



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

Année Universitaire 2013-2014

Accompagnement socio-professionnel des jeunes et pouvoir d'agir

**Contribution à l'étude de pratiques d'accompagnement dans le cadre de la
mise en place d'une expérimentation au portfolio en Mission Locale**

Présenté par
Estelle FRANCOIS

Sous la direction de Noel DENOYEL, Maître de Conférences

En vue de l'obtention du Master Professionnel 2^{ème} année Mention « Sciences Humaines et Epistémologie de l'Action »
Spécialité « Sciences de l'Éducation et de la Formation »
Parcours « Ingénierie et Fonction d'Accompagnement en Formation »

Remerciements

Je souhaite adresser mes remerciements les plus sincères aux personnes qui m'ont accompagnée, épaulée et dynamisée tout au long de ce trajet universitaire.

Remerciements particuliers à :

Noel Denoyel, qui a su me guider, m'éveiller et m'accompagner sur ce chemin de production de savoirs,

A Emmanuel Nal pour ses conseils, ses encouragements et ses contributions réflexives,

A l'ensemble du groupe FAC18 pour la qualité de ses échanges et les collaborations précieuses qui se sont créées tout au long de cette année et sans qui tout ce travail n'aurait pas été possible.

A mes proches, amis, famille, qui ont fait preuve de beaucoup de patience à mon égard et m'ont apporté un soutien sans faille,

Enfin, à l'ensemble de l'équipe pédagogique pour la qualité de ses interventions.

Merci à tous

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
INTRODUCTION GENERALE	6
PARTIE I	11
ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL ET DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR DES JEUNES EN MISSION LOCALE	11
INTRODUCTION.....	12
CHAPITRE 1 : MISSION LOCALE ET INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE DES JEUNES : CONTEXTE DE LA RECHERCHE	14
CHAPITRE 2 : L'IMPORTANCE DE LA FONCTION D'ACCOMPAGNEMENT AUPRES DES JEUNES DE MISSION LOCALE	24
CHAPITRE 3 : LA DEMARCHE PORTFOLIO : DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR DES JEUNES ET IMPORTANCE DE L'EXPERIENCE DES ACCOMPAGNATEURS.	39
CONCLUSION PROBLEMATISANTE DE LA PREMIERE PARTIE.....	65
 PARTIE II ETUDE D'UNE PRATIQUE D'ACCOMPAGNEMENT AU PORTFOLIO DANS LE CADRE D'UNE EXPERIMENTATION	67
INTRODUCTION.....	68
CHAPITRE 4 : TROIS CONSEILLERES EXPERIMENTEES EN MISSION LOCALE : PRESENTATION DU TERRAIN ET DE LA METHODE ..	69
CHAPITRE 5 : ANALYSE THEMATIQUE ET REGARDS CROISES DE JADE, ELISA ET CHRISTELLE	84
CHAPITRE 6 : INTERPRETATION ET PROPOSITION D'INGENIERIE D'ACCOMPAGNEMENT AU PORTFOLIO	114
CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE	134
 CONCLUSION GENERALE	136
REFERENCES ET INDEX	140
TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX	140
BIBLIOGRAPHIE	141
 ANNEXES	148
ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN	149

ANNEXE 2 : ENTRETIEN DE JADE.....	150
ANNEXE 3 : ENTRETIEN D'ELISA	169
ANNEXE 4 : ENTRETIEN DE CHRISTELLE.....	183
ANNEXE 5 : TABLEAU D'ANALYSE DE CHRISTELLE	195

Le maître Zen chargea le disciple de s'occuper de la rizière.

La première année, le disciple veillait à ce que l'eau nécessaire ne manquât jamais ;

Le riz poussa vigoureusement, et la récolte fût bonne.

La deuxième année, il eut l'idée d'ajouter un peu de fertilisant ; le riz poussa rapidement, et la récolte fut encore meilleure.

La troisième année, il mit davantage de fertilisant ; la récolte fut encore plus abondante, mais le riz apparut petit et sans éclat.

« Si tu continues à augmenter la quantité d'engrais, le riz n'aura plus aucune valeur l'année prochaine », dit le maître. « Quand tu aides un peu quelqu'un, tu le rends fort. Mais si tu l'aides trop, tu l'affaiblis ».

Paulo COELHO

Introduction générale

Nous le savons, une recherche en sciences sociale est un processus long dont le chemin n'est pas tout tracé. Aussi, le chercheur que nous sommes doit être capable de penser sa problématique et de mettre en œuvre un dispositif d'élucidation du réel.

Il convient de mettre en mots, de réfléchir à ce qui fait sens pour nous et de s'efforcer d'établir une méthodologie de travail pertinente afin de ne pas « trop » s'égarer du chemin emprunté.

Dans le domaine qui nous occupe ici, il s'agit de questionner les pratiques d'accompagnement des conseillers en insertion sociale et professionnelle intervenant auprès de jeunes en Mission Locale.

Notre recherche de deuxième année en master Ingénierie de la Fonction d'Accompagnement s'inscrit plus précisément dans une démarche de recherche-action et trouve son ancrage dans une expérimentation à l'accompagnement au portfolio en Mission Locale. Elle s'articule en lien avec notre recherche de première année effectuée sur l'ingénierie de la mise en place d'une expérimentation régionale au portfolio. Cette recherche, dont la finalité est professionnalisante, vise à nous éclairer sur ce qui s'est joué durant cette période pour le professionnel de l'accompagnement et doit nous permettre de mieux appréhender la posture qu'il a mise en œuvre et nous accompagner à l'élaboration d'hypothèses liées à une ingénierie d'accompagnement au portfolio auprès de jeunes.

Avant d'entrer dans le détail de notre recherche, il nous paraît important de resituer l'ancrage de son contexte et d'expliquer la raison du choix de notre objet de recherche de deuxième année de Master.

L'objet qui nous intéresse a été posé dès notre entrée en première année de master et concerne le portfolio, outil de sécurisation des parcours. En 2010, dans le cadre d'un travail partenarial, les acteurs de l'AIOA¹ 41 ont décidé de répondre à un appel à projet expérimental, « Etoile plus », initié par la Région Centre. Cette action intitulée « se connaître pour se faire reconnaître » dont l'objectif visait l'élaboration d'un portefeuille de compétences a donc rassemblé autour d'un projet commun trois Missions Locales, le CIDFF² et une Chambre de Métiers et de l'Artisanat. Cette expérimentation a amené ces professionnels de l'accompagnement à co-construire et à animer des sessions pédagogiques visant à l'élaboration du portfolio.

Dans un contexte de sécurisation des parcours et d'une montée en puissance du chômage des jeunes, cette recherche tendait à poser un regard sur les moyens mis en œuvre par les institutions pour faciliter l'insertion des jeunes dans la société. Force est de constater que depuis les années 70 les trajectoires professionnelles des individus sont de moins en moins linéaires et que la place de la mobilité professionnelle s'accroît, augmentant ainsi le risque de chômage pour des publics de moins en moins qualifiés et notamment pour les jeunes.

Les transitions doivent en effet être davantage sécurisées, nous parlons là bien évidemment de transitions multiples se référant au passage entre la formation initiale et l'emploi, les transitions professionnelles voulues ou subies d'un emploi à un autre ou encore le passage du chômage vers l'emploi. Nous le savons bien, l'emploi stable à vie n'est plus d'actualité et aujourd'hui les termes de sécurisation des parcours et de flexibilité sont récurrents.

¹ **A.I.O.A.** : Accueil Information Orientation Accompagnement

² **C.I.D.F.F.** : Centre National d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles

Avant de penser un projet professionnel des étapes de connaissance du soi, de nos valeurs, de nos compétences et de nos envies sont nécessaires. Mais comment aider un jeune à se découvrir afin d'envisager son avenir ? Au cours de nos expériences professionnelles nous nous sommes rendus comptes que certains jeunes avaient une volonté réelle d'insertion mais se sentaient démunis face à ce qu'ils étaient capables de faire et se trouvaient alors dans une phase d'incertitude, de découragement et d'appréhension de leur avenir.

Dans ce cadre-là, notre recherche de première année avait alors pour objectif de mieux comprendre le rôle, l'intérêt et la motivation de la strate directionnelle de deux de ces institutions quant à la mise en place de l'outil portfolio au bénéfice de l'insertion des jeunes. Nous nous sommes plus particulièrement intéressés à deux de ces Missions Locales. Ce travail entreprenait alors de comprendre pourquoi et comment elles s'étaient impliquées dans cette expérimentation et quels en étaient, selon elles, les bénéfices. Nous nous sommes donc interrogées sur l'ingénierie mise en place par ces deux structures dans le cadre d'un dispositif concourant à la mise en œuvre du portfolio.

Cette étude a mis en avant d'une part l'importance de l'adhésion de la structure au projet et que si l'objet fait à ce moment-là écho à un questionnement, notamment de la direction, il pourra être alors envisagé comme un dispositif ayant un pouvoir fédérateur entre l'équipe et la direction et sera source de motivation.

Et d'autre part la nécessité d'accompagner le jeune dans l'élaboration de son portfolio afin de l'amener à une prise de conscience de ses compétences, à effectuer un travail sur lui-même et ainsi mieux comprendre et argumenter son parcours qui peut être chaotique.

