre. Cette fine analyse croisée nous a également ouvert le champ de la réflexion sur les possibles améliorations dans le domaine de l'insertion des diplômés en fonction des besoins du marché, mais aussi nous a montré du doigt les nécessités, les manques et les attentes des structures pour améliorer leur fonctionnement.

## **7.2 Bilan des résultats et vérification des hypothèses**

Après analyse nous avons pu constater une différence de postures d'accompagnement nettement exprimée dans l'analyse. Cela nous a confortés par rapport à nos hypothèses émises au départ de cette recherche et nous montre que nous avons des intuitions cohérentes et une logique de raisonnement vérifiable par la confrontation de la théorie aux données du terrain.

### **7.2.1 Synthèse des entretiens**

Nous avons analysé les entretiens séparément pour pouvoir comparer les données recueillies. Ce procédé a permis de dégager une vue d'ensemble sur le traitement des données effectué. Cela est fait en spécifiant les divergences et les convergences des pratiques d'accompagnement selon chaque conseiller. Il est ressorti des trois échantillons sélectionnés pour cette étude que la pratique d'accompagnement est la même dans toutes les structures. La démarche suivant une méthodologie d'accompagnement est la même utilisée pour tout public, diplômé ou peu qualifié. Les trois conseillers s'appuient sur les TRE classiques (techniques de recherche d'emploi), les simulations d'entretien de recrutement, les enquêtes métiers, les visites d'entreprises ou les témoignages, etc. En effet, Julien croit à la recherche d'offres sur le site pôle emploi et à la force des réunions d'information comme moyen de redynamisation. Hélène, se distingue et spécifie un peu sa méthode fondée sur l'ADVP et l'intérêt qu'elle accorde aux vocations, tandis que Valentine va chercher à mobiliser son réseau d'entreprises-puisqu'elle appartient à une association fonctionnant sur le principe d'adhésion d'entreprises-sensibles à l'insertion des demandeurs d'emploi.

Nous retenons de cette analyse la richesse des données récoltées malgré quelques difficultés pour le premier entretien de Julien (nous avons auparavant argumenté ce point dans la partie dédiée à la méthodologie). Par ailleurs et avec du recul, après quelques semaines d'analyses entrecoupées, nous voyons Hélène sous un angle plus clair. Elle a finalement une posture portée sur l'écoute de l'autre et cela la différencie des deux autres qui fonctionnent selon des objectifs et des contraintes organisationnelles très cadrées. Hélène dit : « *J'avoue que cela me correspond pas et j'ai aussi des missions de service d'intérêt général, des missions de service public, et pour moi c'est essentiel que ces services là soient gratuits et accessibles à tous et j'ai le temps de pouvoir accompagner les gens quoi ! Après il y en a qui s'en saisissent, d'autres pas. C'est leur problème après.* L325-328.

A pôle emploi, les rendez-vous sont espacés dans le temps et quasiment inexistantes pour les diplômés dits autonomes. Julien confirme : « *J'ai reçu une personne qui est totalement autonome dans ses démarches, qui est jeune qui communique bien, qui connaît bien les outils et TRE, je lui ai dit qu'on se reverrait s'il restait inscrit, on se reverrait dans 3 ou 4 mois.* » L 34

Dans l'association dans laquelle travaille Valentine, les actions menées obligent à aller toujours vers un but précis et ne laissent pas forcément la chance de prendre le temps d'écouter le besoin des gens, notamment les diplômés considérés également comme autonomes.

Ces constats nous ramènent de force à de nouveaux questionnements sur la posture à adopter lorsqu'un conseiller est sous la contrainte du chiffre ou des règlements très stricts et codifiés. Quelle place donne-t-on finalement à l'accompagné ? La question de la pratique et de la posture sont liées, c'est de l'éthique professionnelle qu'il s'agit dans la plupart des cas et pour réparer ce type de dysfonctionnement ne faut-il pas être réflexif sur sa propre pratique?

### **7.2.2 Vérification des hypothèses**

Ces conclusions sur les spécificités de chacun nous amènent à la vérification de nos hypothèses émises au début de la recherche. Par rapport à notre hypothèse sous-jacente qui concerne la relation entre l'université et le monde de l'emploi, nous pensons que l'adéquation entre les diplômés et l'emploi est secondaire comparée à l'importance de l'ingénierie de l'accompagnement à l'université malgré certains dysfonctionnements remarqués.

Les entretiens ont montré que l'université propose de la théorie mais n'a pas de lien direct avec le terrain. Cela explique le nombre important de jeunes diplômés en réorientation vers des filières professionnalisantes. L'absence de l'obligation d'avoir des stages pour certaines disciplines telles que les Lettres, la Sociologie, la Philosophie, et bien d'autres. Cela vient se rajouter à la politique des responsables des filières qui sont, pour certaines, hermétiques au changement et fermés à la communication.

Le résultat est qu'un grand nombre de diplômés se retrouvent avec un bac+5 dénotant un niveau pourtant reconnu comme valeur certaine pour accéder à un emploi et paradoxalement sans issue. La multiplication de parcours chez le même étudiant est plus qu'un indice de cette politique universitaire qui mériterait une réflexion approfondie.

C'est aussi une inéluctable démarche adoptée afin d'accéder à un emploi. Selon ces données, l'hypothèse est donc confirmée.

Quant aux autres hypothèses classées comme étant centrales, nous commençons par la première :

### **1 Les étudiants sont peu ou pas accompagnés dans leur passage du monde universitaire au monde de l'emploi ce qui nécessite un accompagnement à leur orientation :**

Les trois entretiens ont confirmé cette hypothèse avec divers exemples. L'université se cantonne derrière ses valeurs anciennes qui sont la transmission des savoirs et la formation d'un esprit critique. En 2007 avec la loi LRU (cf. annexes et entretien de Hélène) a bien redéfini les missions de cette dernière en mettant l'accent sur la préparation à l'insertion professionnelle des étudiants à travers des modules obligatoires dès la licence. En outre, les échantillons regroupés au début de cette recherche à travers trois témoignages d'étudiants en perpétuelle réorientation complété par le corpus analysé nous permettent de confirmer cette hypothèse. En effet, il y a peu ou pas d'accompagnement des étudiants dans et après l'université.

### **2 Il y a différents types d'accompagnement à l'insertion professionnelle des diplômés de master :**

Cette hypothèse est à nuancer, car d'un côté, il n'y a plus de dispositif d'accompagnement des diplômés notamment depuis la disparition de l'AFIJ, d'un autre côté, il existe la M.O.I.P avec le dispositif « Passeport Vie Pro » comme seul service universitaire créé spécialement pour l'accompagnement des étudiants pendant leur parcours et jusqu'à l'insertion professionnelle.

Cependant, la difficulté décelée au cours de l'entretien correspondant relève un manque incontestable de communication autour de ce dispositif. Or, comment être accompagné si l'étudiant n'a pas connaissance de son existence ? D'un côté, il y a bien ceux qui cherchent l'information par eux-mêmes et donc parviennent à ces services d'accompagnement et réussissent leur transition, mais il y a aussi ceux qui n'y accèdent pas. D'un autre côté, en comparant le nombre d'étudiants qui avoisine les 22000, dans l'ensemble des sites universitaires de la ville, au nombre de quatre conseillers que comporte la structure d'accompagnement universitaire, le constat reste inquiétant. Comment accompagner un nombre aussi important avec moins d'effectif ? Cela mériterait aussi une réflexion sur le

fonctionnement des structures d'accompagnement existantes et sur les moyens à mobiliser pour couvrir et satisfaire la demande des étudiants.

Rajoutant à cela une autre réalité liée au site abritant ce dispositif. Bien qu'il y ait eu une volonté de regroupement des services universitaires dans un même site, l'information en amont sur les services universitaires n'est pas diffusée dans les autres locaux d'enseignement. Par conséquent, les étudiants se dirigent par réflexe naturel à pôle emploi pour se retrouver sur de longues listes de demandeurs d'emploi sans bénéficier d'accompagnement personnalisé, ce dernier n'étant qu'un gestionnaire de flux.

### **3 Le développement de l'employabilité des diplômés dépend de la connaissance du tissu local de l'emploi et du réseau qu'ils acquièrent pendant le cursus universitaire :**

Cette hypothèse est à nuancer pour trois raisons évoquées dans les données des entretiens. Premièrement, l'orientation a nécessairement une influence étendue sur la finalité d'un parcours, mais elle n'en est pas l'unique cause. Les entretiens ont démontré par des exemples explicites qu'il y a d'autres facteurs sociologiques, économiques, voire motivationnels à prendre en compte quant à l'employabilité des diplômés. Il s'agit des freins de base remarqués tels que la mobilité, la langue, la méconnaissance du tissu local, des entreprises, le manque de réseau personnel, etc.

Deuxièmement, c'est de la motivation, du travail sur le projet professionnel et de l'ouverture à d'autres domaines plus accessibles qu'il s'agit.

Troisièmement, la raison essentielle de l'échec de la relation entre le monde du travail et celui des études réside dans la nature des contenus de certaines filières universitaires purement théoriques et éloignés de la réalité du marché de l'emploi. Par conséquent, l'étudiant en philosophie qui a acquis une culture générale considérable hésite à se diriger vers l'enseignement en fin de cursus. Il est paralysé par la crainte de ne pas réussir sa mission pour manque ou absence de pratique. C'est le grand fossé qui sépare les profils universitaires ordinaires et ceux des Grandes écoles préparés directement au monde du travail en répondant exactement à l'attente du recruteur par secteurs. Il ne s'agit pas seulement d'une question d'orientation ou de projet professionnel car un étudiant peut très bien les avoir définis au début de sa formation et se retrouver à la fin sans issue.



En outre, la question du réseau est l'un des points revenu en boucle récursive le long des trois entretiens. En effet, elle a été donnée comme solution d'accompagnement. Le réseau ou le partenariat est ressorti comme le sésame d'un bon accompagnement.

Si l'étudiant a envie de réussir son insertion professionnelle, il doit accroître son réseau de contacts et participer à des actions mettant en relation chefs d'entreprises et demandeurs d'emploi.

### ***7.2.3 Le devenir de ces hypothèses dans la recherche.***

Les données de l'enquête sur le terrain nous ont permis de valider les hypothèses ayant émané de la problématisation suite à l'étude conceptuelle. Elles nous ont permis de repérer les différentes pratiques d'accompagnement effectuées dans les diverses structures de notre stage. Cela s'est fait en analysant les trois entretiens qui ont engendré et confirmé nos hypothèses fondées sur le constat d'un non-accompagnement des étudiants. En effet, en parlant de leurs pratiques d'accompagnement, les trois conseillers, ont implicitement reconnu l'absence d'accompagnement réel de cette catégorie classée comme étant un public autonome. Dès lors, des questions s'imbriquant se sont imposées dans un enchaînement naturel: Comment reconnaître à un conseiller son rôle d'accompagnateur s'il ne rencontre les étudiants qu'une fois tous les trois, quatre mois ? De quelle façon peut-on assurer l'accompagnement de 22000 étudiants lorsque l'effectif de la structure ne dépasse pas dix personnes ? Enfin, la directivité, la posture autoritaire permet-elle d'assurer un accompagnement équilibré ? Où est donc la place de l'autre dans la relation d'accompagnement ?

Ces constats viennent donc enliser la pratique d'accompagnement des étudiants dans une atmosphère de renvoi de la faute à l'université au moment où celle-ci tente de redresser son image et la qualité de ses services. Les trois conseillers ont clairement exprimé l'irresponsabilité de l'institution. Or, le fonctionnement de cette dernière est le fait d'acteurs tels que les enseignants et les dirigeants. Il est de même pour les autres structures qui pensent qu'accompagner s'arrête aux TRE<sup>215</sup> alors que ce dernier devrait être vu comme une prise en charge globale de l'individu, un « chemin faisant » cheminant vers un objectif.

Nous postulons donc que pour accompagner des étudiants/diplômés universitaires, il faut respecter l'état de demande actuelle de ce dernier. Cela ne peut se réaliser qu'en suivant les points suivants que nous trouvons judicieux :

---

<sup>215</sup> Techniques de recherche d'emploi

- Etre à l'écoute de la demande d'accompagnement et l'adapter à la personne
- Explorer la situation présente et penser à une meilleure orientation en adéquation avec la réalité du marché de l'emploi.
- Faire vivre à l'accompagné une expérience dont la réalité constitue le support.
- Permettre à l'accompagné de s'exprimer afin d'éviter le sentiment de non-accompagnement
- Donner la chance à l'accompagné de vivre l'accompagnement comme une expérience « chemin faisant » afin d'exploiter son potentiel et d'acquérir un pouvoir d'agir.
- Permettre à l'étudiant/diplômé d'être réflexif dans l'action.

Nous allons présentement tenter de proposer des préconisations concrètes susceptibles d'apporter une plus-value aux accompagnateurs dans leur pratique et, par conséquent, bien maîtriser l'objectif de la personne accompagnée.

## **Chapitre 8 : Propositions et pistes d'amélioration en accompagnement**

**« Il faudrait enseigner des principes de stratégie, qui permettraient d'affronter les aléas, l'inattendu et l'incertain, et de modifier leur développement, en vertu des informations acquises en cours d'action. Il faut apprendre à naviguer dans un océan d'incertitudes à travers des archipels de certitude ».**

**E. Morin,** Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur, 2000.

La partie suivante est avant tout une réflexion sur la posture d'accompagnement que nous voulons, se destinant à un travail y attendant. Notre sujet de recherche a pris pour racine notre propre expérience personnelle, ayant été partagée avec des centaines d'étudiants. Ce long processus de recherche nous a permis de développer une large réflexivité s'étendant à d'autres réflexions touchant à la notion d'accompagnement dans le contexte universitaire. Ces propositions seront organisées autour de deux grands axes :

- Postures d'accompagnement;
- Coopération et insertion professionnelle.

## **8.1 Postures d'accompagnement**

Accompagner n'est pas un terme ni une fonction réservés aux structures d'accompagnement socioprofessionnelles. Il doit figurer dans les programmes universitaires comme étant un axe essentiel dans l'orientation des parcours vers l'insertion professionnelle des étudiants. Cela est assuré par le service d'orientation M.O.I.P de l'université dans le cadre du dispositif « Passeport vie Pro »<sup>216</sup> mis en place à la rentrée de 2012. Ce dispositif est le seul qui existe à l'université de Tours et il a une particularité citée dans les annexes : il est destiné aux doctorants et master n'ayant pas trouvés de l'emploi depuis 3 ans. Cela signifie qu'il n'y a aucun autre dispositif dédié aux jeunes sortants. Il leur faudra 3 années de chômage et de recherches solitaires pour enfin devenir prioritaires et intégrer cet accompagnement qui passe selon Hélène, notre second interviewée, par une valorisation de l'écoute.

### ***8.1.1 Valoriser et écouter les besoins des étudiants***

Hélène a insisté sur le rôle de l'écoute tout au long de l'entretien. Elle s'est distinguée par cette spécificité des deux autres conseillers. Parler d'accompagnement sous-entend donc un processus, une relation entre deux individus, dont l'un est accompagnateur et l'autre est accompagné. Pour Lhotellier : « *la relation d'accompagnement soulève toutes les questions à la fois, le lien entre le professionnel, le social, le personnel* »<sup>217</sup> parallèlement, Maëla Paul ne réduit pas l'accompagnement à un mode uniforme :

---

<sup>216</sup> C'est un dispositif d'accompagnement des diplômés en chômage de plus de 3 années après leur sortie de l'université. Ce service tend à s'ouvrir à tous les étudiants souhaitant être accompagnés dans leurs démarches d'emploi. Cependant, le gros problème de ce dispositif est le manque de communication autour de ses services au sein même de l'université ce qui réduit son efficacité sur le terrain.

<sup>217</sup> Lhotellier A, 2001 Tenir conseil, Paris, éd. Seli Arslan SA., P. 73

*« Il désigne tant une fonction qu'une posture, renvoyant à une relation et à une démarche qui, pour être spécifiques n'en sont pas moins voués à devoir s'adapter à chaque contexte et chaque matrice relationnelle »*<sup>218</sup>

Accompagner c'est conseiller, mais pas seulement ; il est comme le définit Lhotellier *« une écoute des processus en cours, chacun étant une histoire se faisant et se défaisant »*. Mais aussi, il consiste à *« valoriser la démarche comme processus, ce n'est pas simplement spécifier le conseil comme dynamique et non comme une mécanique, c'est reconnaître que tout est processus »*.<sup>219</sup> Il souligne la place de ce processus dans la continuité et dans la durée comme *« rapport fondamental qui traverse toute réalité, non pas comme une donnée en plus, mais comme une construction permanente. »*<sup>220</sup> Au cours de ce mouvement, la posture du conseiller est déterminante, *« c'est reconnaître son insertion sur une onde préexistante. Le conseiller ne crée pas le processus. Il arrive dans le processus. »*<sup>221</sup>

L'accompagnateur prend dans ce sens un cheminement basé sur la compréhension des étapes antérieures. L'objectif de ce dernier est l'installation d'un trajet et d'un espace de coopération visant la transformation d'une voie, d'une option. Maëla Paul commentant les propos de Isabelle Astier dit que : *« Le langage de l'accompagnement et celui de parcours remplacent la formulation en termes de projet. Sa pédagogie est celle d'une « activation douce » et vise « un individu capable d'infléchir le cours de sa vie »*<sup>222</sup>

### **8.1.2 Créer un espace d'échange pour aider à la transformation**

Nous pensons que ce qui manque à l'université d'aujourd'hui c'est une forme d'accompagnement éducatif. Il faudra favoriser les espaces d'échanges entre les professionnels et les étudiants pendant la formation. Cela facilitera la transition professionnelle et participera à l'orientation vers des voies professionnelles en ciblant des emplois correspondants.

---

<sup>218</sup> Maëla Paul : « L'accompagnement dans le champ professionnel », dans *Savoirs*, éd. L'Harmattan, 2009, n°20, P. 13

<sup>219</sup> Lhotellier A. Op, cit. P. 73

<sup>220</sup> Ibid.

<sup>221</sup> Ibid., P. 88

<sup>222</sup> ASTIER Isabelle, 2007, Les nouvelles règles du social, Paris PUF, in Maëla Paul : « L'accompagnement dans le champ professionnel dans *Savoirs*, éd. L'Harmattan, 2009, n°20, P. 21

Comme cheminement cela nous fait penser à Dewey et à son principe de continuité entre l'acquis et le visé. En effet, selon ce dernier, l'éducation est une expérience continue<sup>223</sup>, et transactionnelle.<sup>224</sup> Le but est de passer de l'« *expérience de l'obscurité, des heurts, des désordres de toutes espèces en une situation claire, cohérente, stable et harmonieuse.* »<sup>225</sup> Ce sont donc les prémices de la pédagogie ouverte aux différents champs entourant la vie de l'individu qui émergent avec Dewey.

Néanmoins, réfléchir seul sur son parcours de vie ou professionnel pose des limites à la connaissance de soi. Puisque nous sommes des êtres sociaux, nous ne pouvons être évalués et reconnus socialement qu'en nous confrontant à autrui dans l'échange et la réciprocité. Ceci veut dire que la réflexion permet la construction d'une formation expérientielle que KOLB (1984) définit comme « *un processus au cours duquel un savoir est créé grâce à la transformation de l'expérience* »<sup>226</sup> Nous nous intéressons dès lors dans l'accompagnement éducatif que nous imaginons à l'autonomie et à la socialisation des étudiants afin de regagner une certaine cohérence dans leur parcours existentiel et de perpétrer une réconciliation avec des moments de scissions dans une trajectoire variable.

C'est aussi l'avis de NIEWIADORMSKI (2002) qui pense que :

*« L'accompagné ne pourra se déployer que dans la mesure où une marge suffisante d'autonomie pourra lui être concédée »(...) « c'est dans la reconquête d'une place d'acteur que le sujet peut puiser la force de s'affranchir pour passer de l'éprouvé d'une fatalité à l'expérience d'une possible articulation féconde avec son passé. Cependant le sujet ne peut opérer ce travail seul. »*<sup>227</sup>

En effet, porter un intérêt à l'étudiant pendant sa formation universitaire doit prendre en compte tous les aspects de ses diverses expériences, les valoriser, le mettre en position d'acteur dans son cheminement vers une reconnaissance des acquis pour enfin pouvoir le guider vers l'emploi souhaité.

---

<sup>223</sup> DELEDALLE Gérard, 1995, « John Dewey Pédagogues et pédagogies », éd. PUF, P. 23

Cette définition rejoint l'idée de la raison expérientielle développée par Noël DENOYEL.

<sup>224</sup> Transactionnel est un mot remplacé en 1945 par celui d'interaction, qu'on utilise souvent dans les nouvelles théories.

<sup>225</sup> DELEDALLE. G, 1995, « John Dewey Pédagogues et pédagogies », éd. PUF, P. 23

<sup>226</sup> COURTOIS. B et PINEAU .G, « La formation expérientielle des adultes », in La Documentation Française, 1991, P. 26

<sup>227</sup> NIEWIADORMSKI (C), « Accompagnement, travail social, postures cliniques, et enjeux éthiques », in Education Permanente n°153, « l'accompagnent dans tous ses états », 2002, P. 177

C'est aussi une manière d'accompagner la transition, une démarche qui vise alors à aider à franchir ce cap, ce mur étanche ne permettant pas la communication entre les acquis théoriques et le monde de l'emploi qui existe actuellement.

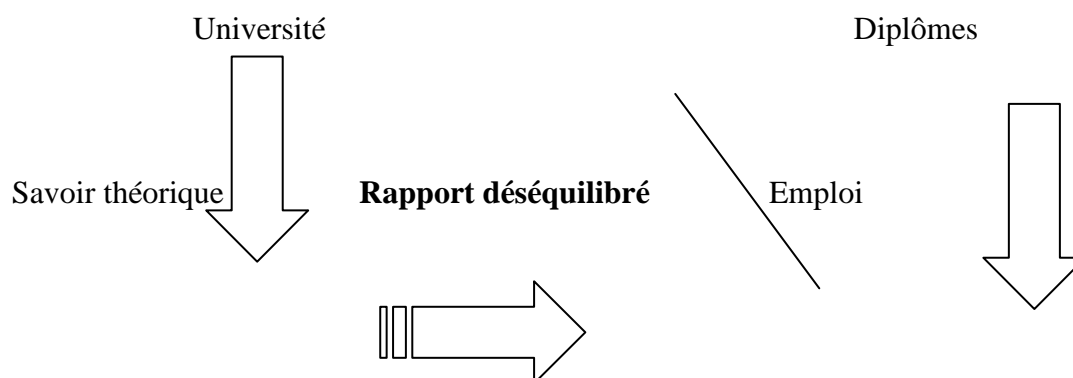


Figure N°11 de non communication, de rupture entre la théorie et la pratique.

### 8.1. 3 Développer la réflexivité

Il y a une relation à explorer entre les acquis individuels et ce qu'en font les professionnels qui nous accompagnent. Pour évoquer la notion de réflexivité, nous nous inspirerons des idées de Schön<sup>228</sup> qui a établi des études sur la relation entre le savoir scientifique et l'action professionnelle d'un praticien et a démontré que la compétence pratique émergeait dans des situations complexes et divergentes, ce qui veut dire que le savoir-faire est contenu dans l'action. Le praticien est celui qui mène « *une réflexion en cours d'action et sur l'action [qui] peut être, de bon droit, rigoureuse et relie l'art de la pratique dans les cas d'incertitude et de singularité, à l'art déployé en recherche, par le scientifique.* »<sup>229</sup> Cette réflexivité en cours d'action est peut être implicite, cependant, elle existe aussi dans toute action intelligente: plus le praticien est dans l'action, réfléchit, avance, plus il réussit à trouver des solutions aux problèmes tel un animateur de GAP<sup>230</sup>. A l'université, les enseignants pourrons se mettre en position d'animateur durant des séances dédiées à solliciter le développement de la réflexivité sur les parcours, les filières choisies et leurs finalités. Cela en confrontant la réalité des enseignements universitaires aux données et aux besoins du marché de l'emploi.

<sup>228</sup> SCHON (Donald A.), 1983, Le praticien réflexif, trad. Par Jacques Heynemand et Dolorès Gagnon, Montréal, éd. Logiques, 1994, 418P.

<sup>229</sup> Ibid., P. 98.

<sup>230</sup> Groupe d'analyse de pratique professionnelle

Cependant, cette pratique se distinguera par trois phases adoptant un mouvement et une temporalité en continu.

- La réflexion en action : tout en étudiant ;
- La réflexion sur l'action : sur le parcours ;
- La réflexion pour l'action : dans le but de s'insérer professionnellement.

Cette pratique génèrera un dialogue qui pourra, dans son déroulement ou mouvement, être à la base de l'apparition de la réflexivité et/ou provenir de cette même réflexivité.

Noël Denoyel associe le dialogisme à la situation interlocutive en alternance. Cette dernière signifie aussi échange, coopération, méthode et régularité. Pour lui, la pratique réflexive conduit à une prise de conscience, voire à des changements dans les comportements, les pensées et les actions. Elle prend sens après avoir été partagée en groupe, formant une identité fondatrice de nouvelles connaissances et compétences.

Autrefois, les praticiens étaient résignés à « *fais comme moi* » ou « *regardes* », mais ils sont passés avec l'analyse réflexive de l'expérience à l'étude de la réalité du terrain composé de « *la méta-communication réciproque des formateurs et des formés, fondée, enfin, sur une meilleure connaissance et approche de l'agir, du dire et de l'écoute.* »<sup>231</sup> Cette démarche réflexive rend visible par l'action l'agir de la pensée en action. Pour cela le travail de l'accompagnateur reste essentiel dans la relation d'accompagnement.

#### **8.1.3.1 Le rôle de l'accompagnateur**

Il désigne la personne qui chemine à côté de l'autre sans faire abstraction de ses propres valeurs éthiques, son identité, son parcours et son expérience dans la relation accompagnant / accompagné. Comme dans un voyage initiatique, l'accompagnateur offre la possibilité à l'autre de continuer sa route à sa manière, à son rythme en fonction de ses besoins et désirs. Pour reprendre les propos de Gaston Pineau, il s'agit d'une relation de partage et de communication. L'accompagnement se veut complémentaire, paritaire dans la disparité de positions.

Mais, partager ne signifie pas prendre le rôle de l'autre, et il faut respecter les places de chacun pour ne pas tomber dans le piège de la domination de la relation, tel que le pensait Lacan en disant: ``*si je me mets à la place de l'autre où veux tu qu'il se mette, lui ?*``

---

<sup>231</sup> Alin Christian, *La geste formation, gestes professionnels et analyse des pratiques*, éd. L'Harmattan, 2010, P. 179



Il ne s'agit pas non plus de faire à la place de l'autre.

L'accompagnateur est selon Jean- Pierre Boutinet « *tantôt un tiers qui permet au candidat de mettre à distance son activité et son parcours, tantôt un facilitateur qui aide le candidat à activer son expérience, tantôt un catalyseur chargé de lever le voile sur la cohérence de parcours du candidat.* »<sup>232</sup> Etre accompagnateur n'est pas seulement dans l'aide, l'empathie, mais aussi dans le sens qu'on donne à la relation, à la place de l'autre. EYRAUD estime que « *L'adhésion de la personne accompagnée est une condition de possibilité de toute forme de relation d'accompagnement* »<sup>233</sup>

Réussir à créer une confiance est parfois suffisant pour faire évoluer le processus d'accompagnement dans tous ses états ; rassurer permet de donner de l'élan, de faire prendre conscience de la valeur de l'autre. L'engagement mutuel permet l'aboutissement du cheminement, la réalisation de soi et parfois d'atteindre le but désiré.

Parmi les premières tâches que peut avoir un accompagnateur au début d'un accompagnement, il y a celle de demander à l'accompagné d'effectuer une enquête métier. Ce procédé aide à déclencher la relation de confiance et permet de montrer l'implication des deux parties dans le processus d'accompagnement. Cette démarche a pour objectif de cheminer vers la reconnaissance des acquis mais aussi vers une valorisation du parcours de la personne accompagnée. Une fiche d'enquête métier concernant une formation par exemple peut se présenter comme la suivante.

---

<sup>232</sup> Gaudin Jean-Marie et Guinaudeau Véronique, « Accompagnateur (trice) de candidat (e) », in Jean-Pierre Boutinet, L'ABC de la VAE, EFES » *Eduction-Formation* », 2009, P. 50-52.

<sup>233</sup> EYRAUD B, 2005, Relation d'accompagnement et relation tutélaire, in *Rbizome* n° 20, septembre 2005, P. 6-7, cité aussi dans Maela Paul : « L'accompagnement dans le champ professionnel dans *Savoirs*, éd L'Harmattan, 2009, n°20.

### **S'informer sur une formation**

Intitulé :

Durée totale :

- Théorie :

- Pratique :

Date de démarrage :

Date de fin :

Organisme de formation :

Contenu :

Période en entreprise :

Méthodes pédagogiques :

Condition d'entrée :

Coût de la formation/Rémunération :

Procédure de sélection :

Procédure de validation :

**Fiche n°1 : S'informer sur une formation**

### 8.1.3.2 Cheminement vers la reconnaissance de l'autre

Paul Ricœur parle d'une forme de « *reconnaissance explicite que des acteurs de rang sociétal attendent de leurs capacités propres appelle une réflexion au second degré de l'ordre de la reconstruction.* »<sup>234</sup> La construction d'une identité, d'une reconnaissance sociale ou professionnelle ne se fait, selon Vigotski, que lorsque « *Je me connais seulement dans la mesure où je suis moi-même un autre pour moi.* »<sup>235</sup> Ce cheminement relève du rôle du conseiller qui apparaît donc au moment de l'action : il est la personne qualifiée s'il est formé à cheminer avec le candidat vers la verbalisation, la formalisation et l'organisation du travail. Son rôle consiste à dynamiser une méthodologie pour délimiter l'action réflexive du candidat. Pour Piaget, il s'agit de pouvoir amener l'accompagné à une opération de décentration et de lui permettre le dialogue avec lui-même, en se projetant sur autrui afin d'observer ses réalisations et donc de s'auto-évaluer ou de s'auto-apprécier. Il s'agit d'accéder à l'essence de l'expérience du candidat en utilisant l'intimité singulière de l'accompagnateur et ses compétences de compréhension, d'empathie et d'orientation afin d'arriver à la conscientisation, à l'explicitation de l'expérience tout en valorisant l'inconnu que l'accompagné nous révèle. Fustier dit qu' « *accompagner c'est aussi accompagner l'énigme d'autrui* »<sup>236</sup>

Que nous soyons dans des structures de conseil, d'orientation ou de validation d'acquis, la coopération, l'implication des deux pôles accompagnateur/accompagné dans l'échange est un moyen efficace pour valoriser et rendre impliqué tout accompagnement envisagé ou engagé. Et, avec les évolutions de la pratique d'accompagnement, nous assistons enfin à l'ouverture d' « *une nouvelle ère de redéfinition structurelle entre l'auto et l'hétéro gestion sociale et individuelle des ressources humaines* »<sup>237</sup>

---

<sup>234</sup> Ricœur, Paul, *Parcours de la reconnaissance*, éditions Stock, 2004, P. 223

<sup>235</sup> L.S. Vygotski, 1985, *Pensée et langage*. Paris : Messidor/Éditions Sociales. Repris par N. Denoyel in « La situation interlocutive de l'accompagnement et ses ruses dialogiques », *Éducation Permanente* n°153/2002-4 pp.231-239.

<sup>236</sup> FUSTIER Paul, 2000, *Le lien d'accompagnement*, Paris Dunod. Cité aussi dans Maëla Paul :

« L'accompagnement dans le champ professionnel », dans *Savoirs*, éd. L'Harmattan, 2009, n°20, P. 21

<sup>237</sup> PINEAU (G), LIETARD (B), CHAPUT (M), « La reconnaissance des Acquis comme passage-frontière entre le monde des individus et celui des organisations », in *Reconnaître les acquis : démarches d'exploration personnalisée*, éd. L'Harmattan, 1997, P. 215.

Nous avons vu que la réflexivité peut donc être développée à l'intérieur de l'université. Pour optimiser son efficacité, des outils pourront être suggérés tels que le portfolio réflexif, l'entretien d'explicitation ou encore les GAP.

#### **8.1.4 Le portfolio réflexif**

Afin de mieux connaître, recenser ses atouts et compétences à mobiliser et à proposer, nous proposons l'outil du portfolio comme une solution à utiliser à l'université mais aussi dans les autres structures d'accompagnement externes. Cet outil constitue un document cher à Josette Layec pour qui il est aussi une démarche adaptée à différents objectifs et publics. Elle reconnaît à ce document réflexif trois vertus : capitaliste, formative et existentielle. Comme outil, le portfolio permet d'adapter et d'intégrer les expériences de la personne, notamment des étudiants pendant l'accompagnement.

Le portfolio réflexif est un outil souple dans la mesure où il peut se travailler en collectif ou en individuel. Il valorise toutes les expériences et fait ressortir les compétences et les acquis des étudiants qui sont souvent persuadés du contraire.

Mais en plus de l'outil, c'est une démarche qui développe la capacité d'agir et de s'auto-orienter. Au fil du temps d'accompagnement, la personne étant dotée d'un projet professionnel ou pas, cette démarche portfolio glisse vers une expérience constructive et « *offre un soutien méthodologique pour qui veut tracer sa route* »<sup>238</sup>.

Le travail de portfolio est l'occasion qui peut permettre d'identifier ce qui a du sens, de la valeur ajoutée dans un parcours. Cela éclaire et conduit les transitions personnelles et professionnelles pour que les acquis puissent poursuivre la route, cheminant vers le terrain, vers la concrétisation des quêtes finales.

#### **8.1.5 L'entretien d'explicitation**

Cette méthode fait écho à l'entretien d'explicitation qui est une pratique attribuée à Pierre Vermersch. Psychologue et psychothérapeute de formation, il a élaboré la technique d'entretien d'explicitation et en a fait son domaine de prédilection depuis les années quatre vingts. Il décrit donc cette technique comme :

---

<sup>238</sup> Josette Layec, 2006, « Auto-orientation tout au long de la vie : le portfolio réflexif », éd. L'Harmattan, P. 111.

*«Un ensemble de pratiques d'écoute basées sur des grilles de repérage de ce qui est de techniques de formulations de relances (questions, reformulation, silences) qui vise à aider, à accompagner la mise en mots d'un domaine particulier de l'expérience en relation avec des buts personnels et institutionnels divers »<sup>239</sup>*

Il s'intéresse par l'explicitation à la verbalisation des expériences vécues, au vif de l'action pour informer, aider ou s'auto-informer.

Le cœur de cette méthode vise à rendre explicite la part implicite chez la personne interrogée. L'inconscient est donc le monde que l'entretien vermerschien explore dans toute sa complexité. La somme la plus importante de nos actes est cachée au fond de notre inconscient. Par conséquent, elle se retrouve inavouable ou difficilement perceptible. Elle nécessite donc un travail de guidage, voire d'apprentissages répétitifs pour être explicitée et décrite: les questions, les relances, les reformulations et même les silences deviennent d'une importance accrue dès lors qu'il s'agit d'un objectif précis à faire expliciter au fur et à mesure d'une autre action qui est l'écoute.

Concrètement, la technique d'entretien d'explicitation s'appuie sur une posture d'écoute très attentive qui nécessite presque un moment de latence. Cette pratique vise à travers l'expérience vécue, dans le cas des étudiants universitaires notamment (exercices scolaires, activités professionnelles ou analyse de pratiques), à assurer la naissance d'une parole incarnée de l'interviewé dans la plupart des cas. Pour cela, il est primordial d'instaurer un cadre de communication explicite, précisant et offrant la possibilité de relances de l'interviewer, afin de garantir une bonne fonction de guidage. Cette démarche génèrera à son tour une réelle mise en situation de l'interviewé et permet de réussir à atteindre une verbalisation positionnée et subtile.

Dans ce sens, l'attitude d'écoute, la gestion et la classification des silences, la reformulation selon ce que dit l'autre et selon ce qu'il veut transmettre, nous plonge dans une position d'apprentissage. L'écoute de l'accompagnateur est alors assimilée à la position du naïf; et dans sa subjectivité, l'interviewé nous livre des éléments intéressants qui ne peuvent être dits que par lui. En outre, cette subjectivité recouvre également tout ce qui est en lien avec les émotions et le ressenti qui, dès lors qu'on les questionne, font surgir inconsciemment et spontanément les détails et la parole incarnée chez l'interviewé.

---

<sup>239</sup> Vermersch P. (2003). L'entretien d'explicitation (4<sup>e</sup> éd.), Issy les Moulineaux : ESF éditeur. p 17

Vermersch ne s'est pas contenté d'observer et d'interroger le vécu émotionnel, mais il a formalisé le procédé en l'ouvrant au monde de la formation.

### **8.1.6 Les GAP ou l'accompagnement par les pairs**

L'analyse de pratiques professionnelles est un phénomène nouveau qui se développe dans plusieurs domaines. Elle vise à améliorer la conception d'un professionnel en tenant compte de diverses dimensions tels que l'aspect cognitif, pédagogique psychosocial, didactique, voire institutionnel. Comme technique d'analyse, elle permet la capacité d'auto-analyse de sa propre pratique, la prise de recul et l'adoption des plans d'action en identifiant les « *décalages entre ce qu'ils ont voulu faire, ce qu'ils ont fait et ce qu'ils disent avoir fait* »<sup>240</sup> Mais il n'y a pas que cet aspect, elle aide aussi à :

- Etablir des stratégies communes ;
- Apprendre à réfléchir, à observer, à identifier le besoin et à recueillir des informations ;
- Mettre en place un espace interactif et analytique des situations à problème ;
- S'exprimer sur sa pratique afin de l'améliorer sans préjugés ;
- Se découvrir soi-même et avoir une identité et une culture d'appropriation.<sup>241</sup>

Néanmoins, le GAP ne se pratique pas de façon anodine. Il a des temps forts indispensables au bon déroulement des échanges.

#### **La phase de prise de contact :**

C'est la première étape du GAP. Elle vise à établir un climat de confiance entre les intervenants et l'animateur et elle est déterminante pour la suite du travail. Elle est aussi la phase de la mise en place du cadre à respecter par tous.

#### **La phase d'extériorisation des situations :**

Sur une durée de trois heures, les participants échangent autour de leurs situations en toute transparence. Chacun choisit une situation qu'il évoquera et livrera dans le détail au reste du groupe dans le but de créer un échange d'expériences.

---

<sup>240</sup> Mottet G, 1988, « L'analyse dans les laboratoires d'essais pédagogiques : une hypothèse de formation », dans Les sciences de l'éducation pour une ère nouvelle, 4-5/1988, PP. 33-64 cité par Christophe Marsollier, former les enseignants à une professionnalité : quelle « analyse de pratique » ? ou comment articuler théorie et pratique ?, [www.reunion.iufm.fr](http://www.reunion.iufm.fr)

<sup>241</sup> Michel Develay, « Le statut des savoirs dans les pédagogies de l'alternance », *Education permanente*, « L'alternance », pour des apprentissages situés » n°172, 2007. P. 22

### **La phase d'analyse :**

C'est le dernier temps du GAP et il vise essentiellement à identifier les postures de chacun des intervenants mais aussi à contribuer et à apporter des solutions ou des suggestions pratiques aux plus démunis d'entre eux. Il est aussi le temps des actions communes.

Comme pratique, le GAP tel que nous l'avons expérimenté en tant que qu'étudiante nous a énormément soulagé et apporté des solutions quant aux multiples questions liées à la formation, à l'alternance et enfin au travail d'accompagnateur. C'est un outil qui permet de bénéficier d'une écoute particulière, créant des cadres de travail rassurants pour les professionnels.

### **8.2 Travailler en réseau : coopération et insertion professionnelle**

Nous pensons que le bureau d'orientation universitaire devrait mutualiser ses services en communiquant plus et davantage avec des services d'accompagnement externes. Il est à signaler que depuis la disparition de l'AFIJ, peu d'organismes prennent en charge l'accompagnement et le suivi des étudiants avant ou après la validation des diplômes. En effet, Pôle emploi avait un dispositif appelé « du diplôme à l'emploi », mais qui a rapidement disparu car la vocation première de cet organisme n'est pas l'accompagnement des publics en général mais la gestion des flux et la réorientation vers des structures adaptées.

Par conséquent, il revient alors à l'université d'établir cette prise en charge manquante avant, pendant et après l'obtention du diplôme. Avant, en améliorant le système d'orientation dès la première année universitaire ce dont ne bénéficient pas toutes les filières actuellement. Pendant, en favorisant la communication entre la MOIP et les différentes composantes des filières réfractaires au changement et les responsabiliser en les incitant à appliquer les textes de loi, notamment la loi LRU 2007 qui donne une place importante à l'insertion professionnelle des étudiants (voir annexes). Après, en impulsant une dynamique de coopération avec les autres partenaires de l'insertion, les structures d'accompagnement et les entreprises.

### 8.2.1 Le partenariat et les collectifs de travail

Nous pensons à la dimension collective car elle semble être une piste privilégiée dans les nouvelles méthodes de travail actuellement. Le rapport du CSTS<sup>242</sup> de 2010 affirme que *« L'intelligence collective se matérialise par des coopérations intellectuelles, en particulier dans les temps de réflexion partagée, mais aussi par la mobilisation des capacités à faire. »*<sup>243</sup>

Pour réussir cette dimension, le rapport met l'accent sur le partenariat qui *« est la démarche volontaire coopérative dans laquelle s'engagent les personnes ou groupes amenés à travailler ensemble. Ainsi, le travail social d'intérêt collectif, quelles que soient ses formes, ne peut se faire sans l'aide de partenaires institutionnels, associatifs, politiques et structures publiques. Ce partenariat opératoire peut être spontané ou imposé par un dispositif légal ou une commande relevant des politiques publiques. »*<sup>244</sup> Ainsi la coopération inexistante au sein de l'université ou d'autres structures d'accompagnement tel que Pôle emploi, nous amène à repenser cette dimension partenariale afin de la développer et de l'intégrer dans nos pratiques.

Le partenariat n'est pas seulement un outil de collaboration. Il est plus que cela puisque *« l'intervention sur le pouvoir d'agir propose aux intervenants de délaisser leur rôle de 'pourvoyeurs de services' pour devenir des 'accompagnateurs' de projets individuels et collectifs »*<sup>245</sup>

L'objectif final du collectif est avant tout la libération des opinions, des individualités. C'est de là que vient la nécessité de se *« construire soi-même »* ou *d'« être soi-même »*, *d'être « libre »* ou *« autonome »* qui est désormais au cœur des discours. Mais a contrario de l'idéal du premier individualisme. [...] L'enjeu actuel est donc *« de faire prendre conscience aux individus démocratiques que tenir compte du collectif est condition de liberté »*<sup>246</sup>

---

<sup>242</sup> Conseil Supérieur du Travail Social

<sup>243</sup> Rapport du CSTS, 2010, « Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif », Presses de l'EHESP, P. 74

<sup>244</sup> Ibid., P. 76

<sup>245</sup> Ibid., P. 77

<sup>246</sup> D. Schnapper, « jouer collectif est condition de liberté », entretien, Revue CIVIQUE, n°1, printemps 2007, consultable sur le site « [www. Communautarisme.net](http://www.Communitarisme.net) »



### 8.2.2 L'université et l'alternance par les stages

Longtemps focalisé sur la transmission des savoirs théoriques, il est temps que le système universitaire épouse et accepte les exigences du marché de l'emploi pour éviter la frustration de millions d'étudiants en fin de cursus. Jean Clénet constate qu'il y a des représentations sous tensions liées à l'histoire de l'alternance en France :

*« Elles s'enracinent dans des héritages sociaux, culturels, scolaires, peu propices à son développement. Elles sont imprégnées des représentations de l'école traditionnelle, tendues entre le principe d'ordre organisateur (réfèrent, savoir...) et des désordres vécus souvent ignorés. [...] Elles se cristallisent autour du pouvoir-vouloir-savoir former par l'alternance »<sup>247</sup>*

La volonté de pouvoir former par alternance se concrétise par les stages en entreprises. Un stage est un tremplin vers l'emploi, cela est rentré dans les codes. Plus du tiers des entreprises déclarent favoriser l'expérience opérationnelle, acquise par le biais de stages, du jeune diplômé. Elles annoncent pareillement une nette préférence pour les jeunes déjà familiarisés à leur secteur d'activité. Pour cela, l'étudiant doit, au cours de ses études, rechercher un stage dans le domaine d'activité correspondant à son objectif professionnel, car préparer son stage lui ouvre plusieurs privilèges tels que :

- ✓ Identifier ses objectifs et le type de mission qui l'intéresse ;
- ✓ Connaître ses cibles : le type de métier, d'entreprises, de secteurs...;
- ✓ Etre capable de négocier une mission en rapport avec ses objectifs et de valoriser ses atouts.

Sans préparation, l'étudiant prend le risque d'accepter le premier stage qu'il trouve, même quand ce dernier n'a aucun lien avec son niveau d'études, ses compétences et ses aspirations. Cela le confronte au risque de ne pas en engranger le bénéfice attendu.

Simultanément, un bilan en fin de stage permettra de faire le point sur les acquis. Ces derniers, il faut les formaliser afin de s'en servir devant un recruteur. Cela peut prendre la forme de fiches à remplir par l'étudiant afin d'évaluer ses acquis et d'identifier ce qui reste à maîtriser.