C'est donc tout naturellement qu'en orientant notre deuxième année de formation vers l'ingénierie d'accompagnement nous avons souhaité continuer nos travaux de recherche sur cette thématique et étudier plus précisément les pratiques professionnelles des accompagnateurs engagés sur ce dispositif.

Recentrée sur l'accompagnement, notre question de départ, qui est au cœur de notre recherche se décline de la façon suivante :

« En quoi l'accompagnement au portfolio permet-il à des jeunes en difficulté d'insertion de développer leur employabilité ? »

Mais comment se qualifie l'employabilité au regard de jeunes qui ont peu ou pas d'expérience ? *« Les programmes actifs de formation pour l'insertion sur le marché du travail visent à accroître l'employabilité des jeunes en développant leurs qualifications. De plus en plus axés sur les jeunes défavorisés, ces programmes offrent toute une série de services: alphabétisation et enseignement de rattrapage, formation professionnelle et de préparation à l'emploi, aide à la recherche d'un emploi, orientation professionnelle et autres services d'appui. La mise en œuvre de ces programmes est assurée par les services publics de l'emploi, les autorités locales et autres partenaires »* (Conférence internationale du travail, 2005) nous tenions à préciser que c'est en ce sens que nous envisageons le mot « employabilité » et que nous mettons en relief les effets de cette expérimentation au portfolio. Le portfolio peut selon nous, ainsi être envisagé : comme un programme actif de formation qui répondrait à un besoin des jeunes de mieux se connaître afin de s'insérer durablement dans la société.

Après avoir situé la thématique de notre recherche et avoir défini notre question, nous allons dans une première partie nommée **« Accompagnement socio-professionnel et développement du pouvoir d'agir des jeunes en Mission Locale »**, développer les éléments contextuels et conceptuels, constitutifs de notre réflexion. Le premier chapitre s'attache à développer le contexte historique de la création des Missions Locales et le cadre légal dans lequel elles se situent aujourd'hui. S'ensuit une présentation des acteurs de ces structures : les conseillers en insertion sociale et professionnelle.

Dans un second et troisième chapitre nous traiterons de l'importance de l'accompagnement en Mission Locale puis de la démarche portfolio au travers les concepts de pouvoir d'agir et d'expérience, concepts qui nous semblent pertinent à étudier dans le cadre de cette étude.

Cette première partie sera alors ponctuée par la mise en problème de notre recherche et la présentation des hypothèses que nous avons pu élaborer.

Dans notre deuxième partie nous nous attacherons à expliquer notre démarche d'étude puis à confronter le travail théorique, effectué préalablement, au recueil de données réalisé auprès de trois professionnelles de l'accompagnement en Mission Locale.

Le premier chapitre de cette partie sera consacré à expliciter la méthode que nous avons employée. Le second sera centré sur l'analyse des trois entretiens effectués auprès de trois conseillères en insertion sociale et professionnelle expérimentées et le troisième chapitre apportera une réponse à nos hypothèses et mettra en perspective une ingénierie d'accompagnement au portfolio.

Partie I

Accompagnement socio-professionnel et développement du pouvoir d'agir des jeunes en Mission Locale

Introduction

Le portfolio considéré comme un outil de sécurisation des parcours n'est que trop peu utilisé en France, la mutation du marché de l'emploi, l'injonction à la flexibilité amènent les structures telles que les Missions locales à expérimenter de nouveaux dispositifs tels que ceux-ci.

Mieux se connaître pour se faire reconnaître tel est l'enjeu de cette démarche d'accompagnement au portfolio. Celui-ci avait pour visée, par la prise de conscience de l'individu lui-même, de réduire ou de résoudre les difficultés de tous ordres auxquels il pouvait être confronté. Les jeunes ainsi accompagnés sur ce chemin réflexif peuvent prendre conscience de ce qui ils sont et de quoi ils sont capables.

Il nous a donc semblé pertinent dans un premier chapitre de faire état de l'insertion des jeunes dans le contexte économique de notre France actuelle, de retracer l'historiquement le fondement des Missions locales et de mesurer l'enjeu et le rôle des conseillers en insertion professionnelle œuvrant dans ces structures.

Dans un second chapitre nous nous attacherons à définir ce qu'est la notion d'accompagnement, à comprendre les pratiques d'accompagnement, à identifier la posture singulière du conseiller et les conditions de réussite d'une approche qui se veut être globale.

Puis dans un troisième et dernier chapitre nous expliquerons en quoi le portfolio engage le jeune à un développement de son pouvoir d'agir et en quoi l'expérience en accompagnement des conseillers est un facteur facilitateur de l'animation d'une telle démarche.

Nous concluons enfin cette première partie par la mise en problème de notre question de recherche et établirons des hypothèses qu'il conviendra de confronter à nos résultats de terrain dans notre seconde partie.

Chapitre 1 : Mission Locale et insertion socio-professionnelle des jeunes : contexte de la recherche

Notre recherche se centre sur des professionnels de l'accompagnement intervenants en Mission Locale en Région Centre. Afin de comprendre le rôle majeur joué par les Missions Locales auprès du public jeune et de savoir en quoi la sécurisation des parcours est un axe important de leurs missions d'insertion, il nous paraît nécessaire d'expliquer le contexte socio-économique dans lequel elles évoluent depuis 30 ans.

1.1. Les jeunes une insertion professionnelle difficile

L'emploi des jeunes en France est une priorité nationale. Selon l'INSEE³, le taux de chômage des jeunes de 15 à 24 ans en France en décembre 2013 a reculé de 0,4% (INSEE, 2013) et représente 664 milliers de jeunes. Dans la plupart des pays Européens, l'insertion sur le marché du travail des jeunes relève d'un parcours laborieux et est mise à mal par un contexte conjoncturel difficile. En janvier 2013, un rapport de la Cour des comptes portant sur « Le marché du travail : face à un chômage élevé, mieux cibler les politiques publiques » (cour des comptes, 2013) met en avant la grande précarité des 16-25 ans face au marché de l'emploi. Plus affectés par le chômage que d'autres catégories de la population active, ils occupent, en temps de crise une part importante des emplois de courte durée avec un salaire faible compte tenu de leur bas taux de qualification.

L'accès à l'emploi, signe d'intégrateur social, est une étape-clé dans la transition enfance-âge adulte. Depuis 30 ans la dégradation du marché du travail a rallongé pour une grande partie d'entre eux cette phase entre la fin d'études et l'entrée dans la vie active. Des jeunes pas ou peu qualifiés doivent désormais rivaliser sur le marché de l'emploi avec des salariés expérimentés qui se retrouvent eux aussi au chômage Cette précarisation accrue du

³ **INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economique

marché du travail a entraîné une plus grande flexibilité qui repose pour une grande part sur les plus jeunes : les contrats d'intérim, les contrats à durée déterminée, les contrats aidés font des jeunes une variable d'ajustement économique. Premières victimes du ralentissement de la croissance économique du pays, ils s'installent durablement dans l'insécurité de l'emploi.

Face à un devenir incertain comment interviennent les professionnels de l'insertion de notre jeunesse Française ? Que mettent-ils en place pour favoriser leur accès à l'emploi ? Et qui sont-ils réellement ?

En effet, à l'heure où nous parlons d'individualisation des parcours, d'employabilité, de reconnaissance des acquis, quels moyens sont mis en place par les conseillers en Mission Locale pour aider ces jeunes à valoriser leurs expériences ?

1.2 Un contexte national et des caractéristiques régionales de sécurisation des parcours

La loi sur la « *Formation tout au long de la vie* du 24 novembre 2009 » (Légitime, 2013) apporte des éléments précis sur la sécurisation des parcours notamment concernant le Droit Individuel à la Formation (DIF). En prévoyant sa portabilité, elle apporte de nouvelles modifications quant au plan de formation, elle développe le bilan d'étape professionnel, l'entretien en milieu de carrière ou encore le passeport orientation et formation. Elle répond aux besoins de sécurisation des parcours par la création d'un fonds paritaire dédié pour la formation des demandeurs d'emploi et des salariés les moins qualifiés.

Dans le même temps et dans un esprit de décentralisation, l'état redistribue les cartes et donne plus de pouvoir aux régions avec la mise en place de contrats de plan régionaux (Etat/Région). Celles-ci voient donc leur pouvoir monter en puissance et devien-

nent maîtres de l'organisation de la carte des formations sur leur territoire. Ainsi dans une prospective 2020, l'objectif de la région concernée est de placer le CPRDFP (Contrat de Plan Régional pour le Développement de la Formation Professionnelle) dans une perspective à long terme.

S'intéressant aux jeunes et aux adultes, il se situe dans une problématique d'éducation et de Formation Tout au Long de la Vie (FTLV). Le Comité Régional de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CCREFP) a ainsi donné en juillet 2001 un avis favorable sur le Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles qui a permis à la Région et à l'Etat (Préfecture et Autorités académiques) de le signer.

Sur la période 2011– 2014, il s'agit de « *Bâtir ensemble une région apprenante* ».

Pour ce faire, trois principaux axes ont été définis :

- 1 - Mieux former pour l'avenir
- 2 - Favoriser l'égalité d'accès à la formation et à l'emploi
- 3 - Promouvoir l'innovation au sein de la formation

Poursuivant ainsi deux axes majeurs:

- La recherche de la sécurité professionnelle
- La mobilisation de l'ensemble des organisations et dispositifs de formation.

L'insertion durable des jeunes est donc une priorité pour notre région. Celle-ci au travers d'expérimentation telle que celle qui nous concerne vise à tenter de répondre à des besoins et mettre en place de nouvelles solutions afin de faire face à un taux de chômage jeune toujours plus conséquent.

Dans ce cadre nous allons tenter de définir comment les Missions Locales impulsent cette loi, ces mesures au bénéfice de leurs usagers.

1.3 Les missions locales, acteurs d'insertion et de sécurisation des parcours

1.3.1 Fondement des Missions Locales

Au tout début des années 80, l'augmentation croissante du chômage des jeunes et le décrochage scolaire de ces mêmes jeunes, quittant bien souvent le système scolaire sans diplôme, devient une préoccupation majeure du gouvernement socialiste en place. Pierre Mauroy, alors premier ministre, charge en 1981 Bertrand SCHWARTZ⁴, professeur d'université, d'étudier la condition de la jeunesse française.

Le rapport sur l'Insertion sociale et professionnelle (Schwartz, 2007) alors établi par B. Schwartz sur les jeunes en difficulté met en avant la précarité de milliers de jeunes effectivement sans emploi, sans logement et sans argent. Il devient urgent d'apporter des réponses à la crise qui frappe cette tranche de la population en alliant la mise en place d'un service de proximité à un suivi personnalisé.

C'est à partir de ce rapport que les Missions Locales sont fondées. L'ordonnance du 26 mars 1982 (Legifrance, 1982) stipulant alors que:

La qualification professionnelle et l'insertion sociale des jeunes gens et jeunes filles de seize à dix-huit ans constituent une obligation nationale.

⁴ **Bertrand Schwartz** : Directeur de l'École des Mines de Nancy puis délégué interministériel à l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté il a été l'inspirateur des missions locales.

L'Etat, les collectivités locales, les établissements publics, les établissements d'enseignement, les associations, les organisations professionnelles, syndicales et familiales ainsi que les entreprises y concourent par la mise en œuvre des actions ci-après :

- 1. Des actions d'accueil, d'information et d'orientation. Elles ont pour objet, notamment, d'informer les jeunes sur les possibilités d'entrée en formation et de proposer à leur choix un processus d'insertion sociale de qualification professionnelle ;*
- 2. Des actions d'orientation approfondie ayant pour objet d'aider ceux des jeunes dont l'orientation présente des difficultés particulières à choisir les voies les plus appropriées pour leur permettre d'acquérir une qualification professionnelle et d'assurer ainsi leur insertion sociale ;*
- 3. Des actions de formation alternée ayant pour objet l'acquisition d'une qualification, la préparation à un emploi et l'insertion sociale (Légitime, 2013)*

Sont ainsi créées les Permanences d'Information et d'Orientation (PAIO) ayant pour objectif d'orienter les jeunes de 16 à 25 ans vers des stages d'insertion en milieu rural et des Missions Locales, mises en place à titre expérimental seulement là où les maires ont la volonté de faire plus pour les jeunes. Celles-ci ont pour rôle d'apporter aux jeunes une aide plus large dépassant l'orientation professionnelle.

En 2014, plus de 30 ans après leur création, les Missions Locales existent toujours. Avec 460 structures désormais réparties sur l'ensemble du territoire Français elles sont devenues un acteur incontournable, véritable service public de l'insertion des jeunes.

1.3.2 Une mission de service public au service de la jeunesse française

Outil d'intervention en direction de la jeunesse, elles sont le plus souvent de statut associatif, constituées entre l'Etat, les collectivités territoriales, des établissements publics, des organisations professionnelles, syndicales, des partenaires économiques et sociaux et le monde associatif.

Leur mission de service public est large et vise donc à permettre aux jeunes de 16 à 25 ans de répondre à leurs difficultés d'insertion, tant professionnelles que sociales. Elles ont su développer au fil du temps un mode d'intervention globale et un accompagnement aux démarches des jeunes de qualité, dans des domaines aussi variés que : l'emploi, la formation, l'orientation, la mobilité, le logement, la santé ou encore l'accès à la culture et aux loisirs.

Les Missions Locales offrent un accueil de proximité et remplissent une mission de service public pour l'orientation et l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, confiée par l'Etat et les collectivités territoriales. Pour ce faire, elles ont développé, chacune sur leur territoire des partenariats locaux avec des entreprises, des organismes de formation, le service public de l'emploi, les services publics locaux, les collectivités, des associations, des chambres consulaires etc...favorisant ainsi la coopération entre les différents acteurs du champ de l'insertion.

Les Missions Locales sont devenues de véritables relais de la politique nationale de l'emploi au niveau local et contribuent ainsi à la mise en œuvre des politiques d'insertion menées tant au niveau macro que micro (Etats-Régions-collectivités locales).

Au niveau national, Les Missions Locales sont représentées par l'Union Nationale des Missions Locales et animées par le Conseil National des Missions Locales.

Cette organisation se décline à notre niveau régional par l'association régionale des présidents (Amicentre) et une équipe d'animation régionale des Missions Locales (l'ARML) confiée au GIP Alfa⁵ et qui a pour vocation de développer une politique d'animation dont le cadre d'intervention est défini en fonction des orientations politiques suivantes :

- du COPIL régional des Missions Locales, piloté par l'Etat, la Région et Amicentre ;
- de la convention annuelle d'objectifs fixée par l'Etat ;
- du GIP Alfa Centre.

Leurs actions s'inscrivent dans les priorités des plans régionaux de développement de la formation professionnelle afin de garantir à tous un égal accès aux droits sociaux et à l'emploi.

1.3.3. Les conseillers en insertion sociale et professionnelle

Dans son rapport sur l'insertion des jeunes (Schwartz, 2007), Schwartz appuie sur le fait qu'un jeune doit pouvoir accéder à un lieu au sein duquel un tiers l'aidera à solutionner ses problèmes. Ce tiers est le conseiller en insertion sociale et professionnelle en Mission Locale. Il est défini comme l'interlocuteur privilégié des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire. Confronté à des difficultés d'insertion, de formation, d'emploi, de santé, de logement, de difficultés financières (...) le jeune est donc accueilli en Mission Locale ou au sein des permanences territoriales.

Ce professionnel est chargé d'accueillir et d'accompagner des jeunes aux profils très hétérogènes dans une visée de co-construction de leur parcours professionnel. En fonction de la situation du jeune et du contexte économique il lui apporte une aide individualisée.

⁵ **Gip Alfa Centre** : Groupement d'Intérêt Public (GIP) ALFA CENTRE né en juillet 2002 de la volonté de l'Etat, du Conseil Régional et des partenaires sociaux de créer un lieu unique d'information, d'appui et d'expertise afin de mettre en œuvre les politiques régionales communes en matière de formation professionnelle, d'orientation et de valorisation des compétences.

Lors du premier entretien avec un jeune, le CISP⁶ établit un bilan complet (niveau de formation, expérience professionnelle, centres d'intérêt, revenus, accès aux soins...) pour initier un parcours d'accompagnement individualisé. Les services apportés peuvent aller d'une simple information à l'élaboration d'un projet professionnel.

Il les accompagne dans leur parcours, il mobilise l'offre de services et les dispositifs adaptés à leurs besoins. Le CISP consacre une grande partie de son temps aux entretiens individuels. Par ailleurs, il anime régulièrement des séances d'information, des ateliers collectifs (techniques de recherche d'emploi, simulations d'entretiens...).

➤ **Un accompagnement global**

Il est le référent du jeune et à ce titre coordonne son accompagnement dans sa globalité. Chaque jeune est unique et seule l'écoute active permet de lui donner une réponse adaptée... parfois sur plusieurs années. Etablir une relation de confiance est nécessaire entre les deux interlocuteurs, mais demande du temps. Réactif, disponible, compréhensif et patient, le CISP n'est jamais complaisant. Il est là pour encourager la personne à se sortir d'une situation précaire. Il a pour objectif d'aider les jeunes à devenir autonomes et acteurs de leur parcours.

➤ **Un maillage territorial actif pour une insertion pérenne**

A partir de l'analyse de son territoire, il prend contact avec des employeurs pour établir des modes de collaboration. Il aide et conseille des employeurs pour le recrutement et l'intégration de différents publics depuis l'analyse du besoin jusqu'à la mobilisation des

⁶ **CISP** : Conseiller en Insertion Socio Professionnelle

mesures et prestations adaptées. Il définit des modalités de collaboration avec les employeurs et contribue à l'insertion durable des publics dans l'emploi.

Le conseiller en insertion professionnelle participe au montage et à la réalisation de projets territoriaux liés à l'insertion, l'emploi, la formation au sein de sa structure ou en partenariat avec différents acteurs. Il intervient dans les réunions avec les partenaires, participe à des groupes de travail et contribue à leur animation.