---

<sup>247</sup> Jean Clénet, 2012, L'alternance éducative : tensions et développements, *Education permanente*  
« L'alternance : du discours à l'épreuve », n°193, décembre 2012. P. 41

### **Fiche d'évaluation**

Mes connaissances de base :

Mes acquis de formation :

Mes acquis de stage :

Mes axes de développement :

#### **Fiche n° 2 : évaluation d'acquis de stages**

Cependant, il y a différents types de stages qu'il faut connaître avant de se lancer dans l'aventure de celui-ci :

- Stage d'observation ou d'orientation, le plus souvent de courte durée ;
- Stage d'exécution ou d'application qui permet de prendre en charge des tâches simples et /ou de petites missions ;
- Stage de mission dans lequel ils vont mettre en pratique des connaissances et des compétences acquises durant leur formation, dans le cadre d'un objectif fixé avec l'entreprise.

L'objectif du stage est d'acquérir de vraies compétences opérationnelles valorisables par la suite. C'est ce qui permet de dire « je sais faire, j'ai fait » lors de recrutements. Cette dernière étape peut être précédée d'une analyse globale des connaissances acquises par l'étudiant, se réalisant sous forme de fiche analytique prenant la forme suivante :

## **Fiche d'acquis et de freins**

### **1 Mes atouts**

#### **Mes compétences**

Je sais faire :

Je ne sais pas faire :

Je peux faire :

Je ne peux pas faire :

#### **Mes qualités**

Je suis :

#### **Mes connaissances**

J'ai appris à :

### **2 Mes freins**

Formation

Absence de projet

Mobilité

Méconnaissance du marché de l'emploi

**Fiche n 3: acquis et freins liés à l'emploi**

### ***8.2.3 Les visites d'entreprise***

Nous avons constaté le long de nos recherches sur le terrain un manque ou une absence de visites d'entreprise. Pourtant cette démarche permet de rapprocher l'étudiant de la réalité de l'emploi, en l'occurrence du métier visé. Pour rendre la démarche plus concrète, nous avons imaginé une fiche de visite qui peut se présenter comme la suivante.

### **Fiche visite d'entreprise**

Nom

Prénom

Domaine d'études

Domaine de travail souhaité

Entreprise :

Activité :

Jour de visite :

Horaires de visite :

Lieu de visite :

### **Fiche n° 4 : visite d'entreprise**

Dans tout accompagnement global, l'accompagnateur est sensé établir un bilan sur la situation globale de la personne qu'il accompagne. Il s'agit d'un point sous forme de dialogue en questions qui cernerait plusieurs points pouvant à la fois accélérer ou freiner l'accompagnement. Cette démarche se base sur un certain diagnostic, un balayage de la situation générale de l'accompagné, et a pour objectif de faciliter l'orientation et l'insertion professionnelle de celui-ci. Le document peut se présenter sous la forme suivante :

## **Contraintes et limites**

1- Quelle est votre définition du mot « contraintes » ?

2- Avez-vous des contraintes personnelles ?

☞ Contraintes physiques et sanitaires :

☞ Contraintes familiales :

☞ Contraintes de mobilité (transport...) :

☞ Autres contraintes :

Problèmes juridiques :

Problèmes sociaux

Problèmes de logement :

**Fiche n° 5 : Contraintes et limites**

La deuxième partie s'est penchée sur le corpus et l'examen des données à la lumière des propos des conseillers interviewés. Les grands thèmes abordés renvoient incessamment à la progression de notre logique d'analyse détaillée dans la première partie : un constat, une identification d'un problème d'orientation ou de projet d'orientation, ce qui nécessite un accompagnement adapté.

Après cette identification des points centraux, nous avons ensuite opté pour une analyse détaillée des données afin de tirer des axes d'amélioration de l'accompagnement des diplômés universitaires en quête d'un premier emploi. Ces quelques pistes associées à l'analyse des corpus nous montrent qu'une collaboration entre l'université et les autres structures d'accompagnement est possible. Cela pourra se faire si l'université joue son rôle en amont pour que les autres dispositifs prennent le relais en val. C'est tout en exploitant les acquis de la formation initiale que l'on arrivera à valoriser, à orienter et à insérer les étudiants dans le monde professionnel.

Aussi, nous avons constaté que les relations partenariales avec les acteurs sociaux et institutionnels existent peu ou pas. Et quand elles existent, elles sont dans une communication réduite. Cela nous laisse penser qu'un travail sur la pratique et la posture d'accompagnement reste à trouver en convergeant les compétences des uns et des autres au service de l'insertion des jeunes diplômés.

Les conseillers pensent être dans des postures d'accompagnement, mais l'analyse des entretiens démontre un manque et /ou une absence flagrante d'accompagnement par rapport aux diplômés universitaires. Cette réflexion apportée vise une continuité dans la recherche sur le sujet et nous croyons fortement à la capacité de contribuer à un changement en changeant sa posture, sa manière de voir le diplômé considéré comme public autonome. Favoriser une écoute attentive des besoins, opter pour de nouvelles méthodes et dispositifs d'accompagnement adaptés tels que le portfolio ou la pratique des GAP, contribuera à mieux aider l'orientation des étudiants pendant et après leur formation.

Finalement, il ne suffit pas de prendre les données du premier accueil, l'accompagnement est modulable et réajustable dans la durée : Nous ne devons pas nous contenter d'un bilan global, mais il faut creuser, permettre à la personne de réaliser son propre diagnostic afin de la mettre en action.

## **CONCLUSION GÉNÉRALE**

La question qui a guidé l'orientation de ce travail est : quelle pratique et quels dispositifs d'accompagnement pour les diplômés universitaires dans leur insertion professionnelle ? Lui trouver des réponses a pris une trajectoire scindée en deux parties commençant par un chapitre introductif, un contexte de recherche et des concepts délimitant le champ d'investigation.

La première partie a dégagé le cheminement de notre travail. Nous avons cerné le contexte de recherche et l'avons mis en connexion avec les concepts majeurs. Il s'agit de l'apprentissage à l'université et le métier d'étudiant, la question de l'orientation, du projet professionnel et de l'accompagnement comme une inéluctable solution permettant une transition souple du monde universitaire à celui de l'emploi.

Ce travail sur les concepts nous a permis de cerner d'une façon globale tous les points liés à l'accompagnement perçu comme une finalité, voire un besoin émergeant avec une particularité, ressortie d'ailleurs des propos des conseillers eux-mêmes. Il s'agit du constat commun de l'existence d'un manque d'accompagnement à l'université, particulièrement dans certaines filières. Aussi, le fait d'aborder le contexte universitaire nous a-t-il permis de mieux visualiser les défaillances mais aussi les axes de développement pour optimiser l'accompagnement des jeunes diplômés aspirant à un premier emploi.

Néanmoins, avant de traiter la question de l'accompagnement, nous avons volontairement entamé ce travail par la délimitation du cadre général de la recherche avec trois concepts reliés et suivant une progression que nous avons convenue dès le départ. Dans ce sens, nous nous sommes premièrement intéressés à l'université comme lieu d'apprentissage, de certification mais aussi d'espoir et d'orientation. Deuxièmement et malgré cela, des diplômés se retrouvent à la marge et loin de l'emploi. Cela nous a autorisés à chercher autour du concept de projet professionnel / d'orientation avant, pendant et après les études. Troisièmement, les deux concepts ont donné lieu à une nécessité les liant grâce à l'accompagnement comme pratique non figée, ajustable et adaptable selon les profils.

La deuxième partie, quant à elle, a permis la confrontation des trois corpus facilitant par cette phase le repérage des convergences et des divergences entre le service d'accompagnement de l'université et les autres structures externes.

L'analyse détaillée des trois interviews a laissé libre choix à la parole et à l'expression des conseillers sur leurs pratiques, leurs postures, leurs outils et leur représentation du monde universitaire et de l'insertion professionnelle des diplômés. Ils avaient tous évoqué l'université comme lieu de Savoir n'ayant pas évolué en termes de pratique d'accompagnement pendant et après l'obtention du diplôme. Par ailleurs, ils ont tous montré une volonté de développer le partenariat et de donner une part importante à l'orientation et au projet professionnel basé sur un travail sur soi, mais aussi sur une ouverture au réseau et à la réalité du marché de l'emploi.

Pour accomplir ce travail d'introspection, nous avons analysé séparément les données de chaque entretien avant de les comparer et de tirer des conclusions de recherche. Nous avons respecté la même progression dans l'analyse des thèmes dans leur totalité et particularité. Cela a consolidé et confirmé nos hypothèses de départ et nous a permis de nous projeter en réfléchissant à des méthodes, à des dispositifs ou à des pratiques d'accompagnement visant à mieux orienter, à aider et à optimiser l'employabilité des diplômés de master.

Nous restons convaincus que l'université devrait sortir du schéma classique et de l'idée que sa mission est la transmission des savoirs. Parallèlement à cela, elle doit créer davantage de dispositifs d'accompagnement préparant en amont la transition professionnelle des étudiants. De cette façon, les chemins d'accès à l'emploi seront plus courts et plus accompagnés à travers l'organisation des fonctions et des responsabilités de chacun dans l'institution. Par ailleurs, pouvoir communiquer à l'extérieur et collaborer avec les autres structures d'insertion professionnelles permettra une meilleure visibilité des parcours et des finalités des études proposées. L'accompagnement doit commencer depuis l'université et se prolonger dans le partenariat avec les autres partenaires en aval. Les ateliers en groupes permettront de travailler sur le projet à travers la confrontation des situations s'y rencontrant. Ces dernières peuvent être envisagées dans tous les contextes d'accompagnement.

Aujourd'hui, et suite aux conclusions tirées du corpus, il n'est pas abusif d'affirmer que la chance de s'insérer juste après une formation initiale est devenue quasi impossible pour la majorité des diplômés universitaires. Cela varie en fonction de divers facteurs liés au milieu d'origine de l'étudiant, à son âge, à son sexe et à la zone géographique où il vit et/ou à celle dans laquelle il souhaite chercher de l'emploi.



D'autres facteurs comme le facteur socio-économique et politique des villes en matière d'insertion viennent souvent accroître cette difficulté. Tous ces éléments jouent un grand rôle dans la distribution des emplois dans un monde en constante évolution où les codes changent à toute vitesse.

# ANNEXES

# **TRANSCRIPTION DES ENTRETIENS**

## **ENTRETIEN N°1 : JULIEN**

1 **j1 Ma première question serait de savoir un peu sur votre métier et ce que vous faites dans**  
2 **l'entreprise**

3 J1 Oui, je le compare souvent au travail que fait un entraîneur avec un sportif, comme un joueur de  
4 tennis par exemple, je le dis souvent, d'ailleurs on n'a pas vu un joueur de tennis remporter un tournoi  
5 sans avoir un bon coach à côté, et pourtant le coach c'est pas lui qui court sur le terrain et qui tape  
6 dans la balle. Donc il ya un aspect accompagnement qui est très important peu être qui est pas perçu  
7 comme tel par des gens peu expérimentés, notamment par les jeunes. Le rôle du conseiller n'est pas  
8 perçu comme la mission du coach par exemple avec un sportif.

9 **j2 pour vous il l'est ?**

10 J2 Bien sûr, pourtant il l'est ! moi je sais que j'ai eu des personnes dans ma famille qui ont été en  
11 recherche d'emploi, je ne les ai jamais suivi moi-même mais je les ai fait accompagner par d'autres  
12 collègues, le fait qu'il y ait un relatif anonymat : il est important qu'il existe une certaine distance entre  
13 le coach et le coaché, afin de conserver une relative neutralité. Le fait que vous ne connaissez pas  
14 votre coach ou votre conseiller c'est très important.

15 **j3 D'accord et ça fait avancer les choses, de quelle manière ?**

16 J3 Vous voyez quelqu'un qui recherche un l'emploi, vous le revoyez, puis vous le revoyez et à chaque  
17 fois que vous le voyez, vous analysez le résultat, vous fixez un objectif, vous voyez l'amélioration et  
18 la progression. Il faut communiquer !

19 **j4 Comment ?**

20 J4 Oui,... Dans une société où les gens aujourd'hui ne communiquent pas toujours très bien. C'est un  
21 petit peu le premier constat que je ferai d'une vingtaine d'années dans l'accompagnement, c'est que les  
22 français ne savent pas suffisamment se mettre en valeur, ils ne savent pas très bien communiquer, et  
23 ... même si on les conseillait quand ils sont en postes, nous pourrions prévenir pas mal de conflits  
24 dans la relation du travail qui se produisent souvent par manque de patience par exemple. Donc en  
25 fait, on est un peu obligé de compléter ce qui n'a pas été fait au niveau de la formation initiale,  
26 finalement, c'est beaucoup du travail sur les techniques de communications et les techniques  
27 commerciales qui sont .... La recherche d'emploi c'est l'occasion de les revoir, de les travailler.  
28 Effectivement, dans un contexte où il y a beaucoup de chômeurs, he...., on a pas beaucoup de temps à  
29 ...à consacrer pour ça ! Donc on voit les personnes souvent, mais ha... pas longtemps, ou on soustraite  
30 l'accompagnement auprès d'autres organismes. Après, ça dépend bien évidemment de leur autonomie.  
31 Pour les personnes les plus éloignées de l'emploi, on a maintenant une nouvelle possibilité  
32 d'accompagnement plus adaptée... ha.. régulière et fréquente qu'avant,.... maintenant... on mesure  
33 lors du premier entretien l'autonomie de la personne et c'est à partir de là qu'on détermine si la

34 personne va être suivie plus régulièrement ou pas. Par exemple avant, .... J'ai reçu une personne qui  
35 est totalement autonome dans ses démarches, qui est jeune qui communique bien, qui connaît bien les  
36 outils et TRE, je lui ai dit qu'on se reverrait s'il restait inscrit, on se reverrait dans 3 ou 4 mois.

37 **j5 Et vous voyez tous publics confondus ?**

38 J5 Oui, alors moi je suis plutôt quelqu'un qui est spécialisé pour voir les personnes relativement  
39 autonomes pour vérifier leur autonomie et puis après les orienter vers un accompagnement plus  
40 régulier, plus important ou non, ou les maintenir en fait dans l'accompagnement autonome, on va dire  
41 qui a été choisi...

42 **j6 Quand vous dites autonome, est ce que les étudiants font partie de cette catégorie là ?**

43 J6 Alors passé le premier entretien d'inscription où il y a quand même pas mal d'informations, et puis  
44 il y a aussi une petite action hee... une réunion d'infos qui est proposée systématiquement et qui dure  
45 deux heures en complément de l'inscription, ils peuvent refuser hein.... Mais généralement ils  
46 acceptent, donc passé le premier stade réunion d'information+ inscription, ils sont généralement  
47 assez autonomes. Hee oui, assez autonomes. Bon il faut attirer leur attention, une fois que cela est fait  
48 dans le premier stade, premier niveau, après effectivement il y a quelques années, il n'y avait pas ça  
49 ha ! Moi j'ai vu il y a quelques années des jeunes diplômés partir en vacances... à l'époque je  
50 travaillais dans une agence spécialisée pour les cadres à Paris : j'ai vu des jeunes diplômés partir en  
51 vacances le mois de juillet et commencent leurs recherches d'emploi en septembre alors que la  
52 majeure..., la plus grosse partie des embauches se réalise en juillet ! Et j'ai accompagné notamment  
53 des jeunes à travers un club de jeunes, jeunes diplômés, je les ai vu trouver de l'emploi qu'en juin de  
54 l'année suivante.

55 **j7Ha oui quand même et cela dépendait de quoi?**

56 J7 Ils ont raté le moment en fait : le moment clé, oui, le moment le plus important de l'année  
57 finalement c'est le mois de juin et de juillet et pourtant les jeunes lèvent les pieds assez tôt et les  
58 étudiants le savent pas hein... Donc effectivement il y a un aspect très important : ils se disent  
59 souvent, les jeunes, oui on n'a pas besoin de pôle emploi pour trouver un travail par ce qu'ils sont  
60 resté ... avec l'idée que nous, on faisait du conseil pour les cv et les lettres et que ça se limitait à ça !  
61 Alors vous voyez on n'a pas eu de communication, on a fait un constat que sur le plan des relations  
62 humaines les français ne sont pas experts, en tout cas on dit parfois qu'ils sont pas très entreprenants,  
63 pas très créateurs d'entreprises, ils sont plutôt timides, il semble qu'ils soient de moins en moins  
64 mobiles géographiquement. La mobilité par exemple : les jeunes me le disaient simplement il n'y a pas  
65 très longtemps c'est par ce qu'il y a beaucoup de chômage. Donc, en période de chômage on reste  
66 près de sa famille par ce que ça rassure...Ça rassure oui !

67 Donc il y a un impact très important, il y a toute une activité à mener avec les jeunes, bien spécifique  
68 comme l'information, on l'a vue elle existe déjà au moment de l'inscription et puis après la  
69 redynamisation, la valorisation de l'individu. Ils sont plus à l'école, ils sont plus à l'université, donc ils  
70 peuvent le faire à cet endroit là, il reste que le pôle emploi !

71 **j8 Et concrètement pouvez-vous me parler d'un récent accompagnement d'un jeune diplômé ?**

72 J8 Hein.....Actuellement.... je vois des personnes assez régulièrement hein..., bon, d'une manière  
73 générale, je ne les vois pas souvent : tous les trois, quatre mois, hein, si je reprends un exemple en  
74 rapport avec le club de jeunes diplômés que j'ai accompagné, oui, j'ai accompagné pas mal de  
75 personnes bénéficiaires du RMI à l'époque, donc du RSA. C'était dans le Loir -et-cher. Ici je  
76 m'occupe un petit peu d'un club d'accompagnement des jeunes de la zone urbaine sensible, j'anime la  
77 conférence d'échange à laquelle vous avez participé avec des cadres de plus de cinquante ans, mais  
78 c'est pas limité aux cadres de plus de 50 ans. Dans l'ensemble quel que soit l'accompagnement, à  
79 partir du moment où je revois la personne c'est la même histoire, c'est analyser hein ... le résultat,  
80 fixer l'objectif, ..., une fois que la personne devenue autonome, après c'est des idées....Trouver des  
81 pistes. ... effectivement on a une manière de consulter des annonces qui peuvent permettre de trouver  
82 pas mal de pistes : pour vous donner un exemple, .... Tout à l'heure on a trouvé pour un surveillant de  
83 baignade une piste dans les résidences. En faisant des recherches par mots clés dans le site de pôle  
84 emploi .fr et puis dans un moteur de recherche d'offres d'emploi, on a trouvé une piste pour un emploi  
85 dans une société de gestion de maisons... de maisons de retraites he... ; je crois que c'est la société  
86 « D..... » où il y a ...., le jeune homme a son brevet de secouriste, il a l'autorisation de surveiller des  
87 baignades, il est entrain de passer son permis bateau, il est assez polyvalent, il a fait des études en  
88 philosophie. Il a bac + 5 et donc on a trouvé la piste en consultant les offres. En fait en consultant les  
89 offres on va pratiquement regarder toutes les offres, tous les jours, c'est comme ça qu'on va trouver  
90 des pistes et puis là finalement on s'aperçoit qu'une bonne moitié de l'embauche se fait sans offres.  
91 Effectivement, le suivi c'est aussi présenter le marché, donc ça c'est le premier stade, le stade auquel  
92 participent tous les jeunes qui s'inscrivent et après le suivi, les entretiens de suivi, les entretiens  
93 d'accompagnement, une fois qu'on a vérifié l'autonomie, qu'on a rendu autonome en apportant un  
94 apprentissage dans la maîtrise de TRE, techniques d'entretiens ou utilisation d'internet, c'est trouver  
95 des pistes. Trouver des idées dans le marché caché, parce que pour les jeunes il y a un très gros marché  
96 caché, il y a toujours eu, un peu moins à Paris et plus en province de manière plus générale, de toute  
97 façons le marché caché est très important aujourd'hui, il est lié au chômage. Le marché caché c'est  
98 toutes les embauches qui sont faites sans offres.

99 **j9 Mais est-ce qu'il y a un dispositif particulier pour les diplômés universitaires ? Avant, je sais**  
100 **qu'il y avait un dispositif appelé « du diplôme à l'emploi » existe-il encore?**

101 J9 Ha non, il n'existe pas actuellement et je ne saurai pas vous dire à quel moment il a été supprimé...

102 Peut être qu'effectivement, on aurait intérêt à mettre en place une action  
103 spécifique,...L'AFIJ accompagnait ce public mais l'association vient de disparaître!

104 **j10 Il ne reste pratiquement plus d'organismes pour les jeunes diplômés ?**

105 J10 Oui, oui !!! Alors, je me souviens à Paris lorsque je travaillais dans l'agence spécialisée pour les  
106 cadres, notamment les jeunes diplômés nous avions des actions spécifiques : effectivement, des  
107 réunions d'information un peu plus importantes que le premier stade dont je parlais tout à l'heure. La  
108 politique de l'Emploi est en train d'amorcer un virage important, notamment, le législateur s'est aperçu  
109 qu'il n'existait pas beaucoup de prestations dans le domaine de l'orientation pour accompagner. Il  
110 s'est rendu compte qu'une bonne moitié des personnes qui s'inscrivaient au pôle emploi retrouvaient  
111 de l'emploi dans un autre métier que dans celui dans lequel elles étaient inscrites.

112 **j11 Vous voyez donc un avenir se dessiner, c'est rassurant?**

113 J11 Effectivement on peut imaginer qu'il y avait une méconnaissance des évolutions : on est dans une  
114 société qui se transforme en profondeur et le phénomène de régionalisation touche l'emploi. Ils ont en  
115 justement parlé au JT de 20h. J'en parle souvent dans mes réunions d'échanges. Mais au journal de  
116 20h ils expliquaient que toute la côte ouest se développait, on voyait d'ailleurs tous les départements  
117 en rouge qui doubleraient leurs populations, un bon nombre de personnes quittent la région parisienne  
118 pour la retraite, partent sur la côte atlantique. On avait rencontré le chef du cabinet du maire de  
119 « T.... », il y a quelques années une période d'année avec les participants de la conférence pour lui  
120 demander s'il y avait une action pour attirer les retraités parisiens en Touraine ? Et à l'époque il y en  
121 avait pas ! Autrement, une campagne de promotion, puisque c'est des gens qui ont souvent les  
122 moyens, ils achètent comptant et puis il nous avait répondu : oui c'est vrai, quand on organise des  
123 réunions avec les nouveaux habitants, on voit dans les semaines qui suivent les inscriptions à l'opéra, à  
124 la piscine...

125 **j12 Avec qui travaillez-vous le plus concernant l'insertion des jeunes diplômés ?**

126 J 12 Il y a pas suffisamment de relations avec les partenaires, donc il va y avoir plus puisqu'il y a le  
127 poste auquel j'ai postulé !

128 **j13 Et avec l'université ?**

129 J13 Il y a des conventions notamment au niveau des financements de formations et on participe  
130 naturellement à tous les forums organisés.

131 **j14 Organisez vous ou proposez-vous des actions spécifiques pour les masters ?**

132 J14 Non ! Je le faisais quand j'étais à Paris, je travaillais alors pour le compte d'un centre de  
133 formation. C'est ce que devra proposer normalement le chargé de relation entre les partenaires ! Bon le  
134 virage il est amorcé, il y a à mon avis pleins de nouveautés, et puis... et puis, on va maintenant  
135 travailler plus sur l'orientation. Si on remonte un petit peu dans le temps, finalement j'ai réalisé assez  
136 rapidement qu'il y a pas mal de personnes qui s'ennuient dans leur emploi et que c'est souvent les  
137 parents qui choisissent pour les enfants, leurs études ce qui fait parfois des mauvais avocats ou des  
138 mauvais médecins. Et puis la dévalorisation des métiers manuels, de l'apprentissage, d'enseignements  
139 techniques, d'enseignements professionnels. Et puis j'en discutais avec l'un des participants des  
140 conférence, je lui disais puisqu'on parlait de la régionalisation de l'emploi, du développement  
141 économique qui est très lié au tourisme maintenant hein.... Vous avez plus d'industrie ou pas beaucoup  
142 donc c'est probablement le tourisme qui rapportera le plus à la France dans les prochaines décennies,  
143 donc, il ya ..... He..... on doit prendre en compte un changement en profondeur de la société et je  
144 disais parfois que les dix meilleurs métiers des années 80 entre guillemets c'est pas du tout les mêmes  
145 que les dix meilleurs métiers de l'année 2013, ça n' a rien à voir. Le médecin généraliste à Paris  
146 travaille souvent à temps partiel gagne pas beaucoup plus que le smic puisqu'ils sont très nombreux et  
147 puis le plombier à « T..... » il roule en Audi, le médecin de campagne il n'en peut plus, il est débordé,  
148 il n'a qu'une hâte c'est de prendre sa retraite !

149 **j15 Cela évoque le problème du choix de la filière à étudier, qu'en pensez-vous ?**

150 J15 C'est sur le terrain qu'on mesure l'écart entre la politique décidée au niveau national et  
151 international et les besoins qu'il faudrait, il y a un temps, il y a le virage hein.... Mais est ce qu'ils ont  
152 conscience de l'ampleur des changements qui doivent se produire ? Par exemple le tourisme devrait  
153 faire l'objet d'un budget important ! Dès qu'on trouve quelque chose d'ancien, tout de suite on devrait  
154 le mettre en valeur, c'est pas encore dans tous les esprits hein ! On est dans un système de  
155 délocalisation : on peut très bien relocaliser des industries qui sont automatisées mais qui nécessitent  
156 quand même du personnel pour l'entretien et la maintenance et du personnel qualifié dans un pays où  
157 il existe y a une infra structure bien développée, autoroutière, un climat politique serein : il risque pas  
158 de y avoir un coup d'état et puis comme c'est touristique il y a pas mal d'attraits, pas mal de  
159 consommateurs. Il y a d'ailleurs un projet à « C..... » peut très imaginer que l'état facilite et suggère  
160 les relocalisations en nombre important et ça finirait par créer de l'emploi.

161 **j16 Et comment rattacher cette problématique à celle des jeunes diplômés, comment cela**  
162 **répondra à leurs attentes ?**

163 J16 Au niveau des jeunes, oui il faut effectivement mettre le paquet, il faut valoriser un maximum tous  
164 les métiers manuels. Alors j'ai vu un jeune qui revenait d'Australie. Ils ont un permis touristique d'un  
165 an qui permet de travailler là bas et quand il est revenu il m'a dit : « tiens je fais une formation de  
166 boulanger ! » Il avait un master de management ou en organisation. Il veut faire sa formation de



167 boulanger et repart demander sa nationalité australienne, il m'a dit : « la France est devenue un vieux  
168 pays, les gens, ils ont peur, ils osent pas prendre une décision... ». Oui, la France est devenue un  
169 vieux pays oui ! Et au niveau de l'orientation, on est très en retard, on a beaucoup de difficultés à faire  
170 naître des vocations : on balance des bouquins, maintenant des sites internet, de l'information, on  
171 balance de l'info mais on a beaucoup de difficulté à accompagner, on en parlait tout au début,  
172 l'accompagnement, le rôle extrêmement important afin de permettre à la personne de découvrir par  
173 elle-même !

174 **j17 Et finalement il n'y a pas de dispositif clair qui stipule des phases bien précises, c'est donc le**  
175 **même accompagnement pour tout le monde qui existe ?**

176 J17 Tout reste à inventer, faire naître des vocations, on parlait tout à l'heure des parents qui choisissent  
177 les études pour leurs enfants. Moi, j'ai la solution, je l'ai expérimentée, peut être que ça fera l'objet  
178 d'un doctorat si je décide à formaliser mon expérience.

179 **j18 Vous aviez quelle formation initiale ?**

180 J18 Je viens du droit public, j'ai une maîtrise, droit administratif, j'ai intégré à l'époque l'ANPE en  
181 maîtrise, j'ai également une capacité en droit, je suis sensible à toutes les questions relatives à  
182 l'orientation, j'ai collaboré dans un organisme de formation important et stratégique pendant cinq ans à  
183 « l'.... » de Paris. J'ai travaillé sur pas mal de projets. Il y a déjà plus de dix ans que j'ai pris  
184 conscience qu'il y avait un gros fossé entre les entreprises qui avaient du mal à recruter et puis les gens  
185 en recherche d'emploi et dans ce grand fossé il n'y avait rien ! Alors j'ai construit d'ailleurs deux,  
186 trois actions qui s'enchaînent qui pourraient servir de passerelles sur ce fossé, je l'ai testé avec  
187 plusieurs centaines de personnes et ça a marché ! Développer les relations avec les partenaires c'est les  
188 inclure dans une action commune et c'est ce que je faisais, cette espèce de passerelle dont je parlais  
189 c'est une réunion d'informations si possible hebdomadaire : il y avait à chaque fois 100 personnes qui  
190 venaient et à la fin de la réunion de trois heures on ouvrait les portes et on leur disait « bon, bein bonne  
191 continuation... » Personne ne se levait, ils étaient tous assis. C'est là qu'ils se rendaient compte des  
192 informations, il y a un côté accompagnement, coach du conseiller pôle emploi mais l'information c'est  
193 capitale, et l'information on a du mal à la rassembler. Les conseillers ont du mal à la rassembler, puis  
194 la partager, les données changent tout le temps les informations liées à l'emploi et à la formation. On  
195 mesure que ça change : je me souviens d'une année où par exemple le contrat d'accompagnement à  
196 l'emploi, une mesure gouvernementale en faveur de l'embauche, je cois il y a eu des changements, soit  
197 concernant le montant de l'aide, soit concernant l'éligibilité. Il y avait du changement presque  
198 quasiment tous les mois, donc le conseiller ne suit pas, par contre il pourrait se souvenir que tous les  
199 deuxièmes et troisièmes « ..... » du mois il y a une grosse réunion à la mairie de « ..... » avec des  
200 partenaires, avec pôle emploi et il va prescrire et orienter. Et de cette réunion qui va..., on dire être la  
201 première partie de la passerelle qui va aider à franchir ce fossé dont on parlait tout à l'heure. De cette

réunion d'information on va pouvoir prescrire plein de choses dans tous les sens et effectivement j'ai pu prescrire de cette réunion vers une action de découverte des métiers qui accélère on va dire la prise de l'information et puis qui permet à la personne d'être acteur, de rechercher elle-même en rencontrant des entreprises, en faisant de la prospection, du porte à porte en étant coaché pour ça et puis devenant en fait acteur de son choix. Et puis vous avez la fin de la passerelle pour certains, parce que pour certains le fossé est passé et pour d'autres le contrat de professionnalisation ou une formation et c'est peut être mon expérience qui m'a permis justement de trouver cette passerelle ! Maintenant on a amorcé le virage, tout reste à construire et dans le domaine de l'orientation tout reste à inventer, j'en suis convaincu ! On n'a pas encore mis en place des actions pour susciter des vocations. Dans mon club de paris, tout repose et tourne autour de cette réunion hebdomadaire ou bi mensuelle qu'il faut savoir animer, pas évident !

### **j19 La communication est si importante ?**

J19 Je me souviens avoir vu des gens se lever et sortir en disant c'est scandaleux, honteux ! Il y a des situations ou des informations qui ne sont pas toujours faciles à accepter et à entendre. Et puis il faut savoir valoriser les individus, il faut savoir les accueillir. Imaginez à l'époque on avait donc une centaine de personnes tous les jeudis dans le centre de formation, imaginez que l'action ait pu être dupliquée dans tous les centres de formations : il y avait dix centres de formation dans la région, ça aurait fait mil personnes. Il suffisait de faire passer un message aux animateurs de réunions en disant tiens je cherche quelqu'un pour une formation de plombier fiancée, les entreprises avaient de l'argent pour financer, notamment dans les métiers où il y a des difficultés de recrutement, on était sûr de les trouver ! En même temps vous pouvez trouver dix menuisiers à former, vous pouvez trouver dix de ce que vous voulez. Après, il faut savoir présenter, savoir valoriser.

### **j20 Vous évoquez le rôle de l'animateur en tant qu'accompagnateur, comment pensez vous pouvoir accompagner et insérer les jeunes diplômés universitaires?**

J20 Il faut déjà qu'ils soient captés et il faut qu'ils puissent entendre donc là il y a la réunion. Ils iront surtout s'elle est organisée régulièrement. Dans la réunion ils vont apprendre, ils vont découvrir pas mal de choses. Il y a encore pas mal de personnes qui sous-estiment le marché caché ! Alors une bonne moitié de l'embauche des cadres se fait sans offres d'emploi et j'ai un cadre qui me faisait remarquer dans notre conférence, particulièrement riche d'informations, c'est incroyable hein..., quand l'offre paraît elle est déjà prise ! Parce que les gens ont agi en amont, parce qu'il y a un délai entre le moment où on la budgétise, entre le moment où on la passe au service en ressources humaines, donc finalement il faut travailler un maximum sur réseau mais il y a pas mal de gens qui l'ignorent et les jeunes diplômés à fortiori n'ont pas tous un réseau très développé. Nous devrions les encourager à développer leur réseau durant leurs études. Il existe un bon nombre d'activités socioculturelles, sportives ou bénévoles qui pourrait faciliter. Vous sortez d'études, bon, les écoles ou les universités estiment que

237 c'est pas forcément utile de faire appel à pôle emploi pour les jeunes, ils ont aussi tort. Après, peut être  
238 que le pôle emploi devrait avoir, devrait proposer spontanément aussi des collaborations déjà sous  
239 forme de réunions mais bon si on a cette fameuse réunion hebdomadaire ou tous les deux, troisièmes,  
240 il faut une date régulière.

241 **j21 Votre réunion ne doit-elle pas se passer avant que l'étudiant ne sorte de l'université?**

242 J21 C'est pour ça que j'ai appelé notre réunion d'échange conférence d'échange. Effectivement il faut  
243 une conférence, une sorte de marché hebdomadaire de l'emploi où circule l'information ou même  
244 pourraient venir des entreprises et dans mon groupe de jeunes de la zone urbaine sensible que j'ai  
245 toutes les peines du monde à créer parce que si j'invite 40 personnes j'en ai 4 qui viennent et je  
246 n'exagère pas ! Hein.... Pourtant J'ai un ancien directeur d'entreprise ancien pilote de ligne qui a  
247 beaucoup voyagé est venue ce jour là, il s'est mis à parler et il a séduit les jeunes en parlant de son  
248 expérience et de la nécessité de bouger, il a travaillé en Afrique, sa fille était pilote et élevait ses  
249 enfants, les jeunes écoutaient séduits, impressionnés et puis l'envie, envie de bouger aussi. C'est  
250 important cette passerelle là entre les anciens et les jeunes, il faut aussi qu'on la développe, il y a  
251 quelque chose à faire, là encore ça peut être un témoignage dans une réunion hebdomadaire. Il manque  
252 un marché en fait un marché de l'emploi comme il existe un marché le dimanche matin ! C'est une  
253 première étape, c'est ce qu'on fait pas. C'est pour ça qu'on n'y arrive pas ! C'est difficile à faire, mais  
254 ça peut être fait, il y a cependant une posture à avoir effectivement, cela ne se fait pas n'importe  
255 comment

256 **j22 Quelle est cette posture, comment la voyez-vous ?**

257 J22 Il faut... ça peut être risqué de faire quelque chose comme ça quand on ne maîtrise pas, les gens  
258 peuvent, bon.... Il faut les ménager et les valoriser, il faut bien les accueillir, il faut les rassurer.

259 **j23 Donc l'accompagnement pour vous, si vous deviez le résumer, comment le voyez-vous selon**  
260 **votre poste actuel ?**

261 J23 La première étape d'information, effectivement il faut prendre le temps, il faut être crédible, parce  
262 que sinon on n'est pas entendu et puis après des étapes de suivi où on analyse les résultats, he..., mais  
263 la première étape déjà elle est mal faite à mon avis, mais elle est mal faite en France avec les  
264 partenaires car tout est très compartimenté, j'ai découvert ça en venant de la région parisienne : à Paris  
265 les partenaires travaillaient activement avec le centre de formation : on travaillait avec l'Assemblée  
266 nationale, avec la Chambre du commerce et de l'industrie, et avec des OPCA, et puis je suis arrivé en  
267 Touraine et j'ai vu d'une manière très générale et je pense qu'en province c'est souvent ainsi c'est très  
268 compartimenté, chacun fait son truc dans son coin. Donc du coup les relations ne sont pas toujours  
269 très réussies, donc il faut une action qui rassemble les partenaires.

270 **j24 Donc le travail avec les partenaires reste à faire ?**

271 J24 Oui, et puis donc notre première étape d'information, elle reste complètement à construire et c'est  
272 là qu'on s'aperçoit que finalement tout va mieux puisqu'on oriente facilement. Quand j'étais à Paris,  
273 il y avait des clubs de jeunes diplômés qu'on avait du mal à créer et puis il y avait des actions de  
274 découvertes des métiers organisées par les missions locales, notamment j'étais en contact avec  
275 certaines dans les Hauts-de-Seine qui avaient d'énormes difficultés à capter les jeunes comme  
276 aujourd'hui, cela n'a pas changé... ?. Il y avait des cercles de recherche d'emploi qui avaient du mal,  
277 parce que quand on s'inscrit à la recherche d'un emploi on n'imagine pas qu'on.... Qu'il faille  
278 attendre déjà trois semaines ou un mois avant d'entrer dans un dispositif d'accompagnement ou de  
279 formation. Ça nous intéresse pas, il faut la régularité de la réunion qui va permettre d'entrer très  
280 rapidement dans différents dispositifs. L'action de découverte des métiers que je menais, il y avait des  
281 entrées tous les lundis. Donc pour la personne qui entend le message en disant ah oui oui oui c'est  
282 bien, donc effectivement, je pense à un exemple d'un projectionniste de cinéma qui travaillait toujours  
283 la nuit qui en avait ras-le-bol : il est rentré le lundi rapidement, il pouvait oui, puisqu'il travaillait de  
284 nuit pour être accompagné et découvrir le métier de réparateur d'ordinateurs en atelier ou  
285 d'informaticien, il mené sa prospection, il a passé les tests de sélection, d'ailleurs qu'il a raté avec  
286 l'AFPA mais qu'il a réussi avec le GRETA et c'était juste au moment où je quittais Paris, il est venu  
287 me voir et il m'a dit qu'il avait un emploi d'informaticien, il était ravi, il était content. Là, vous voyez  
288 le problème de départ, il faut quelque chose de régulier et puis il faut que ce qui suit ne soit trop long :  
289 dites pas à un jeune qu'il va entrer dans une action de découverte de métiers en février, il veut entrer  
290 tout de suite. Et il y avait une autre difficulté, les organismes de formation parisiens qui avaient  
291 souvent de sérieuses difficultés à remplir ses formations de stagiaires parce que justement les délais  
292 d'attente étaient trop longs et là encore, quand vous êtes en recherche d'emploi vous espérez retrouver  
293 un emploi rapidement et pour attendre six mois avant de rentrer en formation. Le chercheur d'emploi  
294 espère toujours qu'il sera en emploi.

295 **j25 Que pensez-vous du recrutement des jeunes aujourd'hui ?**

296 J25 Je dis souvent ce qui compte c'est pas les questions qu'on vous pose mais les réponses que vous  
297 faites et là où je trouve que c'est difficile aussi c'est pour les jeunes qui sont d'origine étrangère, on a  
298 tendance à les maintenir dans leur différence, on leur créant des dispositifs spéciaux plutôt que ..., et  
299 quand je les vois en réunion je leur dis, je leur dis..., ce que souhaite un employeur c'est quelqu'un  
300 qui travaille bien et pas cher, j'exagère un peu mais he..., après que vous soyez vieux ou que vous  
301 soyez jeunes, que vous soyez d'origine étrangère ou que vous soyez français à la limite c'est  
302 secondaire, ils ont besoin d'entendre ce discours là. Si on commence à accepter à admettre que  
303 justement ils sont différents, ils ont des difficultés particulières parce qu'ils sont d'origine étrangère on  
304 n'arrivera pas à les motiver et à les dynamiser (.....) donc ça on peut mieux faire.

305 **j27 Quelle est votre vision de l'accompagnement ?**

306 J27 Il faut valoriser, il faut dynamiser ça c'est dans la première étape, après il y a des difficultés de  
307 recrutement il y en aura de plus en plus : normalement en 2014 on commence à remplacer les départs à  
308 la retraite qu'on limitait ou qu'on remplaçait peu et dans les années qui viennent à mon avis on va  
309 avoir de sérieuses difficultés de recrutement. Et si effectivement ce que je crois se produit et si le  
310 tourisme devient l'activité qui rapporte le plus d'argent vous imaginez les dégâts qu'il va y avoir par  
311 ce que les cuisiniers et les serveurs c'est les personnels qu'on a le plus de difficultés à recruter  
312 actuellement et les conditions de travail sont difficiles et chacun les utilise de façon égoïste dans son  
313 restaurant ou dans son hôtel et il faut une politique de partage. Et puis, il faut qu'ils pensent à faire  
314 évoluer leurs bons cuisiniers et leurs bons serveurs aussi en les accompagnant soit vers la création soit  
315 dans la direction d'établissement plus importants, en contre partie il existera y aura toujours cette  
316 facilité à recruter en externe des jeunes qui verront en entreprise que l'ancien est monté en grade et  
317 que c'est à tour de rôle. Mais c'est pas comme ça qu'est organisé le travail aujourd'hui du tout.  
318 Aujourd'hui on a tendance à avoir une gestion un peu égoïste des RH, donc les entreprise qui vont  
319 recruter beaucoup dans les années à venir, en ce moment elles devraient être dans une logique  
320 d'augmentation des salaires de leurs salariés parce que sinon elles vont avoir du mal à recruter, elles  
321 vont augmenter les salaires et elles vont recruter des gens qui seront mieux payés que les gens qui sont  
322 déjà dans l'entreprise depuis plusieurs années qui vont quitter l'entreprise. Il faut repenser  
323 énormément de choses (.....) Auchan a une nouvelle politique des RH pour les jeunes je ne sais pas  
324 si vous les avez rencontré ? Les groupes familiaux en France notamment dans le tourisme n'ont moins  
325 la vision de la rentabilité à court terme de l'entreprise et du coup ne négligent pas l'aspect gestion des  
326 ressources humaines. On revient à l'étape que nous appellerons information et attention qui peut être  
327 renforcée dans les établissements, pourquoi pas en faire en réalisant une conférence hebdomadaire ...,  
328 et il y a un premier objectif qui est d'attirer l'attention, on n'en est pas à ce stade là de répondre à tout  
329 le monde et d'apporter des réponses à tout mais on est en capacité de présenter le menu. Exemple,  
330 tiens pour ceux qui souhaitent en savoir un petit peu plus ou qui rencontrent des difficultés  
331 particulières, il y a effectivement une possibilité, une permanence qui va se tenir à l'université une  
332 demi journée par semaine et ils apprennent ce qui existe et après la permanence va prendre le relais,  
333 mais le point de départ c'est quand même une rencontre assez générale dans le contenu et qui aurait du  
334 succès parce qu'il y a eu beaucoup de CDD, beaucoup de missions d'intérim, il y a un turne over  
335 obligé. A la réunion que j'animais de Paris je recevais les enfants de certains de mes partenaires et puis  
336 des collègues qui, pendant leur congés même venaient et écoutaient...

337 **j28 D'après votre expérience comment optimiser l'accompagnement ?**

338 J28 Informer, capter, il faut intéresser, he..., donner envie de venir, effectivement le chômage fait un  
339 peu peur ! Le chômage est important, il a concerné plus de la moitié de la population ces 20 dernières

340 années, et puis dans une société qui est profondément transformée,... en transformation on va dire  
341 avec des nouveaux secteurs, il y a de l'emploi pour tous mais vers des nouveaux secteurs. Je me  
342 souviens avoir dit dans une conférence pour des jeunes diplômés à Paris, il y avait beaucoup trop de  
343 personnes qualifiées parmi les étudiants de la communication, alors qu'il y avait très peu d'emploi  
344 dans la communication aussi, mais il ne fallait pas hésiter à s'orienter vers les métiers commerciaux.  
345 On est pas obligé de vendre de mauvais produits, on peut aussi vendre de bons produits, il faut quand  
346 même être doux. Et déjà il y a pas mal de choses à changer, ça commence par les jeunes forcément

347 **j29 Cette orientation commence quand à votre avis?**

348 J29 Ça commence dès le lycée pas forcément le collège mais le lycée. Effectivement il y a eu un  
349 effort : j'ai pas suivi de près à faire à partir de mini stages dans les entreprises mais on ne l'a pas  
350 encore compris ça fait 20 ans depuis que je rencontre des gens. J'apprends des gens que je rencontre,  
351 j'ai travaillé dans plusieurs lieux plusieurs régions, j'ai vu beaucoup de monde et je vois beaucoup de  
352 monde. Mais l'approche sur laquelle vous travaillez sur votre mémoire est importante, elle permet  
353 d'attirer l'attention de placer en perspective des contradictions comme l'enseignement, par exemple, les  
354 instituteurs sont moins payés que leurs homologues dans les collèges et les lycées alors que  
355 l'enseignement élémentaire est le socle fondamental. Cela dit qu'on va pas faire la révolution ha....  
356 Par contre on pourrait facilement sans dépenser beaucoup d'argent commencer à organiser une société  
357 orientée vers le tourisme, faire s'installer durablement des touristes de passage, des anglais, d'autres  
358 européens du nord, qui aiment bien notre climat, il y a pas mal d'activités qui gravitent autour de tout  
359 ça !