Le conseiller en insertion professionnelle inscrit ses activités dans les missions de sa structure et respecte les principes déontologiques du métier. Selon son expérience, ses aptitudes ou ses prédispositions, il peut se spécialiser dans un champ spécifique de l'insertion. Il est autonome dans le déroulement de ses interventions, avec pour référence hiérarchique le Directeur de la structure.

➤ **Des capacités d'adaptation et de la maturité**

Le dynamisme est indispensable pour exercer ce métier. De plus, il faut beaucoup de maturité pour répondre à des situations difficiles, sans s'impliquer personnellement. Quand un jeune « craque » ou qu'une situation reste bloquée, le conseiller doit s'y adapter et la gérer.

➤ **Des connaissances actualisées régulièrement**

Le conseiller doit chercher l'information, prendre des initiatives, développer des partenariats. Il connaît bien le territoire sur lequel il intervient, ainsi que le fonctionnement des institutions. Le CISP doit s'informer des dispositifs nouveaux et des mesures d'aide à l'emploi et à l'insertion, il est en veille permanente.

Ce premier chapitre nous a permis de mieux comprendre le contexte dans lequel interragissent les Missions Locales et d'identifier la tâche au combien complexe des conseillers en insertion sociale et professionnelle. La mission d'insertion sociale et professionnelle incombant aux Missions Locales semble devenir de plus en plus complexe de par les injonctions gouvernementales avec des objectifs d'insertion vers l'emploi et un contexte économique compliqué.

L'accompagnement est le pilier du métier et nous mesurons à ce stade toute la complexité de la tâche menée par les conseillers en Mission Locale. Basé sur une relation d'aide, le conseiller en insertion sociale et professionnelle doit répondre d'un côté à une commande institutionnelle et de l'autre à une demande singulière de jeunes en quête d'eux-mêmes. Il nous paraît essentiel dès à présent de définir le concept d'accompagnement et de comprendre la relation qui s'établit alors entre l'accompagné et l'accompagnant.

Chapitre 2 : L'importance de la fonction d'accompagnement auprès des jeunes de Mission Locale

Il va sans dire qu'aborder le concept d'accompagnement n'est pas chose aisée. Nous avons appréhendé au gré de nos lectures que le terme « accompagnement » renvoyait à des thèmes très variés et que ce concept se déclinait en une diversité de pratiques. Force est de constater que l'accompagnement est une pratique singulière qui s'invente et se crée avec chaque bénéficiaire. L'accompagnement représente un florilège de termes qui se conjuguent et se subdivisent à autant de lieux et de champs où il s'applique.

Terme à la mode, il est utilisé dans de multiples circonstances mais il peut faire l'objet de certaines connotations car il est souvent associé à la difficulté ou à une certaine dépendance. Pourtant, en y réfléchissant bien, les plus hautes sphères institutionnelles se font elles aussi accompagner, et là ce sont les termes de *coacher*, *manager* ou encore *conseiller* qui sont alors utilisés. Il convient donc dans un premier temps d'essayer de comprendre ce que signifie l'accompagnement afin d'en élaborer une définition qui nous est propre.

Comme nous l'avons vu précédemment, l'accompagnement structure le métier du conseiller en insertion sociale et professionnelle en Mission Locale et engage à une relation de partage sur une durée plus ou moins longue. Notre recherche s'ancrant sur les pratiques d'accompagnement il nous paraît bien évidemment incontournable d'étudier ce concept. Et la première question que nous nous posons c'est « *qu'est-ce que l'accompagnement ?* »

2.1. Emergence et définition de l'accompagnement

L'accompagnement est un concept apparu dans les années 80 et c'est à partir des années 1990 que ce terme apparaît réellement en France au sein de divers secteurs profes-

sionnels ayant pour objet la relation aux autres mais également dans des secteurs liés à l'économie avec notamment l'apparition de la notion de compétences.

Ce phénomène a succédé à trois grandes crises :

Crise des années 50

Trois grandes institutions sont ébranlées : la famille, la religion, l'école. Les individus s'émancipent c'est la crise éducative.

Crise des années 70 :

1973 : Le choc pétrolier. C'est une crise économique qui se joue et qui touche un grand intégrateur : le travail. Celui-ci ne va plus être contenant, il n'épargne personne et il faut alors accompagner les adultes touchés dans le cadre d'une transition professionnelle.

Crise des années 80 :

1989 : Le mur de Berlin tombe, c'est une crise politique sans précédent.

1990 : Bilan de l' « état providence » Depuis les années 70, le ralentissement de la croissance, la montée du chômage et les difficultés financières émanant de cette conjoncture remettent en cause ce système. L'Etat providence a assisté plus qu'aidé les citoyens car elle les a stigmatisés. Fragilisés, infantilisés par les aides de l'Etat, on parle alors d'accompagnement sous injonction. Cet accompagnement aurait pour visée de rendre autonome les individus formés. On parle alors de coaching, counseling, mentoring, tutorat, parrainage. Ces formes ont revitalisé la notion d'accompagnement.

Diverses pratiques d'accompagnement émergent alors dans des secteurs très variés et des domaines tels que la formation, le social, la thérapie ou encore le management. Nous l'avons évoqué dans notre premier chapitre, les Missions Locales ont été créées en 1982 en réponse à une crise de la jeunesse Française et pour faire face à la précarité de cette tranche de la population.

D'après Maela Paul⁷ « *la notion d'accompagnement se révèle en fait issue des difficultés rencontrées par des acteurs du terrain pour répondre à deux types d'exigence : la préoccupation d'un public désaffilié, désorienté, censé être autonome ou capable de le devenir et l'injonction de performance, d'excellence et d'efficacité toujours plus grande d'une classe dirigeante. La situation de crise sociale est en effet corollaire de la multiplication des professions d'interventions dont la tâche est d'accompagner.* » (Paul M., 2004) Le professionnel adopte alors une posture d'accompagnement spécifique dans une relation d'aide dont les enjeux sociaux politiques sont forts.

C'est dans les années 2000 que la notion d'accompagnement a investi le champ des politiques sociales de l'emploi. Dès lors, la condition de l'accompagnement est le projet. Il faut qu'il y ait un projet. C'est dans le cadre d'une mise en œuvre d'un projet que les pouvoirs publics, au sein d'un dispositif spécifique, recourent massivement à l'accompagnement. L'accompagnement est devenu un recours politique et la notion de projet devient motrice de l'action d'accompagnement. Le projet doit alors être accompagné et le professionnel de l'accompagnement va avoir comme rôle d'amener l'accompagné à construire son propre cheminement de parcours.

Sur le plan étymologique accompagner, renvoie vers un mot de l'ancien français « *compain* » qui signifie au sens propre « *celui qui mange son pain avec* » renvoyant à son tour vers « *compagnon* » dans l'idée de « *celui qui partage ses activités avec quelqu'un* ». Selon le Larousse (Larousse, 2013), accompagner signifie « *être avec quelqu'un, lui tenir compagnie* », ou encore « *servir de guide, d'accompagnateur à quelqu'un* ». L'accompagnement ainsi envisagé engagerait donc le conseiller en insertion sociale et professionnelle à être guide, à montrer la voie et donc à être dans une relation d'aide aux jeunes.

⁷ **Maela Paul** : Formatrice consultante auprès des professionnels de l'accompagnement

Selon Le Bouedec⁸ l'accompagnement ne se limite pas seulement à donner un conseil et encore moins à donner des solutions toutes prêtes aux jeunes mais engage une réelle participation du professionnel dans la définition du projet ou encore dans l'élucidation des problèmes rencontrés par le jeune. Pour lui l'accompagnement c'est « *participer avec lui au dévoilement du sens de ce qu'il vit et de ce qu'il cherche* » (Le Bouedec, 2002, p.7).

C'est une relation à deux, une relation qui serait une influence réciproque. Nous parlons ici de 2 personnes, 2 êtres humains, 2 sujets. Les termes employés sont nombreux pour qualifier l'accompagné : usager, bénéficiaire, client, patient, personne en situation de...Mais, de fait, la relation est bien établie entre un usager (le jeune) et un professionnel praticien (le conseiller en insertion sociale et professionnelle).

Le professionnel adopte alors une posture d'accompagnement spécifique dans une relation d'aide dont les enjeux sociaux politiques sont forts. Cet accompagnement entre le jeune et le conseiller Mission Locale implique une relation de proximité qui a pour objectif d'aider les jeunes dans leurs démarches. L'idée d'une relation de proximité ne sous-entend pas faire à la place de, le terme *accompagner* est riche de sens mais il s'agit là de marcher du même pas, ni devant ni derrière mais de s'aligner sur le rythme de l'autre. L'idée générale est l'égalité, en opposition à la notion de hiérarchie, de supériorité. L'accompagnateur a le devoir de se mettre en phase avec son interlocuteur, tant dans son langage que dans sa posture.

La dimension relationnelle est un des critères fondamentaux de l'accompagnement, mais cet accompagnement nécessite de co-définir un cadre, des règles à respecter. Nous disons « co » définir car à notre sens l'engagement des deux parties est un préalable à la réussite de cet accompagnement et ceci afin de ne pas tomber dans une relation d'assistanat qui viserait à redéfinir la distribution des rôles.

⁸ **Guy Le Bouedec** : Ecrivain, Directeur de la collection [Défis formation](#)

L'objectif de l'accompagnateur est de ne plus être utile à la fin du processus, il doit donc permettre à l'accompagné de devenir autonome, responsable et acteur de son cheminement : apprendre à apprendre. L'accompagnant va devoir guider le jeune dans toutes les étapes qui jalonnent son parcours tout en le laissant maître de ses décisions. Il convient que le jeune chemine, qu'il prenne conscience de ce qu'il est et de ce qu'il souhaite afin de faire des choix selon ses projets.

Dans l'accompagnement on retrouve l'idée de réciprocité formatrice comme l'évoque Noël Denoyel⁹ (Denoyel, 2002, p.236-237) « *la condition est d'estimer que le point de vue de l'autre non seulement vaut d'être pris en compte mais peut stimuler notre propre pensée* ».

Vygotski¹⁰, lui, voit dans cette relation entre l'accompagné et l'accompagnant une « *zone proximale de développement* » (Vonèche & Tryphon, 1996, p.215), l'idée étant d'exprimer la différence entre ce que le formé apprend s'il est seul et ce qu'il peut potentiellement apprendre avec l'aide de quelqu'un de plus expérimenté. Autrement dit comment j'apprends avec l'autre en situation ?

2.2 Des pratiques d'accompagnement spécifiques

L'accompagnement est une activité repérable en tant que pratique professionnelle dont les balises sont socialement partagées. On peut ainsi identifier de nombreuses pratiques d'accompagnement que Maela Paul qualifie de « nébuleuses ». En effet, la pratique d'accompagnement relève d'un grand nombre de termes. Chacun de ces termes trouve sa place selon le secteur où il s'applique au sein d'une région spécifique du champ sémantique d'accompagner comme le décline le schéma suivant initié par Maela Paul (Paul, 2004, p77).

⁹ **Noël Denoyel** : Ancien artisan. Formateur dans les Maisons familiales rurales d'éducation et d'orientation (en 1990). Maître de conférences en sciences de l'éducation et de la formation à l'Université François Rabelais de Tours.

¹⁰ **Lev Vygotsky** : C'est un penseur qui a introduit la notion du développement intellectuel de l'enfant comme une fonction des groupes humains plutôt que comme un processus individuel.

Figure 1 : une nébuleuse d'accompagnement selon Maela Paul



La région qui nous intéresse dans le cadre de notre recherche relève du *counseling*. Dans la culture Anglo-saxonne, le terme *counseling* désigne un ensemble de pratiques regroupant les termes d'orienter, aider, informer, soutenir. Un thème philosophique de la littérature anglo-saxonne qui est la croyance en la dignité et en la valeur de l'individu dans la reconnaissance de sa liberté à déterminer ses propres valeurs et objectifs. Nous retrouvons donc bien ici l'idée que l'individu a une valeur dont il n'a pas conscience et ignore son potentiel de développement. Le *counseling* viserait donc à aider l'individu à développer sa singularité et à accentuer son individualité au travers deux axes majeurs selon Maela Paul (Paul, 2004, p.77) :

- La délibération intérieure c'est-à-dire faire des choix et prendre des décisions sur l'orientation que l'on souhaite donner à son existence
- La consultation, l'échange sur l'action dans l'objectif d'y réfléchir ensemble.

Pour Alexandre Lhotellier¹¹, le conseil s'ancre dans la notion d' « *accompagner une personne dans une délibération préparant une conduite à tenir dans une situation problème* » (Lhotellier, 2001). Pour lui, l'accompagnement est une pratique centrée sur le bénéficiaire et les compétences des conseillers sont essentiellement des méthodologies de questionnement amenant la personnes à questionner sa situation. Il parle de « Tenir conseil », pour lui « *le conseil est un délibéré pour un agir sensé* » (Lhotellier, 2001).

B. Liétard¹² (Liétard, 1998, p.113) propose quant à lui trois approches conceptuelles de l'accompagnement mettant en avant des pratiques différentes:

➤ **Une approche normative et intégrative**, l'accompagnateur est reconnu comme un expert et l'accompagné est alors considéré comme un objet.

➤ **Une approche relationnelle**, basée sur l'écoute, l'empathie et l'authenticité. Est alors privilégié la relation entre l'accompagnant et l'accompagné.

➤ **Une approche transactionnelle** ou l'accompagnant joue ici un rôle de mise en lien entre le sujet et le contexte environnemental. Le sujet est ici considéré dans sa globalité.

Il existe bien des façons d'envisager l'accompagnement et chacune de ses approches nous amène à entrevoir l'accompagné d'une manière différente. L'approche transactionnelle décrite par B. Liétard est celle qui nous paraît être initiée en Mission Locale. En effet, le jeune considéré dans sa globalité va cheminer grâce aux interférences avec le conseiller dans une relation de guidance.

¹¹ **Alexandre Lhotellier** : Enseignant chercheur honoraire à l'université de Nantes où il a dirigé le Département de psychologie, Fondateur de l'IFEPP (Institut de formation et d'études psychosociologiques et pédagogiques), il est notamment l'auteur de l'ouvrage *Tenir conseil, délibérer pour agir*.

¹² **Bernard Liétard** : Chargé de cours à l'Université Paris V-Sorbonne, au Conservatoire national des arts et métiers, Chaire de formation des adultes (en 1990) et à l'Université de Genève, Département des Sciences de l'éducation (en 1994).

2.2. Une posture d'accompagnement singulière

Accompagner, nous l'avons vu précédemment c'est s'ajuster, se mettre à la portée de l'autre afin de le recevoir tel qu'il est et ainsi lui permettre d'être lui-même. C'est aussi lui montrer que nous l'avons compris et que nous avons bien appréhendé ce qu'il vit au travers parfois, de ses peurs, ses angoisses, ses désirs et ses comportements. Accompagner quelqu'un c'est participer avec lui au dévoilement du sens de ce qu'il vit et de ce qu'il recherche. L'accompagnement en Mission Locale est basé sur une relation mutuelle qui considère l'accompagné dans toute sa dimension et dans laquelle l'accompagnateur ne se positionne pas en tant qu'expert mais en tant que guidant. Accompagner c'est donc cheminer avec cet autre afin de le rendre plus sûr de ses choix, le rendre acteur de ses actes et donc l'autonomiser.

De quoi parle-t-on lorsque l'on évoque le mot « posture » ? Communément il est employé pour déterminer le positionnement du corps dans un espace donné. On est en bonne ou en mauvaise posture. Au moment où nous évoquons le fait d'être en « posture de », nous évoquons le fait d'être en position favorable pour réussir quelque chose. Mais dans la sphère professionnelle, qu'entend-on par posture ? Selon Chamla Rachel¹³ à propos de la réforme du DEASS¹⁴, le positionnement professionnel est un « *processus de construction qui permet de se positionner mais aussi d'être positionné dans un environnement défini* » (Chamla, 2010). Vue ainsi, la posture définit par nature la façon d'habiter ce positionnement en interaction avec autrui. Elle est donc singulière et adaptable selon la situation où l'environnement dans lequel on se situe.

Selon Maela Paul, « *La posture définit la manière de s'acquitter de sa fonction (ou de tenir son poste). C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique.* » L'éthique vient de soi et est construite dans la relation à l'autre. On ne peut pas accompagner sans cette relation éthique. « *La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à*

¹³ **Chamla Rachel** : Assistante sociale, formatrice dans un organisme de la région PACA

¹⁴ DEASS : Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social

la singularité de chacun, accueilli en tant que personne. Elle suppose une compétence à passer d'un registre à un autre. [...] Par la posture s'incarnent les valeurs d'un professionnel en relation à autrui » (Paul, 2004, p 309).

L'accompagnement a progressivement remplacé les termes de suivi ou d'aide et est un véritable processus de l'intervention sociale. Il se préfigure dans une relation d'implication de la part du professionnel et non dans le simple traitement d'une mise en adéquation entre l'offre et la demande. L'accompagnateur n'est pas simplement un expert mettant en face une demande et une réponse, il est un passeur qui aide à franchir un obstacle. Il doit fournir à l'accompagné les repères nécessaires à une prise de risque et doit lui servir de relais afin d'atteindre son objectif.

Maela Paul (Paul, 2004) évoque trois régions synonymiques du mot accompagner:

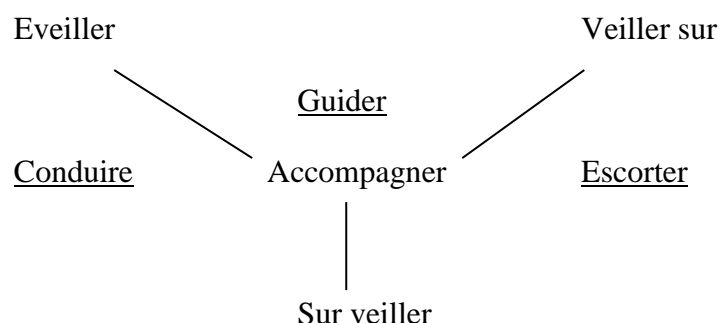
➤ **Sur veiller** se référant à la notion de conduire à escorter, basé sur un modèle thérapeutique c'est l'idée de surveiller ce qui se passe, s'adapter à l'individu, autrement dit, la singularité de l'accompagnement.