360 **j30 Le tourisme est un sujet sur lequel vous travaillez actuellement ?**

361 J30 On n'en parle dans notre conférence d'échanges.

362 **j31 Cela fait partie de vos missions ou tâches au quotidien ?**

363 J31 Moi, dans mes tâches au quotidien je fais de tout : je vais à l'accueil, je reçois en entretiens, je  
364 réponds au téléphone et tout le monde fait un peu ça ! Après il y a une spécialisation. Cela explique  
365 pourquoi la relation avec les partenaires peut être améliorée! On a été submergé par les inscriptions.

366 **j32 Que pensez vous de la fusion, entre l'ANPE et l'Assedic ça a changé les choses ?**

367 J32 L'idée était bonne, très intéressante mais il reste à l'organiser ! Et du fait d'être submergé et sur  
368 des questions relatives à l'indemnisation notamment, Pôle Emploi sous traite beaucoup auprès des  
369 prestataires. Mais les prestataires qui vivent au gré des commandes publiques naissent et disparaissent  
370 et on emploie souvent des employés en CDD qui sont pas toujours très expérimentés et puis quand ils  
371 trouvent des CDI ils s'en vont..... Ça permet de travailler l'aspect des jeunes mais qui s'inscrit dans  
372 un tout, on ne peut pas travailler que sur les jeunes il faut travailler sur un ensemble et l'adapter à la

373 transition. Le pire c'est que l'emploi n'est pas constitué de la même manière qu'hier, l'industrie est  
374 partie, il est possible de la relocaliser, les jeunes doivent entendre le message des nouveaux métiers,  
375 des nouveaux secteurs il y en a ceux qui l'ont compris : les infirmiers, les aides soignantes, les aides à  
376 domicile, mais aussi tous ceux qui produisent des services ou des produits adaptés à une clientèle de  
377 plus en plus vieille, comme par exemple la sécurité....Il vaut mieux être infirmière que d'être médecin  
378 maintenant ha..... !

### 379 **j33 Que pensez-vous de la formation des universités ?**

380 J33 Quand j'ai quitté Paris il y a dix ans il y avait déjà des difficultés de recrutement dans les plus  
381 grandes écoles comme polytechnique, l'école centrale, il y avait déjà des jeunes qui avaient des  
382 difficultés à trouver alors que quelques années auparavant ces difficultés n'existaient pas! Et j'ai même  
383 vu dans un cabinet d'ingénierie, deux jeunes de la même l'école embauchés à des salaires différents en  
384 l'espace de quelques mois. Ils avaient le même âge et c'est là fille qui était embauchée avec le salaire  
385 le plus. Il faut attirer l'attention, se déplacer, relancer et surtout arriver au bon endroit et au bon  
386 moment. Les entreprises sont noyées dans les CV et elles ne recrutent pas vraiment beaucoup.... Le  
387 CV par exemple et la lettre ça fait un moment que tout le monde sait à peu près le faire et puis ça sert  
388 moins, c'est la rencontre qui prime, c'est le contact que vous allez avoir la personne qui est important.  
389 C'est les salons, les forums de recrutement, ..... Je pourrais vous parler toute la journée, j'ai vingt  
390 ans à vous raconter ! Pourtant, les forums de recrutement, les entreprises qui vont parce qu'elles sont  
391 un peu obligées d'y aller parce que ça fait bien et puis vous voyez des jeunes qui font la queue avec le  
392 cv à la main, non....., on est loin, loin du marché hebdomadaire que je crois qu'il nous faut.  
393 D'ailleurs parfaitement adapté aux besoins des entreprises locales et cela fait quelques dizaines  
394 d'années déjà que la plus grosse partie de la production française est réalisée par les PME/PMI.  
395 Lorsque les entreprises viennent à la fin et tiens : « moi je cherche deux personnes là et je peux les  
396 former. Là les transformations qui sont à faire sont importantes, il faut y aller progressivement et du  
397 coup on s'éloigne peut être de la société de consommation, de l'habitude, j'exagère un peu, de  
398 considérer et de respecter les personnes en fonction du montant de leur compte en banque en  
399 valorisant les métiers manuels. Donc on peut perdre des points de repères, parce que le journaliste, le  
400 journalisme est en difficulté avec internet la presse papier ne se vend plus très, le médecin de  
401 campagne plus personne ne veut l'être les médecins spécialistes on en manque, le plombier qui gagne  
402 très bien sa vie et roule en Audi, ou une femme de ménage qui gagne 2000 euros net par mois,.... Les  
403 gens ont besoin d'être accompagné et conseillé, les jeunes ont besoin qu'on balaie leurs préjugés, et  
404 puis pour les enseignants la tâche est devenue plus rude, plus difficile : ils doivent forcément suppléer  
405 un peu aux carences des parents et aux lacunes. On s'aperçoit que toute la France est en pleine  
406 mutation, transition, transformation, je ne sais comment dire, tout le monde a besoin de changer dans  
407 sa manière de voir les choses, sinon ils vont pas comprendre, ça fait quinze ans que les jeunes

408 chimistes rencontrent des difficultés : je vois des chimistes bac +5 au chômage, au RSA c'est pas  
409 nouveau hein(.....), les difficultés de recrutement dans l'artisanat c'est pas nouveau ça fait vingt ans...

410 **j34 C'est lié à la personne, à la situation ?**

411 J33 C'est lié à la société de la consommation. Mon voisin à la retraite me dit qu'on va dans un vide  
412 grenier, on voit que les français ne sont pas tous pauvres. Donc il y a un travail en profondeur à faire  
413 en même temps pour développer je sais pas un état d'esprit, enrayer le vieillissement. On n'entreprend  
414 pas, on a peur, l'industrie est délocalisée et tout peut recommencer à condition de prendre de bonnes  
415 décisions. Il faut se bagarrer, se donner des coups dans les fesses ! Donc maintenant on vous propose  
416 des outils pour vous aider si on peut dire encore faut-il que les outils existent, il faut les créer. Pour les  
417 plus jeunes qui ne sont pas très qualifiés il y a la mission locale. J'ai de bons retours de la mission  
418 locale mais on dit qu'ils sont un peu débordés.

419 Hé forcément ! Donc il y a des outils, des produits à trouver, il faut les capter, leur donner envie, et une  
420 prise de conscience progressive qui doit se faire dans l'esprit des gens, et puis qu'ils finissent par se  
421 dire finalement, oui plombier c'est un vrai métier, c'est un métier de relations humaines, on rencontre,  
422 on réalise et on exprime son savoir faire et être!

423 **j35 Mais il y a l'image installée du bac +4, bac +5 et la réorientation vers les métiers manuels qui**  
424 **reste difficile à accepter, qu'en pensez-vous ?**

425 J35 Il faut valoriser, tout ce que vous avez acquis est utile et vous n'avez pas perdu votre temps, de  
426 nombreux étudiants complètent déjà leur formation universitaire par des formations plus adaptées aux  
427 entreprises soit en contrat de professionnalisation, soit en suivant des cours d'un BTS ou d'un IUT  
428 vous en particulier, parce que c'est le socle, c'est la base, c'est de la connaissance, c'est de la capacité  
429 de communication, c'est de la capacité d'analyse et synthèse, etc. Il y avait dernièrement un jeune  
430 ingénieur, il a préparé son CAP d'électricien via le dispositif extraordinaire de l'AFPA. L'AFPA C'est  
431 un outil qui serait particulièrement efficace pour conduire les jeunes, la population vers les secteurs  
432 géographiques stratégiques, les secteurs où ils vont être recrutés parce que souvent quand vous êtes à  
433 l'AFPA de Montpellier par exemple vous avez un stage à faire et votre stage vous le trouvez sur votre  
434 lieu de formation puisque vous êtes sur place pour le trouver. Et d'ailleurs les choix des besoins en  
435 formation se fait en fonction des besoins locaux. Ici à l'AFPA depuis deux ans ils ont mis en œuvre  
436 une action de formation en tourisme donc ça c'est pas mal ! Donc voilà il y a des solutions, la plupart  
437 des jeunes ne connaissent pas l'EMT évaluation en milieu du travail, ne connaissent pas l'action de  
438 formation préalable de recrutement L'AFPRE. L'information et la redynamisation, il faut savoir  
439 valoriser, tempérer, faire un peu d'humour he.... . Il faut réussir à les séduire et leur donner envie,  
440 après l'information est là pour valoriser, effectivement le jeune se dit : « ha oui oui je ne connaissais  
441 pas l'EMT, des aspects pour m'orienter, les contrats de professionnalisation, oui il a raison, moi je



442 suis encore très attaché au revenu et au salaire donc le plombier qui gagne bien sa vie et roule en Audi  
443 break ça me plaît bien » !

444 En accompagnement il y a tout à inventer, tout à découvrir, il y a plein d'expériences qui n'ont jamais  
445 décollées.

446 **j36 Vous dites tout à inventer en accompagnement, cela se limite-t-il uniquement à l'intérieur**  
447 **de la structure ?**

448 J35 Oui, j'aime pas trop travailler à l'extérieur mais....Je m'intéresse, c'est mon voisin en retraite qui  
449 m'y a aidé aussi et puis une personne rencontrée à Paris qui m'a aidé à relativiser, prendre du recul sur  
450 les choses, à rigoler même dans les circonstances difficiles pour accepter et supporter, ça fait vingt ans  
451 que j'accompagne (.....). Je pense qu'on est nombreux à être en capacité d'apporter des pistes et  
452 des idées ! Il y a des choses à faire, il faut être optimistes, il y a des difficultés de recrutement  
453 importantes qui arrivent qui nécessitent qu'on mette en place une bonne gestion de la mobilité interne  
454 et géographique et professionnelle, la gestion de carrière ou de la gestion de la mobilité interne se  
455 ferait vraiment plaisir, il y a des choses à découvrir aussi de ce côté-là !

456 **J 37 Un dernier mot sur l'accompagnement ?**

457 J37 Je me vois curieux, j'ai essayé de gommer très tôt tous mes préjugés, je suis honnête et sincère, je  
458 pense que ça transpire et que les gens le captent. Je crois beaucoup au fait qu'on échange beaucoup  
459 sans parler. Après il y a des gens qui n'ont pas envie de travailler, c'est une petite minorité, ils sont  
460 surtout désemparés et désorientés.

461 **j38 Merci beaucoup pour cet échange sincère !**

Ligne de référence	Unité de sens	Mots clés	Sous thème	Thème
3-5	<p><b>j1 Ma première question serait de savoir un peu sur votre métier et ce que vous faites dans l'entreprise</b></p> <p>J1 : «.... je le compare souvent au travail que fait un entraîneur avec un sportif, comme un joueur de tennis par exemple »</p> <p>« un bon coach à côté »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entraîneur</li> <li>- Sportif</li> <li>- Joueur de tennis</li> <li>- Un bon coach à côté</li> </ul>	<p>Posture d'accompagnement</p> <p>Coaching</p>	Accompagnement
7-8	<p>(...) J1 « Donc il ya un aspect accompagnement qui est très important peu être qui est pas perçu comme tel par des gens peu expérimentés, notamment par les jeunes. Le rôle du conseiller n'est pas perçu comme la mission du coach par exemple avec un sportif.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspect accompagnement</li> <li>- rôle du conseiller</li> <li>- mission</li> <li>- sportif</li> </ul>	<p>Rôle, conseiller</p> <p>Distinction du coach</p>	Accompagnement
10-14	<p><b>j2 pour vous il l'est ?</b></p> <p>J2 (...) « le fait qu'il y ait un relatif anonymat »</p> <p>« le fait qu'il y ait un relatif anonymat (...) Le fait que vous ne connaissez pas votre coach ou votre conseiller c'est très important ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatif anonymat</li> <li>- Ne connaissez pas votre coach</li> <li>- Ou votre conseiller</li> <li>- Très important</li> </ul>	<p>L'importance de l'anonymat</p>	Accompagnement





64-66	J7 (...) « Il semble qu'ils sont de moins en moins mobiles géographiquement. La mobilité par exemple : les jeunes me le disaient simplement il n'y a pas très longtemps c'est parce qu'il y a beaucoup de chômage. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilité</li> <li>- Beaucoup de chômage</li> </ul>	Mobilité, chômage des jeunes	Mobilité
67-70	(...) « il y a toute une activité à mener avec les jeunes, bien spécifique comme l'information »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activité à mener</li> </ul>		Accompagnement
69-70	(...) « ils sont plus à l'université, donc ils peuvent le faire à cet endroit là, il reste que le pôle emploi ! »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information</li> <li>- Reste le pôle emploi</li> </ul>	<p>Etapes de suivi, institution, université, lieu</p> <p>Rôle du pôle emploi comme institution d'accompagnement</p>	
72-75	<p><b>j8 Et concrètement pouvez-vous me parler d'un récent accompagnement d'un jeune diplômé ?</b></p> <p>J8 « .... Je vois des personnes assez régulièrement hein »</p>			Accompagnement
75-81	« J'ai accompagné pas mal de personnes bénéficiaires du RMI à l'époque, donc du RSA. » (...) « Dans l'ensemble quel que soit l'accompagnement, à partir du moment où je revois la personne c'est la même histoire, c'est analyser hein ... le résultat, fixer l'objectif, ..., une fois que la personne devenue autonome, après c'est des idées....Trouver des pistes. ... »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assez régulièrement</li> <li>- J'ai accompagné</li> <li>- Revois la personne</li> <li>- Même histoire</li> <li>- Analyser</li> <li>- Résultat</li> <li>- Fixer l'objectif</li> <li>- Devenue autonome</li> <li>- Trouver des pistes</li> </ul>	Phases de suivi, quantité, routine, cadre	

82-85	<p>(...) « Tout à l'heure on a trouvé pour un surveillant de baignade une piste dans les résidences. En faisant des recherches par mots clés dans le site de pôle emploi .fr et puis dans un moteur de recherche d'offres d'emploi, on a trouvé une piste pour un emploi dans une société de gestion de maisons... de maisons de retraites he... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveillant de baignade</li> <li>- Piste dans une résidence</li> <li>- Trouvé une piste</li> <li>- Société de gestion de maisons de retraites</li> </ul>	<p>Exemple d'accompagnement, outils</p>	<p>Accompagnement</p>
83-90	<p>(...) « En faisant des recherches par mots clés dans le site de pôle emploi .fr et puis dans un moteur de recherche d'offres d'emploi, on a trouvé une piste pour un emploi dans une société de gestion de maisons... de maisons de retraites he... (...) Il a bac + 5 et donc on a trouvé la piste en consultant les offres. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mots clés</li> <li>- Site pôle emploi</li> <li>- Recherche d'offres</li> <li>- Piste</li> <li>- Bac + 5</li> <li>- Consultant les offres</li> </ul>	<p>Outils de recherche d'offres d'emploi, profils diplômés, société, lien</p>	
91-98	<p>(...) « le suivi c'est aussi présenter le marché. Donc c'est le premier stade. (...) Tous les jeunes s'inscrivent et après le suivi, les entretiens de suivi, les entretiens d'accompagnement, une fois qu'on a vérifié l'autonomie, qu'on a rendu autonome en apportant un apprentissage dans la maîtrise de TRE, techniques d'entretiens ou utilisation d'internet, c'est trouver des pistes. Trouver des idées dans le marché caché »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi</li> <li>- Premier stade</li> <li>- S'inscrivent</li> <li>- Les entretiens de suivi</li> <li>- Présenter le marché</li> <li>- Maîtrise de TRE</li> <li>- Techniques d'entretiens</li> <li>- Utilisation d'internet</li> <li>- Trouver pistes</li> <li>- Marché caché</li> </ul>	<p>Démarches d'accompagnement, de recherche d'emploi et de ciblage du marché de l'emploi, l'autonomie, apprentissage, techniques, marché caché</p>	<p>Accompagnement des diplômés.</p>

99-101	<p><b>J9 Mais est-ce qu'il y a un dispositif particulier pour les diplômés universitaires ? Avant, je sais qu'il y avait un dispositif appelé « du diplôme à l'emploi » existe-il encore?</b></p> <p>J9 Ha non, il n'existe pas actuellement et je ne saurai pas vous dire à quel moment il a été supprimé...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non</li> <li>- Il a été supprimé</li> </ul>	<p>Manque de dispositif spécifique pour accompagner les diplômés universitaires</p>	Non- accompagnement
102-103	<p>(...) « on aurait intérêt à mettre en place une action spécifique,...L'AFIJ accompagnait ce public mais l'association vient de disparaître! »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une action spécifique</li> <li>- L'AFIJ vient de disparaître !</li> </ul>	<p>Perspectives du pôle emploi vers de nouveaux dispositifs, constat</p>	Accompagnement
105-111	<p><b>j10 Il ne reste pratiquement plus d'organismes pour les jeunes diplômés ?</b></p> <p>J10 Oui, oui !!!</p> <p>(...) « le législateur s'est aperçu qu'il n'existait pas beaucoup de prestations dans le domaine de l'orientation pour accompagner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'existait</li> <li>- Prestation dans le domaine</li> <li>- Orientation pour accompagner</li> </ul>	<p>repenser la politique de l'orientation, accompagner, constat</p>	Orientation/accompagnement

113-124	<p><b>j11 Vous voyez donc un avenir s dessiner, c'est rassurant?</b> J11 «(...) qu'il y avait une méconnaissance des évolutions : on est dans une société qui se transforme en profondeur et le phénomène de régionalisation touche l'emploi »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Méconnaissance</li> <li>- Evolutions</li> <li>- Société qui se transforme</li> <li>- Régionalisation</li> </ul>	<p>Régionalisation, la société, transformation, évolution</p>	Emploi
125-130	<p><b>j12 Avec qui travaillez-vous le plus concernant l'insertion des jeunes diplômés ?</b></p> <p>J12 « Il y a pas suffisamment de relations avec les partenaires »</p> <p><b>j13 Et avec l'université ?</b></p> <p>J13 « Il y a des conventions notamment au niveau des financements de formations et on participe naturellement à tous les forums organisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas suffisamment de relation avec les partenaires.</li> <li>- Convention</li> <li>- Financements de formations</li> <li>- Forums</li> </ul>	<p>Manque de partenariat</p> <p>Relations étroites avec l'université, formation, moyens</p>	<p>Partenariat</p> <p>Université</p>
132-134	<p><b>j14 Organisez vous ou proposez-vous des actions spécifiques pour les masters ?</b></p> <p>J14 « Bon le virage il est amorcé (...) on va maintenant travailler plus sur l'orientation. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- virage amorcé</li> <li>- on va maintenant travailler</li> <li>- sur l'orientation</li> </ul>	<p>Envie de changer le mode de fonctionnement</p>	Orientation
139-148	<p>(...) « Vous avez plus d'industrie ou pas beaucoup donc c'est probablement le tourisme qui rapportera le plus à la France dans les prochaines décennies</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plus d'industrie</li> <li>- Tourisme</li> </ul>	<p>Métier porteur : le tourisme, constat, projection</p>	<p>Nouveau secteur d'emploi</p>



150-160	<p><b>j15 Cela évoque le problème du choix de la filière à étudier, qu'en pensez-vous ?</b></p> <p>J15 « C'est sur le terrain qu'on mesure l'écart entre la politique décidée au niveau national et international et les besoins qu'il faudrait, il y a un temps, il y a le virage hein »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesure l'écart</li> <li>- Politique décidée</li> <li>- Les besoins</li> <li>- Le virage</li> </ul>	<p>Politique et volonté de changer le fonctionnement, intentionnalité</p>	<p>Améliorer l'accompagnement</p>
163-164	<p><b>j16 Et comment rattacher cette problématique à celle des jeunes diplômés, comment cela répondra à leurs attentes ?</b></p> <p>J16 « il faut valoriser un maximum tous les métiers manuels. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoriser</li> <li>- Métiers manuels</li> </ul>	<p>Pistes d'orientations pour les diplômés</p>	<p>Orientation</p>
165-173	<p>(...) « Et au niveau de l'orientation, on est très en retard, on a beaucoup de difficultés à faire naître des vocations »</p> <p><b>j17 Et finalement il n'y a pas de dispositif clair qui stipule des phases bien précises, c'est donc le même accompagnement pour tout le monde qui existe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très en retard</li> <li>- Beaucoup de difficultés</li> <li>- Faire naître des vocations</li> </ul>	<p>Problème et défaillance du système d'orientation</p>	<p>Orientation et vocation</p>
176-178	<p>J17 « Tout reste à inventer, faire naître des vocations »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout reste à faire</li> <li>- Faire naître des vocations</li> </ul>	<p>Réfléchir aux projets d'orientation et à la vocation personnelle, projection</p>	

	<b>j18 Vous aviez quelle formation initiale ?</b>		Parcours de formation universitaire	Formation universitaire
<b>180-181</b>	J18 « Je viens du droit public, j'ai une maîtrise, droit administratif, j'ai intégré à l'époque l'ANPE en maîtrise »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Droit</li> <li>- Maîtrise</li> <li>- Droit administratif</li> </ul>		
<b>182-187</b>	(...) « j'ai collaboré dans un organisme de formation important et stratégique pendant cinq ans à « L'.... » de Paris » (...) « j'ai pris conscience qu'il y avait un gros fossé entre les entreprises qui avaient du mal à recruter et puis les gens en recherche d'emploi »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboré</li> <li>- Stratégique</li> <li>- Fossé</li> <li>- Entreprise/les gens en recherche d'emploi</li> </ul>	Relation entre le monde de l'entreprise et celui du travail	Difficulté de partenariat
<b>187-189</b>	(...) « Développer les relations avec les partenaires c'est les inclure dans une action commune et c'est ce que je faisais, cette espèce de passerelle dont je parlais c'est une réunion d'informations si possible hebdomadaire »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer</li> <li>- Les partenaires</li> <li>- Passerelle</li> <li>- Réunion d'information</li> </ul>	Le partenariat et l'information	
<b>190-193</b>	(...) « il y a un côté accompagnement, coach du conseiller pôle emploi mais l'information c'est capitale et l'information on a du mal à la rassembler. »			Partenariat
<b>193-212</b>	(...) Les conseillers ont du mal à la rassembler, puis la partager, les données changent tout le temps les informations liées à l'emploi et à la formation. » (...) « tout repose et tourne autour de cette réunion hebdomadaire ou bi mensuelle qu'il faut savoir animer, pas évident ! »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Côté accompagnement</li> <li>- Coach</li> <li>- L'information c'est capitale</li> <li>- Mal à rassembler</li> <li>- Les données changent</li> <li>- Savoir animer</li> </ul>		

212-223	(...) « il faut savoir valoriser les individus, il faut savoir les accueillir. »		Le coaching en accompagnement	
226-231	<p><b>j20 Vous évoquez le rôle de l'animateur en tant qu'accompagnateur, comment pensez-vous pouvoir accompagner et insérer les jeunes diplômés universitaires?</b></p> <p>J20 « Il faut déjà qu'ils soient captés et il faut qu'ils puissent entendre donc là il y a la réunion » (...) « Dans la réunion ils vont apprendre »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoriser les individus</li> <li>- Savoir accueillir</li> <li>- Soient captés</li> <li>- Puissent entendre</li> <li>- Apprendre</li> </ul>	<p>Difficultés d'exercice, animation, temporalité</p>	<p>Posture d'accompagnement</p> <p>Accompagnement</p>
233-240	<p>« Donc finalement il faut travailler un maximum sur réseau »</p> <p>« Nous devrions les encourager à développer leur réseau durant leurs études (...) Il existe un bon nombre d'activités socioculturelles, sportives ou bénévoles qui pourrait faciliter ... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réseau</li> <li>- Développer leur réseau</li> <li>- Activités socioculturelles</li> <li>- Sportives ou bénévoles</li> </ul>	<p>L'importance de l'accueil</p> <p>Informier /Communiquer</p> <p>L'importance du réseau comme ressources, activités</p>	<p>Posture d'accompagnement</p> <p>Réseau</p>

241-255	<p><b>j21 Votre réunion ne doit-elle pas se passer avant que l'étudiant ne sorte de l'université?</b></p> <p>J21 « Hein.... Pourtant J'ai un ancien directeur d'entreprise ancien pilote de ligne qui a beaucoup voyagé est venue ce jour là, il s'est mis à parler et il a séduit les jeunes en parlant de son expérience et de la nécessité de bouger... »</p> <p>(...) « les jeunes écoutaient séduits, impressionnés et puis l'envie, envie de bouger aussi »</p> <p>(...) « Il manque un marché en fait un marché de l'emploi comme il existe un marché le dimanche matin ! C'est une première étape, c'est ce qu'on fait pas ! » (...) C'est difficile à faire, mais ça peut être fait, il y cependant a une posture à avoir effectivement, cela ne se fait pas n'importe comment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ancien pilote de ligne</li> <li>- Est venu</li> <li>- S'est mis à parler</li> <li>- A séduit les jeunes</li> <li>- Nécessité de bouger</li> <li>- Ecoutaient séduits</li> <li>- L'envie</li> <li>- Envie de bouger</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque un marché</li> <li>- Comme celui de dimanche</li> <li>- C'est difficile à faire</li> <li>- Une posture à avoir</li> </ul>	<p>Relation entre les générations et leçons à saisir, durée, mouvement, écoute, envie</p> <p>Constat d'un manque de posture, dispositif à inventer</p>	<p>Réseau/mobilité</p> <p>Posture d'accompagnement</p>
	<p><b>j22 Quelle est cette posture, comment la voyez-vous ?</b></p> <p>J22 « Il faut... ça peut être risqué de faire quelque chose comme ça quand on ne maîtrise pas, les gens peuvent, bon.... Il faut les ménager et les valoriser, il faut bien les accueillir, il faut</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ménager</li> <li>- Les valoriser</li> <li>- Les rassurer</li> <li>- Accueillir, rassurer</li> </ul>	<p>Rôle du conseiller, missions/posture/relation</p>	<p>Accompagnement</p>

256-294	<p>les rassurer. »</p> <p><b>j23 Donc l'accompagnement pour vous, si vous deviez le résumer, comment le voyez-vous selon votre poste actuel ?</b></p> <p>J23 « La première étape d'information, effectivement il faut prendre le temps, il faut être crédible, parce que sinon on n'est pas entendu et puis après des étapes de suivi où on analyse les résultats, he..., (...) mais elle est mal faite en France avec les partenaires car tout est très compartimenté. (...) à Paris les partenaires travaillaient activement avec le centre de formation : on travaillait avec l'Assemblée nationale, avec la Chambre du commerce et de l'industrie, et avec des OPCA. Donc il faut une action qui rassemble les partenaires. »</p> <p><b>j24 Donc le travail avec les partenaires reste à faire ?</b></p> <p>J24 « Donc notre première étape d'information, elle reste complètement à construire et c'est là qu'on s'aperçoit que finalement tout va mieux puisqu'on oriente facilement Quand j'étais à Paris, il y avait des clubs de jeunes diplômés qu'on avait du mal à créer et puis il y avait des actions de découvertes des métiers organisées par les missions locales, notamment j'étais en contact avec certaines dans les Hauts-de-Seine qui avaient d'énormes difficultés à capter les jeunes comme aujourd'hui, cela n'a pas changé... ? »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La première étape d'information</li> <li>- Il faut être crédible</li> <li>- Elle est al faite en France</li> <li>- Avec les partenaires</li> <li>- Etape à construire</li> <li>- Clubs de jeunes diplômés</li> <li>- Du mal à créer</li> <li>- Découverte métiers</li> <li>- Difficulté à capter</li> <li>- Exemple d'un projection-niste</li> <li>- Etre accompagné</li> <li>- Découvrir le métier de ré-</li> </ul>	<p>L'accompagnement est mal fait notamment avec les partenaires, constat, organismes, rassembler</p>	<p>Partenariat</p> <p>Non- accompagnement</p>
---------	---	--	--	---

	<p>(...) « je pense à un exemple d'un projectionniste de cinéma qui travaillait toujours la nuit qui en avait ras-le-bol : il est rentré le lundi rapidement, il pouvait oui, puisqu'il travaillait de nuit pour être accompagné et découvrir le métier de réparateur d'ordinateurs en atelier ou d'informaticien, il a mené sa prospection, il a passé les tests de sélection, d'ailleurs qu'il a raté avec l'AFPA mais qu'il a réussi avec le GRETA et c'était juste au moment où je quittais Paris, il est venu me voir et il m'a dit qu'il avait un emploi d'informaticien, il était ravi, il était content. »</p>	<p>parateur d'ordinateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A mené sa prospection</li> <li>- Passé les tests</li> <li>- Venu me voir</li> <li>- Il avait un emploi</li> <li>- Etait ravi, content</li> </ul>	<p>L'accompagnement des jeunes diplômés est à construire, lieu, propositions</p> <p>Un exemple d'un accompagnement réussi avec les découvertes métiers, piste, état d'esprit, reconnaissance</p>	Accompagnement
<p><b>295-304</b></p>	<p><b>j25 Que pensez-vous du recrutement des jeunes aujourd'hui ?</b></p> <p>J25 « là où je trouve que c'est difficile aussi c'est pour les jeunes qui sont d'origine étrangère, on a tendance à les maintenir dans leur différence, on leur créant des dispositifs spéciaux plutôt que ..., et quand je les vois en réunion je leur dis, je leur dis..., ce que souhaite un employeur c'est quelqu'un qui travaille bien et pas cher, j'exagère un peu mais he..., après que vous soyez vieux ou que vous soyez jeunes, que vous soyez d'origine étrangère ou que vous soyez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficile pour les jeunes</li> <li>- D'origine étrangère</li> <li>- Dispositifs spéciaux</li> <li>- Travail bien fait et pas cher</li> <li>- Vieux ou jeunes</li> </ul>	<p>La réalité du recrutement en créant des différences raciales sur le terrain</p>	Recrutement

305-336	<p>français à la limite c'est secondaire, ils ont besoin d'entendre ce discours là.</p> <p><b>j27 Quelle est votre vision de l'accompagnement ?</b></p> <p>J27 « Il faut valoriser, il faut dynamiser ça c'est dans la première étape, après il y a des difficultés de recrutement il y en aura de plus en plus (...) les cuisiniers et les serveurs c'est les personnels qu'on a le plus de difficultés à recruter actuellement et les conditions de travail sont difficiles et chacun les utilise de façon égoïste dans son restaurant ou dans son hôtel et il faut une politique de partage (...) Exemple, tiens pour ceux qui souhaitent en savoir un petit peu plus ou qui rencontrent des difficultés particulières, il y a effectivement une possibilité, une permanence qui va se tenir à l'université une demi journée par semaine et ils apprennent ce qui existe et après la permanence va prendre le relais, mais le point de départ c'est quand même une rencontre assez générale dans le contenu et qui aurait du succès parce qu'il y a eu beaucoup de CDD, beaucoup de missions d'intérim, il y a un turne over obligé.) »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoriser</li> <li>- Dynamiser</li> <li>- Difficultés de recrutement</li> <li>- Possibilité d'une permanence relais</li> <li>- Va se tenir à l'université</li> <li>- Apprennent ce qui existe</li> <li>- Rencontre générale</li> <li>- Succès</li> <li>- Cdd, missions d'intérim</li> </ul>	Des solutions pour mieux accompagner les jeunes universitaires, techniques, sensibiliser, rencontre	Accompagnement

337-361	<p><b>j28 D'après votre expérience comment optimiser l'accompagnement ?</b></p> <p>J28 « Informer, capter, il faut intéresser, he..., donner envie de venir, effectivement le chômage fait un peu peur ! Le chômage est important »</p> <p>(...) « mais il ne fallait pas hésiter à s'orienter vers les métiers commerciaux »</p> <p><b>j29 Cette orientation commence quand à votre avis?</b></p> <p><b>J29</b> « Ça commence dès le lycée pas forcément le collège mais le lycée (...) j'ai pas suivi de près, à faire à partir de mini stages dans les entreprises mais on ne l'a pas encore compris ça fait 20 ans depuis que je rencontre des gens. J'apprends des gens que je rencontre. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer</li> <li>- Capter</li> <li>- Intéresser</li> <li>- Chômage important</li> <li>- S'orienter vers les métiers commerciaux</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dès le lycée</li> <li>- Mini stages</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- J'apprends des gens</li> </ul>	<p>La peur du chômage oblige à changer de métiers, information, s'orienter</p> <p>Rôle du stage dès le lycée</p> <p>Apprendre, rencontrer</p>	<p>Chômage/ Orientation</p> <p>L'alternance</p> <p>Posture d'accompagnement</p>







379-422	<p>Hé forcément ! Donc il y a des outils, des produits à trouver, il faut les capter, leur donner envie, et une prise de conscience progressive qui doit se faire dans l'esprit des gens, et puis qu'ils finissent par se dire finalement, oui plombier c'est un vrai métier, c'est un métier de relations humaines, on rencontre, on réalise et on exprime son savoir faire et être »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de conscience</li> <li>- Plombier c'est un vrai métier</li> <li>- Métier de relations humaines</li> <li>- Savoir faire et savoir être</li> </ul>	Admettre les métiers manuels	<p>Posture d'aide et de conseil</p> <p>Conseils d'orientation</p>
423-445	<p><b>j35 Mais il y a l'image installée du bac +4, bac +5 et la réorientation vers les métiers manuels qui reste difficile à accepter, qu'en pensez-vous ?</b></p> <p><b>J35</b> « Il faut valoriser, tout ce que vous avez acquis est utile et vous n'avez pas perdu votre temps, de nombreux étudiants complètent déjà leur formation universitaire par des formations plus adaptées aux entreprises soit en contrat de professionnalisation, soit en suivant des cours d'un BTS ou d'un IUT vous en particulier, parce que c'est le socle, c'est la base, c'est de la connaissance, c'est de la capacité de communication, c'est de la capacité d'analyse et synthèse, etc . (...) Donc voilà il y a des solutions, la plupart des jeunes ne connaissent pas l'EMT évaluation en milieu du travail, ne connaissent pas l'action de formation préalable de recrutement L'AFPRE. L'information et la redynamisation, il faut savoir valoriser, tempérer, faire un peu d'humour he.... . Il faut réussir à les séduire et leur donner envie, après</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoriser ses acquis</li> <li>- Complètent la formation universitaire par des formations adaptées aux entreprises</li> <li>- Contrat de professionnalisation</li> <li>- Cours de BTS/IUT</li> <li>- C'est le socle</li> <li>- Connaissances</li> <li>- Communications</li> <li>- Esprit de synthèse</li> <li>- EMT</li> <li>- L'AFPRE</li> <li>- L'information</li> <li>- Redynamiser</li> <li>- Donner envie</li> </ul>	Valoriser les acquis de la formation initiale à l'université	L'apprentissage universitaire

	<p>l'information est là pour valoriser. (...)</p> <p>En accompagnement il y a tout à inventer, tout à découvrir, il y a plein d'expériences qui n'ont jamais décollées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Séduire</li> <li>- En accompagnement tout est à inventer</li> <li>- découvrir</li> </ul>	Favoriser la découverte et l'apprentissage par des outils spécifiques	Accompagnement
446-455	<p><b>j36 Vous dites tout à inventer en accompagnement, cela se limite-t-il uniquement à l'intérieur de la structure ?</b></p> <p>J36 « Je m'intéresse, c'est mon voisin en retraite qui m'y a aidé aussi et puis une personne rencontrée à Paris qui m'a aidé à relativiser, prendre du recul sur les choses, à rigoler même dans les circonstances difficiles pour accepter et supporter, ça fait vingt ans que j'accompagne (...) à être en capacité d'apporter des pistes et des idées ! Il y a des choses à faire, il faut être optimistes, il y y a des difficultés de recrutement importantes qui arrivent qui nécessitent qu'on mette en place une bonne gestion de la mobilité interne et géographique et professionnelle, la gestion de carrière ou de la gestion de la mobilité interne se ferait vraiment plaisir, il y a des choses à découvrir aussi de ce côté-là ! »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je m'intéresse</li> <li>- aidé à relativiser</li> <li>- prendre du recul</li> <li>- rigoler pour accepter et supporter</li> <li>- être en capacité d'apporter des pistes et des idées</li> <li>- Optimiste</li> <li>- difficultés de recrutement</li> <li>- bonne gestion e la mobilité interne</li> </ul>	Caractéristiques du conseiller optimiste, à l'écoute de son environnement et propose des d'actions d'amélioration du service.	Posture d'accompagnement

<p><b>456-460</b></p>	<p><b>J 37 Un dernier mot sur l'accompagnement ?</b></p> <p>J37 Je me vois curieux, j'ai essayé de gommer très tôt tous mes préjugés, je suis honnête et sincère, je pense que ça transpire et que les gens le captent. Je crois beaucoup au fait qu'on échange beaucoup sans parler. Après il y a des gens qui n'ont pas envie de travailler, c'est une petite minorité, ils sont surtout désemparés et désorientés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- curieux</li> <li>- gommer les préjugés</li> <li>- sincère</li> <li>- honnête</li> <li>- les gens le captent</li> <li>- ceux qui ne suivent sont désorientés</li> </ul>	<p>Qualité personnelles et reconnaissance des personnes suivies</p>	<p>Posture d'accompagnement</p>
-----------------------	--	---	---	---------------------------------

## **ENTRETIEN N°2 HELENE**

1 **h1 Je vous demanderai dans un premier temps de me parler de votre métier au sein de la**  
2 **MOIP !**

3 H1 Alors je suis ... en terme de grade je suis ingénieur d'études et je suis responsable du pôle  
4 insertion, il y a un pôle orientation et un pôle insertion à la MOIP. Je suis psychologue de travail de  
5 formation. Je suis là depuis 6 ans et auparavant j'ai travaillé pour un prestataire de l'ANPE à l'époque  
6 sur de la recherche d'emploi et de la reconversion. Et donc de mon métier et de ce que je fais  
7 aujourd'hui, je suis pratiquement la moitié du temps en entretien avec des étudiants, des jeunes  
8 diplômés sur de la recherche de stages ou d'emploi, en intervention sur des masters, sur des ateliers cv,  
9 lettre de motivation, entretiens, réseaux professionnels

10 **h2 Et vous intervenez le long de l'année ?**

11 H2 Oui, tout au long de l'année et je dirai que l'autre moitié du temps c'est plutôt de la gestion du  
12 temps de projets sur des projets d'insertion professionnelle comme la semaine de l'insertion  
13 professionnelle par exemple. On a mis en place un dispositif d'accompagnement à la recherche  
14 d'emploi qui s'appelle « passeport vie pro ». Il y a effectivement toute la partie accompagnement mais  
15 aussi la partie organisation, communication.

16 **h3 Ce dispositif est nouveau ?**

17 H3 .... un an et demi depuis que c'est mis en place. Donc voilà je suis aussi bien sur de  
18 l'accompagnement pur, presque de l'ingénierie, en tous cas, monter des projets d'insertion et puis  
19 après la coordination du pôle insertion. En plus de ça, moi j'interviens dans le master psycho du travail  
20 à titre perso, je fais de la formation auprès d'agents de l'université sur la préparation des oraux de  
21 concours. Ça fait que j'ai un poste assez polyvalent.

22 **h4 Votre emploi vient comme suite logique à votre cursus ?**

23 H4 En fait quand je suis arrivée c'était une création de poste. Donc il y avait rien, il existait rien avant  
24 et comme c'était nouveau à l'université, les gens ne savaient rien. On m'a laissé un peu carte blanche :  
25 à l'époque j'avais une collègue qui était déjà là, je pense chacune par affinité, s'est positionnée : moi,  
26 j'étais plus sur de l'accompagnement et elle sur le démarchage d'entreprises, aller au devant des  
27 entreprises pour proposer des compétences de nos étudiants, chercher des offres de stages. Ce qui fait  
28 qu'on s'est un peu construites comme ça et du coup ça a perduré, elle est partie depuis, mais c'est vrai  
29 que j'ai eu la chance de créer un poste à mon image. C'était en fin 2007 quand je suis arrivée ici.  
30 C'est à partir de la loi LRU que les bureaux à l'insertion professionnelle se sont mis en place, avant  
31 c'était que de l'orientation avec le SUIO.

32 **h5 Vous recevez tous publics ?**

33 H5 Oui mais .... Pas tous publics, mais tous les étudiants, alors on reçoit aussi les gens qui sont en  
34 reprise d'études voilà : maintenant au niveau de notre pôle insertion, il est vrai qu'on a plutôt tendance  
35 à recevoir les gens qui sont en fin de cursus, qui recherchent leurs stages de fin d'études, ou alors ceux  
36 qui ont fini et qui cherchent leur premier emploi. Bon c'est la tendance générale, mais après on reçoit  
37 tous les gens qui passent la porte d'ici.

38 **h6 Avez-vous un exemple précis à m'évoquer ?**

39 H6 Justement, on est plein dedans : donc là passeport vie prof, on est à la deuxième session qui vient  
40 de commencer il y a quinze jours. Donc on est plein dedans pour les bac+4 et doctorats. Donc là, j'ai  
41 une dizaine d'étudiants, ça va d'un master MEEFA à un master marketing des services, un master  
42 RH...., on a tout par ce que sur les autres groupes, on a des gens qui viennent de l'histoire de l'art, des  
43 Tanneurs, de Grandmont, c'est varié....

44 **h7 D'accord, avez-vous un exemple d'un étudiant qui vient des filières non sélectives ?**

45 H7 He.....eh bien j'avais une étudiante en histoire, qui avait un parcours assez académique : licence  
46 d'histoire, master 2, enfin. Par contre, elle avait fait des stages en tourisme, tout ce qui est guide  
47 touristique et elle avait fait médiation culturelle. Elle a fait l'accompagnement passeport vie pro et elle  
48 a signé un service civique d'un truc (...) je ne sais plus où c'est mais c'est dans la Drôme je crois, d'un  
49 an, à monter un projet sur la deuxième guerre mondiale. Un projet qui est complètement en lien avec  
50 sa formation, ses expériences, qu'est ce que je vais vous dire, bein, sinon.....

51 On m'a donné des nouvelles récemment d'une étudiante qui venait de marketing des services, elle  
52 avait terminé là en septembre dernier et qu'on a accompagné en octobre, novembre et qui vient de  
53 signer son premier contrat à la Macif, voilà donc.....

54 **h8 Et comment est ce que vous l'avez accompagné, quelles étaient les étapes ?**

55 H8 He..... les étapes .... Je suis pas sûre qu'on va réinventer l'eau chaude sur la notion  
56 d'accompagnement: je crois qu'il faut... la méthodologie, elle est pour moi la même quel que soit le  
57 public, dans le sens que quand j'ai travaillé pour l'ANPE, moi j'avais tous publics, de gens hei... qui  
58 savaient ni lire ni écrire à des docteurs. Donc je suis passée par tout (rire). Je crois que la méthode est  
59 relativement la même, par contre les besoins sont différents. C'est-à-dire que là, je travaille beaucoup  
60 avec l'ADVP par exemple, c'est une méthode que je trouve intéressante car elle permet de faire naître  
61 des vocations. Et on travaille sur un système d'ateliers avec en alternance des entretiens individuels  
62 qui permettent de s'adapter au besoin de chacun et on va aller creuser et travailler sur les acquis de  
63 formation, sur les acquis d'expériences, sur tout ce qui est TRE (cv, la lettre, la simulation  
64 d'entretiens) et puis après on fait venir une consultante qui a fait beaucoup de recrutement cadres, qui  
65 vient témoigner un peu. Ensuite ce qui est bien à savoir, c'est qu'on est sur un public autonome, qui



66 percute vite, donc il y a pas besoin de perdre du temps sur un encadrement, sur un .... Donc là on a un  
67 groupe hyper avancé, je veux dire j'ai vu les cv de chacun, ils ont déjà des cv tout à fait corrects.  
68 Comme on part de quelque chose de correcte, alors je les pousse encore plus loin. J'ai envie de dire  
69 qu'accompagner des jeunes diplômés, on est sûr de la dentelles quoi ! Par ce qu'à ce niveau bac+5,  
70 c'est une candidature qui est correcte, après c'est du détail, c'est finaliser des petites choses mais qui  
71 feront la différence avec un étudiant qui va faire un cv et une lettre types et on y va. Après ce qui  
72 m'intéresse c'est de chercher le petit point qui fera la différence, de comprendre, par ce qu'on est  
73 quand même sur des niveaux élevés quoi ! Donc comprendre l'objectif de la personne, vers quoi elle a  
74 envie d'aller, qu'est ce qui correspond le mieux, comment mettre en valeur au mieux tous ses atouts.  
75 Voilà, je trouve qu'on est sûr un travail plus précis, plus en profondeur qui passe d'abord par l'écoute.

#### 76 **H9 Ce n'est donc pas le même accompagnement que pour une personne sans diplôme ?**

77 H9 Oui ! c'est aussi des personnes qui ont des exigences vis-à-vis de nous, c'est-à-dire qu'ils attendent  
78 aussi un accompagnement hein... Je crois qu'ils attendent d'être écouté par ce qu'on se rend compte que  
79 quand on est étudiant, on fait son cursus et puis on enchaîne, on enchaîne, on enchaîne et à un  
80 moment ouff..., il faut poser un peu les choses et de dire voilà j'ai besoin de ça, j'ai pas envie de ça.  
81 Poser aussi les conditions de mobilité, de salaire, enfin que tout soit claire. Mais ils attendent aussi  
82 qu'on comprenne bien leur formation, les postes, donc c'est pas évident. Et souvent Pôle emploi, c'est  
83 le retour que j'ai sur des profils comme ça, sur certains masters, rien que l'intitulé, hein ... C'est très  
84 nébuleux pour eux. Quand ils comprennent pas l'intitulé, ils ne peuvent rien proposer....