➤ **Eveiller** : C'est construire et guider, propre au modèle maïeutique on entend par là éveiller les esprits à ce qu'ils ont au fond d'eux, idée de faire accoucher les esprits selon Socrate.

➤ **Veiller sur** : Est une notion commune à guider et à escorter, un modèle initiatique basé sur une idée d'insertion, d'intégration.

Ces notions distinctes sont articulées entre elles par des zones de recoupement (cf. : schéma suivant).

Figure 2 : « les zones frontalières du champ sémantique d'accompagner ».



Elle fait ici écho à trois régions sémantiques (Paul, 2004, p71) de l'accompagnement mobilisant tour à tour une posture spécifique :

Par « **escorter** » elle fait état d'une première région sémantique caractérisée par « *un mouvement qui consiste à faire opposition* » « *une action qui consiste à réparer, remettre sur pied ou en état, c'est-à-dire mettre en éveil, prêt à parer à toute éventualité, état de commencer une activité* » Premier registre de l'accompagnement, cette phase est centrée sur l'individu sous entendant l'accueil de l'autre dans le but de l'assister, l'aider.

Avec « **guider** », se conjuguent les notions de cheminer, donner la direction, la voie à choisir. Se référant aux domaines du tenir conseil, de la guidance, de l'orientation. « *guider évoque le domaine de la relation à autrui dans une situation de pesée, de délibération, de choix et de décision quant à l'orientation à donner à son existence* » (Paul M. , 2004)

Et enfin « **conduire** » engage l'idée de mener avec et ayant pour finalité l'autonomisation et la mise en mouvement du pouvoir d'agir du bénéficiaire dans son environnement.

Ces trois registres se réfèrent à une posture mouvante. L'accompagnateur va passer d'un positionnement à l'autre en fonction de la demande du jeune, il va devoir s'adapter aux situations singulières. Avec un même jeune il pourra donc aussi bien être dans une posture de *conduite* se situant soit au-dessus soit en arrière, que dans une posture de *guidance* c'est-à-dire montrer le chemin, être à côté ou encore dans une posture d'*escorte* dans un objectif d'aider le jeune. En ce sens, la notion d'adaptabilité ou encore de réajustement résonnent fortement évoquant à nos yeux la singularité du métier de conseiller en insertion social et professionnelle et la pluralité des sens que revêt le mot accompagnement.

2.3. Une mise en confiance nécessaire

Le CNRTL¹⁵ définit la confiance comme une « *croyance spontanée ou acquise en la valeur morale, affective, professionnelle...d'une autre personne, qui fait que l'on est incapable d'imaginer de sa part tromperie, trahison ou incompétence* » (CNRTL, 2012).

La confiance c'est... croire en l'autre et en ses capacités, c'est choisir de partager, et de dévoiler un peu de soi. Elle renvoie à une sorte de lâcher prise et à l'acceptation d'une non maîtrise des choses ou des événements.

Chacun s'accorde à dire que l'accompagnement c'est établir une relation de confiance, mais qu'entend-t-on par relation de confiance ?

Une relation de confiance c'est s'engager à être à la hauteur de la confiance reçue, et s'engager dans un état de don et de contre don. Celle-ci demande du temps et est nécessaire à ce que la démarche d'accompagnement puisse s'établir.

Selon Carl Rogers¹⁶ l'accompagnateur doit veiller à instaurer une relation de confiance et d'authenticité, c'est-à-dire une relation de personne à personne. Celle-ci est le jalon de la transformation de l'individu, et chacun peut alors être lui-même, sans risque de rejet et de jugement. Pour lui, le savoir est nécessaire mais non suffisant dans la relation à l'autre, et

¹⁵ C.N.R.T.L : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales

¹⁶ Carl Rogers : Est un [psychologue humaniste](#) nord-américain. Il a surtout œuvré dans le champ de la [psychologie clinique](#), la relation d'aide (*counselling*) et l'éducation.

l'élément facilitateur résulte de la manifestation de certaines attitudes de la part de l'accompagnateur vis-à-vis de l'accompagné. Il définit ainsi trois attitudes fondamentales susceptibles d'aider l'accompagné :

- La ***congruence***: La notion de congruence que Rogers appelle également sincérité ou authenticité est la capacité à être soi-même. Elle renvoie à la façon dont l'accompagnateur prend conscience de sa relation et de ses attitudes avec l'accompagné.
- La ***compréhension empathique*** : tout en restant lui-même, l'accompagnateur tente de sentir ce que vit intérieurement l'accompagné. Il doit s'efforcer d'entrer dans l'univers et de ressentir les sentiments de l'accompagné. En s'efforçant de les voir sous le même angle que lui mais de sa place à lui il aide l'accompagné à mieux se comprendre lui-même.
- ***L'acceptation positive inconditionnelle*** : la troisième condition est que l'accompagné doit faire preuve d'un respect inconditionnel à l'égard de la personne qu'il accompagne quoi qu'il vive ou dise.

Pour Carl Rogers, l'expérience d'une relation où le bénéficiaire se sent écouté, compris et accepté, le construit. L'accompagnateur est au côté de l'accompagné, mais c'est bien l'accompagné qui définit lui-même son problème, et qui envisage la façon de le résoudre. L'accompagnateur vérifie avec lui la compréhension qu'il a de ses difficultés, l'aide à identifier ses ressources et ses potentialités, pour répondre au mieux au problème rencontré.

En faisant confiance dans sa capacité de changement, nous autorisons l'autre à changer.

Dans une relation d'accompagnement cette relation de confiance est nécessaire mais elle peut prendre du temps car il y a naturellement des méfiances rationnelles et irrationnelles. Une méfiance des êtres mais également des situations qui peuvent provoquer des situations de « non confiance » rendant alors le travail impossible.

Permettre à l'autre de faire confiance n'est pas facile, mais cette confiance une fois acquise permet de braver des défis et de nouer une relation basée sur un respect mutuel et sur une reconnaissance de l'autre en tant que personne ressource.

2.4. L'accompagnement comme visée éducative

❖ Un accompagnement en trois temps

➤ *L'accueil et l'écoute*

Pour le professionnel en Mission Locale, la relation interpersonnelle apparaît comme l'outil de base et le domaine de travail. Elle s'apparente à différentes formes et trouve sa dénomination dans la relation d'aide. Au cœur de cette relation l'accueil et l'écoute occupent une place privilégiée et permettent d'établir un lien entre l'accompagnateur et le jeune.

Prémices de tout accompagnement, l'accueil et l'écoute vont favoriser le développement d'un climat de confiance favorisant un engagement réciproque et invitant à la profondeur dans la relation naissante. Ces moments sont des instants de vérité et invitent à l'engagement mutuel des protagonistes dans un processus de reconnaissance. Cette confiance se bâtit grâce à ce climat d'ouverture dans la relation qui est la clé d'un accompagnement « réussi ».

➤ *Soutenir, faire émerger*

L'accompagnement, centré vers l'individu est orienté vers le développement personnel de celui-ci. « Il s'agit non pas de diriger l'individu dans son parcours formation-emploi mais de le soutenir, l'aider à atteindre son but » (Le Bouedec, 2002). L'accompagnement vise à intégrer l'individu dans un cheminement socio-professionnel, il participe au dévoilement de l'accompagné dans toutes ses dimensions et ainsi contribue à une meilleure connaissance du soi par soi. Selon Socrate et son idée de maïeutique, l'accompagnateur

accompagne une personne à accoucher de ce qu'elle sait sans savoir qu'elle le sait. Il accouche des hommes en esprit de ce qui est latent chez eux.

➤ *Cheminer à côté de*

Cheminer signifie marcher à côté, ni devant, ni derrière, mais en même temps. Nous retrouvons ici l'idée que l'accompagnateur ne fait pas « à la place de » mais avec. Accompagner se réfère plus anciennement à la musique. Jouer une partition de musique, soutenir... mettre en valeur, qui est une notion récurrente dans cet esprit. On y retrouve ici l'idée de s'adjoindre à ... idée de compagnie, les uns avec les autres. L'accompagnement était auparavant un contrat de pariage, basé sur une idée de contrat avec des pairs afin de mener un projet commun

Le Bouedec (Le Bouedec, 1998, p.53) parle de l'accompagnement comme d'une « *fonction éducative* ». L'éducation, dont l'étymologie provient du latin *educare* : nourrir, nous renvoie également vers *e-ducere*, sortir de...A partir de ces deux mots, le verbe éduquer nous évoque le passage d'un état à un autre grâce à l'apport d'une substance. Dans le cadre de l'accompagnement en Mission Locale cela nous renvoie à la mise en mouvement de l'accompagné favorisé par la transmission d'informations, de connaissances, et par l'échange avec l'accompagnant.

❖ Un accompagnement dialogique

La démarche d'accompagnement vise à l'instauration d'une situation dialogique. Etablir une relation de dialogue sous-entend un état de fait de coopération entre les personnes. Nous le disions précédemment, l'accueil et l'écoute participent à la mise en confiance. Cette mise en confiance s'instaure et se développe à l'aide de la parole. La mise en dialogue est la condition de tout accompagnement et selon Noel Denoyel « *la condition est d'estimer que le point de vue de l'autre non seulement vaut d'être pris en compte mais peut*

stimuler notre propre pensée. C'est ainsi que peut s'instaurer une réciprocité interlocutive conjointe. L'accompagnateur doit développer ses compétences d'instauration du dialogue, une sorte de pédagogie du dialogue, de la rencontre, ou les doubles descriptions/inventions de la réalité se couplent pour construire une coréférence. A ce sujet, Pineau (1998) parle de « parité de la relation » et de « disparité des places ». (Denoyel, 2002, p.235).

La parole de l'un et de l'autre des individus influence donc la pensée de l'un et de l'autre. Ainsi l'accompagnateur, au regard de ses interlocutions créé un mouvement de pensée chez l'autre. Cela opère chez l'accompagné une mise en réflexion de lui-même favorisant une certaine prise de conscience des choses et permettant à l'accompagnement de prendre tout son sens.

L'accompagnateur, reconnu comme un guide doit trouver des biais pour mettre en dialogue une situation propre à l'accompagné. Cette dialogie, basée sur un respect mutuel et sur l'idée d'avancer ensemble a cette particularité de permettre à l'accompagné de prendre conscience de ce qu'il est et de se situer dans un environnement social, professionnel, personnel.

Son rôle, aussi difficile qu'il soit, doit permettre au bénéficiaire de devenir acteur de ses choix et d'activer son pouvoir d'agir. L'accompagnement c'est reconnaître que c'est la relation qui aide...

Chapitre 3 : La démarche portfolio : Développement du pouvoir d'agir des jeunes et importance de l'expérience des accompagnateurs.

Au cœur de notre recherche il y a un outil et cet outil c'est le portfolio. Outil de sécurisation des parcours il est considéré par J.P. Boutinet¹⁷ comme « *un avatar du soi en recherche de connaissance par autrui* » (Boutinet, 2013, p.16). Le travail sur le portfolio auprès de jeunes a pour intérêt de les aider à se doter d'un capital « compétences conscientes » et d'une capacité à réfléchir leur orientation au regard de leur situation et ainsi devenir acteur de leur devenir. Avant de développer cette notion de « pouvoir d'agir » il nous apparaît important de resituer en histoire et en usage le portfolio et ceci afin de mieux comprendre en quoi cet outil peut participer à la prise d'autonomie du jeune et à se connaître pour se faire reconnaître.

3.1. Histoire et usage du portfolio

Historiquement le portfolio est associé aux disciplines artistiques, les arts plastiques, l'architecture ou encore la photographie. Il permettait aux artistes de présenter leurs œuvres et leurs évolutions à un moment spécifique de leur carrière. Entre les années 80 et 90, des chercheurs et des praticiens comme par exemple Gaston Pineau, Josette Layec ou encore Jacques Aubret ont contribué au développement de son usage en France.

A l'époque considéré et utilisé comme un outil d'évaluation formative, il est aujourd'hui pour reprendre la définition de Philippe-Didier Gauthier¹⁸, « *un dossier comportant un regroupement de travaux personnels et professionnels, qu'une personne compose pour faire foi de ses réalisations et de ses compétences* » (Gauthier, 2009).

¹⁷ **Jean-Pierre Boutinet** : Est professeur émérite de [psychosociologie](#) à l'U.C.O.

¹⁸ **Philippe-Didier Gauthier** : Responsable Formation continue / IPSA chez Université Catholique de l'Ouest. Formateur et accompagnateur à l'e-portfolio

Véritable carnet de bord personnalisé, le portfolio vise à favoriser l'autonomie, l'adaptabilité et la mobilité. Celui-ci, selon le contexte d'utilisation peut revêtir de multiples usages, on peut alors parler de portefeuille de compétences, porte-documents ou carton à dessin si l'on se réfère à son étymologie. Pour Hervé Breton¹⁹, le portfolio est un outil qui permet de « *par l'activité réflexive portant sur les périodes et les expériences significatives du parcours professionnel* » de structurer « *des repères pour penser l'expérience acquise et à venir* » (Breton, 2013, p.99).

Le portfolio est un document écrit (papier ou numérique) dont l'objectif est avant tout de garder des traces de ses expériences, de capitaliser des informations dans un document unique, et ainsi de les formaliser. Josette Layec²⁰ parle « *d'enjeu de traçabilité* » et de « *passeport pour des transactions* » (Layec, 2006). Considéré comme une démarche de maïeutique, le portfolio permet d'accéder à ses savoirs implicites et à les transformer en savoirs explicites transposables dans d'autres situations. Outil de réflexivité, il demande à l'apprenant une véritable capacité de métacognition.

Depuis le début des années 2000, les usages du portfolio se sont fortement développés et certaines étapes font écho à d'autres dispositifs comme la V.A.E. ou encore les bilans de compétences.

3.1.1. Le portfolio, un outil réflexif au service de l'autoformation

La démarche portfolio entraîne une transformation basée sur une réflexion de l'individu face à l'expérience qu'il vient de vivre. Selon Amina Barkatoolah²¹ « *ce qui est vécu à priori comme une mise à plat des expériences passées, une analyse et une évaluation des acquis devient un processus d'apprentissage expérientiel et montre la voie vers*

¹⁹ **Hervé BRETON** : Consultant et Maître de conférences associé au sein de l'Université de Tours

²⁰ **Josette LAYEC** : Ancienne coordinatrice du master Stratégie et Ingénierie en Formation d'Adultes au département des Sciences de l'Education de l'Université de Tours, et Directrice d'études jusqu'en 2010 au CNAM Paris pour la création de l'institut MCVA, (Management, Compétences et Validation des Acquis).

²¹ **Amina Barkatoolah** : est experte-consultante auprès d'organismes français et internationaux. Elle a contribué à la réflexion sur les pratiques anglo-saxonnes en matière de gestion et de reconnaissance des compétences et sur leur adaptation possible dans le contexte français.

des acquisitions nouvelles. On réfléchit sur ses expériences passées, on intègre les informations qui s'y dégagent dans des schèmes abstraits (la conceptualisation). Survient alors une modification des schèmes mentaux et de pensées, on investit les résultats dans des situations nouvelles. C'est ce qui fait que le sujet prend conscience, évolue et se transforme » « Ce process de transformation est décrit comme étant une dialectique entre réflexion et expérimentation. » (Barkatoolah, 2014, pp.52 et 49).

Le concept de réflexivité n'est pas récent, et c'est Donald Schön²² qui a le plus approfondi la notion de pratique réflexive à partir de l'expression utilisée par John Dewey²³ en 1933 dans son ouvrage *How we think* de « pensée réflexive ». Pour John Dewey cette pensée réflexive permettait à l'individu de connaître l'origine de ses idées favorisant ainsi une libération intellectuelle, lui laissant la liberté de choisir entre plusieurs façons d'agir. Cette expression met en lumière les étapes d'un processus réflexif entièrement situé dans l'expérience même de la personne.

Donald Schön avance l'idée que le praticien réflexif procède souvent par essais-erreur et que son activité professionnelle échappe totalement à l'activité scientifique. Cette pensée réflexive doit être aussi bien critique que créative et se doit de mobiliser des habilités métacognitives et des compétences argumentatives. Selon Donald Schön, celle-ci met en jeu un double processus (Schön, 1994):

- « *La réflexion dans l'action* » : qui permet à un sujet de penser les événements au fur et à mesure qu'ils se déroulent et de réagir en conséquence.
- « *La réflexion sur l'action* » : l'individu analyse ce qui s'est passé à posteriori et évalue les effets de son action.

C'est la mise en lien de ces deux dimensions qui rendra l'individu réflexif et lui permettra une prise de conscience de sa professionnalisation et de ses compétences. La cons-

²² **Donald Schön** : penseur et pédagogue influent dans le monde anglo-saxon, à l'origine de travaux sur les stratégies d'apprentissage réflexives par la pratique.

²³ **John Dewey** : philosophe américain majeur du courant pragmatiste développé initialement par Charles S. Peirce et William James.

cientisation de l'agir serait ainsi une étape majeure dans le processus de réflexivité et permettrait de se connaître pour se faire reconnaître.

Selon Philippe Perrenoud²⁴, « *Le professionnel réfléchit avant, pendant et après l'action et au cours de sa réflexion, il mobilise des représentations et des savoirs de sources diverses.* » (Perrenoud, 1994)

Pour lui, la théorie de Donald Schön oppose deux dimensions : le moment et l'objet de la réflexion alliés à une multitude de temporalité rendant une définition du « dans » ou du « sur » l'action complexe. Il pense que réfléchir dans l'action c'est aussi réfléchir sur l'action en cours et sur l'environnement de cette action, ces deux dimensions sont, selon lui indissociables. La réflexion sur l'action serait le prolongement de la réflexion dans l'action. La réflexion dans l'action est rapide alors que la réflexion sur l'action permet de se poser, de faire un état de ce qui s'est passé. Celle-ci est nécessaire car elle permet au praticien réflexif d'analyser la situation avec distance, de comprendre à posteriori les influences environnementales de la situation. En se décentrant de l'action, le praticien devient objet de sa propre réflexion. Cela lui permet de prendre conscience de son propre habitus et s'offre ainsi la possibilité de le faire évoluer.