85 L'avantage qu'on a ici c'est qu'on connaît les diplômes, on intervient dans pas mal de master2, donc  
86 on connaît les cursus, à peu près les lieux de stages, les types de postes, donc voilà, moi il y a un  
87 étudiant qui vient avec un master collectivités locales ou un master production animale, bon bien je  
88 sais à peu près de quoi il me parle. Si c'est un master que je connais un petit peu moins, j'ai toute la  
89 ressource pour aller me renseigner. Donc c'est vrai ça c'est un avantage, mais aussi on est face à des  
90 gens qui sont plus exigeants, donc ça nécessite de se tenir à jour et pouvoir proposer des postes qui  
91 sont adaptés.

#### 92 **H10 Vous est-il arrivé de tomber sur un bac+5 qui n'a aucune orientation ?**

93 H10 Bien sûr.

#### 94 **h11 Et la personne dans ces cas là vient d'elle-même ?**

95 H11 Ha.... (rire) En tête, j'ai un exemple, j'ai une personne qui date d'il y a plusieurs années d'une  
96 personne qui avait fait un master en contentieux, alors c'est du droit, c'est très spécialisé, etc.  
97 Diplômée, elle est venue me voir pour me dire : « je veux pas du tout faire ça ». Nous ce qu'on essaye  
98 de faire quand on reçoit des gens avant le master 2, on essaie de faire en sorte que les gens se posent

99 les questions tant qu'il est encore temps. Par ce qu'une fois passé vingt six ans, au niveau de pôle  
100 emploi et bien ça commence à bloquer sérieusement pour une reprise d'études, pour un financement  
101 au autre. Donc, mais oui, on se retrouve avec des gens, surtout sur des filières un peu généralistes :  
102 même une psychologue de travail qui au final après son stage, me dit : « non, c'est pas ce que je veux  
103 faire ».

104 **h12 Ensuite qu'est ce que vous avez fait avec cette personne ?**

105 H12 Elle a arrêté, elle a eu son diplôme et elle est travailler dans la vente et quand elle a vu comment  
106 ça se passait dans la vente, elle est revenue nous voir, là en l'a suivi, en accompagnement. Mais oui, ça  
107 arrive souvent. C'est un peu le problème de la fac, c'est-à-dire que tant que ça marche et puis il ya  
108 quand même du boulot on y va sans se projeter plus loin et puis une fois qu'on a le diplôme ou quand  
109 on est sur un stage long où on se rend compte vraiment de quoi il s'agit, et bien là on a des gens  
110 (hei...) ou des gens qui...là j'ai un étudiant qui a fait ça, qui est en conseil et contentieux, qui veut être  
111 avocat, qui veut passer le barreau, qui a échoué une première fois, qui le retente, mais s'il est pas reçu,  
112 il fait quoi ? Par ce que son rêve c'est d'être avocat. Donc avec lui, on est sur qu'est ce qu'on peut  
113 avoir comme plan B, en roue de secours si cela ne marche pas ? Vers quoi vous auriez envie d'aller,  
114 auprès de qui vous aimeriez travailler, dans quel contexte ? Voilà.

115 **h13 Donc si j'ai bien compris, l'orientation commence toujours par la situation actuelle de**  
116 **l'étudiant et ce travail là vous le faites vous-même ou ?**

117 H13 Du moment que la personne passe cette porte là, moi j'ai à cœur de comprendre le parcours de la  
118 personne. De tout décortiquer, d'aller fouiller les zones d'ombres, si je comprends pas quelque chose  
119 ou si quelque chose n'est pas claire ! J'ai pas à être d'accord avec le parcours de la personne, mais  
120 comprendre pourquoi elle a fait tel choix, pourquoi elle a renoncé, pourquoi là là là !

121 Donc souvent les premiers entretiens durent un peu plus longtemps par ce que j'ai besoin de  
122 comprendre, de décortiquer, pour pouvoir savoir ensuite où on va, passer une sorte de contrat avec la  
123 personne, lui dire bon ben effectivement vous, il y a à travailler votre projet pro ou sur ça, et puis il ya  
124 d'autres pour qui le projet est claire, donc les attentes c'est savoir valoriser ses atouts sur un cv ou une  
125 lettre, en entretien. Par ce que souvent c'est là que ça coince un peu. Voilà, mais quoique qu'il arrive,  
126 oui je décortique absolument tout. Je veux dire quand même si on est sur une question d'études ou de  
127 travail, pour moi ça implique forcément une résonnance sur toutes les sphères de la vie. Et parfois, on  
128 sent soit une résistance soit une pression. J'ai eu souvent des étudiants qui ont une pression des parents  
129 et c'est du rapporté, donc à un moment donné quand je sens ça, j'essaie d'aller comprendre, d'aller  
130 faire parler, parfois les gens craquent un bon coup et finalement ça leur fait du bien, par ce que ils  
131 tiennent, ils tiennent jusqu'à un moment où c'est plus possible.

132 **h14 Et une fois le problème est dit ?**

133 H14 Moi par expérience, j'ai compris ça, c'est que si je sens qu'il y a un abcès, tant qu'il y a quelque  
134 chose qui n'est pas crevé, on arrivera pas à avancer. Je me rappelle avant d'arriver à l'université, mais  
135 je faisais de l'accompagnement, sur une réunion d'information, je me suis fait incendiée par une dame  
136 pour qui j'étais la représentante de l'institution, de pôle emploi, celle qui sanctionne, etc. Et donc  
137 devant tout le groupe, m'a lancé tout son fiel et son aigreur, etc. Et à la fin, je suis allée la voir, on était  
138 plus que toutes les deux, j'ai essayé de discuter et là elle a craqué, vraiment he... elle avait gros sur la  
139 patate, elle a vraiment craqué. On s'est revue en entretien et à partir de là on a pu travailler et elle a  
140 trouvé du travail. Mais pour moi, ça c'est une règle de base, c'est que si je sens qu'il y a quelque chose  
141 qui ne va pas, qui n'est pas claire, j'y vais, même parfois on me dit : « oui, tu fais pleurer les gens » !  
142 J'ai besoin que l'abcès soit crevé et je pense que la personne aussi pour qu'on puisse travailler en  
143 confiance et avancer. Et finalement une fois que le truc est dit, on l'a compris, le mettre de côté, voilà  
144 c'est ça. Mais ça fait qu'il y a plus quelque chose qui est latent qui revient et finalement, les gens sont  
145 pas he..., enfin moi j'ai pas de difficulté à voir les gens craquer puisque je pense qu'à un moment  
146 donné c'est nécessaire, ça fait du bien, et qu'en fait il y a très peu de lieux où c'est possible, ou seul  
147 dans sa chambre ou dans sa cuisine. Finalement, d'être entendu par quelqu'un de l'institution et de  
148 dire là oui c'est dur, là il y a beaucoup de trucs, ouff et c'est reparti. Moi, j'ai vu une étudiante qui est  
149 en situation de handicap, qui est mal entendant, qui a un parcours incroyable, qui a de très bonnes  
150 notes, qui est en master 1, qui est motivée, décrochait des bourses, un stage, enfin bon....Et puis  
151 finalement, l'autre fois elle est arrivée un peu dépitée, je la sentais pas bien, mais qu'est ce qu'il y a,  
152 qu'est ce qu'il y a ? Et puis elle a fini par me lâcher, alors qu'elle est quelqu'un de très positive, de  
153 souriante, elle me dit : « oui, mes camarades de classe, sont vraiment très immatures ». Pourquoi,  
154 qu'est ce qui se passe ? Elle me dit qu'ils se moquent d'elle en permanence, de son handicap et là elle  
155 en pouvait plus, par ce qu'elle disait qu'elle avait trop de boulot, le mémoire, le stage à trouver, il ya  
156 ceci, il y a cela. Donc comme n'importe quel étudiant, je lui dis, handicap ou pas handicap, en plus  
157 vous avez un environnement qui est pas très favorable et donc oui, on a travaillé sur ça et on a essayé  
158 de la renforcer dans ses objectifs et dans tout ce qu'elle fait. Elle est très brillante, des fois il suffit  
159 d'un temps de parole, ça permet de mieux poser les choses et de mieux repartir.

160 **h15 L'écoute est importante alors ?**

161 H15 Oui, je crois.

162 **h16 Vous avez besoin de ça ?**

163 H16 Oui c'est ce que j'aime, c'est pourquoi je fais ce métier, c'est-à-dire que ce qui m'éclate c'est de  
164 fermer cette porte et de ne pas savoir qui j'ai en face de moi et d'avoir tout à découvrir, tout à  
165 comprendre. Voilà, je trouve ça excellent, et comme toutes les interventions qu'on peut faire en cours,  
166 même si c'est souvent les mêmes, c'est jamais les mêmes groupes, jamais les mêmes personnes et ce  
167 que j'adore c'est casser d'emblée leurs représentations, ils s'attendent à avoir un cours chiant. En fait

168 quand quelqu'un vient et qu'on lui dit : « on peut vous aider sur ça et ça », il dit : « ha bon ! » Donc  
169 voilà, et c'est vrai que c'est vraiment ce que j'aime, je ne sais pas si c'est le cas pour mes collègues  
170 ou.... On a tous nos spécialités, etc. Moi j'adore intervenir en cours et faire parler les gens et faire  
171 émerger du groupe les idées, les contradictions, c'est ça que je trouve hyper intéressant quoi.

172 **h17 L'accompagnement vous prend beaucoup de temps ?**

173 H17 C'est à peu près la moitié de mon temps de travail. Je crois que j'aimerais que ça prenne plus de  
174 temps, que finalement, toute la partie conduite de projet c'est hyper intéressant, j'ai vraiment  
175 progressé, acquis une nouvelle compétence, etc. Mais je pense que c'est pas là où je m'épanouis le  
176 plus. Je m'épanouis vraiment quand je suis face aux gens, en entretiens, en cours, j'adore faire de la  
177 formation, j'interviens dans le master2 psycho du travail, voilà j'aime aussi la notion de transmission :  
178 j'essaie juste de transmettre, ça fait dix ans que je bosse dans l'insertion, les petites choses que j'ai  
179 apprises, ou les petites... C'est ce que je disais aux masters 2 et puis ils m'ont en fait part, c'est pour la  
180 première fois, vous nous donnez un peu des clés, des choses concrètes. Après chacun fait son  
181 expérience et puis eux-mêmes ils testeront sur le terrain, mais j'ai essayé d'être dans la transmission,  
182 une espèce de prise de recul d'analyse sur ce qu'ils font, comment ils vont s'en servir auprès de qui ?  
183 Donc voilà, c'est ça que j'aime bien, c'est pas forcément donner une réponse, ça m'intéresse pas et  
184 puis ils pourront trouver sur internet plein de choses et essayer de pousser un peu leur réflexion, le  
185 recul qu'ils peuvent avoir. Oui ça m'intéresse oui ! Et puis quand on a un renvoi de mail qui nous dit  
186 voilà je vous donne des nouvelles, voilà, j'ai trouvé, la reconnaissance elle est là quoi.

187 **h18 Très bien, vous êtes rattachée à l'université, mais vous n'avez que ce bureau ? Pensez-vous**  
188 **que tous les étudiants vous connaissent ?**

189 H18 C'est toute la problématique qu'on a, c'est-à-dire qu'on est multi sites, la fac est multi sites. Moi  
190 quand j'étais étudiante, le SUIO était aux Tanneurs, donc ça drainait beaucoup les étudiants des  
191 Tanneurs et pas les autres forcément et après pour d'autres raisons.... on a été déménagé au boulevard  
192 Béranger. Donc là on était carrément sur aucun site d'enseignement. Donc là les étudiants qui venaient  
193 c'est vraiment par ce qu'ils avaient besoin ou....

194 Là c'est plus facile, il y a tous les services universitaires, il y a quand même un peu de passage, mais  
195 c'est toute la difficulté qu'on a de communiquer, de faire venir les étudiants. On fait une permanence  
196 à Grand mont et on en a fait une en droit et en droit on a arrêté par ce qu'il y a personne. Enfin on  
197 avait moins de monde en allant faire une permanence en droit que des étudiants de droit qui venaient  
198 ici. Et puis avec internet, les gens ont la première information, ils se déplacent plus. Ils viennent quand  
199 ils ont des questions précises maintenant. Quand on est en entretien, les questions c'est pas pour savoir  
200 ce qu'on va faire en licence de bio hein... par ce que ça on le trouve facilement sur internet. Mais c'est  
201 des questions plus complexes ou plus stratégiques, où il y a plusieurs choix possibles et avoir l'avis

202 d'une personne extérieure, ça a changé aussi.

203 **h19 Et les grandes écoles envoient-elles leurs étudiants ?**

204 H19 Non, elles ont leurs services. Après nous, on reçoit les gens qui sont en BTS, enfin tout ce qui est  
205 supérieur mais une école comme FBS ou n'importe quelle école a son propre service d'orientation, de  
206 stages...

207 **h20 Avec quels organismes travaillez-vous ?**

208 H20 On a un partenariat avec le Pôle Emploi, l'APEC, on est aussi dans le cadre du SPO, bon le SPO  
209 c'est rassembler tous les organismes d'orientation en fait afin de se rencontrer de se connaître, de  
210 mettre en place des stratégies communes, donc il y a le BIJ, les CIO, et bien d'autres.....

211 Missions locales, voilà ce genre de choses. Alors, on travaillait avec l'AFIJ qui a disparu depuis.  
212 Donc, moi, il y a dix ans je travaillais déjà dans le secteur de l'insertion ici, après je suis partie à  
213 Bordeaux, j'ai travaillé à la Chambre de Métiers, à l'AFIJ, à la Mission générale d'insertion, donc en  
214 fait j'ai déjà un réseau quoi. Ce qui fait qu'en revenant sur Tours, les gens ont changé mais finalement  
215 on se retrouve tous assez facilement et ça facilite les choses quoi.

216 **h21 Vous travaillez plus avec quel organisme en termes de fréquence ?**

217 H21 Moi par rapport à mon poste je travaille pas mal avec Pôle emploi, ils nous envoient leurs jeunes  
218 diplômés, ils communiquent sur nos actions, mais l'APEC intervient aussi surtout travaille avec des  
219 entreprises en direct pour qu'elles puissent venir rencontrer les étudiants.

220 **h22 A l'université y a-t-il une permanence pour sensibiliser les étudiants ?**

221 Hé Non, non.... on a des dispositifs comme « le training job dating » un atelier qui a eu lieu ce matin  
222 par exemple : c'est les profs de promos masters qui nous appellent par ce qu'ils sont intéressés et là le  
223 but c'est de travailler dans un premier temps cv, lettre de motivation, ensuite les entretiens, faire en  
224 sorte que les étudiants de la promo rencontrent des recruteurs afin de passer des simulations. Alors il y  
225 a pas de postes au bout mais c'est des entraînements sur la demie journée, chaque étudiant passe trois  
226 ou quatre entretiens. Ce matin il y avait un atelier et dans quinze jours, (hei....)

227 **h23 Pour quelle filière ?**

228 H23 On a fait ça avec le FLE, avec les psychos, ...

229 **h24 Et les lettres modernes ?**

230 H24 Ho...., en lettres non, an fait tout dépend des enseignants qui sont à la tête des masters. C'est par  
231 exemple une filière avec laquelle on travaille peu, c'est un peu compliqué ! C'est pareil pour d'autres

232 filières en sciences humaines, il y a une fille qui a fait un parcours classique, elle s'est retrouvée à  
233 refaire un master SIFA par ce que la dernière filière donnait un aspect plus professionnalisant. Mais  
234 après ça dépend aussi des enseignants qui partent du principe que l'université c'est l'enseignement et  
235 la recherche et que ça ne relève pas de leurs missions d'orienter après la formation. C'est un peu  
236 dommage, moi j'ai du mal à comprendre comment on peut enseigner une discipline sans accompagner  
237 l'étudiant dans ce qu'il va en faire, hormis passer les concours et travailler dans la fonction publique.  
238 Et la fonction publique elle n'absorbera pas tout le monde et de moins en moins et même  
239 l'enseignement. Voilà donc, on a des enseignants qui sont plus sensibilisés à cette question là plus que  
240 d'autres. Il y a des profs avec qui on travaille depuis le début, après il y a aussi le bouche à oreille qui  
241 fait que de plus en plus les enseignants viennent vers nous : « ha ça c'est intéressant ta ta ta ta »

242 Et puis encore des filières pour qui on reste dans l'académique et c'est pas le rôle de l'université de  
243 préparer l'insertion, alors que au niveau de la loi LRU de 2007 c'est inscrit dans ses missions  
244 officielles : la troisième mission est l'aide à l'insertion en créant des bureaux d'aide à l'insertion  
245 professionnelle. Nous, nos postes ont été créés suite à ça. c'est appliqué puisque dans toutes les  
246 universités il y a un bureau d'aide à l'insertion. C'est plutôt comment les profs s'en saisissent ou pas.  
247 Il y a des enseignants qui font jamais appel à nous.

## 248 **h25 Comment est appliquée concrètement cette loi ?**

249 H25 En fait dans les contenus des cours, il y a des heures obligatoires dédiées à l'insertion  
250 professionnelle par exemple. Maintenant en master je crois que c'est six heures sur les questions pro.  
251 Alors ça peut être faire venir des professionnels pour parler de leur métier, ça peut être : travailler sur  
252 un cv, une lettre de motivation, voilà. Et dans le cadre des licences, il y a dix heures obligatoires je  
253 crois que c'est passé à six en L1 et L3. Donc c'est des choses qui rentrent au fur et à mesure dans le  
254 contenu quoi. Mais après hei.....

## 255 **h26 Malgré tout ce que vous me dites, les étudiants sont perdus et ne savent pas à qui s'adresser 256 pour ces questions d'insertion. Comment comptez-vous palier à cela ?**

257 H26 Là on est intervenu en dans une filière des Deux-Lions pour la première fois, puisque le  
258 responsable de master a changé, donc la personne qui arrive veut mettre en place un certains nombre  
259 de trucs et là on se rend compte qu'en fait les étudiants n'ont aucune représentation des métiers. Ils ne  
260 savent pas quoi en faire avec un matser2, c'est fantastique quand même ! Donc ce qui va être  
261 intéressant c'est de mettre en place un dispositif avec cet enseignant : deux ou trois interventions qui  
262 vont permettre de travailler sur ces questions là, pour essayer de mieux préparer ces étudiants là. Mais  
263 c'est vrai que ça dépend beaucoup de l'enseignant responsable s'il est sensibilisé à la question ou pas  
264 he... Après il y a des profs avec qui on travaille super bien depuis longtemps, par exemple une filière  
265 en langues étrangères. Après on travaille aussi beaucoup avec pas mal de filières des Deux-Lions,

266 après c'est une question de personnes. Moi je sais que dans ce cadre là j'ai rencontré la secrétaire des  
267 masters 2 elle travaille très étroitement avec les enseignants, que j'ai eu sur une formation par ailleurs  
268 pour elle, puis je sais pas, on a discuté de ce qu'on faisait ici et elle m'a dit : « mais c'est génial  
269 pourquoi on ferait pas ça avec nos masters ? » Elle en a parlé aux profs, et c'est rentré dans les esprits.

270 **h27 Si j'ai bien compris, c'est à l'étudiant de venir demander vos services ?**

271 H27 Oui ça c'est une base, je veux dire quelque soit la littérature que vous lisez, la personne doit être  
272 actrice de ses démarches, mais c'est évidemment là qu'on se rend compte comme vous le disiez qu'on  
273 est pas connu de plein d'étudiants. Que parfois les profs nous appellent pour une intervention de trois  
274 heures sur le cv et on voit arrivés des étudiants qui trainent les pieds, qu'est ce qu'on va faire en trois  
275 heures machin? Et puis ils se rendent compte que c'est hyper interactif, intéressant, et finalement on  
276 les voit ressortir plutôt contents, alors qu'ils arrivaient trainant les pieds.

277 Moi je me rends compte que sur chaque atelier, j'ai toujours au bout du compte en fonction du  
278 nombre, mais peut être quatre ou cinq étudiants qui prennent ensuite rendez vous avec moi, qui  
279 découvrent, ha oui vous faites ça ? Est ce que je peux venir vous voir pour ça ? ha bien oui !

280 Donc si finalement le truc était pas obligatoire, imposé dans leur maquette, c'est des gens qu'on aurait  
281 jamais vu. Mais bon, sur le coup ils sont pas volontaires pour venir mais souvent, ils sont plutôt  
282 satisfait.

283 **h28 Et si je vous dis en termes de temporalité sur combien de temps organisez vous votre  
284 accompagnement ?**

285 H28 Alors c'est la difficulté ici, c'est-à-dire que quand je travaillais pour un prestataire de pôle emploi  
286 j'avais un vrai suivi de trois mois. Arrivée ici il n'y a pas de suivi, rien d'imposé. C'est-à-dire que  
287 quelqu'un vient nous voir une fois, si on a répondu à la question c'est bon, et puis il y a des gens qu'on  
288 va revoir deux fois trois fois, etc. il y a par exemple des gens que j'ai suivi de la licence au master  
289 quoi !

290 Ça dépend, le passeport vie pro qu'on a mis en place c'est deux mois, je vois la personne à peu près  
291 une fois par semaine.

292 On a des ateliers de trois heures intercalés en entretiens d'une heure. On voit la personne plusieurs fois  
293 dans la semaine après on est souple. Si par exemple une personne me dit j'ai un entretien et il faut le  
294 préparer, je trouve toujours un moyen pour rajouter une heure.

295 **h29 Et là récemment avez-vous un exemple d'un suivi et qui a trouvé du travail suite à votre  
296 accompagnement ?**

297 H29 En tête oui, j'ai une dame qui a fait marketing des services que j'ai accompagné et puis qui a un  
298 parcours très linéaire, qui est sortie à vingt trois ans, elle est jeune quoi ! Elle a fait tout un processus  
299 de recrutement pour travailler dans un cabinet de recrutement à Bordeaux dans un cabinet d'avocats  
300 avec quatre entretiens : avec la directrice de communication, la chargée de communication et puis avec  
301 les avocats. Un processus très très dur, elle est arrivée dans les deux derniers, c'est pas elle qui a été  
302 choisie par ce qu'elle était un peu jeune et que face à des avocats il fait avoir du répondant. Donc elle  
303 était un peu déçue mais en même temps c'était un entraînement incroyable. Donc là elle m'a renvoyé  
304 un message pour me dire qu'elle avait un contrat à la Macif sur le marketing, ce qu'elle cherchait  
305 quoi !

306 **h30 C'était suite à ce que vous aviez fait ensemble ?**

307 H30 Oui, après puis ils sont autonomes, une fois qu'ils ont compris le principe du cv, validé, après ils  
308 se débrouillent. Mais à chaque entretien ils viennent me voir par ce que c'est pas le même poste, c'est  
309 pas la même entreprise. Mais j'ai aussi eu des gens sur le groupe précédent qui est en psycho une  
310 clinicienne qui avait décroché un cdd de six, je crois un remplacement à l'hôpital. Son contrat s'est  
311 terminé, elle est revenue me voir me disant j'ai re postulé, je la reçois en entretien, je la prépare et elle  
312 a été réembauchée. J'ai aussi des nouvelles de gens un an après. En tout cas on fait un suivi à six mois  
313 mais les gens donnent des nouvelles.

314 **h31 C'est lié à votre personnalité ?**

315 H31 Oui, mais ce qui me semble important c'est une vraie relation de confiance avec les gens. Quand  
316 ils partent je leur dis si vous recherchez à nouveau vous revenez voilà !

317 Je crois qu'on a une structure où on a encore ce luxe et on en profite ! Pour moi c'est fondamental  
318 dans le travail que je fais et ça tient aussi à la personnalité de nos supérieurs qui sont très ouverts et à  
319 l'écoute sur ça. Enfin, moi aussi par ce que moi j'ai des convictions très fortes sur ça et je ne  
320 transigerai pas sur le temps que j'accorderai à telle ou telle la personne. Alors que si vraiment on était  
321 débordé de monde il faudrait faire autrement. Moi je sais que quand j'ai travaillé pour le prestataire  
322 j'avais dix entretiens par jour. C'était hallucinant ! Aujourd'hui je me suis dit je fais maximum quatre  
323 entretiens par jour et pas plus et je veux pas aller au delà si non... je peux me permettre. Et on a encore  
324 des indicateurs, des taux de machins, de ceci, nous on a des indicateurs, on n'a pas cette pression là.  
325 J'avoue que cela me correspond pas et j'ai aussi des missions de service d'intérêt général, des  
326 missions de service public, et pour moi c'est essentiel que ces services là soient gratuits et accessibles  
327 à tous et j'ai le temps de pouvoir accompagner les gens quoi ! Après il y en a qui s'en saisissent,  
328 d'autres pas. C'est leur problème après.

329 **h32 De tout ce que vous me dites c'est quoi l'accompagnement pour vous ?**



330 H32 C'est une richesse, on parle beaucoup d'empathie, mais moi l'accompagnement c'est de réussir à  
331 comprendre la personne que j'ai en face de moi. Et si ça j'y arrive bien, je pense qu'ensuite je pourrai  
332 la guider, lui donner les outils les plus adaptés à elle. C'est vraiment, ha... je crois qu'il y a un gros  
333 travail, c'est pas... de mettre qui on est de côté mais... de vraiment pouvoir accueillir la personne dans  
334 tout ce qu'elle est, pourquoi elle a fait comme ça ou pas fait, sans se dire : moi j'aurai pas fait comme  
335 ça ! Et une fois que j'ai compris tout ça, mais c'est ça qui est excellent : c'est de comprendre tout ce  
336 maillage, tout ce qui peut faire écho. Une fois qu'on l'a accueilli au mieux, je pense qu'on est aussi en  
337 mesure de mieux répondre à ses attentes et lui donner les outils dont elle a besoin. Mais je crois que  
338 .... J'ai des collègues qui n'ont pas cette vision là, on a un parcours différent et c'est ça qui fait qu'on  
339 soit aussi complémentaires. Voilà, c'est pour ça que je suis aussi bien ici : j'ai le luxe de pouvoir faire  
340 encore ça quoi.

341 **h33 Et c'est lié à votre parcours de formation ?**

342 H33 Je pense que oui. Mais je suis pas sûre... je pense que mon parcours de formation m'influence  
343 mais je pense que c'est pas par ce qu'on a ce parcours là qu'on a cette démarche là. J'ai des collègues  
344 ou camarades de promo qui ont fait psycho comme moi et qui ont pas forcément vision là. Mais je  
345 pense que ça tient à moi, je sais pas comment je vais le dire, je suis passionnée par la vie des autres,  
346 c'est un peu bête de le dire comme ça mais c'est....(rire) c'est ça que je trouve hyper intéressant,  
347 hyper riche et qui m'a fait rencontrer des gens à des parcours incroyables et tous différents, j'ai  
348 appris de chaque personne même la plus désagréable ou qui ne sait pas lire, le mec qui a trafiqué de la  
349 drogue toute sa vie et ben je crois que chaque personne m'a apporté quelque chose.

350 **h34 Que pensez vous de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés en ces moments de crise?**

351 H34 C'est la meilleure, c'est pas compliqué : plus on a de diplôme plus on a de chance pour trouver du  
352 travail rapidement. Le meilleur diplôme c'est le master. Le doctorat c'est des problématiques  
353 différentes. Je ne sais si vous êtes allée voir les taux d'insertion sur le site de l'université, en fonction  
354 des filières on est à 92%, 95% d'insertion. Donc moi je trouve que c'est pas si mal sauf que le  
355 problème de l'université c'est qu'elle sait pas communiquer. Même si on a des bons chiffres ou des  
356 bons résultats, oui... et puis on a encore une image hyper poussiéreuse de la fac on fout rien...  
357 machin, chacun fait ce qu'il veut. Alors que c'est vraiment de moins en moins le cas quand on voit au  
358 niveau des formations, ce qu'ils mettent en place, etc. moi par rapport à mon époque, ça a déjà  
359 vachement évolué et je trouve que les résultats sont vraiment loin d'être mauvais. A C.... on est au  
360 niveau de la moyenne nationale...il y a pas à rougir des résultats qu'on peut avoir quoi ! Après ça  
361 dépend des filières, moi je suis plutôt... les études le montrent ha, plus le diplôme est élevé plus le  
362 temps de la recherche d'emploi est court. En fait, ça dépend de comment les filières fonctionnent, il y  
363 a celles qui se mettent plutôt dans l'alternance : l'étudiant qui sort d'un apprentissage à la sortie du  
364 master 2, ils ont pratiquement un ou deux ans d'expérience derrière eux. A poly tec en informatique

365 les entreprises viennent chercher les étudiants. Les étudiants sortent, ils ont du boulot ils sont même  
366 diplômés. Par contre certaines filières en sciences humaines par exemple, encore que ça change, voilà  
367 on est encore dur des formules où soit il y a pas de stage obligatoire ou voilà ! Donc tout dépend aussi  
368 de l'avancée à l'intérieur des filières. Et puis pour intervenir dans les masters 2, entre ceux qui sont en  
369 alternance ou pas, il y a une différence incroyable de maturité, ils captent vite, d'emblée on le sait ça  
370 se sent. Par ce qu'ils sont en poste, une vision de l'entreprise, travaillent dans des équipes, un  
371 hiérarchique au dessus, rendre des comptes, etc. Le master est plus qu'une valeur sûre pour trouver du  
372 travail. Ceux que j'ai suivi je sais pas s'il y en a beaucoup qui sont sur le carreau. Le temps peut être  
373 un peu variable. Mais pour les masters 2 on dit qu'il faut six mois. Alors il y en a qui vont trouver au  
374 bout de deux moi, d'autres à neuf mois, mais... après ça dépend aussi si la personne est mobile ou pas,  
375 le secteur visé, il y a d'autres facteurs qui rentrent en compte. Non, non je pense qu'il faut arrêter le  
376 discours hyper négatif sur l'université, c'est faux, les résultats montrent que c'est faux. L'université  
377 doit faire rentrer certaines filières dans le professionnel pour avoir une vision plus pragmatique des  
378 choses.

379 **h35 Rencontrez-vous des difficultés dans l'accompagnement que vous menez ?**

380 H35 Très peu, par rapport au poste que j'avais avant, c'est vrai que j'avais des personnes pas  
381 volontaires : là où j'étais prestataire, j'avais trois mois d'accompagnement, les gens étaient contraints  
382 et forcés pendant trois mois. Là les personnes qui viennent ici sont volontaires. Et puis c'est des gens  
383 autonomes, moins de situations de difficultés sociales ou familiales, ils percutent vite.

384 **h36 Quels conseils donnez-vous aux étudiants ?**

385 H36 Quand j'ai des jeunes en licence, je leur demande d'aller au-delà de ce qui est obligatoires à la  
386 fac, faites des stages, pas juste pour mettre un plus sur le cv mais pour savoir ce que vous voulez faire  
387 ou pas. C'est de réussir à leur faire prendre un peu de recul. Réussir à leur faire dire leurs atouts, les  
388 valoriser. On a mis des exercices sur la formation : souvent on me dit : « j'ai un master mais je sais  
389 rien faire », pour les faire dire quels sont leurs atouts et déjà leur faire dire qu'ils en ont. Souvent les  
390 candidatures ne sont pas à la hauteur du parcours : quand les gens racontent sur leur parcours, stages,  
391 alternance, il y a plein de choses mais quand je vois le cv c'est superficiel par rapport à ce que la  
392 personne a raconté.

393 On va chercher, décortiquer sur chaque expérience, les qualités, les compétences, voilà il faut jouer  
394 sur tout ça. De manière générale il faut essayer de comprendre, ça peut nous apporter en tant que  
395 personne.

396 On alterne en fait : j'ai un premier entretien où je décortique tout, puis on alterne les entretiens les  
397 ateliers, les entretiens les ateliers. Les ateliers ça permet de donner un conseil général à tous sur le  
398 cv... par contre un entretien individuel ça va me permettre de m'ajuster voir qui a besoin de travailler

399 son projet pro, plusieurs simulations ou pas, etc. après ce qui est sympa dans les ateliers c'est qu'on  
400 est avec des gens de même niveau, même situation et qui se rassurent de se retrouver dans la même  
401 problématique. Et puis ça permet aussi de favoriser les échanges entre eux, je me souviens l'atelier  
402 doit se terminer à midi, mais ils continuent à travailler en groupe, à treize heures je suis obligée de  
403 mettre les gens dehors. C'est ça qui est intéressant, cette émulation qui se crée, les échanges, ha... et  
404 puis moi pour avoir vécue la recherche d'emploi après mon DESS et ben quand on est seul devant son  
405 ordinateur, c'est pas facile... j'ai mis deux mois pour trouver mais ha... j'ai pris un cdd d'un mois deux  
406 jours par semaine, je me suis dit plutôt que d'être chez moi à ne rien faire alors après finalement c'était  
407 un cdd d'un mois à temps plein, et puis un cdd de deux mois et je suis restée deux ans. Mais c'était des  
408 conditions où j'avais des cdd d'usage, j'étais relouée comme un intermittent de spectacle et les  
409 vacances j'avais pas de contrat j'étais aux Assedic, payée au rat des pâquerettes. Voilà mais en même  
410 temps j'ai fait le choix de prendre le premier poste qui venait, c'était pas un cdi à temps plein mais  
411 ....effectivement ça m'a fait de l'expérience qui m'a fait développer plein de compétences et passer  
412 des concours pour arriver ici, enfin...je dis aux étudiants prenez le premier poste qui vient, le dur c'est  
413 de mettre le pied dedans, après on sait que c'est pas éternel, c'est un tremplin, il vaut mieux faire des  
414 concessions tout de suite ... moi j'ai des copines de promo qui ont fait la même chose et ça bien  
415 marché derrière et débouché sur d'autres postes,...

416 **h37 Vous aviez parlé de lien entre étudiants et entreprises comment le créez-vous ?**

417 H37 On a mis en place un atelier comme les cv et les lettres, on fait intervenir une consultante à ce  
418 sujet là. Et dans les actions qu'on peut mettre en place : et ben effectivement créer des liens entre les  
419 entreprises, les professionnels et nos étudiants, pour qu'à un moment donné pour que autour d'une  
420 activité qui n'a pas de lien avec l'insertion, on puisse se faire rencontrer des gens. On avait fait ça une  
421 fois autour d'un mur d'escalade : les professionnels et les étudiants étaient raccordés ensemble, et une  
422 fois que plus de costard et tous en shorts et en harnais déjà ça casse un peu les stéréotypes et on s'est  
423 retrouvé en pot avec des échanges de téléphone et ceci cela, etc. L'idée c'est qu'entre eux ils fassent  
424 marcher le réseau. L'important c'est de bien choisir son stage c'est fondamental c'est ça que vous allez  
425 vendre derrière. Moi, les gens que j'ai suivis, je peux pas être pessimiste, après peut être que ceux qui  
426 sont dans la galère on les voit pas ha...

427 **h38 Je vous remercie beaucoup.**

Ligne de référence	Unité de sens	Mots clés	Sous thème	Thème
1-9	<p><b>h1 Je vous demanderai dans un premier temps de me parler de votre métier au sein de la MOIP !</b></p> <p>H1 « Alors je suis ... en terme de grade je suis ingénieur d'études et je suis responsable du pôle insertion, il y a un pôle orientation et un pôle insertion à la MOIP. Je suis psychologue de travail de formation. Je suis là depuis 6 ans et auparavant j'ai travaillé pour un prestataire de l'ANPE à l'époque sur de la recherche d'emploi et de la reconversion. Et donc de mon métier et de ce que je fais aujourd'hui, je suis pratiquement la moitié du temps en entretien avec des étudiants des jeunes diplômés sur de la recherche de stages ou d'emploi, en intervention sur des masters, sur des ateliers cv, lettre de motivation, entretiens, réseaux professionnels »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grade ingénieur</li> <li>- Responsable</li> <li>- Pôle insertion</li> <li>- MOIP</li> <li>- Psychologue de travail</li> <li>- 6ans, prestataire ANPE</li> <li>- Métier aujourd'hui</li> <li>- Moitié temps</li> <li>- Entretien avec des étudiants diplômés</li> <li>- Intervention masters, ateliers cv, lm, entretiens, réseaux</li> </ul>	<p>Métier, fonction,</p> <p>Exercice, lieux,</p> <p>Temporalité, public</p> <p>Diplômés universitaires, nature du travail, outils</p>	Accompagnement/insertion professionnelle
10-15	<p><b>h2 Et vous intervenez le long de l'année ?</b></p> <p>H2 « Oui, tout au long de l'année et je dirai que l'autre moitié du temps c'est plutôt de la gestion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Long de l'année</li> <li>- Moitié du temps</li> <li>- Gestion de projets d'insertion professionnelle</li> <li>- 'Passport vie pro'</li> </ul>	<p>Durée, temporalité, domaine, tâches, insertion professionnelle, outils,</p>	Accompagnement

	<p>du temps de projets sur des projets d'insertion professionnelle comme la semaine de l'insertion professionnelle par exemple. On a mis en place un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi qui s'appelle « passeport vie pro ». Il y a effectivement toute la partie accompagnement mais aussi la partie organisation, communication. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation/communication</li> </ul>	communication, polyvalence	
16-20	<p><b>h3 Ce dispositif est nouveau ?</b></p> <p>H3 « .... un an et demi depuis que c'est mis en place. Donc voilà je suis aussi bien sur de l'accompagnement pur, presque de l'ingénierie, en tous cas, monter des projets d'insertion et puis après la coordination du pôle insertion. (...) moi j'interviens dans le master psycho du travail à titre perso, je fais de la formation auprès d'agents de l'université sur la préparation des oraux de concours. Ça fait que j'ai un poste assez polyvalent. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositif</li> <li>- Un an et demi</li> <li>- Pur accompagnement</li> <li>- Coordination</li> <li>- Projets d'insertion</li> <li>- Master psycho du u travail</li> <li>- Poste polyvalent</li> </ul>	<p>Temporalité</p> <p>accompagnement</p> <p>Polyvalence</p> <p>insertion</p>	Fonction
22-31	<p><b>h4 Votre emploi vient comme suite logique à votre cursus ?</b></p> <p>« H4 En fait quand je suis arrivée c'était une création de poste. Donc il y avait rien, il existait</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création poste</li> <li>- Il y avait rien</li> <li>- Il existait rien</li> <li>- Nouveau à l'université</li> </ul>	Constat, liberté d'agir,	Système d'orientation

	rien avant et comme c'était nouveau à l'université, les gens ne savaient rien. On m'a laissé un peu carte blanche. (...) C'était en fin 2007 quand je suis arrivée ici. C'est à partir de la loi LRU que les bureaux à l'insertion professionnelle se sont mis en place, avant c'était que de l'orientation avec le SUIO. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carte blanche</li> <li>- Fin 2007</li> <li>- L'orientation</li> </ul>	construire,  Temporalité, orientation	
<b>32-37</b>	<b>h5 Vous recevez tous publics ?</b>  « H5 Oui mais...pas tous publics, mais tous les étudiants, alors on reçoit aussi les gens qui sont en reprise d'études voilà (...) on a plutôt tendance à recevoir les gens qui sont en fin de cursus, qui recherchent leurs stages de fin d'études, ou alors ceux qui ont fini et qui cherchent leur premier emploi. Bon c'est la tendance générale, mais après on reçoit tous les gens qui passent la porte d'ici. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas tout public</li> <li>- Tous les étudiants</li> <li>- Gens de fin d'études</li> <li>- Ont fini</li> <li>- Cherchent leur premier emploi, stages</li> <li>- Tous les gens qui passent la porte d'ici</li> </ul>	Public suivi  Nature du suivi, étudiants, généralités	Accompagnement

<p><b>38-50</b></p>	<p><b>h6 Avez-vous un exemple précis à m'évoquer ?</b></p> <p>« H6 Justement, on est plein dedans : donc là passeport vie prof, on est à la deuxième session qui vient de commencer il y a quinze jours. Donc on est plein dedans pour les bac+4 et doctorats. Donc là, j'ai une dizaine d'étudiants, ça va d'un master MEEFA à un master marketing des services, un master RH...., on a tout par ce que sur les autres groupes, on a des gens qui viennent de l'histoire de l'art, des Tanneurs, de Grand mont, c'est varié.... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deuxième session</li> <li>- Quinze jours</li> <li>- Bac+4 et doctorants</li> <li>- Varié</li> </ul>	<p>Temporalité</p> <p>Type de public</p> <p>public hétéroclite</p>	<p>Accompagnement</p>
<p><b>51-75</b></p>	<p><b>h7 D'accord, avez-vous un exemple d'un étudiant qui vient des filières non sélectives ?</b></p> <p>« H7 He.....eh bien j'avais une étudiante en histoire, qui avait un parcours assez académique : licence d'histoire, master 2, enfin. Par contre, elle avait fait des stages en tourisme, tout ce qui est guide touristique et elle avait fait médiation culturelle. »</p> <p>« Elle a fait l'accompagnement passeport vie pro et elle a signé un service civique d'un truc (...) Un projet qui est complètement en lien avec sa formation, ses expériences, qu'est ce que je vais vous dire, bain, sinon..... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etudiante en histoire</li> <li>- Master 2</li> <li>- Guide touristique</li> <li>- En lien avec sa formation, expérience</li> </ul>	<p>Public</p> <p>Exemple de public suivi</p>	<p>Formation/emploi</p> <p>L'accompagnement</p>

	<p>(...) On m'a donné des nouvelles récemment d'une étudiante qui venait de marketing des services et qu'on a accompagnée en octobre, novembre et qui vient de signer son premier contrat à la Macif, voilà donc..... (...) Je suis pas sûre qu'on va réinventer l'eau chaude sur la notion d'accompagnement: je crois qu'il faut... la méthodologie, elle et pour moi la même quel que soit le public (...) C'est-à-dire que là, je travaille beaucoup avec l'ADVP par exemple, c'est une méthode que je trouve intéressante car elle permet de faire naître des vocations. Et on travaille sur un système d'ateliers avec en alternance des entretiens individuels qui permettent de s'adapter au besoin de chacun et on va aller creuser et travailler sur les acquis de formation, sur les acquis d'expériences, sur tout ce qui est TRE (cv, la lettre, la simulation d'entretiens), (...)on fait venir une consultante qui a fait beaucoup de recrutement cadres(...)Ensuite ce qui est bien à savoir, c'est qu'on est sur un public autonome, qui percute vite, donc il y a pas besoin de perdre du temps sur un encadrement (...), ils ont déjà des cv tout à fait corrects. Comme on part de quelque chose de correcte, alors je les pousse encore plus loin. J'ai envie de dire qu'accompagner des jeunes diplômés, on est sur de la dentelles quoi ! Par ce qu'à ce niveau bac+5, c'est une candidature qui est correcte, après c'est du détail, c'est finaliser des petites choses mais qui feront la différence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositif pour diplômés</li> <li>- Accompagné</li> <li>- Signé son premier contrat</li> <li>- La méthodologie</li> <li>- L'ADVP</li> <li>- Faire naître des vocations</li> <li>- Ateliers en alternance avec des entretiens</li> <li>- S'adapter</li> <li>- Acquis de formation</li> <li>- TRE</li> <li>- Fait venir une consultante</li> <li>- Besoin de savoir</li> <li>- Public autonome</li> <li>- Percute vite</li> <li>- CV corrects</li> <li>- Pousse plus loin</li> <li>- Niveau bac+5</li> <li>- Candidature correcte</li> <li>- On est sur de la dentelle</li> <li>- Après c'est du détail</li> <li>- Petites choses qui feront la différence</li> <li>- Point qui fera la différence</li> <li>- Comprendre l'objectif</li> <li>- Vers quoi, envie d'aller</li> </ul>	<p>Adéquation entre formation et projet d'emploi</p> <p>Méthodologie d'accompagnement</p> <p>Vocation</p> <p>Alternance d'outils</p> <p>Techniques</p> <p>Autonomie</p>	<p>Méthodologie d'accompagnement spécifique</p>
--	--	---	---	---



	<p>avec un étudiant qui va faire un cv et une lettre types et on y va (...) Après ce qui m'intéresse c'est de chercher le petit point qui fera la différence, de comprendre, par ce qu'on est quand même sur des niveaux élevés quoi ! Donc comprendre l'objectif de la personne, vers quoi elle a envie d'aller, qu'est ce qui correspond le mieux, comment mettre en valeur au mieux tous ses atouts. Voilà, je trouve qu'on est sur un travail plus précis, plus en profondeur qui passe d'abord par l'écoute. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspond le mieux</li> <li>- Travail précis</li> <li>- En profondeur</li> </ul>	<p>Motivation</p> <p>Profils corrects</p> <p>Particularité du suivi des diplômés</p> <p>Comprendre</p> <p>Objectifs</p> <p>Cibler la démarche</p> <p>Approfondir le suivi</p>	
76-81	<p><b>h9 Ce n'est donc pas le même accompagnement que pour une personne sans diplôme ?</b></p> <p>H9 « Oui ! c'est aussi des personnes qui ont des exigences vis-à-vis de nous, c'est-à-dire qu'ils attendent aussi un accompagnement hein... » (...) »</p> <p>« Je crois qu'ils attendent d'être écouté par ce qu'on se rend compte que quand on est étudiant, on fait son cursus et puis on enchaîne, on enchaîne, on enchaîne et à un moment ouff..., il</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigences</li> <li>- Ils attendent</li> <li>- Accompagnement</li> <li>- Etre écouté</li> <li>- Un moment ouff</li> <li>- Poser les choses</li> <li>- J'ai besoin de</li> <li>- Poser conditions</li> <li>- Mobilité, salaire, tout soit</li> </ul>	<p>Public exigeant</p> <p>Besoin,</p> <p>Attente</p> <p>d'accompagnement,</p> <p>D'écoute,</p>	<p>Adapter l'accompagnement</p>

81-91	<p>faut poser un peu les choses et de dire voilà j'ai besoin de ça, j'ai pas envie de ça. Poser aussi les conditions de mobilité, de salaire, enfin que tout soit claire. » (...)</p> <p>« Mais ils attendent aussi qu'on comprenne bien leur formation, les postes, donc c'est pas évident.</p> <p>Et souvent Pôle emploi, c'est le retour que j'ai sur des profils comme ça, sur certains masters, rien que l'intitulé, hein ...C'est très nébuleux pour eux. Quand ils comprennent pas l'intitulé, ils ne peuvent rien proposer....L'avantage qu'on a ici c'est qu'on connaît les diplômes, on intervient dans pas mal de master2, donc on connaît les cursus, à peu près les lieux de stages, les types de postes, donc voilà.(...) Donc c'est vrai ça c'est un avantage, mais aussi on est face à des gens qui sont plus exigeants, donc ça nécessite de se tenir à jour et pouvoir proposer des postes qui sont adaptés. »</p>	<p>claire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprene leur formation</li> <li>- Pas évident</li> <li>- Certains masters, nébuleux</li> <li>- Pôle emploi ne peut rien proposer</li> <li>- Avantage ici c'est qu'on connaît les diplômes</li> <li>- Types de postes</li> <li>- Cursus</li> <li>- Gens exigeants</li> <li>- Se tenir à jour</li> <li>- Pouvoir proposer</li> <li>- Postes adaptés</li> </ul>	<p>Etat des lieux et de situation</p> <p>Compréhension des cursus</p> <p>Formations</p> <p>Stratégies de propositions</p> <p>Connaissance des formations et des cursus</p> <p>Public exigeant</p> <p>Ecoute et adaptation</p>	<p>Posture spécifique/</p> <p>Ecoute/</p> <p>Adaptation</p>
-------	--	---	---	---

<p><b>94-113</b></p>	<p><b>h11 Et la personne dans ces cas là vient d'elle-même?</b></p> <p>H11 Ha.... ( rire) En tête, j'ai un exemple, j'ai une personne qui date d'il y a plusieurs années d'une personne qui avait fait un master en contentieux, alors c'est du droit, c'est très spécialisé, etc. Diplômée, elle est venue me voir pour me dire : « je veux pas du tout faire ça » (...) Donc, mais oui, on se retrouve avec des gens, surtout sur des filières un peu généralistes : même une psychologue de travail qui au final après son stage, me dit : « non, c'est pas ce que je veux faire ». (...) C'est un peu le problème de la fac, c'est-à-dire que tant que ça marche et puis il ya quand même du boulot on y va sans se projeter plus loin et puis une fois qu'on a le diplôme ou quand on est sur un stage long où on se rend compte vraiment de quoi il s'agit....(...)</p> <p>Donc avec lui, on est sûr qu'est ce qu'on peut avoir comme plan B, en roue de secours si cela ne marche pas ? Vers quoi vous auriez envie d'aller, auprès de qui vous aimeriez travailler, dans quel contexte ? Voilà. »</p> <p><b>h13 Donc si j'ai bien compris, l'orientation commence toujours par la situation actuelle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Master contentieux</li> <li>- Droit</li> <li>- Très spécialisé</li> <li>- Diplômés</li> <li>- 'Je veux pas du tout ça'</li> <li>- Filières généralistes</li> <li>- Au final 'c'est pas ce que je veux'</li> <li>- Le problème de la fac</li> <li>- Du boulot</li> <li>- Sans se projeter</li> <li>- On a le diplôme</li> <li>- Se rend compte</li> <li>- Sur un stage long</li> <li>- vraiment de quoi il s'agit</li> <li>- ce qu'on peut</li> <li>- plan B</li> <li>- auriez envie d'aller</li> <li>- auprès de qui</li> <li>- quel contexte.</li> <li>- comprendre parcours</li> <li>- décortiquer</li> </ul>	<p>Lien, relation entre</p> <p>Formation et</p> <p>Débouchés</p> <p>problème de motivations</p> <p>L'alternance</p> <p>Manque de projection</p> <p>Découverte de la réalité de l'emploi</p> <p>Stratégies</p>	<p>Formations universitaire /</p> <p>Monde du travail</p> <p>Système universitaire</p> <p>Motivation</p>
----------------------	--	--	---	--

113-159	<p><b>de l'étudiant et ce travail là vous le faites vous-même ou ?</b></p> <p>« H13 Du moment que la personne passe cette porte là, moi j'ai à cœur de comprendre le parcours de la personne. De tout décortiquer, d'aller fouiller les zones d'ombres, si je comprends pas quelque chose ou si quelque chose n'est pas claire ! J'ai pas à être d'accord avec le parcours de la personne, mais comprendre pourquoi elle a fait tel choix, pourquoi elle a renoncé, pourquoi là là là »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- j'ai pas à être d'accord avec le parcours</li> <li>- pourquoi tel choix</li> <li>- renoncé</li> <li>- pourquoi</li> <li>- besoin de comprendre</li> <li>- contrat avec la personne</li> <li>- projet pro</li> <li>- savoir valoriser</li> <li>- atouts</li> </ul>	<p>d'accompagnement</p> <p>Ciblage de secteurs</p> <p>Lien vocationnel</p>	Accompagnement
	<p>(...) les premiers entretiens durent un peu plus longtemps par ce que j'ai besoin de comprendre, de décortiquer, pour pouvoir savoir ensuite où on va, passer une sorte de contrat avec la personne, lui dire bon ben effectivement vous, il y à travailler votre projet pro ou sur ça, et puis il ya d'autres pour qui le projet est claire, donc les attentes c'est savoir valoriser ses atouts sur un cv ou une lettre, en entretien. (...)</p> <p>Par ce que souvent c'est là que ça coince un peu. Voilà, mais quoique qu'il arrive, oui je</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- coince</li> <li>- décortique</li> <li>- questions d'études</li> <li>- ou travail</li> <li>- toutes les sphères</li> <li>- par expérience</li> <li>- j'ai compris</li> <li>- abcès</li> <li>- pas à avancer</li> <li>- besoin</li> <li>- travailler en confiance</li> </ul>	<p>Méthodologie</p> <p>Posture</p> <p>Stratégies</p> <p>Conviction personnelle</p> <p>Comprendre l'autre</p> <p>Valoriser l'autre</p>	

	<p>décortique absolument tout. Je veux dire quand même si on est sur une question d'études ou de travail, pour moi ça implique forcément une résonnance sur toutes les sphères de la vie. (...)</p> <p>Moi par expérience, j'ai compris ça, c'est que si je sens qu'il y a un abcès, tant qu'il y a quelque chose qui n'est pas crevé, on arrivera pas à avancer.(...)</p> <p>J'ai besoin que l'abcès soit crevé et je pense que la personne aussi pour qu'on puisse travailler en confiance et avancer.</p> <p>(...) Finalement, d'être entendu par quelqu'un de l'institution et de dire là oui c'est dur, là il y a beaucoup de trucs, ouff et c'est reparti ...(...) handicap ou pas handicap, (...) des fois il suffit d'un temps de parole, ça permet de mieux poser les choses et de mieux repartir. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reparti</li> <li>- handicap</li> <li>- temps de parole</li> <li>- mieux repartir</li> </ul>	<p>volonté de balayer les freins</p> <p>Lien entre formation et vie personnelle</p> <p>Expérience</p> <p>Ruses</p> <p>Public handicapé</p> <p>Besoins de parler</p> <p>Ecoute</p> <p>Institution</p> <p>Confiance</p>	<p>Accompagnement</p> <p>Posture</p> <p>Rôle de conseiller en insertion</p>
--	---	--	---	---

160-170	<p><b>h15 L'écoute est importante alors ?</b></p> <p>H15 Oui, je crois.</p> <p><b>h16 Vous avez besoin de ça ?</b></p> <p>« H16 Oui c'est ce que j'aime, c'est pourquoi je fais ce métier, c'est-à-dire que ce qui m'éclate c'est de fermer cette porte et de ne pas savoir qui j'ai en face de moi et d'avoir tout à découvrir, tout à comprendre.(...) c'est jamais les mêmes groupes, jamais les mêmes personnes et ce que j'adore c'est casser d'emblée leurs représentations. (...) »</p> <p>« Moi j'adore intervenir en cours et faire parler les gens et faire émerger du groupe les idées, les contradictions, c'est ça que je trouve hyper intéressant quoi. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- j'aime</li> <li>- métier</li> <li>- fermer les portes</li> <li>- découvrir</li> <li>- comprendre</li> <li>- groupe</li> <li>- casser les représentations</li> <li>- j'adore</li> <li>- faire parler les gens</li> <li>- faire émerger du groupe</li> <li>- les idées/contradictions</li> </ul> <p>hyper intéressant</p>	<p>Amour de son métier</p> <p>Inconnu</p> <p>Entretien individuel/ collectif</p> <p>Interaction</p> <p>Parole</p> <p>Dynamique du groupe</p>	<p>Posture d'animation</p>
	<p><b>h17 L'accompagnement vous prend beaucoup de temps ?</b></p> <p>H17 « C'est à peu près la moitié de mon temps de travail. Je crois que j'aimerais que ça prenne plus de temps (...) j'ai vraiment progressé, acquis une nouvelle compétence, etc ... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- moitié de mon temps</li> <li>- j'aimerais</li> <li>- plus de temps</li> <li>- vraiment progressée</li> <li>- acquis</li> <li>- nouvelles compétences</li> <li>- transmettre</li> </ul>	<p>Métier</p> <p>Temporalité</p> <p>Amour du métier</p> <p>Progression</p>	

<b>171-185</b>	<p>(...) j'adore faire de la formation (...) j'essaie juste de transmettre! (...)</p> <p>Et puis quand on a un renvoi de mail qui nous dit voilà je vous donne des nouvelles, voilà, j'ai trouvé, la reconnaissance elle est là quoi. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reconnaissance</li> </ul>	<p>Acquisition</p> <p>Compétences</p> <p>Transmission de savoir</p> <p>reconnaissance</p>	<p>Reconnaissance</p> <p>Formation</p>
<b>186-205</b>	<p><b>h18 Très bien, vous êtes rattachée à l'université, mais vous n'avez que ce bureau ? Pensez-vous que tous les étudiants vous connaissent ?</b></p> <p>H18 « C'est toute la problématique qu'on a, c'est-à-dire qu'on est multi sites.(...) Là c'est plus facile, il y a tous les services universitaires</p> <p>On fait une permanence à Grand mont et on en a fait une en droit et en droit on a arrêté par ce qu'il y a personne (...) une école comme FBS ou n'importe quelle école a son propre service d'orientation, de stages... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- problématique</li> <li>- université multi sites</li> <li>- permanence</li> <li>- arrêté</li> <li>- il y a personne</li> <li>- Ecole comme FBS</li> <li>- Service d'orientation</li> <li>- Stages</li> </ul>	<p>Lieux</p> <p>Difficultés à l'université</p> <p>Manque d'information</p> <p>Différence entre grandes écoles et université</p>	<p>Université</p>
<b>206-225</b>	<p><b>h120 Avec quels organismes travaillez-vous ?</b></p> <p>« H20 On a un partenariat avec le Pôle Emploi, l'APEC, on est aussi dans le cadre du SPO, bon le SPO c'est rassembler tous les organismes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partenariat</li> <li>- pôle emploi</li> <li>- APEC</li> <li>- SPO</li> <li>- BIJ</li> </ul>	<p>Partenaire de l'insertion professionnelle</p>	<p>Partenariat/</p> <p>Insertion professionnelle</p>

	<p>d'orientation en fait afin de se rencontrer de se connaître, de mettre en place des stratégies communes, donc il y a le BIJ, les CIO,</p> <p>Missions locales (...) L'AFIJ qui a disparu depuis.</p> <p>(...) H21 Moi par rapport à mon poste je travaille pas mal avec Pôle emploi</p> <p>mais l'APEC intervient aussi surtout travaille avec des entreprises en direct pour qu'elles puissent venir rencontrer les étudiants. (...) on a des dispositifs comme « le training job dating » (...) ensuite les entretiens (...) faire en sorte que les étudiants de la promo rencontrent des recruteurs afin de passer des simulations. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CIO</li> <li>- AFIJ</li> <li>- Entreprise direct</li> <li>- Rencontrer étudiants</li> <li>- Dispositif</li> <li>- Job training</li> <li>- Recruteurs</li> <li>- simulations</li> </ul>	<p>Outils</p> <p>Lien</p> <p>Monde de l'entreprise/</p> <p>Monde des diplômés</p> <p>Rencontre</p> <p>Echange</p>	<p>Emploi</p>
226-246	<p><b>h23 Pour quelle filière ?</b></p> <p>H23 (...) « avec le FLE, avec les psychos (...) en lettres non, c'est un peu compliqué ! (...) Mais après, ça dépend aussi des enseignants qui partent du principe que l'université c'est l'enseignement et la recherche et que ça ne relève pas de leurs missions d'orienter après la formation » (...) C'est un peu dommage, moi j'ai du mal à comprendre comment on peut</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FLE, Psycho</li> <li>- En Lettres non</li> <li>- Compliqué</li> <li>- Dépend des enseignants</li> <li>- Principe, que l'université c'est l'enseignement pas de leurs missions d'orienter après la formation'</li> <li>- Dommage</li> <li>- Mal à comprendre</li> <li>- Comment enseigner une discipline sans accompagner l'étudiant....</li> <li>- Filières restent dans</li> </ul>	<p>Collaboration</p> <p>Implication</p> <p>Complication de rapports</p> <p>Missions de l'université</p> <p>Partenariat interne</p>	<p>Université</p> <p>Orientation</p>



	enseigner une discipline sans accompagner l'étudiant dans ce qu'il va en faire. (...) Et puis encore des filières pour qui on reste dans l'académique et c'est pas le rôle de l'université de préparer l'insertion, alors que au niveau de la loi LRU de 2007 c'est inscrit dans ses missions officielles »	l'académique C'est pas le rôle de l'université de préparer à l'insertion	Déséquilibre  Non-accompagnement des enseignants  Rapport à l'insertion des jeunes diplômés	Non- accompagnement
247-281	<p><b>h25 Comment est appliquée concrètement cette loi ?</b></p> <p>« H25 En fait dans les contenus des cours, il y a des heures obligatoires dédiées à l'insertion professionnelle par exemple.(...) ça dépend beaucoup de l'enseignant responsable s'il est sensibilisé à la question ou pas he... (...) »</p> <p>On se rend compte comme vous le disiez qu'on est pas connu de plein d'étudiants</p> <p>qui traînent les pieds,</p> <p>Et puis ils se rendent compte que c'est hyper interactif, intéressant, et finalement on les voit ressortir plutôt contents, alors qu'ils arrivaient traînant les pieds. (...) »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans les contenus</li> <li>- Des heures dédiées</li> <li>- L'insertion professionnelle</li> <li>- Ça dépend de l'enseignant responsable de la filière</li> <li>- Sensibilisé ou pas</li> <li>- Pas connu des étudiants</li> <li>- Se rendent compte que c'est hyper interactif, intéressant</li> <li>- Ressortent content</li> <li>- Difficulté ici</li> <li>- Arrivée ici</li> <li>- Pas de suivi</li> <li>- Rien d'imposé</li> <li>- Des gens suivis de la licence au master</li> <li>- Deux trois fois</li> <li>- Passeport vie pro c'est deux mois, une fois par semaine</li> <li>- Ateliers intercalés</li> <li>- On est souple</li> </ul>	<p>Programmes universitaires</p> <p>Sensibilité à l'insertion</p> <p>Bienfaits des ateliers</p> <p>reconnaissance</p>	Insertion professionnelle

<p><b>281-303</b></p>	<p><b>h28 Et si je vous dis en termes de temporalité sur combien de temps organisez vous votre accompagnement ?</b></p> <p>« H28 Alors c'est la difficulté ici (...) Arrivée ici il n' y a pas de suivi, rien d'imposé. (...) quelqu'un vient nous voir une fois, si on a répondu à la question c'est bon, et puis il y a des gens qu'on va revoir deux fois trois fois, etc. il y a par des gens que j'ai suivis de la licence au master quoi !</p> <p>Ça dépend, le passeport vie pro qu'on a mis en place c'est deux mois, je vois la personne à peu près une fois par semaine.</p> <p>On a des ateliers de trois heures intercalés en entretiens d'une heure. On voit la personne plusieurs fois dans la semaine après on est souple. Si par exemple une personne me dit j'ai un entretien et il faut le préparer, je trouve toujours un moyen pour rajouter une heure. »</p> <p><b>H29 Et là récemment avez-vous un exemple d'un suivi et qui a trouvé du travail suite à votre accompagnement ?</b></p> <p>H29 « En tête oui, j'ai une dame qui a fait marketing des services que j'ai accompagné. (...)</p> <p>Elle a fait tout un processus de recrutement pour</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un entretien, il faut le préparer</li> <li>- Un moyen pour rajouter une heure</li> </ul>	<p>Contexte de travail difficile</p> <p>Tout à inventer</p> <p>Programme personnel</p> <p>Souplesse de suivi</p> <p>Investissement temporel</p> <p>Conditions de recrutement pour les diplômés</p>	<p>Cadre d'accompagnement</p>
-----------------------	---	---	--	-------------------------------

	<p>travailler dans un cabinet de recrutement à Bordeaux dans un cabinet d'avocats avec quatre entretiens. (...) Un processus très très dur (...) elle est arrivée dans les deux derniers (...) Donc elle était un peu déçue mais en même temps c'était un entraînement incroyable. (...)</p> <p>Donc là elle m'a renvoyé un message pour me dire qu'elle avait un contrat à la Macif sur le marketing, ce qu'elle cherchait quoi »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- J'ai accompagné</li> <li>- Processus de recrutement</li> <li>- Quatre entretiens</li> <li>- Un processus très très dur</li> <li>- Entraînement incroyable</li> <li>- Elle avait un contrat à la Macif, ce qu'elle cherchait</li> <li>-</li> </ul>	<p>Parcours d'insertion dur</p> <p>Persévérer paye !</p>	<p>Réalités du recrutement des diplômés</p>
304-311	<p><b>h30 C'était suite à ce que vous aviez fait ensemble ?</b></p> <p>« H30 Oui, après puis ils sont autonomes, une fois qu'ils ont compris le principe du cv, validé, après ils se débrouillent.(...) »</p> <p>J'ai aussi des nouvelles de gens un an après. En tout cas on fait un suivi à six mois mais les gens donnent des nouvelles. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomes</li> <li>- Ont compris le principe du cv</li> <li>- Validé</li> <li>- Ils se débrouillent</li> <li>- Suivi à six mois</li> <li>- Les gens donnent des nouvelles</li> </ul>	<p>Profils autonomes</p> <p>Conscience au travail</p> <p>Durée</p> <p>Attachement</p> <p>reconnaissance</p>	<p>Autonomie</p> <p>reconnaissance</p>

<b>315-326</b>	<p><b>J31 C'est lié à votre personnalité ?</b></p> <p>« H31 Oui, mais ce qui me semble important c'est une vraie relation de confiance avec les gens. Quand ils partent je leur dis si vous recherchez à nouveau vous revenez voilà !</p> <p>Pour moi c'est fondamental dans le travail que je fais et ça tient aussi à la personnalité de nos supérieurs qui sont très ouverts et à l'écoute sur ça. (...) j'ai des convictions très fortes (...)</p> <p>je ne transigerai pas sur le temps que j'accorderai à telle ou telle la personne. (...) Aujourd'hui je me suis dit je fais maximum quatre entretiens par jour et pas plus et je veux pas aller au delà si non... je peux me permettre. (...)</p> <p>J'avoue que cela me correspond pas et j'ai aussi des missions de service d'intérêt général, des missions de service public, et pour moi c'est essentiel que ces services là soient gratuits et accessibles à tous et j'ai le temps de pouvoir accompagner les gens quoi ! Après il y en a qui s'en saisissent, d'autres pas. C'est leur problème après. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relation</li> <li>- de confiance</li> <li>- Revenez voilà !</li> <li>- Fondamental</li> <li>- Le travail que je fais</li> <li>- Tient à la personnalité de nos supérieurs</li> <li>- Ouverts à l'écoute</li> <li>- J'ai des convictions</li> <li>- Transigerai pas</li> <li>- Sur le temps</li> <li>- Quatre entretiens</li> <li>- Pas au-delà</li> <li>- Je peux me le permettre</li> <li>- Missions</li> <li>- Pouvoir accompagner</li> <li>-</li> </ul>	<p>Relation de confiance</p> <p>Conditions favorables à un bon accompagnement</p> <p>Moyens</p> <p>Volonté</p> <p>Soutien</p> <p>Missions</p>	<p>Posture d'accompagnement</p> <p>Accompagnement</p>

326-338	<p><b>h32 De tout ce que vous me dites c'est quoi l'accompagnement pour vous ?</b></p> <p>« H32 C'est une richesse, on parle beaucoup d'empathie, mais moi l'accompagnement c'est de réussir à comprendre la personne que j'ai en face de moi. (...) je pourrai la guider, lui donner les outils les plus adaptés à elle (...) de mettre qui on est de côté (...) pouvoir accueillir la personne dans tout ce qu'elle est, pourquoi elle a fait comme ça ou pas fait, sans se dire : moi j'aurai pas fait comme ça ! Et une fois que j'ai compris tout ça, mais c'est ça qui est excellent : c'est de comprendre tout ce maillage, tout ce qui peut faire écho. Une fois qu'on l'a accueilli au mieux, je pense qu'on est aussi en mesure de mieux répondre à ses attentes et lui donner les outils dont elle a besoin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richesse</li> <li>- C'est réussir à comprendre la personne</li> <li>- La guider</li> <li>- Lui donner les outils adaptés</li> <li>- Mettre qui on est de côté</li> <li>- Pouvoir accueillir la personne dans tout ce qu'elle est</li> <li>- Sans dire mot</li> <li>- Maillage, écho</li> <li>- Outils</li> <li>- Besoin</li> <li>- attentes</li> </ul>	<p>Définition</p> <p>Méthode</p> <p>Posture personnelle</p> <p>Accueil global</p>	Accompagnement
339-348	<p><b>h33 Et c'est lié à votre parcours de formation ?</b></p> <p>« H33 Je pense que oui mon parcours de formation m'influence (...) que ça tient à moi (...) je suis passionnée par la vie des autres, (...) qui m'a fait rencontrer des gens à des parcours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- parcours de formation</li> <li>- influence</li> <li>- tient à moi</li> <li>- rencontrer des gens</li> <li>- incroyables</li> <li>- différents</li> <li>- appris</li> <li>- m'a apporté</li> </ul>	<p>Influence de la formation initiale</p> <p>Humilité</p>	Posture d'accompagnement

	<p>incroyables et tous différents, (...) j'ai appris de chaque personne même la plus désagréable. chaque personne m'a apporté quelque chose.</p> <p><b>h34 Que pensez vous de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés en ces moments de crise?</b></p> <p>H34 C'est la meilleure, c'est pas compliqué : plus on a de diplôme plus on a de chance pour trouver du travail rapidement. Le meilleur diplôme c'est le master (...) Le taux d'insertion sur le site de l'université, en fonction des filières on est à 92%, 95% d'insertion(...) C'est pas si mal sauf que le problème de l'université c'est qu'elle sait pas communiquer. (...) .... on est au niveau de la moyenne nationale...il y a pas à rougir des résultats qu'on peut avoir quoi ! (...) plus le diplôme est élevé plus le temps de la recherche d'emploi est court. (...) En fait, ça dépend de comment les filières fonctionnent, il y a celles qui se mettent plutôt dans l'alternance : l'étudiant qui sort d'un apprentissage à la sortie du master 2, ils ont pratiquement un ou deux ans d'expérience derrière eux. (...) ont une vision de l'entreprise,</p> <p>travaillent dans des équipes (...) Le master est plus qu'une valeur sûre pour trouver du travail.</p> <p>Mais pour les masters 2 on dit qu'il faut six</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la meilleure</li> <li>- plus diplômés plus on a de chance pour trouver du travail</li> <li>- taux d'insertion</li> <li>- l'université ne sait pas communiquer</li> <li>- moyenne nationale</li> <li>- plus le diplôme est élevé plus le temps de la recherche d'emploi est court</li> <li>- l'alternance</li> <li>- apprentissage</li> <li>- expérience</li> <li>- vision de l'entreprise</li> <li>- travail en équipe</li> <li>- le master est une valeur sûre</li> <li>- mobilité/secteur visé</li> <li>- discours négatif sur l'université</li> <li>- faux</li> <li>- rentrer certaines filières professionnelles</li> <li>- vision pragmatique</li> </ul>	<p>Apprendre de l'autre</p> <p>Passion</p> <p>richesse</p> <p>Diplôme/</p> <p>Emploi</p> <p>Fierté</p> <p>Problèmes de l'université</p> <p>Classement</p> <p>Résultats</p> <p>Adéquation entre</p>	<p>Diplômes</p> <p>Université</p> <p>Alternance</p> <p>Mobilité</p> <p>Secteur visé</p>
--	---	--	--	---

<p><b>349-376</b></p> <p><b>378-</b></p> <p><b>381</b></p>	<p>mois</p> <p>après ça dépend aussi si la personne est mobile ou pas, le secteur visé, il y a d'autres facteurs qui rentrent en compte. (...)</p> <p>Il faut arrêter le discours hyper négatif sur l'université, c'est faux, les résultats montrent que c'est faux. L'université doit faire rentrer certaines filières dans le professionnel pour avoir une vision plus pragmatique des choses. »</p> <p><b>h35 Rencontrez-vous des difficultés dans l'accompagnement que vous menez ?</b></p> <p>« H35 Très peu, par rapport au poste que j'avais avant » (...)</p> <p>« Là les personnes qui viennent ici sont volontaires » (...)</p> <p>« c'est des gens autonome, moins de situations de difficultés sociales ou familiales, ils percutent vite. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- très peu</li> <li>- les personnes sont volontaires</li> <li>- autonomes</li> <li>- moins de situations difficiles sociales ou familiales</li> <li>- percutent vite</li> </ul>	<p>diplôme et durée de chômage</p> <p>Rôle de l'alternance</p> <p>Freins</p> <p>Formations professionnelle</p> <p>Cadre de travail</p> <p>Public autonome</p> <p>Accompagner</p> <p>Facilité</p>	<p>Alternance en formation</p> <p>Accompagnement</p>
	<p><b>h36 Quels conseils donnez-vous aux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aller au-delà</li> <li>- faites des stages</li> </ul>	<p>Alternance</p>	<p>Alternance</p>

<p><b>382-400</b></p> <p><b>337-361</b></p>	<p><b>étudiants ?</b></p> <p>« H36 Quand j'ai des jeunes en licence, je leur demande d'aller au-delà de ce qui est obligatoires à la fac, faites des stages</p> <p>C'est de réussir à leur faire prendre un peu de recul. Réussir à leur faire dire leurs atouts, les valoriser. On a mis des exercices sur la formation : souvent on me dit : « j'ai un master mais je sais rien faire » (...) Quand les gens racontent sur leur parcours, stages, alternance, il y a plein de choses mais quand je vois le cv c'est superficiel par rapport à ce que la personne a raconté. (...) On va chercher, décortiquer sur chaque expérience, les qualités, les compétences (...) De manière générale il faut essayer de comprendre, ça peut nous apporter en tant que personne. (...) On alterne les entretiens les ateliers, les entretiens les ateliers. Les ateliers ça permet de donner un conseil général à tous sur le cv... par contre un entretien individuel ça va me permettre de m'ajuster voir qui a besoin de travailler son projet pro, plusieurs simulations ou pas, etc. (...) dans les ateliers c'est qu'on est avec des gens de même niveau, même situation et qui se rassurent de se retrouver dans la même problématique. (...) favoriser les échanges. (...) Cette émulation qui se crée, les échanges (...) »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- leur faire comprendre leurs atouts</li> <li>- les valoriser</li> <li>- je sais rien faire</li> <li>- raconte leur parcours/ stages</li> <li>- alternance</li> <li>- plein de choses</li> <li>- on va chercher</li> <li>- décortiquer</li> <li>- expérience/ qualités</li> <li>- compétences/</li> <li>- comprendre</li> <li>- on alterne les entretiens/ ateliers</li> <li>- conseil général</li> <li>- entretien individuel</li> <li>- s'ajuster/besoin</li> <li>- travailler projet pro</li> <li>- simulations</li> <li>- même niveau</li> <li>- se rassurent</li> <li>- mêmes problématiques</li> <li>- favoriser les échanges</li> <li>- émulation groupe</li> </ul>	<p>Valoriser les gens</p> <p>Dynamique des suivis</p> <p>Outils</p> <p>Travailler les parcours</p> <p>Individuel/ groupes</p> <p>Ajuster ses outils</p> <p>Echanges</p>	<p>Méthodologie</p> <p>Accompagnement</p>
---	---	---	---	---



401-412	<p>J36 (...) « ha... et puis moi pour avoir vécu la recherche d'emploi après mon DESS et ben quand on est seul devant son ordinateur, c'est pas facile... j'ai mis deux moi pour trouver mais ha... je dis aux étudiants prenez le premier poste qui vient, le dur c'est de mettre le pied dedans, après on sait que c'est pas éternel, c'est un tremplin, il vaut mieux faire des concessions tout de suite ... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- avoir vécu</li> <li>- recherche d'emploi</li> <li>- seul devant son ordinateur</li> <li>- deux mois</li> <li>- je dis ...prenez c'est un tremplin</li> </ul>	<p>Témoignage expérience</p> <p>Difficulté de recherche d'emploi seul</p> <p>Conseils</p> <p>Expérience</p>	Accompagnement
415-426	<p><b>h37 Vous aviez parlé de lien entre étudiants et entreprises comment le créez-vous ?</b></p> <p>« H37 On a mis en place un atelier comme les cv et les lettres, on fait intervenir une consultante à ce sujet là. (...) créer des liens entre les entreprises, le professionnel et nos étudiants. (...) on puisse se faire rencontrer des gens, on s'est retrouvé en pot avec des échanges de téléphone et ceci cela, etc.</p> <p>(...) Ça casse un peu les stéréotypes. (...)</p> <p>L'idée c'est qu'entre eux ils fassent marcher le réseau. (...) bien choisir son stage c'est fondamental. (...) Moi, les gens que j'ai suivi, je peux pas être pessimiste, après peut être que ceux qui sont dans la galère on les voit pas ha... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cv et lettres</li> <li>- intervenir une consultante</li> <li>- créer liens</li> <li>- professionnel/</li> <li>- nos étudiants</li> <li>- entreprises</li> <li>- faire rencontrer</li> <li>- retrouvé en pot</li> <li>- des échanges</li> <li>- fasse marcher le réseau</li> <li>- choisir son stage</li> <li>- je peux pas être pessimiste</li> </ul>	<p>Liens</p> <p>Relation entreprise</p> <p>Intérêt du réseau</p> <p>Confiance en ses outils</p> <p>conviction</p>	Réseau

## **ENTRETIEN N° 3 VALENTINE**

**v1 Pour commencer vous pouvez me parler de votre poste, de ce que vous faites dans l'entreprise.**

V1 J'ai intégré le R... en 2012 hein, initialement j'étais embauchée sur le poste de conseillère socio professionnelle pour accompagner 80 bénéficiaires du RSA dans le cadre de la convention du Conseil Général 37. Donc qui dit accompagnement des bénéficiaires du RSA dit accompagnement de tout public, à savoir des gens qui ont eu leur entreprise et qui n'ont pas pu percevoir à l'époque l'ARE et donc directement le RSA. Donc aussi bien des gens qui maîtrisent moyennement le français parce qu'arrivé depuis peu sur le territoire, des gens qui auraient un niveau scolaire très bas, des gens qui ont un très beau profil, enfin tout type de public, tout âge confondu. Majoritairement de par les conditions pour percevoir déjà le RSA c'est des gens à partir de 25 ans qui peuvent ouvrir le droit au RSA, bien qu'aujourd'hui il y a quelques exceptions et possibilités pour ouvrir le droit à des gens de moins de 25 ans. Voilà c'est essentiellement des gens dans une tranche entre 25 et 58, 60 ans. Sur de l'accompagnement socio professionnel on accompagne tout type de public. Au vu du contexte économique d'aujourd'hui qui fait que toute personne peut se retrouver dans ces situations. Donc mon travail consistait bien au quotidien, je parle au passé puisque j'ai presque 9 mois que strictement sur de l'accompagnement socioprofessionnel RSA. Beinn... à recevoir les gens en entretien individuel, travailler avec eux sur les freins d'ordre professionnel et social, montage des dossiers financiers pour l'accès à la formation, passage de permis lors d'un retour à l'emploi, tout ce qui se mettrait en place pour une personne qui débute un emploi ou un projet de formation. J'ai également animé quelques ateliers collectifs puisque je crois énormément à la dynamique de groupe. Donc quelques thématiques de type cv lettre de motivation, présentation en trois minutes, présentation synthétique, atelier de simulation d'entretien de recrutement, questions pièges. J'ai également fait en sorte de faire fonctionner le réseau, de proposer des choses nouvelles aux candidats, en organisant des rencontres pour obtenir quelques conseils des entreprises, he. Quelques simulations assez à la marge encore une fois, on est avec des publics qui rencontrent de gros gros freins ce qui fait que j'ai peur que ça leur desservent plus qu'autre chose que de..., d'être reçue par une entreprise qui n'aurait pas cette fibre ou cette appréhension de ce type de problématique, voilà pour les gens que je sentais dans une relative dynamique. Puis il s'est trouvée qu'une collègue s'est retrouvée en congé maternité, ça a donc nécessité une réorganisation en interne, ma directrice m'a proposé ou nous a proposé à chacune de réfléchir sur l'envie d'évoluer en termes de missions. Moi, ayant travaillé il y a 4, 5 ans dans le cadre de mon stage de fin d'études sur une action de parrainage à destination de personnes issues du domaine de la communication essentiellement, journalisme, infographistes, la communication au sens large. Des profils plus plus en région parisienne, à paris même. J'avais envie de travailler là-dessus, c'était une manière pour moi de me familiariser un petit plus avec les adhérents du R..., de me faire connaître aussi auprès de nos partenaires, d'où le souhait pour moi, l'opportunité, c'était l'action qui pouvait me permettre de confondre ce que je savais faire, d'avoir une meilleure connaissance des

37 partenaires, des adhérents, et puis, puis....,et puis oui c'était aussi l'occasion de faire autre chose he...  
38 Donc à partir d'avril j'ai commencé en parallèle avec D à être sur le parrainage, donc en recevant des  
39 candidats en binômes, en assistant à un petit déjeuner parrainage, en organisant la soirée de speed  
40 dating pour choisir les binômes et officiellement j'ai pris seule en autonomie cette action à compter de  
41 juin 2013. Donc j'ai animé cette première soirée de speed dating, ça été le lancement pour moi et puis  
42 j'ai constitué mes binômes, j'ai assuré de suivi de mes candidats he...L'action de parrainage c'est  
43 s'assurer que le lien se fait bien entre le parrain et le filleul et puis oui à la marge recevoir les candidats  
44 de manière à aborder des questions plus techniques que leur parrains ne sont pas en mesure de donner  
45 non pas parce qu'ils ne sont pas compétents mais simplement parce que parfois c'est technique ha,  
46 c'est les métiers, les dispositifs pôle emploi, enfin voilà.... Donc depuis juin, j'ai eu cette mission que  
47 j'organise à ma façon, j'ai pu développer mon réseau, je m'y plais, j'ai fait mon bilan de 2013, ....

48 **v2Et parmi ce public là aviez-vous suivi des diplômés universitaires ?**

49 V2 Il est vrai que de par nos financeurs jusqu'ici on n'avait pas de contraintes en termes d'intégration  
50 des publics, hormis l'obligation de huit personnes dites quartiers, oui qui peuvent être des  
51 universitaires. Donc pas de contraintes de niveau d'études ou de diplômes. Généralement, ce sont des  
52 publics qui ont au moins niveau quatre, parmi les 37 parrainages que j'ai actuellement, j'ai un quart  
53 qui ont bac+2 à bac+5 à peu près et ceux qui ont entre bac et bac +2 ce sont environ 50%, pour tout  
54 dire pour ceux qui ont le niveau d'en dessous du bac ce sont 2 ou 3 c'est tout.

55 **v3 avez-vous une autre action hormis parrainage ?**

56 V3 oui j'ai cette année en plus l'action sport/emploi en binôme avec une autre collègue, action qui vise  
57 tout type de public au démarrage puisqu'on est à 30 candidats, par rapport à nos financeurs la moitié  
58 se doit de nous parvenir de la mission locale et être rentrée dans des critères qui sont CIVIS et CIVIS  
59 renforcé, très très souvent ces publics signifient qu'ils sont assez peu qualifiés, habitant des zones dites  
60 sensibles, et puis voilà manque de diplôme ou de formation en adéquation. Donc voilà pour le coup  
61 cette action là que j'ai repris, j'étais plutôt sur la partie candidats, lien avec les prescripteurs, les  
62 partenaires.

63 **v4 Qui sont ces partenaires ?**

64 V4 c'est essentiellement la mission locale, c'est Tours emploi, c'est la Chambre de métiers, CISPEO  
65 qui est une structure d'accompagnement des bénéficiaires du RSA. C'est évidemment le Pôle emploi.  
66 L'info a été diffusée courant décembre à l'ensemble des partenaires de la place de Tours et alors les  
67 prescripteurs choisissaient d'orienter leurs candidats pour lesquels on a organisé une info coll : des  
68 informations collectives dans lesquelles on laissait un laps de temps, un temps de réflexion pour nous  
69 rappeler s'ils souhaitaient se positionner ou non. Il se trouve qu'aujourd'hui pour cette action, nous  
70 avons une majorité de jeunes donc moins de 26 ans l'essentiel nous parvient de la mission locale et le

71 reste de pôle emploi puisque qui dit en dessous de 25 ne veut pas forcément dire accompagner par la  
72 mission locale c'est un choix de s'inscrire à la mission c'est un souhait aucun caractère obligatoire  
73 hein... Et on a aussi une nette majorité des bénéficiaires du RSA. Maintenant pour répondre à la  
74 question des diplômés, oui j'ai accompagné plusieurs personnes bac +4, bac 5, j'ai une en tête qui a eu  
75 un premier master en communication, qui a choisi de se spécialiser en infographiste, donc qui a choisi  
76 de s'auto financer une formation à distance avec une grande école réputée pour l'infographiste à  
77 distance. Nos rencontres c'était d'essayer de la booster, de faire en sorte que cette personne puisse  
78 rapidement avancer dans la réussite de ses examens intermédiaires et de trouver un emploi dit  
79 alimentaire parce que financièrement ba... c'est compliqué dès lors qu'on perçoit le RSA.

80 Mon travail était essentiellement déjà d'ouvrir l'esprit, de se dire c'est bien au lieu d'arrêter d'aller à  
81 l'école ou de rester sans rien faire. Aussi la nécessité de se lancer sur le marché de l'emploi y compris  
82 sur des emplois moins valorisants par rapport à la formation initiale. Donc elle l'a entendu et elle a  
83 participé au Rallye pour l'emploi en mars 2013 ce qui lui a aussi ouvert l'esprit et je pense que ça a été  
84 le déclic : elle a fait des candidatures pour conseiller en vente, employé libre services qui n'ont pas  
85 abouties. Je pense que le frein premier de cette jeune fille est son manque d'expérience en entreprise,  
86 et peut être une appréhension du monde du travail, en tout cas c'est mon ressenti. C'est une femme qui  
87 a envie d'apprendre, d'apprendre et d'intégrer tout plein de choses, mais quand il faut passer le cap de  
88 l'intégration en entreprise, mais les étudiants sont très autonomes et faciles à suivre.

#### 89 **v5 Concrètement comment l'avez-vous accompagnée ?**

90 V5 C'est la même manière dont je fonctionne avec le reste des candidats, après.... Avec ce type de  
91 profil ça va être un peu le langage employé, la manière dont je m'y prends, je considère les personnes  
92 de la même manière.... Ceci étant, je vais mettre des formes différentes ou des fonctionnements  
93 différents selon le niveau de compréhension de la personne, donc j'ai fait comme pour les autres  
94 hei..., balayer un peu, lui demander comment elle fonctionne, comment elle s'est retrouvée dans cette  
95 situation.... Si elle a choisi de se consacrer à des choses plus personnelles, si elle se sent prête pour  
96 intégrer le monde du travail, premier entretien j'aborde ça ! C'est un diagnostic quoique je l'ai  
97 rencontré lors de la passation. Je l'appellerai entretien d'accueil, premier entretien..., balayer le  
98 parcours de la personne la première fois, on va dire. Et puis lui demander ses projets à court, moyen,  
99 long termes, si elle se considère dans la bonne dynamique, voire aussi avec elle si elle pense bien s'y  
100 prendre pour ses recherches d'emploi. A partir de eh bein..., la fois suivante des plans d'action qui  
101 fluctuent, évoluent en fonction d'autres contraintes extérieures qui pourraient venir au cours du  
102 parcours de la personne hei..., un axe de développement en fonction des personnes, des projets et  
103 partir sur un projet réaliste et réalisable, en fonction des compétences, des possibilités, etc.... Et voilà  
104 avec cette personne ça fait un an depuis que je l'accompagne, ça a été de consulter les offres d'emploi,  
105 de retravailler les outils, de systématiquement se fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs sur ses

106 démarches, c'était la pousser à adopter une stratégie de recherche d'emploi en relançant ses  
107 candidatures systématiquement, mais aussi lui dire les choses : aujourd'hui cette personne rencontre  
108 des difficultés d'orthographe, c'est bien de lui dire qu'elle ouvre les bouquins, voire même qu'elle se  
109 repositionne pendant qu'elle ne travaille pas sur une remise à niveau en français pour éviter toutes ces  
110 fautes dites d'inattention, voire même manque de bases, elle l'entend, elle essaie d'ouvrir ses  
111 Bescherelle mais pour autant la démarche d'aller dans les structures et de faire une formation. Ça été  
112 également de l'orienter vers l'AFPP qui propose des entraînements pédagogiques et le poste  
113 d'infographiste et perte d'argent semble-t-il importante, elle perçoit le RSA couple, donc elle n'a pas  
114 choisi de s'intégrer là dedans et puis elle considérait qu'elle apprenait tout ce qu'il fallait dans le cadre  
115 de sa formation à distance. J'ai beau lui expliqué que l'entreprise d'entraînement pédagogique était  
116 plus l'obligation de se fondre et se confondre à un groupe de travail, de se projeter dans le monde de  
117 l'entreprise, se tenir à des objectifs dans le temps et dans la durée, reprendre un rythme de travail  
118 progressif, bon... quand on pose après la question financière c'est plus compliqué pour nous en tant  
119 que référents, de, de... porter un jugement par rapport à ça et je peux dire que ça peut s'entendre. Je  
120 n'ai pas poussé plus, après sur le Rallye pour l'emploi c'est plutôt quelqu'un de sympathique qui a  
121 joué le jeu et je pense que ça a été un petit déclic pour elle.

## 122 **v6En quoi consiste le Rallye ?**

123 V6 C'est une action menée par le C.... pour la dixième année consécutive, elle consiste à regrouper  
124 trente demandeurs d'emploi par trois équipes de dix : trois candidats et un accompagnateur. L'idée  
125 c'est de faire découvrir à des personnes des métiers, des formations et avoir une meilleure  
126 appréhension du tissu local et des métiers existant pour permettre une grosse dynamique de groupe par  
127 le fait de répondre à des énigmes, à des questions sous forme ludique avec remise des lots. Ce sont  
128 trois jours assez intensifs avec une bonne cohésion d'équipe qui se forme et je pense que pour elle ça a  
129 répondu à ça puisque derrière elle s'est bien mobilisée. Elle s'est positionnée sur le job dating d'IKEA,  
130 elle a réussi à obtenir deux entretiens malheureusement elle n'a pas réussi à obtenir de retour, ça n'a  
131 pas marché ! Mais elle a pu obtenir par le biais du Rallye rencontrer Jardiland, et puis elle a pu avoir  
132 un job d'été en juillet à Paris puisqu'elle est originaire de Paris en tant qu'hôtesse d'accueil dans une  
133 foire d'exposition. Elle a fait également beaucoup beaucoup de démarches pour la période des soldes  
134 qui débute en juin en faisant des prospections physiques et candidatures spontanées et bon, ça n'a pas  
135 abouti ! Il y a eu une grosse grosse période de démarches. Après, l'été elle pensait finir sa formation à  
136 distance d'infographiste courant août/septembre et ça a pris plus de temps, je pense qu'elle était un peu  
137 plus lente avec ses problèmes d'orthographe : elle a besoin de se faire relire constamment, elle a  
138 besoin de plus de temps de relecture, de corrections et c'est ce qui explique le fait qu'elle soit là  
139 encore puisqu'on n'a pas de limite d'accompagnement pour les RSA. Aujourd'hui cette dame a un  
140 projet d'auto entrepreneur en infographiste, mais pour ce poste ici ça reste à la marge puisque peu de  
141 places. Mais qui dit auto entrepreneur dit développer un gros gros réseau, donc il faut faire de la

142 démarche commerciale aussi. Je pense qu'il y a un gros travail à faire à ce niveau là. Moi je pense  
143 personnellement qu'il vaut mieux être sur un poste de salarié plutôt que d'être auto entrepreneur  
144 compte tenu de toutes les difficultés que ça engendre, clairement c'est peu favorable hormis en  
145 complément d'activité où là ça peut être bien ! Je suis favorable pour cette jeune femme qu'elle parte  
146 sur un poste de salarié, donc je vais tenter de la convaincre dans ce sens !

147 Bien qu'elle semble avoir engagé pas mal de choses pour ce statut ! Ca n'empêche que je vais tenter  
148 de la booster pour aller dans ce sens et d'aller sur un poste de salarié en infographiste dans l'idéal ou  
149 en complément d'activité salariale.

150 **v7 Avez-vous un autre exemple d'un accompagnement abouti à m'évoquer ?**

151 V7 (.....), hei..... ; oui actuellement j'accompagne une jeune femme d'origine africaine, arrivée sur  
152 le territoire il y a 5, 6 ans et qui a repris ses études en arrivant en France, elle avait eu son bac dans son  
153 pays d'origine et aujourd'hui elle a été jusqu'en master 1 qu'elle n'a pas validé faute de ne pas avoir  
154 trouvé de stage, donc un master1 en administration générale en gestion financière donc c'est quelque  
155 chose de très technique déjà, hei...., cette jeune femme qui a occupé durant ses études des postes  
156 d'hôtesse de caisse et vendeuse en prêt à porter, vendeuse en alimentaire par ailleurs, bein.....,un peu  
157 perdue lorsqu'elle est arrivée dans la région, en commençant l'accompagnement qu'en novembre, elle  
158 ne savait pas réellement vers quel métier aller, bon...., elle m'a parlé du métier d'employé de banque,  
159 seulement elle se faisait une fausse idée du métier de la banque. Très rapidement j'ai pris contact avec  
160 certains de nos adhérents, je l'ai orienté vers des enquêtes métiers, lui donner un guide de questions  
161 pour se faire une idée de ce métier, et donc rapidement elle s'est rendue compte qu'elle s'était fait une  
162 fausse idée de ce métier, que ça nécessitait une grosse partie commerciale et que cela l'a refroidi. Donc  
163 de nouveau mi janvier à se poser toutes ces questions. Autant au départ je restais sur la réserve quant à  
164 sa réelle motivation et c'est pourquoi je lui ai proposé l'action Sport/Emploi comme moyen de la  
165 redynamiser, d'autant plus que cette jeune femme hormis son mari connaît très très peu de personne  
166 sur la région et finalement ça a été un vrai support au sein du groupe, une bonne ambiance dans le  
167 groupe, clairement ça était la révélation de cette action. Dans la foulée une autre action de la structure  
168 appelée ambassadeurs, ça consiste à des visites d'entreprises avec très souvent un poste à la clef, je l'ai  
169 positionné dessus et en l'occurrence là il s'agissait de Jardiland qui chaque année a des besoins  
170 particulièrement en cette période, puisque c'est la période forte pour ce magasin mars /avril/ mai et  
171 donc je l'ai positionné, visite d'entreprise, contact avec le directeur en information collective, puis  
172 validation du profil et aujourd'hui en poste depuis mi-mars en cdd de trois mois en tant qu'hôtesse de  
173 caisse. C'est pas forcément le métier de ses rêves par contre c'est aussi un moyen pour elle de  
174 retourner au travail, c'est une dynamique, c'est son premier emploi sur T... puisque cette jeune  
175 femme a travaillé essentiellement sur Paris et puis c'est un moyen pour elle de remettre un peu de  
176 beurre dans les épinards. Puis avant d'intégrer ce poste, on parlait de comment intégrer les métiers de

177 la grande distribution, c'est aussi le retour que m'a fait un des adhérents du C..... la concernant en  
178 disant pourquoi pas être chef de rayon dans la grande distribution, le secteur est porteur et au vu de  
179 son niveau d'études elle pourrait certainement prétendre, en plus de sa dynamique et cette espèce de  
180 conviction qu'elle a. C'est quelque chose que l'on va creuser pourquoi pas la conforter par le biais  
181 d'un EMT.

182 **v8 Vous avez donc le souci de trouver des postes en adéquation avec le niveau d'études de la**  
183 **personne ?**

184 v8C'est d'autant plus pour des personnes qui suivent des formations plus généralistes et qui ne  
185 valident pas leur diplôme. L'université d'aujourd'hui où c'est beaucoup de théorie. Bon, il y a des  
186 stages en entreprises mais faut-il encore arriver jusqu'en master 1 puis master 2 là où ça commence à  
187 porter. Oui quelqu'un qui a un master 1 sur de la gestion financière, oui c'est particulièrement difficile  
188 et ça suppose souvent de reprendre des formations plus au moins courtes puisque c'est aussi ce que  
189 demandent ces étudiants qui sortent de l'école et qui n'ont pas forcément envie de retourner sur des  
190 formations de niveau bac+2 ou bac+3 : quelqu'un qui a un master et quand on sort de l'université on a  
191 du mal à comprendre et à voir l'intérêt de repartir sur ce genre de formation.

192 **v9 Que pensez-vous alors des formations universitaires en général?**

193 V9 Je pense que ça a bien évolué par rapport à quand moi j'ai quitté, donc je connais pas tout, tout du  
194 fonctionnement de l'université aujourd'hui. Franchement, le souvenir que je garde c'était généraliste  
195 aussi, j'ai terminé en 2008. C'était déjà le système de la LMD et j'ai cru comprendre que ça avait  
196 encore évolué. Moi j'ai fait administration territoriale très généraliste mais axée sur le secteur public,  
197 je pense que ça m'a offert une bonne culture générale et c'est surtout ce que permet l'université, ça  
198 permet un certain recul par rapport à des situations, ça permet une certaine capacité d'analyse et  
199 synthétique. Maintenant dire que c'est en lien direct avec ce que je fais aujourd'hui, non pas du tout. Je  
200 pense que je suis un des exemples types à ce niveau là ! Pour vous raconter, j'ai fait la fac AES : 1ère  
201 année, 2ème année, 3ème année, j'ai choisi en licence de me spécialiser en M1 toujours dans la  
202 continuité de l'administration économique et sociale avec une spécialité collectivités territoriales.

203 Donc ça s'est fait naturellement, le master avait comme finalité l'espoir d'intégrer une collectivité  
204 territoriale, un conseil général dans l'idéal ou un service public parce que j'avais quand même cette  
205 fibre sociale, j'avais ce rêve avec des horaires de bureaux et de progresser et évoluer en interne déjà.

206 Pour mon stage j'ai tapé associations, services publics à Paris, et je me suis retrouvée face à une  
207 association l'ANSA l'agence nouvelle des solidarités actives, qui parlait des missions à destination des  
208 gens démunis, à l'époque ça me parlait peu je ne connaissais pas trop, ça parlait du RMI /RSA les  
209 minimas sociaux, voilà j'ai travaillé toujours sur cette prestation : trajectoire / l'emploi de  
210 l'accompagnement intensif de demandeurs d'emploi qui nous parvenait de pôle emploi. Moi-même



211 j'ai été demandeur d'emploi, mais le peu que j'ai vécu cette période oui ça été difficile. En termes de  
212 réseau je peux pas dire que j'avais du réseau même si je connaissais tellement d'étudiants. Non et puis  
213 même les profs ils étaient là pendant les études mais pas après ! Autant j'avais de bon enseignants  
214 surtout la dernière année, mais de là à dire qu'ils nous accompagnaient réellement pour le après, non je  
215 peux pas !

216 En tant que demandeur d'emploi j'ai été orientée vers une structure pour me faire aider dans mes  
217 démarches et j'ai pu prétendre à un poste dans cette entreprise qui recherchait du monde et que à ce  
218 moment là il y avait pas une nécessité d'avoir de l'expérience obligatoire. C'était beaucoup le savoir  
219 être qui était demandé ce qui m'a permis d'avoir ce poste. J'ai su faire mon petit bonhomme de  
220 chemin, contrat de six mois qui a bien fonctionné puis un deuxième,... Après j'ai toujours voulu  
221 travailler avec les gens et je pense que ça a joué en ma faveur car à l'entretien ça s'est beaucoup  
222 ressenti, et puis ma facilité d'adaptation aussi. Mais voilà j'ai eu cette chance d'intégrer une structure  
223 qui n'exigeait pas une expérience solide, dure, voilà. Et au-delà de tout ça d'être bac+4 ou 5, il y a  
224 aussi une réalité économique qui fait qu'aujourd'hui que quand un employeur a le choix entre 15  
225 personnes, et ben....., naturellement il va choisir la personne qui a une expérience solide, qui a déjà  
226 bossé dedans et qui est prêt à accepter un salaire misérable. Difficile, c'est ça he....., et puis je pense  
227 que c'est beaucoup beaucoup le réseau qui fait la différence. Des gens qui a priori pourraient avoir des  
228 difficultés à intégrer le monde du travail et pour qui ça facilite dès lors qu'il y a le bon contact au bon  
229 moment et la bonne opportunité.

#### 230 **v10 Pour revenir à l'université, avez-vous un partenariat avec l'université ?**

231 V10 Pour le moment non, pas à mon niveau en tout cas et dans la structure on n'a jamais travaillé avec  
232 l'université. Mais ces derniers temps il y a une association qui nous a sollicité le R....pour  
233 éventuellement essayer de réfléchir sur un moyen pour aider des universitaires, des femmes en  
234 l'occurrence pour trouver des boulots et éviter de se retrouver dans des bar de nuit et des endroits mal  
235 sains. On nous a demandé de réfléchir sur un accompagnement pour ces universitaires sur un laps de  
236 temps qui nous est libre choix, deux mois, trois grand maximum pour leur trouver un boulot  
237 alimentaire et leur faire comprendre l'intérêt de travailler dans d'autres choses que dans ce qui peut  
238 mettre leurs vies en périls et leur montrer les possibilités qui existent sur T... et ses environs, he..... on  
239 verra les métiers qui pourraient leur convenir, ce qui est possible en termes de temps et pourquoi pas  
240 faire marcher notre réseau entreprise. Et puis ce qui les intéressera c'est les contrats en alternance,  
241 contrats d'apprentissage pour les avantages que cela comporte, etc. Il ya peut-être une grosse  
242 communication à faire. C'est à voir, pour l'instant c'est une grosse grosse éventualité. Sinon voilà, non  
243 pas de contact avec l'université puisque le RSA n'est pas cumulable avec le statut d'étudiant.

#### 244 **v11 Et en termes d'accompagnement comment vous voyez-vous avec les gens suivis ?**

245 V11 Je pense être quelqu'un qui m'adapte très bien à mes publics, je pense arriver à leur faire passer  
 246 des messages sur la valeur travail, je pense parfois aller trop vite parce que je fonctionne beaucoup sur  
 247 la confiance et j'ai tendance à croire que dès lors qu'on est dans cette situation que l'on a envie de  
 248 travailler : parfois ça veut pas dire que la personne ne veut pas travailler mais qu'elle n'est pas prête de  
 249 retourner au travail. Donc j'ai peu être cette tendance à vouloir aller trop vite dans cette démarche,  
 250 donc il m'arrive de faire marche arrière, je ne le prends pas forcément pas comme un échec mais on va  
 251 dire une étape à passer et j'aime bien quand ça va assez vite, quand il y a des choses qui se passent,  
 252 j'ai tendance à me sentir un petit peu en difficulté lorsque au bout d'un moment je sens que la  
 253 personne est peu investie, monotone...., et il m'arrive aussi d'être 'rentre dedans' quand je sens que  
 254 ..... que.... Oui, coach, je pense que c'est ce qui fait ma plus-value et en même temps si ça marche  
 255 pour certains, et bei.... Ça ne marche pas pour tous, et puis c'est pas ce qu'on nous demande. Ce n'est  
 256 pas notre objet premier mais on ne peut pas être top et avoir une relation privilégiée avec tous, on est  
 257 pas sur un métier tout fait avec une manière de fonctionner. C'est beaucoup beaucoup de l'humain et  
 258 ma manière de fonctionner reste assez similaire avec des adaptations où je vais y aller plus au moins  
 259 vite, mais sinon ça va être diagnostique, poser les choses et m'assurer de bien connaître le parcours de  
 260 la personne personnel et professionnel puis définir un projet réaliste et réalisable, il faut travailler le  
 261 projet professionnel en 3 ou 4 séances pour certains, après ça va être de mettre en place des plans  
 262 d'action avec des axes de développement, pouvoir revenir sur ces points si ça n'a pas été fait,  
 263 comprendre le pourquoi du comment, les objectifs quantitatifs et qualitatifs s'ils n'ont pas été atteints.  
 264 Il faut aller progressivement, je pense qu'au démarrage, il y a des personnes qui ont besoin qu'on fasse  
 265 à leur place, je ne suis pas favorable à faire à la place de.... Mais je pense que ça peut être un déclic  
 266 pour certains, il m'arrive de faire une fois deux, mais après je demande à la personne en échange pour  
 267 qu'elle puisse se prendre en mains et faire preuve d'une plus grande autonomie et bien....., on  
 268 s'adapte quoi....., on va travailler sur le suivi des candidatures, si au bout d'un moment il se passe rien  
 269 mon rôle c'est aussi de leur dire attention, à un moment donné il faut repenser au projet. Je pense pas  
 270 qu'il y ait un problème pour tous mais il y a aussi une réalité économique, ceux à qui il manque pas  
 271 grand-chose, c'est pas forcément de leur sort !

## 272 **v12 Rencontrez-vous des obstacles dans votre exercice ?**

273 V12 Oui à un moment donné oui bien sûr. Dans nos métiers la personne qui dirait qu'elle n'est pas en  
 274 difficulté, j'aurai du mal à comprendre le comment du pourquoi tout simplement on n'est pas sur des  
 275 métiers tout fait. Des obstacles oui, bien sûr il y a des gens avec qui je travaille depuis plus d'un an et  
 276 demi et ça se décompte pas par ce qu'ils ne sont peut être pas en veille au quotidien sur les offres, avec  
 277 des périodes plus au moins actives et du coup, ben une fois qu'on a l'impression d'avoir fait le tour  
 278 des structures et des possibilités et que ça ne bouge pas ça devient difficile de proposer. Donc on  
 279 fouille, on essaie de réfléchir à d'autres solutions et parfois il y a pas toujours de solutions, il faut  
 280 arrêter de penser qu'il y a des solutions à tout, je pense que certains problèmes n'ont pas de solutions !

281 **v13 Selon votre position en entreprise comment pensez-vous optimiser l'accompagnement des**  
282 **diplômés universitaires ?**

283 V13 A mon niveau, je pense que ça serait intéressant de constituer des groupes de travail entre  
284 diplômés pour pouvoir se faire passer des messages entre eux, des messages que nous conseillers en  
285 insertion on ne peut pas se permettre de dire. Il faut les obliger à aller dans une certaine dynamique et  
286 je pense que le groupe sera pas mal pour ça ! Je crois que si j'ai le temps c'est à ça que je penserai et il  
287 faut leur fixer des objectifs et de s'y tenir. Mais encore une fois tout dépend si la personne a des  
288 problématiques d'ordre social je suis pas sûre que cette personne puisse aller vers l'emploi. je pense  
289 que c'est tellement aléatoire que je pense que là on n'a pas de solution.

290 **v14 Comment sortir de l'isolement et de la bulle d'étudiant ?**

291 V14 Il y a aussi tout un travail sur comment ouvrir son réseau personnel, il y a aussi un travail à faire  
292 parce qu'il y a souvent quand on sort de l'université on ne nous apprend pas faire un cv, une lettre de  
293 motivation, je pense qu'il y a un vrai travail à faire autour des outils, il y a un accompagnement  
294 comme on pourra accompagner une personne de lambda qui n'est pas forcément universitaire. Ça  
295 devrait prendre moins de temps avec ces gens là puisqu'ils ont des qualités d'analyse, une facilité de  
296 compréhension, de synthèse, donc à priori ça serait de mener le même travail avec ces personnes mais  
297 de manière très accélérée et puis fixation et tenue d'objectifs, immersion entreprises, aller au contact  
298 des employeurs, nous au C.... ouvrir les portes des entreprises, ouvrir leurs portes de recherches, à  
299 quelle porte frapper, mieux cibler les entreprises du le tissu local, leur donner les sites de l'emploi  
300 privilégiés. C'est tout un travail de techniques de recherches d'emploi au sens large et je dirai que  
301 comme ce public est autonome et comprend vite, l'accompagner de manière accélérée.

302 **v15 Un dernier mot sur votre mode de fonctionnement ?**

303 V15 Je suis quelqu'un de très investie et impliquée dans ce que je fais, l'envie de bien faire, parfois  
304 vouloir trop trouver de solutions alors qu'il y en a pas, peut être trop vouloir faire à la place de....,  
305 alors qu'il faudrait laisser les gens faire par eux-mêmes. Maintenant je pense que les choses  
306 évolueront avec le temps et l'expérience, bien que cela fait cinq ans que je suis dans ce métier. Je dirai  
307 parfois tendance à bruler les étapes, à aller vite, dans le bon sens, pour faire en sortes que la personne  
308 parte sur le bon sens, trouver du travail, une vie sociale, he.....

309 **v16 Merci beaucoup !**

Ligne de référence	Unité de sens	Mots clés	Sous thème	Thème
1-13	<p><b>v1 Pour commencer vous pouvez me parler de votre poste, de ce que vous faites dans l'entreprise.</b></p> <p>V1 J'ai intégré le R... en 2012 hein, initialement j'étais embauchée sur le poste de conseillère socio professionnelle pour accompagner 80 bénéficiaires du RSA dans le cadre selon la convention du Conseil Général 37. (...)</p> <p>« Accompagnement de tout public », (...)</p> <p>« à savoir des gens qui ont eu leur entreprise et qui n'ont pas pu percevoir à l'époque l'ARE et donc directement le RSA » (...)</p> <p>« Donc aussi bien des gens qui maîtrisent moyennement le français » (...)</p> <p>« des gens qui auraient un niveau scolaire très bas, des gens qui ont un très beau profil, enfin tout type de public, tout âge confondu » (...)</p> <p>« c'est des gens à partir de 25 ans, bien qu'aujourd'hui il y a quelques exceptions et possibilités pour ouvrir le droit à des gens de moins de 25 ans. » (...)</p> <p>« Voilà c'est essentiellement des gens dans une tranche entre 25 et 58, 60 ans. Sur de l'accompagnement socio professionnel o</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseillère en insertion socio professionnelle</li> <li>- Accompagner 80 bénéficiaires du RSA</li> <li>- Tout public</li> <li>- Qui ont leur entreprise</li> <li>- Qui maîtrisent moyennement le français</li> <li>- Tout type de public</li> <li>- Tout âge confondu</li> <li>- Très beau profil</li> <li>- Gens de moins de 25 ans</li> <li>- Entre 25 et 58, 60 ans</li> </ul>	<p>Domaine d'activité</p> <p>Frein de la langue</p> <p>Caractéristiques des types de public suivis</p>	Accompagnement

	<p>accompagne tout type de public » (...)</p> <p>« c'est des gens à partir de 25 ans » (...)</p> <p>« bien qu'aujourd'hui il y a quelques exceptions et possibilités pour ouvrir le droit à des gens de moins de 25 ans. » (...)</p> <p>« Voilà c'est essentiellement des gens dans une tranche entre 25 et 58, 60 ans. Sur de l'accompagnement socio professionnel on accompagne tout type de public » (...)</p> <p>« mon travail consistait bien au quotidien, je parle au passé puisque j'ai presque 9 mois que strictement sur de l'accompagnement socioprofessionnel RSA »</p> <p>« à recevoir les gens en entretien individuel, travailler avec eux sur les freins d'ordre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail au quotidien</li> <li>- Presque 9 mois</li> <li>- L'accompagnement socio professionnel</li> <li>- Recevoir les gens</li> <li>- Entretien individuel</li> <li>- Freins</li> <li>- Accès à la formation</li> <li>- Permis</li> <li>- Retour à l'emploi</li> <li>- Débute un emploi</li> <li>- Un projet de formation</li> </ul>	<p>Missions</p> <p>Durée</p> <p>Modalité de suivi</p>	
--	--	--	---	--

14-22	<p>professionnel et social, montage des dossiers financiers pour l'accès à la formation, passage de permis lors d'un retour à l'emploi, tout ce qui se mettrait en place pour une personne qui débute un emploi ou un projet de formation »</p> <p>« J'ai également animé quelques ateliers collectifs puisque je crois énormément à la dynamique de groupe. Donc quelques thématiques de type cv lettre de motivation, présentation en trois minutes, présentation synthétique, atelier de simulation d'entretien de recrutement, questions pièges »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ateliers collectifs</li> <li>- Je crois à la dynamique de groupe</li> <li>- Cv, lettre de motivation</li> <li>- Simulation d'entretiens de recrutement</li> <li>- Questions pièges</li> </ul>	<p>Freins</p> <p>Formation</p> <p>Mobilité</p> <p>Accès à l'emploi</p> <p>Conviction</p> <p>Dynamique de groupe</p> <p>Ateliers de redynamisation</p>	
22-37	<p>« J'ai également fait en sorte de faire fonctionner le réseau, de proposer des choses nouvelles aux candidats, en organisant des rencontres pour obtenir quelques conseils des</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonctionner le réseau</li> <li>- Proposer des choses nouvelles</li> <li>- Organiser, rencontres</li> <li>- Obtenir des conseils</li> </ul>	Rôle du conseiller	Réseau



37-47	<p>« L'action de parrainage c'est s'assurer que le lien se fait bien entre le parrain et le filleul » (...)</p> <p>« Donc depuis juin, j'ai eu cette mission que j'organise à ma façon, j'ai pu développer mon réseau, je m'y plais, j'ai fait mon bilan de 2013 »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pu développé</li> <li>- Réseau</li> <li>- Bilan</li> </ul>	<p>Développer les compétences</p> <p>Réseau</p>	<p>Accompagnement Réseau</p>
48-54	<p><b>v2Et parmi ce public là aviez-vous suivi des diplômés universitaires ?</b></p> <p>V2 « on n'avait pas de contraintes en termes d'intégration des publics, hormis l'obligation de huit personnes dites quartiers, oui qui peuvent être des universitaires. » (...) Généralement, ce sont des publics qui ont au moins niveau quatre » (...) j'ai actuellement, j'ai un quart qui ont bac+2 à bac+5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de contraintes</li> <li>- Intégration des publics</li> <li>- Huit personnes dites quartiers</li> <li>- Universitaires</li> <li>- Bac+2 à bac+5</li> </ul>	<p>Typologie du public</p>	<p>Accompagnement</p>



<b>54- 62</b>	<p><b>v3 avez-vous une autre action hormis parrainage ?</b></p> <p>V3 « oui j'ai cette année en plus l'action sport/emploi en binôme avec une autre collègue » (...) « moitié se doit de nous parvenir de la mission locale » (...)</p> <p>« habitant des zones dites sensibles » (...)</p> <p>« sont assez peu qualifiés » (...)</p> <p>« manque de diplôme ou de formation en adéquation » (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Action sport/emploi</li> <li>- Collaboration</li> <li>- Mission locale</li> <li>- Zones sensibles</li> <li>- Peu qualifiées</li> <li>- Manque de diplôme ou formation</li> </ul>	<p>Age</p> <p>Catégorie</p> <p>Freins</p>	<p>Accompagnement</p>
	<p><b>v4 Qui sont ces partenaires ?</b></p> <p>V4 » c'est essentiellement la mission locale, c'est Tours emploi, c'est la Chambre de métiers, CISPEO qui est une structure d'accompagnement des bénéficiaires du RSA, le Pôle emploi » (...)</p> <p>« alors les prescripteurs choisissaient d'orienter leurs candidats pour lesquels on a organisé une info coll » (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mission locale</li> <li>- Tours emploi</li> <li>- La Chambre de métiers</li> <li>- CISPEO</li> <li>- Orienter</li> <li>- Info coll</li> </ul>	<p>Partenaires</p> <p>Diplômés</p>	<p>Partenariat</p> <p>Diplômés/emploi</p> <p>Accompagnement</p>

63-88	<p>« oui j'ai accompagné plusieurs personnes bac +4, bac 5, j'ai une en tête qui a eu un premier master en communication, qui a choisi de se spécialiser en infographiste » (...) « Mon travail était essentiellement déjà d'ouvrir l'esprit, de se dire c'est bien au lieu d'arrêter d'aller à l'école ou de rester sans rien faire. Aussi la nécessité de se lancer sur le marché de l'emploi y compris sur des emplois moins valorisant par rapport à la formation initiale. » (...)</p> <p>« Je pense que le frein premier de cette jeune fille est son manque d'expérience en entreprise, et peut être une appréhension du monde du travail, en tout cas c'est mon ressenti. C'est une femme qui a envie d'apprendre, d'apprendre et d'intégrer tout plein de choses, mais quand il faut passer le cap de l'intégration en entreprise, mais les étudiants sont très autonomes et faciles à suivre. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- J'ai accompagné des bac+4, bac+ 5</li> <li>- D'ouvrir l'esprit</li> <li>- Se dire c'est bien au lieu d'arrêter d'aller à l'école</li> <li>- Sans rien faire</li> <li>- Se lancer sur le marché de l'emploi</li> <li>- Moins valorisant</li> <li>- Formation initiale</li> <li>- Manque d'expérience</li> <li>- Intégration de l'entreprise</li> <li>- C'est mon ressenti</li> <li>- Envie d'apprendre</li> </ul>	<p>Posture</p> <p>Conseils</p>	<p>Freins</p> <p>Projet</p> <p>D'orientation</p>
-------	---	---	--------------------------------	--

	<p><b>v5 Concrètement comment l'avez-vous accompagnée ?</b></p> <p>V5 « C'est la même manière dont je fonctionne avec le reste des candidats, après.... Avec ce type de profil ça va être un peu le langage employé, la manière dont je m'y prends, je considère les personnes de la même manière.... » (...) « je vais mettre des formes différentes ou des fonctionnements différents selon le niveau de compréhension de la personne, donc j'ai fait comme pour les autres hei..., balayer un peu, lui demander comment elle fonctionne, comment elle s'est retrouvée dans cette situation.... » (...)</p> <p>« C'est un diagnostic » (...)</p> <p>« Je l'appellerai entretien d'accueil, premier entretien..., balayer le parcours de la personne la première fois » (...)</p> <p>« Et puis lui demander ses projets à court, moyen, long termes, si elle se considère dans la bonne dynamique » (...)</p> <p>« la fois suivante des plans d'action qui fluctuent, évoluent en fonction d'autres</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La même manière</li> <li>- Je fonctionne</li> <li>- Le langage employé</li> <li>- La manière dont je m'y prends</li> <li>- Mettre des formes</li> <li>- Différentes</li> <li>- Niveau de compréhension</li> <li>- Balayer un peu</li> <li>- Comment elle fonctionne</li> <li>- Situation</li> <li>- C'est un diagnostic</li> <li>- Entretien d'accueil / premier entretien</li> <li>- Projets</li> <li>- Bonne dynamique</li> <li>- Plan d'action</li> <li>- Contraintes extérieures</li> <li>- Axe de développement</li> <li>- En fonction des personnes</li> <li>- Projet réaliste et réalisable</li> <li>- Compétences/possibilités</li> <li>- Consulter</li> <li>- Retravailler les outils</li> <li>- Fixer des objectifs</li> <li>- Quantitatifs/qualitatifs</li> <li>- La pousser à</li> <li>- Stratégies de recherche</li> </ul>	<p>Adaptation</p> <p>Etapas de suivi</p> <p>Diagnostic</p> <p>Accueil</p> <p>Projet</p> <p>Outils</p>	
--	--	--	---	--

88-149	<p>contraintes extérieures » (...)</p> <p>« un axe de développement en fonction des personnes, des projets et partir sur un projet réaliste et réalisable, en fonction des compétences, des possibilités, etc.... » (...)</p> <p>« ça a été de consulter les offres d'emploi, de retravailler les outils, de systématiquement se fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs sur ses démarches » (...)</p> <p>« la pousser à adopter une stratégie de recherche d'emploi en relançant ses candidatures systématiquement, » (...)</p> <p>« aujourd'hui cette personne rencontre des difficultés d'orthographe » (...)</p> <p>« qu'elle ouvre les bouquins, » (...)</p> <p>« Qu'elle se repositionne pendant qu'elle ne travaille pas sur une remise à niveau en français pour éviter toutes ces fautes dites d'inattention, voire même manque de bases » (...)</p> <p>« Ça été également de l'orienter vers l'AFPP qui propose des entraînements pédagogiques » (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remise à niveau</li> <li>- L'orienter vers L'AFPP</li> <li>- A un projet</li> <li>- Moi je pense personnellement qu'il vaut mieux</li> <li>- Je suis favorable pour</li> <li>- Je vais tenter de la convaincre dans ce sens</li> <li>- Ça peut être bien</li> <li>- Tenter de la booster pour aller dans ce sens</li> </ul>	Méthode de travail	Orientation
--------	--	--	--------------------	-------------

	<p>« Aujourd’hui cette dame a un projet d’auto entrepreneur en infographiste, mais pour ce poste ici ça reste à la marge puisque peu de places. Mais qui dit auto entrepreneur dit développer un gros gros réseau,» (...)</p> <p>« Moi je pense personnellement qu’il vaut mieux être sur un poste de salarié plutôt que d’être auto entrepreneur compte tenu de toutes les difficultés que ça engendre, clairement c’est peu favorable hormis en complément d’activité où là ça peut être bien ! Je suis favorable pour cette jeune femme qu’elle parte sur un poste de salarié, donc je vais tenter de la convaincre dans ce sens ! Ca n’empêche que je vais tenter de la booster pour aller dans ce sens »</p>		<p>Techniques de recherche d’emploi</p> <p>Freins</p> <p>Orientation</p> <p>Réseau</p> <p>Balayer les freins</p> <p>Orientation</p> <p>Influencer</p>	<p>Orientation accompagnement</p> <p>/</p>
--	---	--	---	--

150-181	<p><b>v7 Avez-vous un autre exemple d'un accompagnement abouti à m'évoquer ?</b></p> <p>V7 « (.....), hei..... ; oui actuellement j'accompagne une jeune femme d'origine africaine, arrivée sur le territoire il y a 5, 6 ans et qui a repris ses études en arrivant en France » (...) « elle a été jusqu'en master 1, en administration générale en gestion financière, un peu perdue lorsqu'elle est arrivée dans la région, en commençant l'accompagnement qu'en novembre, elle ne savait pas réellement vers quel métier aller, bon...., elle m'a parlé du métier d'employé de banque, seulement elle se faisait une fausse idée du métier de la banque.</p> <p>Très rapidement j'ai pris contact avec certains de nos adhérents, je l'ai orienté vers des enquêtes métier, lui donner un guide de questions pour se faire une idée de ce métier, et donc rapidement elle s'est rendue compte qu'elle s'était fait une fausse idée de ce métier » (...) « je lui ai proposé l'action Sport/Emploi comme moyen de la redynamiser, » (...) « ça a été un vrai support au sein du groupe, une bonne ambiance dans le groupe, » (...) « je l'ai positionné dessus et en l'occurrence là il s'agissait de Jardiland » (...)</p> <p>« visite d'entreprise » (...)</p> <p>« contact avec le directeur en information collective, puis validation du profil et</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- J'accompagne une jeune femme</li> <li>- Origine africaine</li> <li>- Arrivée sur territoire</li> <li>- Repris ses études</li> <li>- Master 1 administration</li> <li>- Un peu perdue</li> <li>- Arrivée dans la région</li> <li>- Accompagnement en novembre</li> <li>- Parlé d'employée de banque</li> <li>- Très rapidement</li> <li>- J'ai pris contact avec certains adhérents</li> <li>- Je l'ai orienté vers</li> <li>- Enquêtes métiers</li> <li>- Fausse idée du métier</li> <li>- J'ai proposé</li> <li>- Redynamiser</li> <li>- Un vrai support pour le groupe</li> <li>- Je l'ai positionné</li> <li>- Visite d'entreprise</li> <li>- Information collective</li> <li>- Validation du profil</li> <li>- En poste d'hôtesse de caisse</li> <li>- C'est pas le métier de ses rêves</li> <li>- Retourner au travail</li> <li>- Une dynamique</li> <li>- Son premier emploi</li> <li>- Pourquoi pas être</li> <li>- Secteur porteur</li> <li>- On va creuser</li> <li>- Biais d'une EMT</li> </ul>	<p>L'origine étrangère</p> <p>Connaissance du territoire</p> <p>Diplôme général</p> <p>Pas de projet d'orientation</p> <p>Durée</p> <p>Suggestions</p> <p>Démarche, mobilisation de moyens collaboratifs</p> <p>Outils</p>	<p>Université</p> <p>Diplômes</p> <p>Projet</p> <p>Orientation</p>
---------	--	--	--	--

	<p>aujourd'hui en poste depuis mi-mars en cdd de trois mois en tant qu'hôtesse de caisse. C'est pas forcément le métier de ses rêves par contre c'est aussi un moyen pour elle de retourner au travail, c'est une dynamique, c'est son premier emploi sur T... » (...)</p> <p>« la concernant en disant pourquoi pas être chef de rayon dans la grande distribution, le secteur est porteur et au vu de son niveau d'études elle pourrait certainement prétendre, en plus de sa dynamique et cette espèce de conviction qu'elle a. C'est quelque chose que l'on va creuser pourquoi pas la conforter par le biais d'un EMT »</p>		<p>Actions</p> <p>Saisir les opportunités</p> <p>Solutions/ pistes pour l'emploi</p>	<p>Accompagnement</p> <p>Emploi des diplômés</p>
	<p><b>v8 Vous avez donc le souci de trouver des postes en adéquation avec le niveau d'études de la personne ?</b></p> <p>v8 « C'est d'autant plus pour des personnes qui suivent des formations plus généralistes et qui ne valident pas leur diplôme. » (...) « L'université d'aujourd'hui où c'est beaucoup de théorie ».</p> <p>Moi j'ai fait administration territoriale très généraliste mais axée sur le secteur public, je pense que ça m'a offert une bonne culture</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formations généralistes</li> <li>- Valident pas leur diplôme</li> <li>- L'université</li> <li>- Beaucoup de théories</li> <li>- J'ai fait administration territoriale</li> <li>- Ce que permet l'université : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité d'analyse</li> <li>• Recul</li> <li>• Synthétique</li> </ul> </li> </ul>	<p>Vision de l'université</p> <p>Formation/diplômes</p>	<p>L'université</p> <p>Formation/ diplômes</p>

182-229	<p>générale et c'est surtout ce que permet l'université (...)</p> <p>« une certaine capacité d'analyse, un certain recul par rapport à des situations (...) synthétique. »</p> <p>« Maintenant dire que c'est en lien direct avec ce que je fais aujourd'hui, non pas du tout</p> <p>Je pense que je suis un des exemples types à ce niveau là ! » j'ai fait la fac AES ,</p> <p>en M1 toujours dans la continuité de l'administration économique et sociale avec une spécialité collectivités territoriales. » (...)</p> <p>« j'avais ce rêve avec des horaires de bureaux et de progresser et évoluer en interne déjà.</p> <p>Pour mon stage j'ai tapé associations, services publics à Paris</p> <p>En termes de réseau je peux pas dire que j'avais du réseau même si je connaissais pas tellement d'étudiants</p> <p>Non et puis même les profs ils étaient là pendant les études mais pas après !</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lien direct</li> <li>- Je suis un exemple type</li> <li>- J'ai fait AES</li> <li>- M1 administration économique et sociale</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- J'avais ce rêve</li> <li>- Progresser, évoluer</li> <li>- Mon stage</li> <li>- J'avais pas de réseau</li> <li>- Non, et puis les profs étaient là pendant les études et pas après</li> <li>- En tant que demandeur d'emploi</li> <li>- J'ai été orientée vers</li> <li>- Pour me faire aider</li> <li>- Mes démarches</li> <li>- Prétendre à un poste</li> <li>- C'est le savoir-être</li> <li>- Permis d'avoir ce poste</li> <li>- D'être bac+4 ou bac+5</li> </ul>	<p>Parcours personnel/témoignage</p> <p>Acquis de la formation universitaire</p> <p>Finalités des diplômes/ réalité du marché</p>	<p>Université non-accompagnement</p> <p>Insertion professionnelle à l'université</p> <p>Alternance</p> <p>Savoir-être en entreprise/réussir son insertion</p> <p>Recrutement</p>
---------	---	---	---	--



	<p>En tant que demandeur d'emploi j'ai été orienté vers une structure pour me faire aider dans mes démarches et j'ai pu prétendre à un poste dans cette entreprise</p> <p>C'était beaucoup le savoir être qui était demandé ce qui m'a permis d'avoir ce poste.</p> <p>Et au-delà de tout ça d'être bac+4 ou 5, il y a aussi une réalité économique qui fait qu'aujourd'hui que quand un employeur a le choix entre 15 personnes, et ben....., naturellement il va choisir la personne qui a une expérience solide, (...) qui a déjà bossé dedans et qui est prêt à accepter un salaire misérable. Difficile (...)</p> <p>(...) puis je pense que c'est beaucoup beaucoup le réseau qui fait la différence. Des gens qui a priori pourraient avoir des difficultés à intégrer le monde du travail et pour qui ça facilite dès lors qu'il y a le bon contact au bon moment et la bonne opportunité. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il y a une réalité économique</li> <li>- Un employeur a le choix</li> <li>- Choisir /expérience solide</li> <li>- Déjà bossé dedans</li> <li>- Accepter salaire misérable</li> <li>- Beaucoup de réseau</li> <li>- Difficulté à intégrer le monde du travail</li> <li>- Beaucoup de contact, au bon moment</li> <li>- Bonne opportunité</li> </ul>	<p>Manque d'accompagnement</p> <p>Rôle des enseignants</p> <p>Témoignage</p> <p>Oser demander/se vendre</p> <p>Facteurs de l'insertion professionnelle</p> <p>Facteur économique</p> <p>Réalité des recrutements</p> <p>Le facteur chance</p>	
--	--	---	---	--

230-243	<p><b>v10 Pour revenir à l'université, avez-vous un partenariat avec l'université ?</b></p> <p>V10 « Pour le moment non, pas à mon niveau en tout cas et dans la structure on n'a jamais travaillé avec l'université. » (...),</p> <p>« non pas de contact avec l'université puisque le RSA n'est pas cumulable avec le statut d'étudiant » (...)</p> <p>« y a une association qui nous a sollicité le R...pour éventuellement essayer de réfléchir sur un moyen pour aider des universitaires, des femmes en l'occurrence pour trouver des boulots et éviter de se retrouver dans des bar de nuit » (...)</p> <p>« leur montrer les possibilités qui existent sur T... et ses environs » (...)</p> <p>« On verra les métiers qui pourraient leur convenir » (...)</p> <p>«une grosse communication à faire. C'est à voir, pour contrats d'apprentissage pour les avantages que cela comporte, les contrats en alternance » (...)</p> <p>« faire marcher notre réseau entreprises»</p>	<p>Pour le moment non</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jamais travaillé avec l'université</li> <li>- Non pas de contact avec</li> <li>- Association nous a sollicité</li> <li>- Réfléchir à (...) aider les universitaires femmes</li> <li>- Trouver des boulots alimentaires</li> <li>- Eviter de se retrouver dans des bars de nuit</li> <li>- Métiers /convenir</li> <li>- Grosse communication à faire</li> <li>- Contrats en alternance/apprentissage</li> <li>- Faire marcher notre réseau d'entreprises</li> </ul>	<p>Pas de partenariat avec l'université</p> <p>Travailler avec des associations locales</p> <p>Réfléchir/aider/trouver des solutions d'accompagnement</p> <p>Rôle de la communication</p> <p>Mobiliser les partenaires et réseau</p>	<p>Rapport à l'université</p> <p>Partenariat /réseau</p>
---------	--	---	--	--

244-258	<p><b>v11 Et en termes d'accompagnement comment vous voyez-vous avec les gens suivis ?</b></p> <p>V11 « Je pense être quelqu'un qui m'adapte très bien à mes publics, je pense arriver à leur faire passer des messages sur la valeur travail, je pense parfois aller trop vite parce que je fonctionne beaucoup sur la confiance » (...)</p> <p>« j'ai tendance à croire que dès lors qu'on est dans cette situation que l'on a envie de travailler : parfois ça veut pas dire que la personne ne veut pas travailler mais qu'elle n'est pas prête de retourner au travail. » (...)</p> <p>« j'ai peu être cette tendance à vouloir aller trop vite dans cette démarche, » (...) « donc il m'arrive de faire marche arrière »</p> <p>une étape à passer et j'aime bien quand ça va assez vite, » (...) « quand il y a des choses qui se passent, j'ai tendance à me sentir un petit peu en difficulté lorsque au bout d'un moment je sens que la personne est peu investie, monotone... » (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je suis quelqu'un qui m'adapte</li> <li>- Faire passer des messages</li> <li>- La valeur travail</li> <li>- Aller trop vite</li> <li>- Fonctionne beaucoup sur la confiance</li> <li>- Tendance à croire</li> <li>- Il m'arrive de faire marche arrière</li> <li>- J'aime quand ça va vite</li> <li>- Des choses qui se passent</li> <li>- Me sentir en difficulté</li> <li>- La personne est peu investie, monotone</li> <li>- M'arrive d'être rentre dedans</li> <li>- Coach</li> <li>- Ce qui fait ma prévalue</li> <li>- Ca ne marche pas pour tous</li> <li>- C'est pas ce qu'on nous demande</li> <li>- On ne peut pas être top</li> <li>- Avoir une relation privilégiée avec tous</li> </ul>	<p>Adaptation</p> <p>Fonctionnement personnel</p> <p>Agir en faisant confiance</p> <p>« Marche arrière »</p> <p>Evaluation</p>	Posture d'accompagnement

	<p>« et il m'arrive aussi d'être 'rentre dedans'</p> <p>Oui, coach, c'est ce qui fait ma plus-value » (...)</p> <p>« Ça ne marche pas pour tous » (...)</p> <p>« et puis c'est pas ce qu'on nous demande. » (...)</p> <p>« mais on ne peut pas être top et avoir une relation privilégiée avec tous » (...)</p> <p>« on est pas sur un métier tout fait avec une manière de fonctionner. » (...)</p> <p>« C'est beaucoup beaucoup de l'humain et ma manière de fonctionner reste assez similaire avec des adaptations ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas métier tout fait</li> <li>- Beaucoup de l'humain</li> <li>- Ma manière de fonctionner reste similaire avec des adaptations</li> </ul>	<p>Coaching</p> <p>Valorisation de soi</p> <p>La commande institutionnelle</p> <p>Rapports à l'autre</p>	<p>Accompagnement</p>
--	--	--	--	-----------------------

			Difficulté du métier	
259- 271	<p>« ça va être diagnostique, poser les choses et m'assurer de bien connaître le parcours de la personne personnel et professionnel puis définir un projet réaliste et réalisable » (...)</p> <p>« il faut travailler le projet professionnel en 3 ou 4 séances pour certains, » (...)</p> <p>« après ça va être de mettre en place des plans d'action avec des axes de développement, » (...)</p> <p>« pouvoir revenir sur ces points si ça n'a pas été fait » (...) « le pourquoi du comment, les objectifs quantitatifs et qualitatifs s'ils n'ont pas été atteints. » (...)</p> <p>« Il faut aller progressivement » (...)</p> <p>« je pense qu'au démarrage, il y a des personnes qui ont besoin qu'on fasse à leur place, je ne suis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostique</li> <li>- Poser les choses</li> <li>- M'assurer</li> <li>- Connaître le parcours personnel et professionnel</li> <li>- En 3 ou 4 séances</li> <li>- Plans d'action/ axes de développement</li> <li>- Pouvoir revenir sur ces points</li> <li>- Pourquoi du comment</li> <li>- Les objectifs quantitatifs/qualitatifs</li> <li>- Aller progressivement</li> <li>- Des personnes qui ont besoin qu'on fasse à leur place</li> <li>- Je ne suis pas favorable à faire à la place de</li> <li>- Mais ça peut être un déclic</li> <li>- il m'arrive de faire une fois deux</li> <li>- puisse se prendre en main</li> <li>- faire preuve d'une grande autonomie</li> </ul>	<p>Fonctionnement</p> <p>Missions</p> <p>Etapes d'accompagnement</p> <p>Vérification des étapes</p> <p>Comprendre pour agir</p>	Posture d'accompagnement



272-280	<p><b>v12 Rencontrez-vous des obstacles dans votre exercice ?</b></p> <p>V12 « Oui à un moment donné oui bien sûr.</p> <p>Dans nos métiers la personne qui dirait qu'elle n'est pas en difficulté, j'aurai du mal à comprendre le comment du pourquoi tout simplement on n'est pas sur des métiers tout fait. » (...)</p> <p>Des obstacles oui, bien sûr il y a des gens avec qui je travaille depuis plus d'un an et demi et ça se décompte pas par ce qu'ils ne sont peut être pas en veille au quotidien sur les offres, avec des périodes plus au moins actives et du coup, ben une fois qu'on a l'impression d'avoir fait le tour des structures et des possibilités et que ça ne bouge pas ça devient difficile de proposer » (...)</p> <p>« on fouille, on essaie de réfléchir à d'autres solutions et parfois il y a pas toujours de solutions</p> <p>il faut arrêter de penser qu'il y a des solutions à tout, je pense que certains problèmes n'ont pas de solutions !</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- en difficulté</li> <li>- j'aurai du mal à comprendre</li> <li>- comment du pourquoi</li> <li>- on n'est pas sur des métiers tout fait</li> <li>- des obstacles oui</li> <li>- ça se décompte pas</li> <li>- ils ne sont pas en veille</li> <li>- les offres</li> <li>- avoir fait le tour des structures</li> <li>- ça ne bouge pas</li> <li>- devient difficile de proposer</li> <li>- on fouille</li> <li>- de réfléchir à d'autres solutions</li> <li>- parfois il n'y a pas de solutions</li> <li>- certains problèmes n'ont pas de solutions !</li> </ul>	<p>Métier difficile</p> <p>Limites des ressources</p> <p>responsabiliser les gens</p> <p>volonté de trouver des solutions</p> <p>Limites d'accompagnement</p>	<p>Difficulté d'accompagnement</p>
---------	--	---	---	------------------------------------

281-289	<p><b>v13 Selon votre position en entreprise comment pensez-vous optimiser l'accompagnement des diplômés universitaires ?</b></p> <p>V13 « A mon niveau, je pense que ça serait intéressant de constituer des groupes de travail entre diplômés pour pouvoir se faire passer des messages entre eux, des messages que nous conseillers en insertion on ne peut pas se permettre de dire. Il faut les obliger à aller dans une certaine dynamique. » (...) « et il faut leur fixer des objectifs et de s'y tenir. Mais encore une fois tout dépend si la personne a des problématiques d'ordre social je suis pas sûre que cette personne puisse aller vers l'emploi. je pense que c'est tellement aléatoire que je pense que là on n'a pas de solution. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- serait intéressant</li> <li>- constituer des groupes</li> <li>- entre diplômés</li> <li>- faire passer des messages</li> <li>- que nous on ne peut pas</li> <li>- les obliger à</li> <li>- dynamique</li> <li>- fixer des objectifs</li> <li>- s'y tenir</li> <li>- si problématiques sociale</li> <li>- pas sûre que</li> <li>- personne puisse aller vers l'emploi</li> <li>- là on n'a pas de solution</li> </ul>	<p>Dynamique du groupe</p> <p>Plans d'actions</p> <p>Freins sociaux/ emploi</p>	Accompagnement
289-301	<p><b>v14 Comment sortir de l'isolement et de la bulle d'étudiant ?</b></p> <p>V14 « Il y a aussi tout un travail sur comment ouvrir son réseau personnel, » (...) »</p> <p>« y a aussi un travail à faire parce qu'il y a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvrir son réseau</li> <li>- Quand on sort de l'université</li> <li>- Apprend pas à faire un cv, lettre de motivation</li> <li>- Travail à faire sur les outils</li> </ul>	Outils	Réseau



	<p>souvent quand on sort de l'université on ne nous apprend pas faire un cv, une lettre de motivation, un vrai travail à faire autour des outils » (...)</p> <p>« il y a un accompagnement comme on pourra accompagner une personne de lambda qui n'est pas forcément universitaire » (...)</p> <p>« Ça devrait prendre moins de temps avec ces gens là puisqu'ils ont des qualités d'analyse, une facilité de compréhension, de synthèse, donc à priori ça serait de mener le même travail avec ces personnes mais de manière très accélérée et puis fixation et tenue d'objectifs, immersion entreprises, aller au contact des employeurs » (...)</p> <p>« ouvrir les portes des entreprises, ouvrir leurs portes de recherches, à quelle porte frapper, mieux cibler les entreprises du le tissu local, leur donner les sites de l'emploi privilégiés. » (...)</p> <p>« C'est tout un travail de techniques de recherches d'emploi au sens large et je dirai que comme ce public est autonome et comprend vite, l'accompagner de manière accélérée. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement à faire</li> <li>- Devrait prendre moins de temps</li> <li>- Qualités d'analyse</li> <li>- Facilité de compréhension</li> <li>- De synthèse</li> <li>- Manière très accélérée</li> <li>- Fixation et tenue d'objectifs</li> <li>- Immersions</li> <li>- Contact employeurs</li> <li>- Ouvrir les portes des entreprises</li> <li>- Sites de l'emploi</li> <li>- Travail de techniques de recherche d'emploi</li> <li>- Public autonome</li> <li>- Comprend vite</li> </ul>	<p>Réseau</p> <p>Public autonome</p> <p>Accompagnement ciblé</p> <p>Réseau</p> <p>Outils/techniques</p>	Accompagnement
--	--	--	---	----------------

302-309	<p><b>v15 Un dernier mot sur votre mode de fonctionnement ?</b></p> <p>V15 « Je suis quelqu'un de très investie et impliquée dans ce que je fais » (...)</p> <p>« l'envie de bien faire, parfois vouloir trop trouver de solutions alors qu'il y en a pas » (...)</p> <p>« peut être trop vouloir faire à la place de..., alors qu'il faudrait laisser les gens faire par eux-mêmes. » (...)</p> <p>« Maintenant je pense que les choses évolueront avec le temps et l'expérience, bien que cela fait 5 ans que je suis dans ce métier » (...)</p> <p>parfois tendance à bruler les étapes, à aller vite, dans le bon sens, pour faire en sortes que la personne parte sur le bon sens, trouver du travail, une vie sociale, he...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très investie</li> <li>- Impliquée</li> <li>- L'envie de ben faire</li> <li>- Vouloir trop trouver</li> <li>- Solutions</li> <li>- Faire à la place</li> <li>- Laisser faire</li> <li>- Les choses évolueront</li> <li>- Le temps expérience</li> <li>- 5 ans</li> <li>- Bruler les étapes</li> <li>- Aller vite</li> <li>- Bon sens</li> <li>- Trouver du travail</li> <li>- Une vie sociale</li> </ul>	<p>Qualités personnelles</p> <p>Posture d'accompagnateur</p> <p>Agir pour aider</p> <p>Manque d'expérience</p> <p>Temporalité</p> <p>Solutions</p>	<p>Ethique</p> <p>Posture d'accompagnement</p>
---------	--	---	--	--

## **ANALYSE CROISEE DES ENTRETIENS**

Thème	Sous thème	Entretien Julien n°1	Entretien Hélène n°2	Entretien Valentine n°3
L'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posture d'accompagnement</li> <li>• Coaching</li> <li>• Métier/fonction</li> <li>• Public</li> <li>• Rôle, conseiller</li> <li>• Outils, insertion professionnelle, communication</li> <li>• L'anonymat</li> <li>• Public spécifique</li> <li>• Méthode de travail, étapes</li> <li>• Public diplômé</li> <li>• Techniques à mobiliser, durée</li> </ul>	<p>J1 : «...je le compare souvent au travail que fait un entraîneur avec un sportif, comme un joueur de tennis par exemple »</p> <p>« un bon coach à côté » <b>L 3-5.</b></p> <p>(...) J1 « Donc il ya un aspect accompagnement qui est très important peu être qui est pas perçu comme tel par des gens peu expérimentés, notamment par les jeunes. Le rôle du conseiller n'est pas perçu comme la mission du coach par exemple avec un sportif. » <b>L 7-8</b></p> <p>J2 (...) « le fait qu'il y ait un relatif anonymat »</p> <p>« le fait qu'il y ait un relatif anonymat (...) Le fait que vous ne connaissez pas votre coach ou votre conseiller c'est très important ». <b>L 10-14</b></p>	<p>H1 « Alors je suis ... en terme de grade je suis ingénieur d'études et je suis responsable du pôle insertion, il y a un pôle orientation et un pôle insertion à la MOIP (...), je suis pratiquement la moitié du temps en entretien avec des étudiants, des jeunes diplômés sur de la recherche de stages ou d'emploi » <b>L1-9</b></p> <p>« Oui, tout au long de l'année et je dirai que l'autre moitié du temps c'est plutôt de la gestion du temps de projets sur des projets d'insertion professionnelle (...) On a mis en place un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi qui s'appelle « passeport vie pro (...) Il y a effectivement toute la partie accompagnement mais aussi la partie organisation, communication. » <b>L10-15</b></p> <p>« je suis aussi bien sur de l'accompagnement pur, presque de l'ingénierie, en tous cas, monter des projets d'insertion et puis après la coordination du pôle insertion » <b>L22-31</b></p>	<p>« j'étais embauchée sur le poste de conseillère socio professionnelle pour accompagner 80 bénéficiaires du RSA dans le cadre selon la convention du Conseil Général 37. (...) »</p> <p>« Accompagnement de tout public », (...) »</p> <p>« à savoir des gens qui ont eu leur entreprise et qui n'ont pas pu percevoir à l'époque l'ARE et donc directement le RSA » (...) »</p> <p>« Donc aussi bien des gens qui maîtrisent moyennement le français » (...) »</p> <p>« des gens qui auraient un niveau scolaire très bas, des gens qui ont un très beau profil, enfin tout type de public, tout âge confondu » professionnel(...) « on accompagne tout type de public » (...) <b>L1-13</b></p> <p>« à recevoir les gens en entretien individuel, travailler avec eux sur les freins d'ordre professionnel et social, montage des dossiers financiers pour l'accès à la formation, passage de permis lors d'un</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie du public, conditions, décisions</li> <li>• Dynamique de groupe</li> <li>• Ateliers de re-dynamisation</li> </ul>	<p>(...) J3 Vous voyez quelqu'un qui recherche un l'emploi, vous le revoyez, puis vous le revoyez et à chaque fois que vous le voyez, vous analysez le résultat, vous fixez un objectif, vous voyez l'amélioration et la progression. Il faut communiquer ! <b>L 16-18</b></p>	<p>H5 Oui mais...pas tous publics, mais tous les étudiants (...) qui recherchent leurs stages de fin d'études, ou alors ceux qui ont fini et qui cherchent leur premier emploi. <b>L32-37</b></p> <p>« Donc là, j'ai une dizaine d'étudiants, ça va d'un master MEEFA à un master marketing des services, un master RH....,»(...) : « licence d'histoire, master 2 » <b>L38-50</b></p> <p>« comprendre l'objectif de la personne, vers quoi elle a envie d'aller, qu'est ce qui correspond le mieux, comment mettre en valeur au mieux tous ses atouts. Voilà, je trouve qu'on est sur un travail plus précis, plus en profondeur qui passe d'abord par l'écoute. » <b>L51-75</b></p> <p>H9 « Oui ! c'est aussi des personnes qui ont des exigences vis-à-vis de nous, c'est-à-dire qu'ils attendent aussi un accompagnement he... »</p>	<p>retour à l'emploi, tout ce qui se mettrait en place pour une personne qui débute un emploi ou un projet de formation » « J'ai également animé quelques ateliers collectifs puisque je crois énormément à la dynamique de groupe. Donc quelques thématiques de type cv lettre de motivation, présentation en trois minutes, présentation synthétique, atelier de simulation d'entretien de recrutement, questions pièges » <b>L 14-22</b></p> <p>« L'action de parrainage c'est s'assurer que le lien se fait bien entre le parrain et le filleul » (...) <b>L 37-47</b></p> <p>« Généralement, ce sont des publics qui ont au moins niveau quatre » (...) j'ai actuellement, j'ai un quart qui ont bac+2 à bac+5 » <b>L 48-54</b></p> <p>V3 « oui j'ai cette année en plus l'action sport/emploi en binôme avec une autre collègue » (...) « moitié se doit de nous parvenir de la mission locale » (...) « habitant des zones dites sensibles » (...)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le besoin de l'autre</li> <li>• Action spécifique parrainage</li> </ul>	<p>(...) J4 « c'est beaucoup du travail sur les techniques de communications et les techniques commerciales qui sont .... La recherche d'emploi c'est l'occasion de les revoir, de les travailler » <b>L 26-27</b></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attentes/besoins d'écoute</li> </ul>	<p>(...) «Après, ça dépend bien évidemment de leur autonomie. » <b>L 30</b></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoir de l'information et de la communication, temporalité</li> <li>• Echanges</li> </ul>	<p>(...) « maintenant... on mesure lors du premier entretien l'autonomie de la personne et c'est à partir de là qu'on détermine si la personne va être suivie plus régulièrement ou pas. » <b>L 32-34</b></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation/posture d'écoute</li> </ul>	<p>(...) J5 « Je suis spécialisé pour les personnes relativement</p>		

<p><b>Méthodologie d'accompagnement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécialiste public autonome</li> <li>• Méthodologie</li> <li>• Stratégies</li> <li>• Com-prendre/valoriser</li> <li>• expérience</li> <li>• Valoriser l'autre</li> <li>• Temporalité et information</li> <li>• Aimer son métier</li> <li>• Dynamique de groupe</li> <li>• Phases de suivi, quantité, routine, cadre</li> <li>• Exemple suivi</li> </ul>	<p>autonomes</p> <p>(...) « plus important ou non, ou les maintenir en fait dans l'accompagnement autonome, on va dire qui a été choisi. » <b>L 38-41</b></p> <p>J6 « passé le premier entretien d'inscription où il y a quand même pas mal d'informations » <b>L 43-45</b></p> <p>(...) « j'ai vu des jeunes diplômés partir en vacances le mois de juillet et commencent leurs recherches d'emploi en septembre alors que la majeure..., la plus grosse partie des embauches se réalise en juillet » <b>L 50-54</b></p> <p>J7 « Ils ont raté le moment en fait : le moment clé, oui, le moment le plus important de l'année finalement c'est le mois de juin et de juillet et pourtant les jeunes lèvent les pieds assez tôt et les étudiants le savent pas hein... (...) : ils se disent souvent, les jeunes, oui on n'a pas besoin de pôle emploi pour trouver un travail » <b>L 56-60</b></p> <p>J8 « .... Je vois des personnes assez régulièrement hein » <b>L 72-</b></p>	<p>(...)</p> <p>« Je crois qu'ils attendent d'être écouté » (...) Mais ils attendent aussi qu'on comprenne bien leur formation, les postes » <b>L76-81</b></p> <p>« qu'on connaît les diplômes, on intervient dans pas mal de master2</p> <p>c'est vrai ça c'est un avantage, mais aussi on est face à des gens qui sont plus exigeants » (...) « donc ça nécessite de se tenir à jour et pouvoir proposer des postes qui sont adaptés. » <b>L 81-91</b></p> <p>H13 « Du moment que la personne passe cette porte là, moi j'ai à cœur de comprendre le parcours de la personne. De tout décortiquer, d'aller fouiller les zones d'ombres »</p> <p>« donc les attentes c'est savoir valoriser ses atouts sur un cv ou une lettre, en entretien. » (...)</p> <p>« Moi par expérience, j'ai compris ça » (...) « des fois il suffit d'un temps de parole, ça permet de mieux poser les choses et de mieux</p>	<p>« sont assez peu qualifiés » (...)</p> <p>« manque de diplôme ou de formation en adéquation » (...)</p> <p><b>L54-62</b></p> <p>« C'est la même manière dont je fonctionne avec le reste des candidats, après.... Avec ce type de profil ça va être un peu le langage employé, la manière dont je m'y prends, je considère les personnes de la même manière.... »</p> <p>« C'est un diagnostic » (...)</p> <p>« Je l'appellerai entretien d'accueil, premier entretien..., balayer le parcours de la personne la première fois » (...)</p> <p>« Et puis lui demander ses projets à court, moyen, long termes, si elle se considère dans la bonne dynamique » (...)</p> <p>« la fois suivante des plans d'action qui fluctuent, évoluent en fonction d'autres contraintes extérieures » (...)</p> <p>« un axe de développement en fonction des personnes, des projets et partir sur un projet réaliste et réalisable, en fonction des compétences, des possibilités, etc.... » (...)</p> <p>« ça a été de consulter les offres</p>
---	--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de recherche d'offres d'emploi, profils diplômés, société, lien</li> <li>• Ciblage du marché de l'emploi, l'autonomie, apprentissage, techniques, marché caché</li> <li>• Relation de confiance</li> <li>• Coaching</li> <li>• valorisation</li> <li>• Manque de dispositif spécifique pour accompagner les diplômés universitaires</li> <li>• Perspectives du pôle emploi vers de nouveaux dispositifs,</li> </ul>	<p><b>75</b></p> <p>« J'ai accompagné pas mal de personnes bénéficiaires du RMI à l'époque, donc du RSA. » (...) « Dans l'ensemble quel que soit l'accompagnement, à partir du moment où je revois la personne c'est la même histoire, c'est analyser hein ... le résultat, fixer l'objectif, ..., une fois que la personne devenue autonome, après c'est des idées....Trouver des pistes. ... » <b>L75-81</b></p> <p>(...) « Tout à l'heure on a trouvé pour un surveillant de baignade une piste dans les résidences. En faisant des recherches par mots clés dans le site de pôle emploi .fr et puis dans un moteur de recherche d'offres d'emploi, on a trouvé une piste pour un emploi dans une société de gestion de maisons... de maisons de retraites he ... » <b>L 82-85</b></p> <p>(...) « En faisant des recherches par mots clés dans le site de pôle emploi .fr et puis dans un moteur de recherche d'offres d'emploi, on a trouvé une piste pour un emploi dans une société de gestion de maisons... de maisons de retraites he... (...)Il</p>	<p>repartir. » <b>L 113-159</b></p> <p>« La parole(...) « H16 Oui c'est ce que j'aime, c'est pourquoi je fais ce métier, » (...) « ce qui m'éclate c'est de fermer cette porte et de ne pas savoir qui j'ai en face de moi et d'avoir tout à découvrir, tout à comprendre. »(...) <b>L 160-170</b></p> <p>« Moi j'adore intervenir en cours et faire parler les gens et faire émerger du groupe les idées, les contradictions, c'est ça que je trouve hyper intéressant quoi. »</p> <p>« des filières pour qui on reste dans l'académique et c'est pas le rôle de l'université de préparer l'insertion, alors que au niveau de la loi LRU de 2007 c'est inscrit dans ses missions officielles » <b>L226-246</b></p> <p>« Arrivée ici il n' y a pas de suivi, rien d'imposé » (...).« il y a par exemple des gens que j'ai suivis de la licence au master quoi ! » <b>L286-303</b></p>	<p>d'emploi, de retravailler les outils, de systématiquement se fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs sur ses démarches » (...) <b>L 88-149</b></p> <p>« je lui ai proposé l'action Sport/Emploi comme moyen de la redynamiser, » (...) « ça a été un vrai support au sein du groupe, une bonne ambiance dans le groupe, » (...) « je l'ai positionné dessus et en l'occurrence là il s'agissait de Jardiland » (...) « visite d'entreprise » (...) <b>L 150-181</b></p> <p>V11 « Je pense être quelqu'un qui m'adapte très bien à mes publics, je pense arriver à leur faire passer des messages sur la valeur travail, je pense parfois aller trop vite parce que je fonctionne beaucoup sur la confiance » (...) « j'ai tendance à croire que dès lors qu'on est dans cette situation que l'on a envie de travailler : parfois ça veut pas dire que la personne ne veut pas travailler mais qu'elle n'est pas prête de retourner au travail. » (...) « j'ai peu être cette</p>
--	---	--	---	---

Non- accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>constat</li> <li>• Définition/méthodologie/posture/accueil global</li> <li>• Intentionnalité</li> <li>• Apprendre de l'autre</li> <li>• Posture</li> <li>• Coaching</li> <li>• Public auto-nome</li> <li>• Difficultés</li> <li>• Animation</li> <li>• L'accueil</li> <li>• Constat, manque de posture</li> <li>• Indivi-</li> </ul>	<p>a bac + 5 et donc on a trouvé la piste en consultant les offres. » <b>L 83-90</b></p> <p>(...) « le suivi c'est aussi présenter le marché. Donc c'est le premier stade. (...) Tous les jeunes s'inscrivent et après le suivi, les entretiens de suivi, les entretiens d'accompagnement, une fois qu'on a vérifié l'autonomie, qu'on a rendu autonome en apportant un apprentissage dans la maîtrise de TRE, techniques d'entretiens ou utilisation d'internet, c'est trouver des pistes. Trouver des idées dans le marché caché » <b>L 91-98</b></p> <p>J9 « Ha non, il n'existe pas actuellement et je ne saurais pas vous dire à quel moment il a été supprimé... » <b>L99-101</b></p> <p>(...) « on aurait intérêt à mettre en place une action spécifique,...L'AFIJ accompagnait ce public mais l'association vient de disparaître! » <b>L 102-103</b></p>	<p>« une vraie relation de confiance avec les gens ». (...) « ça tient aussi à la personnalité de nos supérieurs qui sont très ouverts et à l'écoute sur ça. (...) j'ai des convictions très fortes » (...) « je ne transigerai pas sur le temps que j'accorderai à telle ou telle la personne. (...) » « je fais maximum quatre entretiens par jour et pas plus et je veux pas aller au delà si non... je peux me permettre j'ai le temps de pouvoir accompagner les gens quoi » <b>L315-326</b></p> <p>H32 C'est une richesse, on parle beaucoup d'empathie, mais moi l'accompagnement c'est de réussir à comprendre la personne que j'ai en face de moi. (...) je pourrai la guider, lui donner les outils les plus adaptés à elle (...) de mettre qui on est de côté (...) pouvoir accueillir la personne dans tout ce qu'elle est » (...) « Une fois qu'on l'a accueilli au mieux, je pense qu'on est aussi en mesure de</p>	<p>tendance à vouloir aller trop vite dans cette démarche, » (...) « donc il m'arrive de faire marche arrière une étape à passer et j'aime bien quand ça va assez vite, » (...) « quand il y a des choses qui se passent, j'ai tendance à me sentir un petit peu en difficulté lorsque au bout d'un moment je sens que la personne est peu investie, monotone... » (...) « et il m'arrive aussi d'être 'rentre dedans' Oui, coach, c'est ce qui fait ma plus-value » (...) « Ça ne marche pas pour tous » (...) « et puis c'est pas ce qu'on nous demande. » (...) « mais on ne peut pas être top et avoir une relation privilégiée avec tous » (...) « on est pas sur un métier tout fait avec une manière de fonctionner. » (...) « C'est beaucoup beaucoup de l'humain et ma manière de fonctionner reste assez similaire avec des adaptations ». <b>L 244-258</b> « ça va être diagnostique, poser les choses et m'assurer de bien connaître le parcours de la</p>
------------------------	---	---	---	--



Cadre d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• duel/groupe</li> <li>• Parcours</li> <li>• Ajuster les outils</li> </ul>	<p>J15 « C'est sur le terrain qu'on mesure l'écart entre la politique décidée au niveau national et international et les besoins qu'il faudrait, il y a un temps, il y a le virage hein »</p> <p><b>L150-160</b></p> <p>(...) « il y a un côté accompagnement, coach du conseiller pôle emploi mais l'information c'est capitale et l'information on a du mal à la rassembler. » <b>L 190-193</b></p> <p>(...) Les conseillers ont du mal à la rassembler, puis la partager, les données changent tout le temps les informations liées à l'emploi et à la formation. » (...) « tout repose et tourne autour de cette réunion hebdomadaire ou bi mensuelle qu'il faut savoir animer, pas évident ! » <b>L 193-212</b></p> <p>(...) « il faut savoir valoriser les individus, il faut savoir les accueillir. » <b>L 212-223</b></p> <p>« Il y cependant a une posture à avoir effectivement, cela ne se</p>	<p>mieux répondre à ses attentes et lui donner les outils dont elle a besoin. » <b>L 326-338</b></p> <p>« H33 Je pense que oui mon parcours de formation m'influence (...) que ça tient à moi »</p> <p>(...) j'ai appris de chaque personne même la plus désagréable » <b>L339-348</b></p> <p>« Là les personnes qui viennent ici sont volontaires » (...)</p> <p>« c'est des gens autonome » <b>L378-381</b></p> <p>« On va chercher, décortiquer sur chaque expérience, les qualités, les compétences (...) De manière générale il faut essayer de comprendre, ça peut nous apporter en tant que personne. (...) On alterne les entretiens les ateliers, les entretiens les ateliers. Les ateliers ça permet de</p>	<p>personne personnel et professionnel puis définir un projet réaliste et réalisable » (...) « il faut travailler le projet professionnel en 3 ou 4 séances pour certains, » (...)</p> <p>« après ça va être de mettre en place des plans d'action avec des axes de développement, » (...)</p> <p>« pouvoir revenir sur ces points si ça n'a pas été fait » (...) « le pourquoi du comment, les objectifs quantitatifs et qualitatifs s'ils n'ont pas été atteints. » (...)</p> <p>« Il faut aller progressivement » (...)</p> <p>« je pense qu'au démarrage, il y a des personnes qui ont besoin qu'on fasse à leur place, je ne suis pas favorable à faire à la place de » (...)</p> <p>« Mais je pense que ça peut être un déclic pour certains » (...)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posture/relation</li> <li>• Conseil</li> <li>• Réseau</li> <li>• Non-accompagnement des diplômés</li> <li>• Modalité d'accompagnement</li> <li>• Difficultés d'accompagnement</li> <li>• Posture</li> </ul>			

<p><b>Conseil/ accompagnement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Missions</li> <li>• Groupe/redynamisation</li> <li>• Adaptation</li> <li>• Aider /conseiller</li> <li>• Outils</li> <li>• Accompagnement ciblé</li> <li>• Public autonome</li> <li>• Qualités du conseiller</li> </ul>	<p>fait pas n'importe comment. » <b>L 254</b></p> <p>J22 « Il faut... ça peut être risqué de faire quelque chose comme ça quand on ne maîtrise pas, les gens peuvent, bon.... Il faut les ménager et les valoriser, il faut bien les accueillir, il faut les rassurer. »</p> <p><b>L 257-258</b></p> <p>« il y avait des clubs de jeunes diplômés qu'on avait du mal à créer et puis il y avait des actions de découvertes des métiers organisées par les missions locales, notamment j'étais en contact avec certaines dans les Hauts-de-Seine qui avaient d'énormes difficultés à capter les jeunes comme aujourd'hui, cela n'a pas changé... ? » <b>L273-276</b></p> <p>J27 « Il faut valoriser, il faut dynamiser ça c'est dans la première étape, après il y a des difficultés de recrutement il y en aura de plus en plus (...)» <b>L 306</b></p> <p>« J'apprends des gens que je rencontre. » <b>L250</b></p>	<p>donner un conseil général à tous sur le cv... par contre un entretien individuel ça va me permettre de m'ajuster voir qui a besoin de travailler son projet pro, plusieurs simulations ou pas, etc. (...) dans les ateliers c'est qu'on est avec des gens de même niveau, même situation et qui se rassurent de se retrouver dans la même problématique. (...) favoriser les échanges. (...) Cette émulation qui se crée, les échanges (...) » <b>L 382-400</b></p> <p>« je dis aux étudiants prenez le premier poste qui vient, le dur c'est de mettre le pied dedans, après on sait que c'est pas éternel, c'est un tremplin, il vaut mieux faire des concessions tout de suite ... » <b>L 401-412</b></p> <p>« H37 On a mis en place un atelier comme les cv et les lettres, on fait</p>	<p>« il m'arrive de faire une fois deux, mais après je demande à la personne en échange pour qu'elle puisse se prendre en mains et faire preuve d'une plus grande autonomie et bein... » (...) <b>L 259-271</b></p> <p>V12 « Oui à un moment donné oui bien sûr.</p> <p>Dans nos métiers la personne qui dirait qu'elle n'est pas en difficulté, j'aurai du mal à comprendre le comment du pourquoi tout simplement on n'est pas sur des métiers tout fait. » (...) Des obstacles oui » <b>L272-280</b></p> <p>V13 « A mon niveau, je pense que ça serait intéressant de constituer des groupes de travail entre diplômés pour pouvoir se faire passer des messages entre eux, des messages que nous conseillers en insertion on ne peut pas se permettre de dire. Il faut les obliger à aller dans une certaine dynamique. » <b>L 281-289</b></p>
---	---	--	--	--

<p><b>Accompagnement des diplômés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propositions d'action</li> <li>• Qualités personnelles</li> </ul>	<p>J31 « Moi, dans mes tâches au quotidien je fais de tout : je vais à l'accueil, je reçois en entretiens, je réponds au téléphone et tout le monde fait un peu ça ! Après il y a une spécialisation. Cela explique pourquoi la relation avec les partenaires peut être améliorée ! On a été submergé par les inscriptions. » <b>L363-365</b></p>	<p>intervenir une consultante à ce sujet là. (...) créer des liens entre les entreprises, le professionnel et nos étudiants. (...) on puisse se faire rencontrer des gens, on s'est retrouvé en pot avec des échanges de téléphone et ceci cela, etc.</p> <p>(...) Ça casse un peu les stéréotypes. (...)</p> <p>L'idée c'est qu'entre eux ils fassent marcher le réseau. (...) bien choisir son stage c'est fondamental. (...) Moi, les gens que j'ai suivi, je peux pas être pessimiste, après peut être que ceux qui sont dans la galère on les voit pas ha... » <b>L 415-426</b></p>	<p>priori ça serait de mener le même travail avec ces personnes mais de manière très accélérée et puis fixation et tenue d'objectifs, immersion entreprises, aller au contact des employeurs » (...)</p> <p>« ouvrir les portes des entreprises, ouvrir leurs portes et recherches, à quelle porte frapper, mieux cibler les entreprises du tissu local, leur donner les sites de l'emploi privilégiés. » (...)</p>
<p><b>Non-accompagnement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posture d'accompagnateur</li> <li>• Agir pour aider</li> <li>• Manque d'expérience</li> <li>• Temporalité</li> </ul>	<p>« il faut travailler sur un ensemble et l'adapter à la transition » <b>L 372-373</b></p> <p>« Donc il y a des outils, des produits à trouver, il faut les capter, leur donner envie, et une prise de conscience progressive qui doit se faire dans l'esprit des gens » <b>L 419-420</b></p> <p>« Donc voilà il y a des solutions, la plupart des jeunes ne connaissent pas l'EMT évaluation en milieu du travail, ne connaissent pas l'action de formation préalable de recrutement L'AFPRE. L'information et la redynamisation, il faut savoir</p>		<p>« C'est tout un travail de techniques de recherches d'emploi au sens large et je dirai que comme ce public est autonome et comprend vite, l'accompagner de manière accélérée. » <b>L289-301</b></p> <p>V15 « Je suis quelqu'un de très investie et impliquée dans ce que je fais » (...)</p> <p>« l'envie de bien faire, parfois vouloir trop trouver de solutions alors qu'il y en a pas » (...)</p> <p>« peut être trop vouloir faire à</p>

<p><b>Améliorer l'accompagnement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions</li> </ul>	<p>valoriser, tempérer, faire un peu d'humour he.... Il faut réussir à les séduire et leur donner envie, après l'information est là pour valoriser. (...) » <b>L 423-445</b></p> <p>« qui m'a aidé à relativiser, prendre du recul sur les choses, à rigoler même dans les circonstances difficiles pour accepter et supporter, ça fait vingt ans que j'accompagne (...) à être en capacité d'apporter des pistes et des idées ! Il y a des choses à faire, il faut être optimistes »(...) « il y a des choses à découvrir aussi de ce côté-là ! » <b>L 446-455</b> « Je me vois curieux, j'ai essayé de gommer très tôt tous mes préjugés, je suis honnête et</p> <p>sincère, je pense que ça transpire et que les gens le captent. Je crois beaucoup au fait qu'on échange beaucoup sans parler » <b>L456-460</b></p>		<p>la place de..., alors qu'il faudrait laisser les gens faire par eux-mêmes. » (...)</p> <p>« Maintenant je pense que les choses évolueront avec le temps et l'expérience, bien que cela fait 5 ans que je suis dans ce métier » (...)</p> <p>parfois tendance à bruler les étapes, à aller vite, dans le bon sens, pour faire en sortes que la personne parte sur le bon sens, trouver du travail, une vie sociale, he..... <b>L 302-309</b></p>

<p><b>Orientation/ Projet d'orientation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repenser la politique de l'orientation, accompagner</li> <li>• Constat, liberté d'agir, construire,</li> <li>• Temporalité, orientation</li> <li>• Envie de changement</li> <li>• Pistes d'orientations pour les diplômés</li> <li>• Problème et défaillance du système d'orientation</li> </ul>	<p>J10 (...) « le législateur s'est aperçu qu'il n'existait pas beaucoup de prestations dans le domaine de l'orientation pour accompagner » <b>L105-111</b></p> <p>J14 « Bon le virage il est amorcé (...) on va maintenant travailler plus sur l'orientation. » <b>L 132-134</b></p> <p>J16 « il faut valoriser un maximum tous les métiers manuels. » <b>L 163-164</b></p> <p>(...) « Et au niveau de l'orientation, on est très en retard, on a beaucoup de difficultés à faire naître des vocations » <b>L165-173</b></p> <p>J17 « Tout reste à inventer, faire</p>	<p>H4 En fait quand je suis arrivée c'était une création de poste. Donc il y avait rien, il existait rien avant et comme c'était nouveau à l'université, les gens ne savaient rien. On m'a laissé un peu carte blanche. (...) C'était en fin 2007 quand je suis arrivée ici. C'est à partir de la loi LRU que les bureaux à l'insertion professionnelle se sont mis en place, avant c'était que de l'orientation avec le SUIO. » <b>L 22-31</b></p> <p>H22« Mais après, ça dépend aussi des enseignants qui partent du principe que l'université c'est l'enseignement et la recherche et que ça ne relève pas de leurs missions d'orienter après la formation » (...) C'est un peu dommage, moi j'ai du mal à comprendre comment on peut enseigner une discipline sans accompagner l'étudiant dans ce qu'il va en faire. » <b>L 226-246</b></p>	<p>« Et puis lui demander ses projets à court, moyen, long termes, si elle se considère dans la bonne dynamique » (...) <b>L 98-99</b></p> <p>« un axe de développement en fonction des personnes, des projets et partir sur un projet réaliste et réalisable, en fonction des compétences, des possibilités, etc.... » (...) <b>L102-103</b></p> <p>« Ça été également de l'orienter vers l'AFPP qui propose des entraînements pédagogiques » (...) <b>L 112</b></p> <p>« Aujourd'hui cette dame a un projet d'auto entrepreneur en infographiste, » (...) <b>L139</b></p> <p>V7(...) « elle a été jusqu'en master 1, en administration</p>
---	---	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réfléchir aux projets d'orientation et à la vocation personnelle, projection</li> <li>Valoriser les métiers manuels</li> </ul>	<p>naitre des vocations »</p> <p>(...) <b>L176-178</b></p> <p>J28 « mais il ne fallait pas hésiter à s'orienter vers les métiers commerciaux » <b>L 337-361</b></p> <p>« Donc il y a des outils, des produits à trouver, il faut les capter, leur donner envie, et une prise de conscience progressive qui doit se faire dans l'esprit des gens, et puis qu'ils finissent par se dire finalement, oui plombier c'est un vrai métier, c'est un métier de relations humaines, on rencontre, on réalise et on exprime son savoir faire et être » <b>L 379-422</b></p>		<p>générale en gestion financière, un peu perdue lorsqu'elle est arrivée dans la région, en commençant l'accompagnement qu'en novembre, elle ne savait pas réellement vers quel métier aller, bon.... » (...)« je l'ai orienté vers des enquêtes métier, lui donner un guide de questions pour se faire une idée de ce métier, et donc rapidement elle s'est rendue compte qu'elle s'était fait une fausse idée de ce métier » <b>L160</b></p>
Université/	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parcours de formation universitaire</li> </ul>	<p>J13 « Il y a des conventions notamment au niveau des financements de formations et on participe naturellement à tous</p>	<p>H11 Ha.... En tête, j'ai un exemple, j'ai une personne qui date d'il y a plusieurs années d'une personne qui avait fait un master en contentieux, alors c'est du droit, c'est très</p>	<p>V4« oui j'ai accompagné plusieurs personnes bac +4, bac 5, j'ai une en tête qui a eu un premier master en communication, qui a choisi de</p>

<p><b>Apprentissage</b></p> <p><b>Diplômés/</b></p> <p><b>diplômes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relations étroites avec l'université, formation, moyens</li> <li>• Lieux</li> </ul>	<p>les forums organisés. » <b>L125-130</b></p> <p>J18 « Je viens du droit public, j'ai une maîtrise, droit administratif, j'ai intégré à l'époque l'ANPE en maîtrise » <b>L180-181</b></p> <p>J35 « Il faut valoriser, tout ce que vous avez acquis est utile et vous n'avez pas perdu votre temps, de nombreux étudiants complètent déjà leur formation universitaire par des formations plus adaptées aux entreprises soit en contrat de professionnalisation, soit en suivant des cours d'un BTS ou d'un IUT vous en particulier, parce que c'est le socle, c'est la base, c'est de la connaissance, c'est de la capacité de communication, c'est de la capacité d'analyse et synthèse, etc. » <b>L 423-445</b></p>	<p>spécialisé, etc. Diplômée, elle est venue me voir pour me dire : « je veux pas du tout faire ça » (...) Donc, mais oui, on se retrouve avec des gens, surtout sur des filières un peu généralistes « (...)C'est un peu le problème de la fac, c'est-à-dire que tant que ça marche et puis il ya quand même du boulot on y va sans se projeter plus loin et puis une fois qu'on a le diplôme ou quand on est sur un stage long où on se rend compte vraiment de quoi il s'agit....(...) » <b>L 94-113</b></p> <p>H18 « C'est toute la problématique qu'on a, c'est-à-dire qu'on est multi sites.(...) Là c'est plus facile, il y a tous les services universitaires</p> <p>On fait une permanence à Grand mont et on en a fait une en droit et en droit on a arrêté par ce qu'il y a personne (...) une école comme FBS ou n'importe quelle école a son propre service d'orientation, de stages... » <b>L186-205</b></p>	<p>se spécialiser en infographiste »</p> <p>Aussi la nécessité de se lancer sur le marché de l'emploi y compris sur des emplois moins valorisant par rapport à la formation initiale. » (...) <b>L74</b></p> <p>V7 « (.....), hei..... ; oui actuellement j'accompagne une jeune femme d'origine africaine, arrivée sur le territoire il y a 5, 6 ans et qui a repris ses études en arrivant en France » (...) « elle a été jusqu'en master 1, en administration générale en gestion financière » <b>L151-154</b></p> <p>V7« C'est pas forcément le métier de ses rêves par contre c'est aussi un moyen pour elle de retourner au travail, c'est une dynamique, c'est son premier emploi sur T... » <b>L 173-174</b></p> <p>V8« L'université d'aujourd'hui</p>
--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficultés à l'université</li> <li>• Manque d'information</li> <li>• Différence entre grandes écoles et université</li> <li>• Diplôme/</li> <li>• Emploi</li> <li>• Problèmes de l'université</li> </ul>		<p>H34 C'est la meilleure, c'est pas compliqué : plus on a de diplôme plus on a de chance pour trouver du travail rapidement. Le meilleur diplôme c'est le master (...) plus le diplôme est élevé plus le temps de la recherche d'emploi est court (...) C'est pas si mal sauf que le problème de l'université c'est qu'elle sait pas communiquer.» <b>L 349-376</b></p>	<p>où c'est beaucoup de théorie ».</p> <p>Moi j'ai fait administration territoriale très généraliste mais axée sur le secteur public, je pense que ça m'a offert une bonne culture générale et c'est surtout ce que permet l'université (...)</p> <p>« une certaine capacité d'analyse, un certain recul par rapport à des situations (...) synthétique. » <b>L185-199</b></p> <p>« Non et puis même les profs ils étaient là pendant les études mais pas après autant j'avais de bons enseignants surtout la dernière année, mais de là à dire qu'ils nous accompagnaient réellement pour le après, non je ne peux pas !! » <b>L 213-215</b></p>



<p><b>Emploi /</b></p> <p><b>recrutement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Régionalisation / transformation</li> <li>• Métier porteur : le tourisme, constat, projection</li> <li>• Adéquation entre formation/diplôme et emploi</li> <li>• La réalité du recrutement en créant des différences raciales sur le terrain</li> </ul>	<p>J11 «(...) qu'il y avait une méconnaissance des évolutions : on est dans une société qui se transforme en profondeur et le phénomène de régionalisation touche l'emploi » <b>L 113-124</b></p> <p>(...) « Vous avez plus d'industrie ou pas beaucoup donc c'est probablement le tourisme qui rapportera le plus à la France dans les prochaines décennies » <b>L139-148</b></p> <p>J25 «là où je trouve que c'est difficile aussi c'est pour les jeunes qui sont d'origine étrangère, on a tendance à les maintenir dans leur différence, on leur créant des dispositifs spéciaux plutôt que ..., et quand je les vois en réunion je leur dis, je leur dis..., ce que souhaite un employeur c'est quelqu'un qui travaille bien et pas cher, j'exagère un peu mais he..., après que vous soyez vieux ou que vous soyez jeunes, que vous soyez d'origine étrangère ou que vous soyez français à la limite c'est</p>	<p>H7 (...) On m'a donné des nouvelles récemment d'une étudiante qui venait de marketing des services et qu'on a accompagnée en octobre, novembre et qui vient de signer son premier contrat à la Macif, voilà » (...) Un projet qui est complètement en lien avec sa formation, ses expériences, qu'est ce que je vais vous dire, bain, sinon..... » <b>L 44-53</b></p> <p>(...) H21 Moi par rapport à mon poste je travaille pas mal avec Pôle emploi. Mais l'APEC intervient aussi surtout travaille avec des entreprises en direct pour qu'elles puissent venir rencontrer les étudiants. (...) on a des dispositifs comme « le training job dating » (...) ensuite les entretiens (...) faire en sorte que les étudiants de la promo rencontrent des recruteurs afin de passer des simulations. » <b>L 216- 223.</b></p>	<p>V4 « Aussi la nécessité de se lancer sur le marché de l'emploi y compris sur des emplois moins valorisant par rapport à la formation initiale. » (...) <b>L63-88</b></p> <p>V7 (...) « C'est pas forcément le métier de ses rêves par contre c'est aussi un moyen pour elle de retourner au travail, c'est une dynamique, c'est son premier emploi sur T... » (...) <b>L 173</b></p> <p>V 8 (...) « Et au-delà de tout ça d'être bac+4 ou 5, il y a aussi une réalité économique qui fait qu'aujourd'hui que quand un employeur a le choix entre 15 personnes, et ben....., naturellement il va choisir la personne qui a une expérience solide, (...) qui a déjà bossé dedans et qui est prêt à accepter un salaire misérable. Difficile</p>
--	--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recruteurs et réalité de l'emploi, notamment pour les bac+5. Grandes écoles/université</li> </ul>	<p>secondaire, ils ont besoin d'entendre ce discours là. » <b>L 295-304</b></p> <p>J33 « Quand j'ai quitté Paris il y a dix ans il y avait déjà des difficultés de recrutement dans les plus grandes écoles comme polytechnique, l'école centrale, il y avait déjà des jeunes qui avaient des difficultés à trouver alors que quelques années auparavant ces difficultés n'existaient pas! » <b>L 380- 382</b></p>		<p>(...)</p> <p>puis je pense que c'est beaucoup beaucoup le réseau qui fait la différence. Des gens qui a priori pourraient avoir des difficultés à intégrer le monde du travail et pour qui ça facilite dès lors qu'il y a le bon contact au bon moment et la bonne opportunité. » <b>L182-229</b></p>
<b>Alternance/stages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'intérêt des</li> </ul>	<p><b>J29</b> « Ça commence dès le lycée pas forcément le collège mais le lycée (...) j'ai pas suivi de près, à faire à partir de mini stages dans les entreprises mais on ne</p>	<p>H1des jeunes diplômés sur de la recherche de stages ou d'emploi, en intervention sur des masters, sur des ateliers cv, lettre de motivation, entretiens, réseaux professionnels » <b>L</b></p>	<p>« C'est quelque chose que l'on va creuser pourquoi pas la conforter par le biais d'un EMT » <b>L 180</b></p>

	stages	l'a pas encore compris ça fait 20 ans depuis que je rencontre des gens » <b>L348-350</b>	<p><b>3-9</b></p> <p>(...)</p> <p>« En fait, ça dépend de comment les filières fonctionnent, il y a celles qui se mettent plutôt dans l'alternance : l'étudiant qui sort d'un apprentissage à la sortie du master 2, ils ont pratiquement un ou deux ans d'expérience derrière eux. (...) ont une vision de l'entreprise, »</p> <p>« Il faut arrêter le discours hyper négatif sur l'université, c'est faux, les résultats montrent que c'est faux. L'université doit faire rentrer certaines filières dans le professionnel pour avoir une vision plus pragmatique des choses. » <b>L 360-380</b></p> <p>H36 Quand j'ai des jeunes en licence, je leur demande d'aller au-delà de ce qui est obligatoires à la fac, faites des stages » <b>L 383-384</b></p>	« Pour mon stage j'ai tapé associations, services publics à Paris » <b>L 206</b>
--	--------	--	---	--

<b>Partenariat/ Réseau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relation entre le monde de l'entreprise et celui du travail</li> <li>• Le partenariat et l'information</li> <li>• Partenaire de l'insertion professionnelle</li> </ul>	<p>J12 « Il y a pas suffisamment de relations avec les partenaires » <b>L 126</b></p> <p>J18 (...) « j'ai collaboré dans un organisme de formation important et stratégique pendant cinq ans à « L'.... » de Paris » (...) « j'ai pris conscience qu'il y avait un gros fossé entre les entreprises qui avaient du mal à recruter et puis les gens en recherche d'emploi » <b>L 182</b></p> <p>J18 (...) « Développer les relations avec les partenaires c'est les inclure dans une action commune et c'est ce que je faisais, cette espèce de passerelle dont je parlais c'est une réunion d'informations si possible hebdomadaire » <b>L 187</b></p> <p>J 20« Donc finalement il faut travailler un maximum sur réseau » (...) <b>L233</b></p> <p>« Nous devrions les encourager à développer leur réseau durant leurs études (...) Il existe un bon nombre d'activités</p>	<p>« H20 On a un partenariat avec le Pôle Emploi, l'APEC, on est aussi dans le cadre du SPO, bon le SPO c'est rassembler tous les organismes d'orientation en fait afin de se rencontrer de se connaître, de mettre en place des stratégies communes, donc il y a le BIJ, les CIO, et bien d'autres.... Missions locales (...) L'AFIJ qui a disparu depuis. » <b>L206-225</b></p> <p>« H37 On a mis en place un atelier comme les cv et les lettres, on fait intervenir une consultante à ce sujet là. (...) créer des liens entre les entreprises, le professionnel et nos étudiants. (...) on puisse se faire rencontrer des gens, on s'est retrouvé en pot avec des échanges de téléphone et ceci cela, etc. » <b>L 414-424</b></p>	<p>V1« J'ai également fait en sorte de faire fonctionner le réseau, de proposer des choses nouvelles aux candidats, en organisant des rencontres pour obtenir quelques conseils des entreprises, he » (...) L 19-24</p> <p>V1« L'action de parrainage c'est s'assurer que le lien se fait bien entre le parrain et le filleul » (...)</p> <p>« Donc depuis juin, j'ai eu cette mission que j'organise à ma façon, j'ai pu développer mon réseau, je m'y plais, j'ai fait mon bilan de 2013, .... » <b>L 37-47</b></p> <p><b>V3</b> « (...) lien avec mes prescripteurs, les partenaires. » <b>L 61</b></p> <p><b>V4</b> « c'est essentiellement la mission locale, c'est Tours emploi, c'est la Chambre de</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'importance du réseau comme ressources, activités</li> </ul>	socioculturelles, sportives ou bénévoles qui pourrait faciliter ...» <b>L 233-240</b>		<p>métiers, CISPEO qui est une structure d'accompagnement des bénéficiaires du RSA, le Pôle emploi » (...) <b>L64-65</b></p> <p>V6 « (...) mais pour ce poste ici ça reste à la marge puisque peu de places. Mais qui dit auto entrepreneur dit développer un gros gros réseau,» <b>L139-141</b></p> <p>V9 (...) puis je pense que c'est beaucoup beaucoup le réseau qui fait la différence » <b>L 227</b></p> <p>V10 « faire marcher notre réseau entreprises» <b>L 240</b></p> <p>V14 « Il y a aussi tout un travail sur comment ouvrir son réseau personnel, » (...) <b>L 291</b></p>



Reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner et aimer son métier</li> <li>• Renvoi de mail</li> <li>• La reconnaissance</li> <li>• Donner des nouvelles après un an</li> <li>• Trouver un emploi</li> <li>• Etre content</li> </ul>	<p>J24 (...) « je pense à un exemple d'un projectionniste de cinéma qui travaillait toujours la nuit qui en avait ras-le-bol : il est rentré le lundi rapidement, il pouvait oui, puisqu'il travaillait de nuit pour être accompagné et découvrir le métier de réparateur d'ordinateurs en atelier ou d'informaticien, il a mené sa prospection, il a passé les tests de sélection, d'ailleurs qu'il a raté avec l'AFPA mais qu'il a réussi avec le GRETA et c'était juste au moment où je quittais Paris, il est venu me voir et il m'a dit qu'il avait un emploi d'informaticien, il était ravi, il était content. »</p> <p>J37 « je pense que ça transpire et que les gens le captent. » <b>L 457-459</b></p>	<p>H17(...) j'adore faire de la formation (...) j'essaie juste de transmettre! (...)</p> <p>Et puis quand on a un renvoi de mail qui nous dit voilà je vous donne des nouvelles, voilà, j'ai trouvé, la reconnaissance elle est là quoi. » <b>L 175-185</b></p> <p>H30 J'ai aussi des nouvelles de gens un an après. En tout cas on fait un suivi à six mois mais les gens donnent des nouvelles. » <b>L 310-311</b></p>	

<b>Chômage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalité du chômage</li> <li>• Chômage des diplômés</li> </ul>	<p>J28 « Informer, capter, il faut intéresser, he..., donner envie de venir, effectivement le chômage fait un peu peur ! Le chômage est important » <b>L 338-339</b></p> <p>J 33« je vois des chimistes bac +5 au chômage, au RSA c'est pas nouveau heï (.....) <b>L 408.</b></p>		
----------------	--	---	--	--



### **Annexe N° 1: Clé de la transcription des entretiens**

Les conventions de transcription retenues pour les trois entretiens sont les suivantes :

- **Les rires** sont repris sous forme de trois de suspension(...).
- **Les silences et les moments de réflexion avant de répondre** sont repris sous forme de plusieurs points (.....).
- **Les mots comme He, Hein, Ha, etc.**

Nous avons transcrit les paroles des interviewés telles qu'elles ont été prononcées, avec un maximum de respect des rythmes, des hésitations du discours et en conservant la syntaxe telle que l'avons entendue.



## **Annexes N°2 : Article de loi LRU 2007**

### **TITRE Ier : LES MISSIONS DU SERVICE PUBLIC DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR**

#### **Article 1**

L'article L. 123-3 du code de l'éducation est ainsi rédigé : Art. L. 123-3. - Les missions du service public de l'enseignement supérieur sont:

- La formation initiale et continue
- La recherche scientifique et technologique, la diffusion et la valorisation de ses résultats ;
- L'orientation et l'insertion professionnelle ;
- La diffusion de la culture et l'information scientifique et technique ;
- La participation à la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche ;
- La coopération internationale. »

#### **Section 1 : Les compétences générales :**

#### **Article 20**

I- Le deuxième alinéa de l'article L. 612-3 du code de l'éducation est ainsi modifié :

1- La première phase est ainsi rédigée :

- « Tout candidat est libre de s'inscrire dans l'établissement de son choix, sous réserve d'avoir, au préalable, sollicité une préinscription lui permettant de bénéficier du dispositif d'information et d'orientation dudit établissement, qui doit être établi en concertation avec les lycées.»

2- Dans la deuxième phrase, les mots. [...] II- L'article L. 612-1 du même code est complété par un alinéa ainsi rédigé:

- « Les établissements dispensant des formations sanctionnées par un diplôme d'études supérieures rendent publiques des statistiques comportant des indicateurs de réussite aux examens et aux diplômes, de poursuite d'études et d'insertion professionnelle des étudiants. »

## **Article 21**

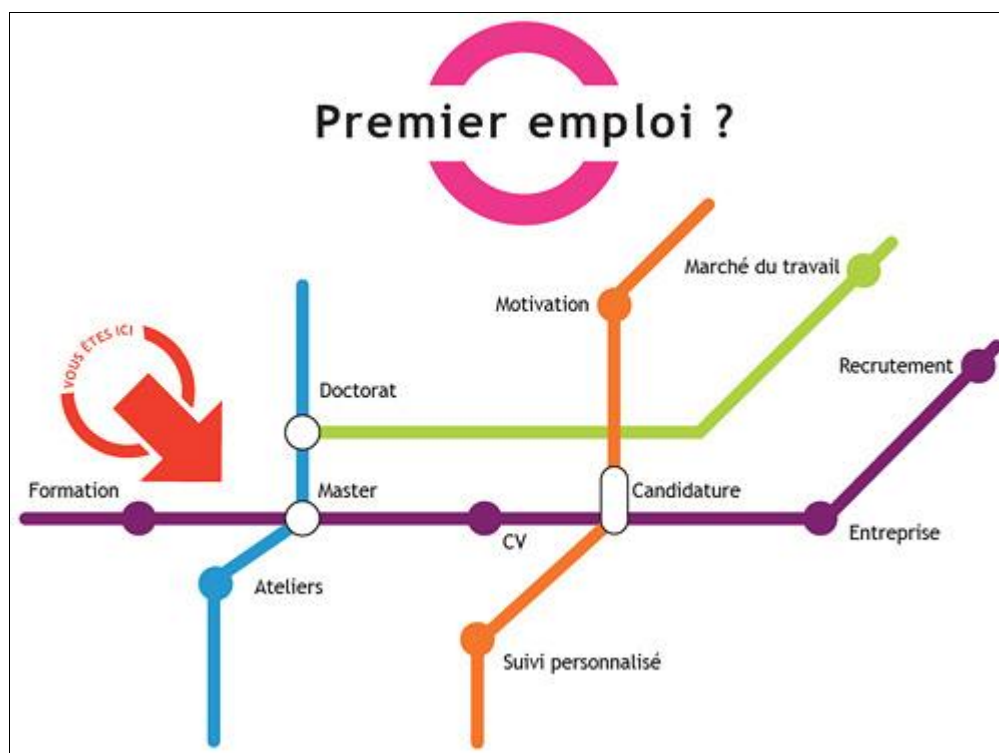
Le chapitre Ier du titre du livre VI du code de l'éducation est complété par un article L.61165 ainsi rédigé :

- « Art. L. 611-5. - Un bureau d'aide à l'insertion professionnelle des étudiants est créé dans chaque université par délibération du conseil d'administration après avis du conseil des études et de la vie universitaire. Ce bureau est notamment chargé de diffuser aux étudiants une offre de stages et d'emplois variée et en lien avec les formations proposées par l'université et d'assister les étudiants dans leur recherche de stages et d'un premier emploi.»
- «Il conseille les étudiants sur leurs problématiques liées à l'emploi et à l'insertion professionnelle. »
- « Le bureau d'aide à l'insertion professionnelle des étudiants présente un rapport annuel au conseil des études et de la vie universitaire sur le nombre et la qualité des stages effectués par les étudiants, ainsi que sur l'insertion professionnelle de ceux-ci dans leur premier emploi. »

### Annexes N 3: Passeport Vie Pro de la M.O.I.P.

#### **Le plus court chemin pour décrocher un poste !**

Accompagnement des jeunes diplômés de l'université François-Rabelais jusqu'à leur premier emploi.



#### **Qui est concerné ?**

Tous les diplômés de Licence Professionnelle, Master ou de Doctorat de l'université François-Rabelais de Tours depuis 3 ans.

#### **A quoi cela sert ?**

PVP vous accompagne dans la validation de votre projet et la réalisation de candidatures efficaces pour décrocher votre premier poste.

#### **Comment cela se déroule ?**

En vous inscrivant, vous vous engagez à suivre 8 séances réparties sur deux mois environ, dont 4 ateliers collectifs de 3 heures chacun, et 3 à 4 entretiens individuels.

Les séances collectives aborderont les thèmes suivants :

- Valoriser vos atouts
- Rédiger vos candidatures
- Préparer vos entretiens de recrutement
- Connaître votre marché et environnement de travail

### **Pourquoi choisir PVP ?**

Pour ne plus être seul face à sa recherche d'emploi  
Pour pouvoir partager et échanger en groupe, alimenter votre réflexion et avancer plus rapidement

Pour bénéficier de rendez-vous individuels vous apportant des réponses personnalisées et vous permettant d'avancer à votre rythme

Pour disposer de conseils jusqu'à l'obtention de votre premier emploi

### **Où ?**

Les séances individuelles et collectives se dérouleront à la Maison de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelle TOURS.

## **INDEX DES TABLEAUX ET DES FIGURES**

<b>Tableau N° 1 :</b> Evolutions du nombre d’enseignants par disciplines.....	P29
<b>Tableau N° 2 :</b> expliquant le nombre de diplômes délivré en France de 1948 à 2005.....	P30
<b>Tableau N°3,</b> Etude à la sortie du système éducatif, statistiques nationales récentes.....	P31
<b>Tableau N°4 :</b> Matrice de l’aide à l’autonomie dans les études dirigées selon Gaston Pineau.....	P59
<b>Schéma N° 5 :</b> La Zone proximale de développement de Vygotski.....	P72
<b>Schéma N° 6 :</b> Notre triade inspirée du modèle de G. Pineau et de J.J.Rousseau.....	P72
<b>Modélisation N°7 :</b> « La nébuleuse » des pratiques d’accompagnement de Maela Paul.....	P75
<b>Tableau N ° 8 :</b> La Grille d’entretien.....	P106
<b>Tableau N° 9 :</b> Profil des interviewés.....	P109
<b>Tableau N° 10 :</b> Récapitulatif des mots clés des entretiens.....	P149
<b>Schéma N°11 :</b> La non communication, de rupture entre la théorie et la pratique.....	P175
<b>Annexe N° 1 :</b> La clé de la transcription des entretiens .....	P321
<b>Annexe N° 2 :</b> Article de loi LRU 2007.....	P322
<b>Annexe N° 3 :</b> Passeport Vie Pro de la M.O.I.P.....	P324

## **GLOSSAIRE DES SIGLES**

ADVP : Activation du Développement Vocationnel et Personnel

AFIJ : Association Pour Faciliter l'Insertion des Jeunes

ANPE : Agence Nationale Pour l'Emploi

APEC : Association Pour l'Emploi des Cadres

ARE : Aide au Retour à l'Emploi

BUS : Bureau universitaire de statistiques et de documentation

CAC : Cotation assistée en continue, liée à la bourse internationale

CDD : Contrat à durée déterminée

CIDJ : Centres d'information jeunesse

CIO : Centre d'information et d'orientation

CISPEO : Citoyenneté Insertion sociale et Professionnelle Enfance tOuraine

CNESER : Conseil national de l'enseignement supérieur

CPU : Commission des présidents des universités

CREPI : Clubs Régional d'Entreprises Partenaires de l'Insertion

DEA : Diplôme d'études approfondies

DESS : Diplôme d'études supérieur spécialisé

DEUG : Diplôme universitaire d'études générales

DUT : Diplôme universitaire de technologie

EID : Entretien d'inscription et de diagnostic

EMT : Evaluation en milieu de travail

IUP : Instituts universitaires professionnalisés

LMD : Licence, master, doctorat

LRU : Loi relative aux libertés et Responsabilités des Universités

ML : Missions locales

MOIP : Maison de l'orientation et de l'insertion professionnelle

OCDE : Organisation de coopération et de développement économique

ONG : Organisation non gouvernementale

PAIO : Permanences d'accueil d'information et d'orientation

PSP : Parcours secteur professionnel

PLIE : Plan local pour l'insertion et l'emploi

RMI : Revenu Minimum d'Insertion.

RSA : Revenu de Solidarité Active

SIAE : Structures d'insertion par l'activité économique

SPO : Structures pour l'orientation

SUIO : Service Universitaire d'Information et d'Orientation

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

TPE : Très petite entreprise

TRE : Techniques de Recherche d'Emploi

UER : Unités d'enseignement et de recherche



## **INDEX DES AUTEURS**

ALIN Christian 176  
ARDOINO J : 47, 83  
ASTIER I : 173  
ASTOLFI J Pierre : 38  
AUMONT Bernadette, Mesnier, Pierre-Marie : 33  
BARBIER J.M : 61, 62, 65  
BARDIN Laurence : 112  
BLANCHET Alain, Anne Gotman : 110, 111  
BOUREAU Auguste : 15, 19  
BOURGEAULT Guy : 71, 152  
BOUTINET J.-P : 45, 46, 47, 48, 69, 153  
BRETON Hervé : 49, 50, 151  
BUBER M : 154  
CARDINET A : 80  
CHAMPY P. Ch. Etévé : 51  
CHARLE Christophe et jacques VERGER : 22, 28  
CLENET Jean : 185  
CLOUZOT Olivier, Bloch Annie : 34, 60  
COULON Alain P : 35, 38, 39, 40, 41  
COURTOIS B : 174  
CRU Damien : 40  
DANANCIER J : 158  
DANVERS Francis : 52, 53, 54, 55  
DEJOURS Christophe : 159  
DELEDALLE G : 174  
DENOYEL Noël : 71  
DEVELAY Michel : 182  
DREVILLON Jean : 52, 53  
DUBAR Claude : 64  
DUBET. F : 65  
EYRAUD B : 177  
FOUQUEREAU Evelyne: 80

FRENAY Mariane, Bernadette Noel, Philippe Parmentier, Marc Romainville : 32, 34, 37, 38  
FUSTIER Paul : 74, 179  
GALLAND Olivier : 80  
GRAWITZ Madeleine : 107, 110  
GAUDIN Jean-Marie : 177  
GROSJEAN Laurence, BONNE-BULIBINE Chantal, LESELBAUM Nelly : 58  
GUICHARD J., HUTEAU M : 45, 54, 55  
LAYEC Josette : 180  
LE BOUEDEC Guy : 70, 72, 81, 82, 84, 85, 86, 156, 157  
LEBAUDE Alain : 6  
LEFRESNE Florence : 92  
LENHARDT Vincent : 61  
LPLAT Jacques : 62  
LHOTELLIER Alexandre : 53, 54, 82, 172, 173  
MEHAUT P : ROSE J : 92, 93  
MORIN E: 171  
MOTTET G: 182  
NIEWIADORMSKI C: 174  
NUTTIN J : 49  
PAUL Maela : 68, 69, 70, 72, 73, 74,75, 76, 77, 78, 79, 150, 173  
PERRENOUD Philippe : 33  
PINEAU Gaston : 59, 72, 84, 179  
POURTOIS et Lhermitte P : 37  
QUIVY Raymond et Luc Van Campenhoudt : 98, 107, 108  
RICOEUR P : 179  
RIVERIN-SIMARD Danielle : 90, 91  
ROGERS C : 60  
ROPE F : 62  
ROSE José : 92  
ROUSSEAU J-J : 72  
SALLENAVE Danièle : 3  
SARTRE Jean Paul : 43  
SAUTER C : 51  
SCHNAPPER. D : 184

SCHON Donald A : 175

SCULTSEIS Franz, Marta Roca I Escoda et Paul-Frantz COUSIN : 26, 29

SIX J-F: 79, 80

TANGUY Lucie : 62, 87, 88, 89, 90

TERSSAC G. : 61, 62

TOCHILOVA-GALLOIS Ekaterina et Marc Lévèque : 77, 78

VASCONCELLOS Maria : 23, 24, 25

VENDRYES Pierre : 66

VERMERSCH P : 180, 186

VYGOTSKI L-S : 179

## **REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

### **Ouvrages de méthodologie**

QUIVY Raymond et Luc Van Campenhoudt, 2006, « *Manuel de recherche en sciences sociales* », éd. Dunod, 256 P.

GRAWITZ Madeleine, 1974, *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz (9<sup>ème</sup> édition 1993), 870 P.

BLANCHET Alain, Anne Gotman, 1992, *L'enquête et ses méthodes*, Paris, Amand Colin, (2<sup>ème</sup> édition 2007), 126 P.

BARDIN Laurence, 1977, *L'analyse de contenu*, PUF, 270 P.

### **Ouvrages**

ALIN Christian, 2010, *La geste formation, gestes professionnels et analyse des pratiques*, éd. L'Harmattan, 239 P.

ASTIER Isabelle, 2007, *Les nouvelles règles du social*, Paris PUF, 200 P.

ASTOLFI Jean Pierre, 1992, *L'école pour apprendre*, éd. Paris ESF, 208 P.

BARBIER JM (sous la dir. de), *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, PUF, 223 P.

BOUTINET J.-P (1990). *Anthropologie du projet*. Paris : PUF. (4<sup>ème</sup> éd. 1996), 301 P.

BOUTINET J-P, N. DENOYEL, G. PINEAU et J.-Y. ROBIN (dir), 2007, *Penser l'accompagnement adulte. Ruptures, transitions, rebonds*. Paris, PUF, 347 P.

BOUREAU Auguste, 1998, « *Tactiques ou stratégies des jeunes dans la transition vers le premier emploi : contribution à l'étude de l'insertion professionnelle des jeunes* » Thèse, 482P.

BUBER Martin, « *je et tu* », préface de G. Bachelard, Paris, Montaigne, 172 P.

- CLOUZOT Olivier, BLOCH Annie, 2001, *Apprendre autrement*, éd. d'Organisation, 320 P.
- COULON Alain, *Le métier d'étudiant*, 2005, éd. Economica, 240 P.
- CRU Damien, 1995, *Les règles de métier, langage de métier : dimension symbolique au travail et démarche participative de prévention : le cas du bâtiment et des travaux publics*. Mémoire universitaire, éd. Erès, 224 P.
- DANANCIER J, 1999, *Le projet individualisé dans l'accompagnement éducatif*. Paris Dunod, 196 P.
- DANVERS F, 2006, *Modèles, concepts et pratiques en orientation des adultes* », éd. Septentrion, presses universitaires, 249 P.
- DELEDALLE Gérard, 1995, « *John Dewey Pédagogues et pédagogies* », éd. PUF, 128 P.
- DUBAR C, 1991, *La socialisation, construction des identités scolaires et professionnelles*, Ed. Armand Colin, 276 P.
- DREVILLON Jean 1970, *L'orientation scolaire et professionnelle*, éd. PUF, 157 P.
- FUSTIER Paul, 2000, *Le lien d'accompagnement*, Paris Dunod, 238 P.
- GUICHARD Jean, 1993, *L'école et les représentations d'avenir des adolescents*, PUF, 301 P.
- HOUDE Renée, 1989, « *Les temps de la vie : le développement psychosocial de l'adulte* », éd. Gaëtan Morin, 449 P.
- MEHAUT P., ROSE J., MONACO A., DE CHASSEY F., 1987, « *La transition professionnelle : les jeunes de 16 à 18 ans* », éd. L'Harmattan, 198 P.
- MORIN Edgar, 2000, *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*, éd. Seuil, 129 P.
- LAYEC Josette 2006, « *Auto-orientation tout au long de la vie : le portfolio réflexif* », éd. L'Harmattan, 132 P.
- LEBAUDE, Alain, 1988, *L'emploi en miettes*, éd. Hachette, mutations, 258 P.
- LE BOUËDEC Guy, 2001, *L'accompagnement en éducation et formation : un projet impossible ?*, Paris, Montréal, Budapest, L'Harmattan, 207 P.

- LEFRESNE Florence, 2003, « *Les jeunes et l'emploi* », éd. La Découverte, Paris, 122 P.
- LENHARDT Vincent, *Au cœur de la relation d'aide- Réflexions sur les fondamentaux de la thérapie et du coaching*, Inter éditions, 2008. 240 P
- LHOTELLIER Alexandre, 2001, *L'accompagnement en éducation et formation : un projet impossible ?* Paris, Montréal, Budapest, L'Harmattan, 207 P.
- LHOTELLIER A, 2001, *Tenir conseil*, Paris, éd. Seli Arslan SA, 254 P.
- PAUL Maela, 2004, *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, Paris, L'Harmattan, 352 P.
- PERRENOUD Philippe, 1984, « *La fabrication de l'excellence scolaire : du curriculum aux pratiques d'évaluation* », éd. Paris Droz, 326 P.
- PERRENOUD Philippe, 1994, *Métier d'élève et sens du travail*, Issy-les- Moulineaux, ESF, 207 P.
- PERRENOUD Philippe, 2012, *Développer la pratique réflexive dans le métier d'enseignant*, éd. Raison pédagogique, 219 P.
- PERRENOUD Philippe, 2004, *Construire des compétences dès l'école*, Issy-les- Moulineaux, ESF, 125 p.
- PREVOST. H, 2005, *Commencer à gagner sa vie sans la perdre, recherche sur me premier cours de la vie professionnelle*, éd. L'Harmattan, 328 P.
- RICOEUR Paul, 2004, *Parcours de la reconnaissance*, éditions Stock, 431 P.
- RIVERIN-SIMARD Danielle, 1993, *Transitions professionnelles, choix et stratégies*, les presses de l'université Laval, Québec, 284 P.
- ROGERS (C), 1998, *Le développement de la personne*, Paris, Dunod, 296 P.
- ROSE José, 1998, « *Les jeunes face à l'emploi* », éd. Desclée de Brouwer, Paris, 260 P
- SALLENAVE, Danièle, 2010, *La vie éclaircie*, Gallimard, 247 P
- SARTRE J-Paul, 1960, « *Critique de la raison dialectique* », Paris, Gallimard. 894 P

SCHON (Donald A.), 1983, *Le praticien réflexif*, trad. Par Jacques Heynemann et Dolorès Gragnon, Montréal, éd. Logiques, 1994, 418 P.

TANGUY Lucie, 1986, *L'introuvable relation formation/emploi*, éd. La documentation française, 302 P.

TANGUY Lucie, 1994, *Savoirs et compétences : de l'usage de ces notions dans l'école et l'entreprise*, Paris, L'Harmattan, 243 P.

VENDRYES. Pierre, 1973, « *Vers la théorie de l'homme* » PUF, 383 P.

VIGOTSKY L.S, 1985, *Pensée et langage*. Paris : Messidor/Éditions Sociales, 536 P.

### **Ouvrages collectifs**

AUMONT Bernadette, MESNIER Pierre-Marie, 1992, « L'acte d'apprendre », Alain Grimot (dir), 1996, *Les chemin de l'apprentissage, l'actualité des méthodes d'éducation nouvelle*, éd. RETZ, 151 P.

BAUDELLOT Christian, Roger Benoliel, Hubert Cukrowicz, Roger Estabiet, 1981, « *Les étudiants, l'emploi, la crise* », édition Paris, François Maspero, 219 P.

CHARLE Christophe et Jacques Verger, 1994, *Histoire des universités*, éd. *Que sais-je ?*, 126 P.

CHARLE Christophe et Charles SOULIÉ (dir.), 2007, *Les ravages de la « mondialisation universitaire en Europe*, Ed. Syllepse, 258 P.

COURTOIS B et PINEAU G, 1991, « La formation expérientielle des adultes », in *La Documentation Française*, 349 P.

COVEY Stephen R, Merill Roger A, Bréa A, Saint-Jean P, 1995, *Priorité aux priorités*, Paris, Générales First, 450 P.

DAVERNE Carole, 2013, DUTERCQ Yves, *Les bons élèves, expériences et cadres de formation*, éd. PUF, 212 P.

FRENAY Mariane, Bernadette Noel, Philippe Parmentier, Marc Romainville 1998, « *L'étudiant apprenant* », éd. De Boeck & Larcier université, 183 P.

GROSJEAN Laurence, BONNE-BULIBINE Chantal, LESELBAUM Nelly, (Dir.), 1993,

- *Travail autonome et travail personnel de l'élève : étude de leur diffusion dans le système éducatif*. - pairs : INRP, 179 P.

GUICHARD J., HUTEAU M., 2001, *Psychologie de l'orientation*, Paris, Dunod, 394 P.

MEHAUT P., ROSE J., MONACO A., DE CHASSEY F., 1987, « *La transition professionnelle : les jeunes de 16 à 18 ans* », éd. L'Harmattan, 198 P.

LEPLAT Jacques, Maurice Montmollin (dir.), 2001, *Compétences en ergonomie*, éd. Octarès Toulouse, 170 P.

PINEAU G., LIETARD B., CHAPUT M., 1997, *Reconnaître les acquis : démarches d'exploration personnalisée*, éd. L'Harmattan. 279 P.

ROPE Françoise, Tanguy (dir), 1994, *Savoirs et compétences*, éd. Logiques sociales, 244 P.

SCULTSEIS Franz, Marta Roca I Escoda et Paul-Frantz COUSIN (dir), 2008, *Le cauchemar de Humboldt : les réformes de l'enseignement supérieur européen*, éd. Raisons d'agir, 230 P.

VASCONCELLOS Maria, 2006, *L'enseignement supérieur en France*, édition La Découverte, 121 P.

### **Articles de revues**

ARDOINO J, 1987, « Finalement, il n'est jamais de pédagogie sans projet », in *Education permanente*, n°87.

BOURGEAULT Guy, 2002, « Jalons pour l'éthique de l'accompagnement en formation », In *Education Permanente*, n° 153.

BOUTINET J.-P, 2002. « Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement », in *Education Permanente*, n°153.



BOUTINET J.-P, (2007). « Les conduites à projet en débat », in *Pratiques de formation – Analyses*, n°53.

BRETON Hervé, 2002, « Compagnonnage et accompagnement dans un trajet interculturel Occident/Orient », in *Education permanente*, n°153.

CLENET Jean, 2012, L'alternance éducative : tensions et développements, *Education permanente* « L'alternance : du discours à l'épreuve », n°193, décembre 2012.

COURTOIS. B et PINEAU .G, « La formation expérientielle des adultes », in La Documentation Française, 1991.

DENOYEL Noël, 2002, « La situation interlocutive de l'accompagnement et ses ruses dialogiques », In *Education permanente*, n° 153/2002-4.

DEVELAY Michel, 2007, « Le statut des savoirs dans les pédagogies de l'alternance », *Education permanente*, « L'alternance, pour des apprentissages situés » n°172, 2007.

GAUDIN Jean-Marie et Guinaudeau Véronique, 2009, « Accompagnateur (trice) de candidat (e) », in Jean-Pierre Boutinet, L'ABC de la VAE, EFES, *Eduction-Formation*. Ressource en ligne.

LE BOUËDEC Guy, 2002, « La démarche d'accompagnement, un signe des temps », In *Educations Permanente*, n° 153.

MOTTET G, 1988, « L'analyse dans les laboratoires d'essais pédagogiques : une hypothèse de formation », dans *Les sciences de l'éducation pour une ère nouvelle*, 4-5/1988.

NIEWIADORMSKI (C), 2002, « Accompagnement, travail social, postures cliniques, et enjeux éthiques », in *Education Permanente*, L'accompagnent dans tous ses états n°153.

PAUL Maëla, 2009, « L'accompagnement dans le champ professionnel », in *Savoirs*, L'Harmattan, n° 20

PAUL Maëla, 2002, « L'accompagnement : une nébuleuse », in *Education Permanente*, n°153.

PERRENOUD, Ph., 2004, « Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation ». Dans la revue *Education permanente*. N°160.

SCHNAPPER. Dominique, « jouer collectif est condition de liberté », entretien, Revue CIVIQUE, n°1, printemps 2007, consultable sur le site « [www. Communautarisme.net](http://www.Communitarisme.net) ».

Rapport du CSTS, 2010, « Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif », Presses de l'EHESP.

Revue Onisep équipe éducative, « L'orientation à l'université », ressources système éducatif, octobre 2008.

### **Ressources en ligne**

[www.reunion.iufm.fr](http://www.reunion.iufm.fr)

[www.Communitarisme.net](http://www.Communitarisme.net)

<http://www.education.gouv.fr/cid57096/reperes-et-references-statistiques.html>

<http://www.pole-emploi.org/file/galleryelement/pj/26/71/9d/ab/pe2015--v2-cce-du-5970696908407599716.pdf>

### **Dictionnaires**

Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, P. CHAMPY, Ch. Etévé, Nathan Université, 705P.

Dictionnaire des Trésors de la Langue Française en ligne consultable sur <http://atilf.fr>.

Littré, 1994, Tome 6,

Petit Robert 2008, 2040P.

# **TABLE DES MATIERES**

<b>Sommaire.....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE.....</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre1 : L'université, état des lieux et contexte de la recherche.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Trajectoire ornée de ruptures, rebonds et formation d'un parcours atypique.....</b>	<b>8</b>
1.1.1 Le parcours d'une élève modèle du subir pour agir .....	8
1.1.1.2 Mon enfance dans un village kabyle.....	8
1.1.2 Rencontre de mentors et excellence scolaire.....	10
1.1.1.2 Une scolarité façonnée par la découverte du français et la notion de proximité	9
1.1.2.1 Le parcours du défi.....	11
1.1.2.2 Manque d'accompagnement et absence d'orientation .....	12
1.1.2.3 L'adaptation, déclencher le dialogue et la question du travail.....	12
1.1.2.4 Statut d'étudiante et le gouffre des petits boulots enchaînés.....	13
1.1.2.5 Ecoute et tenir conseil.....	14
<b>1.2 Du tâtonnement au projet de formation : une problématique partagée autour du système universitaire.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Du constat à la formation adéquate .....	15
1.2.2 Quelques témoignages d'étudiants interrogés à l'université.....	16
<b>Partie 1 : Du milieu universitaire à l'univers professionnel :.....</b>	<b>20</b>
<b>cadre théorique et genèse d'une problématique.....</b>	<b>20</b>
<b>Chapitre 2 : Apprendre à l'université.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Évocation historique du système universitaire .....</b>	<b>21</b>
2.1.1 Les origines de l'Université .....	22
<b>2.2 Les filières de l'enseignement supérieur .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Les grandes réformes .....</b>	<b>24</b>
2.3.1 De La réforme de 1963 à la loi d'orientation de 1968 .....	24
2.3.2 L'année 1988 et le plan « Université 2000 » .....	26
2.3.3 1989 La loi d'orientation sur l'éducation, dite loi Jospin .....	26
2.3.4 Les années 1990 et la déclaration de Bologne .....	26
2.3.5 Les années 2002- 2005.....	27
<b>2.4 Apprendre et le métier d'étudiant .....</b>	<b>32</b>
2.4.1 Le métier d'apprenant et l'école.....	32
2.4.2 Du statut d'élève à celui d'étudiant.....	34
2.4.3 Les différents changements affrontés.....	36
2.4.3.1 L'environnement .....	36
2.4.3.2 Nouvelle relation pédagogique.....	36
2.4.3.3 Changement de contenus et de méthodes.....	37
2.4.4 L'intégration des règles de métier selon Alain Coulon.....	38
2.4.5 Le mouvement de l'apprentissage étudiant.....	40
2.4.6 L'adaptation et le métier d'étudiant .....	40
<b>Chapitre 3 : L'orientation à l'université et rapport à l'insertion professionnelle .....</b>	<b>43</b>
<b>3.1 Projet d'orientation ou orientation du projet.....</b>	<b>44</b>
3.1.1 Définitions.....	44
3.1.2 Le concept selon Jean Guichard.....	45
3.1.3 Le projet selon Jean Pierre Boutinet .....	45
3.1.4 Le projet « occidental » selon Hervé Breton.....	49
<b>3.2 La question de l'orientation .....</b>	<b>51</b>
3.2.1 Repères historiques et définitions .....	51
3.2.2 L'orientation selon Jean Drévuillon.....	52

3.2.3 L'orientation selon Francis Danvers .....	53
<b>3.3 L'insertion professionnelle et les acquis de formation.....</b>	<b>57</b>
3.3.1 L'autoformation dans le système éducatif .....	58
3.3.2 Savoirs acquis et compétences développés à l'université .....	61
3.3.3 L'insertion professionnelle.....	63
3.3.4 La relation entre travail /emploi /chômage .....	64
3.3.4.1 Le travail.....	64
3.3.4.2 Le travail à l'université.....	65
3.3.4.3 Le chômage.....	66
<b>Chapitre 4 : L'accompagnement de la transition vers l'emploi .....</b>	<b>68</b>
<b>4.1 L'accompagnement dans tous ses élans .....</b>	<b>68</b>
4.1.1 Jalons historiques du mot accompagnement .....	68
4.1.2 Les Figures de l'accompagnement.....	69
4.1.2.1 L'accompagnement selon Maëla Paul.....	69
4.1.2.2 Selon Guy le Bouëdec .....	70
4.1.2.3 Selon Guy Bourgeault.....	71
4.1.3 Les pratiques d'accompagnement sous diverses formes.....	72
4.1.3.1 Selon Maëla Paul.....	73
4.1.3.2 Selon Guy Le Bouëdec .....	81
4.1.4 Les domaines d'accompagnement.....	82
4.1.5 Les types de postures.....	84
4.1.5.1 La posture d'autorité .....	84
4.1.5.2 La posture contractuelle.....	85
4.1.5.3 La posture d'animation.....	86
4.1.5.4 La posture d'accompagnement .....	86
<b>4.2 La question des transitions professionnelles.....</b>	<b>87</b>
4.2.1 Définition .....	87
4.2.2 La théorie de la transition de Lucie Tanguy.....	87
4.2.3 La théorie de la transition de Danielle Riverin-Simard.....	90
<b>CONCLUSION : du questionnement à une problématisation de recherche .....</b>	<b>95</b>
<b>Partie 2 : La théorie à l'épreuve du terrain.....</b>	<b>99</b>
<b>Chapitre 5 : Les foulées de la démarche empirique .....</b>	<b>101</b>
<b>5.1 Recueil de données et choix méthodologiques .....</b>	<b>101</b>
5.1.1 L'enquête ente conseillers et structures .....	101
<b>5.2 Les aspects techniques de la recherche / terrain .....</b>	<b>105</b>
5.2.1 La grille d'entretiens .....	105
5.2.2 Choix de la population .....	108
5.2.3 Déroulement des entretiens .....	109
5.2.4 La transcription des entretiens.....	112
<b>5.3 Retour réflexif sur la méthodologie .....</b>	<b>114</b>
5.3.1 Le déroulement des enquêtes .....	114
5.3.2 Le sujet de recherche et les institutions.....	115
<b>Chapitre 6 : Analyse qualitative et quantitative des corpus.....</b>	<b>116</b>
<b>6.1 L'entretien de Julien ou « le rôle de l'information » .....</b>	<b>116</b>
6.1.1 L'accompagnement .....	117
6.1.2 L'orientation.....	120
6.1.3 L'université/Apprentissages.....	121
6.1.4 L'emploi/Recrutement .....	123
6.1.5 Le chômage .....	124

6.1.6 L'alternance par les stages .....	125
6.1.7 Le partenariat/Réseau .....	126
6.1.8 La reconnaissance .....	127
<b>6.2 L'entretien d'Hélène ou « la devise de l'écoute » .....</b>	<b>128</b>
6.2.1 L'accompagnement .....	128
6.2.2 L'orientation .....	134
6.2.3 L'université/ Apprentissages/ Diplômés/ Diplômes .....	134
6.2.4 L'emploi /Recrutement .....	137
6.2.5 L'alternance par les stages .....	137
6.2.6 Le partenariat ou le réseau .....	138
6.2.7 L'insertion professionnelle.....	139
6.2.8 La reconnaissance .....	139
<b>6.3 L'entretien de Valentine ou « la plus-value du réseau ».....</b>	<b>140</b>
6.3.1 L'accompagnement .....	140
6.3.2 L'orientation/Projet d'orientation .....	145
6.3.3 L'université/ un non-accompagnement constaté.....	145
6.3.4 Insertion professionnelle/Recrutement/emploi .....	146
6.3.5 L'alternance par les stages .....	147
6.3.6 Le partenariat/Réseau .....	147
<b>Chapitre 7 : Analyse comparative des données et interprétations.....</b>	<b>150</b>
<b>7.1 Analyse croisée des données et interprétations.....</b>	<b>150</b>
7.1.1 L'accompagnement .....	150
7.1.1.1 Une fonction .....	150
7.1.1.2 Avoir une posture.....	152
7.1.1.3 Une pratique spécifique « favoriser le collectif » .....	157
7.1.2 L'orientation/projet d'orientation.....	160
7.1.3 L'université et l'insertion professionnelle des diplômés.....	161
7.1.3.1 Non-accompagnement.....	161
<b>7.2 Bilan des résultats et vérification des hypothèses.....</b>	<b>165</b>
7.2.1 Synthèse des entretiens.....	165
7.2.2 Vérification des hypothèses .....	166
7.2.3 Le devenir de ces hypothèses dans la recherche. ....	169
<b>Chapitre 8 : Propositions et pistes d'amélioration en accompagnement .....</b>	<b>171</b>
<b>8.1 Postures d'accompagnement .....</b>	<b>172</b>
8.1.1 Valoriser et écouter les besoins des étudiants .....	172
8.1.2 Créer un espace d'échange pour aider à la transformation .....	173
8.1.3 Développer la réflexivité .....	175
8.1.3.1 Le rôle de l'accompagnateur .....	176
8.1.3.2 Cheminement vers la reconnaissance de l'autre .....	178
8.1.4 Le portfolio réflexif.....	180
8.1.5 L'entretien d'explicitation.....	180
8.1.6 Les GAP ou l'accompagnement par les pairs .....	182
<b>8.2 Travailler en réseau : coopération et insertion professionnelle .....</b>	<b>183</b>
8.2.1 Le partenariat et les collectifs de travail.....	184
8.2.2 L'université et l'alternance par les stages .....	185
8.2.3 Les visites d'entreprise.....	187
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE .....</b>	<b>191</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>194</b>

<i>Entretien N°1 : Julien</i> .....	195
<i>Entretien n°2 Hélène</i> .....	230
<i>Entretien n° 3 Valentine</i> .....	266
<i>Analyse croisée des entretiens</i> .....	299
<b>INDEX DES TABLEAUX ET DES FIGURES</b> .....	326
<b>GLOSSAIRE DES SIGLES</b> .....	327
<b>INDEX DES AUTEURS</b> .....	329
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b> .....	332
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	339

## **Posture d'accompagnement et insertion professionnelle des diplômés de l'université :**

Étude des pratiques par entretiens semi-directifs auprès de conseillers en insertion socioprofessionnelle

Poursuivre des études universitaires et aller jusqu'en master est loin d'être une pratique anodine. Ce processus est motivé par l'obtention d'un emploi en fin de cursus. Quel étudiant ne s'est pas posé la question de savoir s'il trouverait un emploi ou restera-t-il longtemps dans les fichiers des demandeurs d'emploi?

L'objectif de cette recherche est de cerner la question de l'accompagnement des jeunes diplômés universitaires du type master. Sont-ils vraiment accompagnés ? Quels dispositifs leurs sont dédiés et comment accèdent-ils à l'information qui les conduirait vers les chemins de l'insertion professionnelle ? Sont-ils les seuls responsables de leur orientation universitaire et par conséquent de l'impasse inévitable dans laquelle ils se retrouvent lors de la transition entre l'univers universitaire et le monde de l'emploi ? Comment faire émerger des vocations, des ambitions, et responsabiliser les étudiants pour devenir acteurs de leur formation et trouver l'emploi espéré ?

Autant de questions partagées dans les couloirs de l'université sont ici soumises aux tests de la recherche scientifique. En allant interroger différentes structures d'insertion, le but est d'ôter le voile sur la pratique d'accompagnement et de vérifier comment peuvent-elles cheminer avec un diplômé vers son premier emploi après l'épreuve du diplôme.

Les trois entretiens sélectionnés expliquent l'impact de la crise économique actuelle qui semble être un réel obstacle et freine l'accès à l'emploi des diplômés. Néanmoins, tous affirment la relation directe entre le choix de la filière étudiée et la demande du marché de l'emploi. Les conditions de recrutement sont certes difficiles et c'est là qu'intervient le travail d'accompagnement afin de discerner et d'identifier les modalités de passage de l'université à l'emploi en impliquant l'étudiant dans la recherche de nouvelles stratégies.

### **Mots clés**

Apprendre, orientation, transitions, insertion professionnelle, chômage, travail, accompagnement.

## **Posture of accompaniment and occupational integration of the university graduates:**

Study of the practices by semi-directive conversations with social and occupational counselors in insertion.

To pursue university studies and to go up to Master's degree is far from being a harmless practice. This process is motivated by the obtaining of an employment at the end of a program.

Which student did not ask himself the question to know either he would find an employment or stay for a long time in the files of the job-seekers, the employment agencies, in the insertion help offices for students or in other bodies generally linked to the occupational integration?

The objective of this search is to examine the question from all sides of the accompaniment of the university young graduates of the type Master's degree type. Are they really accompanied? What devices are dedicated to them and how to them - the information which would lead them towards the paths of the successful occupational integration? Are they the only responsible ones for their university orientation and consequently for the inevitable deadline in which they find themselves during the transition between the university world and the employment world?

How to bring to the foreground vocations, ambitions, and give responsibilities to the students in order that they become actors of their trainings and find the expected employment? So many questions shared in the corridors of the university are subjected here in making out a will of the scientific research. By going to question various structures of insertions to remove the veil on the practice of accompaniment and verify how they can walk with a graduate towards his first employment after the test of the diploma.

Three selected conversations explain the impact of the current economic crisis which seems to be a real obstacle and brakes the access to the employment of the graduates. Nevertheless, all assert the direct relation between the choice of the studied sector and the demand of the labor market. If the conditions of recruitments are of recruitments are hard, it belongs to the student to have the adequate motivation and the good project in correlation with the chosen training by multiplying its steps and strategies.

### **Keywords**

Learning, project of orientation, transitions, occupational integration, unemployment, work, accompaniment.