« *Le praticien réflexif se prend pour objet de sa réflexion, il réfléchit à sa propre manière d'agir, de façon à la fois critique et constructive. Critique, car il rompt avec la tentation de la justification et de l'autosatisfaction, pour mettre à distance, “ objectiver ”, comprendre. Constructive, car son but n'est pas de se flageller, mais d'apprendre de l'expérience, de construire des savoirs qui pourront être réinvestis dans les situations et les actions à venir.* » (Perrenoud., 2001, p.42-45).

Philippe Perrenoud propose ainsi trois pistes complémentaires qui concouraient à la formation des praticiens réflexifs :

²⁴ **Philippe Perrenoud** : Sociologue, est professeur à l'Université de Genève.

- *développer, au-delà de ce que chacun fait spontanément, la capacité de réfléchir dans le vif de l'action ;*
- *développer la capacité de réfléchir sur l'action en amont et en aval des moments de vif engagement dans une tâche ou une interaction ;*
- *développer la capacité de réfléchir sur le système et les structures de l'action individuelle ou collective. (Perrenoud, 1998)*

Gaston PINEAU²⁵ associe la pratique réflexive à la boucle autopoïétique (Pineau, 2007), en ce sens que l'autopoïèse²⁶ est un système qui interagit avec le milieu ambiant, subissant des perturbations qui le force à évoluer.

La réflexion permet une distanciation situant la personne entre des niveaux de réalités propres aux situations vécues et son environnement avec des objectifs différents et de multiples méthodes. Gaston Pineau identifie trois niveaux d'interaction :

- Le niveau pragmatique - Ayant pour objet la conscientisation des savoirs d'action par l'exploration et la conscientisation des gestes et comportements, (récits de vie professionnelle, de pratique, groupe d'analyse de pratique, entretien d'explicitation...)
- Le niveau cognitif - Il s'agit de théoriser les pratiques par des idées des modèles de référence (Bilan de compétence, Validation des Acquis Expérientiels, production de savoirs par alternance de formation expérientielle/formelle...)
- Le niveau symbolique – Il s'agit de prendre conscience des symbolisations personnelles et de leur donner un sens (récits de vie, histoires de vie en formation, l'atelier du Blason...)

²⁵ **Gaston Pineau** : enseignant-chercheur en science de l'éducation et en science sociale, professeur émérite à l'Université de Tours.

²⁶ **Autopoïèse**, du grec auto *soi-même* et poiësis *production, création*.

Cette boucle autopoïétique caractérise l'autoformation et donne à la réflexivité un pouvoir autonomisant. De nombreux auteurs croient en cette capacité individuelle de réflexivité, capacité qui aurait pour bénéfice de s'autonomiser, de s'auto-orienter, de mieux se connaître et donc de conscientiser nos savoirs expérientiels.

Selon Joffre Dumazedier²⁷, *« l'autoformation apparaît ainsi comme un mode d'auto-développement des connaissances et des compétences par le sujet social lui-même, selon son rythme, avec l'aide de ressources éducatives et de médiation sociale les plus choisies possibles. L'aide à l'autoformation permanente tend à devenir l'axe majeur de l'apprentissage dans toutes les institutions éducatives scolaires et extrascolaires »* (Dumazedier, 1997).

Contribuer à la construction d'une prise de conscience formative tel est ainsi l'enjeu des professionnels de l'accompagnement aujourd'hui. En effet, si l'autoformation est la mise en question de sa propre expérience, cette démarche qui se veut être une production personnelle de sens et de savoir, doit être accompagnée méthodologiquement.

Cette notion de réflexivité se juxtapose parfaitement dans la démarche de recherche qui nous occupe. En effet l'objet de notre recherche le portfolio se veut être un outil exploratoire et ainsi que le dit René Barbier²⁸, cité par Pascla Galvani évoquant la recherche action existentielle c' « *est un art de rigueur clinique, développé collectivement en vue de l'adaptation relative de soi au monde* » (Barbier, 2006). Le portfolio ainsi envisagé serait un outil engageant de la réflexion et contribuant à l'autoformation.

²⁷ **Joffre Dumazedier** : Principal sociologue et théoricien français de l'autoformation. Il a exposé son approche de celle-ci lors de l'ouverture du Premier colloque européen sur l'autoformation organisé à l'Université de Nantes en 1994 par Georges Le Meur,

²⁸ **René Barbier** : Est un chercheur et universitaire français. Professeur émérite à l'université de Paris VIII Saint-Denis en sciences de l'éducation depuis 2007.

Pour Pascal Galvani²⁹ l'autoformation s'élabore autour d'une démarche qui articule trois étapes (Galvani, 2001) :

- **L'organisation d'un retour réflexif sur l'expérience** personnelle qui peut prendre des formes plus ou moins différentes selon le public ciblé et qui va permettre de transformer l'expérience qu'elle soit personnelle, sociale ou professionnelle, en une prise de conscience permettant la construction d'une problématique de formation personnelle.

- **L'animation d'échanges collectifs à partir des productions personnelles.** La dimension collective apparaît comme une notion fondamentale car ce temps engage à une prise de conscience différente du sujet sur ses propres expériences. L'échange entre les individus amène la pluralisation des problématiques et *« favorise la prise de conscience et la décentration des "a priori" et des "évidences" subjectives. L'autoformation suppose en effet un double processus d'émancipation des déterminismes sociaux hérités et incorporés. »* selon Pascal Galvani.(Galvani, 2001).

- **La construction de supports adaptés** faisant appel à des sens différents selon l'objectif prédéterminé.

Dans cette construction de support Pascal Galvani voit trois dimensions : didactique, pratique et symbolique. Ces trois dimensions font appel à des sens différents et dominant tour à tour le processus d'autoformation. Ainsi, favoriser telle ou telle démarche permet de développer des productions de savoirs très différents. Nous retrouvons dans le tableau ci-dessous une vision globale possible de l'utilisation de chacun de ces sens.

²⁹ **Pascal Galvani** : a été consultant en formation et professeur associé au département des sciences de l'éducation de l'université de Tours. Depuis 2001, il est professeur à l'Université du Québec à Rimouski. Ses recherches portent sur l'autoformation dans une perspective réflexive et dialogique.

Tableau 1 : Les trois dimensions de l'autoformation selon Pascal Galvani (Galvani, 2001)

Dimension de l'autoformation	Didactique En rapport aux savoirs formels	Pratique En rapport aux savoirs d'interaction	Symbolique En rapport aux savoirs existentiels
Dimension du sens	SIGNIFICATION	ORIENTATION	SENSORALITE
Orientation générale de l'accompagnement de l'autoformation	Accompagner l'acquisition et la production de savoirs formels théoriques	Accompagner l'exploration et le développement des savoirs d'interaction	Accompagner l'exploration et la prise de conscience des savoirs existentiels
Démarche privilégiée	Apprentissage piloté par le questionnement critique de l'expérience en lien avec des savoirs théoriques : Production individuelle ou collective de savoirs théoriques, explicitation des théories implicites, appropriation critique des savoirs théoriques déjà produits	Recueil d'expérience. Prise de conscience et explicitation des savoirs d'action par l'observation participante et la description. Problématique de transfert des savoirs dans des contextes différents ou entre acteurs	Exploration du sens existentiel dans ses dimensions imaginaires et symbolique. Pluralisation des imaginaires personnels dans les échanges collectifs et prise de conscience des influences de l'imaginaire social
Formes d'actualisation des savoirs	Savoirs formels inscrits dans les corpus culturels	Savoirs d'interaction incorporés	Savoirs symboliques émergeant dans l'expérience de

			vie
Critères et normes de validité des savoirs	Cohérence logique consistance formelle de l'argumentation	Efficacité dans le flux de l'expérience	Vérité existentielle émergeant dans l'expérience de vie

La notion de réflexivité ici, omniprésente, permet une distanciation situant la personne entre des niveaux de réalités propre aux situations vécues et son environnement avec des objectifs différents et de multiples méthodes. Gaston Pineau identifie lui aussi trois niveaux d'interaction :

- Le niveau pragmatique - Ayant pour objet la conscientisation des savoirs d'action par l'exploration et la conscientisation des gestes et comportements, (récits de vie professionnelle, de pratique, groupe d'analyse de pratique, entretien d'explicitation...)
- Le niveau cognitif - Il s'agit de théoriser les pratiques par des idées des modèles de référence (Bilan de compétence, Validation des Acquis Expérientiels, production de savoirs par alternance de formation expérientielle/formelle...)
- Le niveau symbolique – Il s'agit de prendre conscience des symbolisations personnelles et de leur donner un sens (récits de vie, histoires de vie en formation, l'atelier du Blason...)

3.2. Le pouvoir d'agir au cœur de l'intervention sociale

3.2.1. Le pouvoir d'agir, de quoi parle-t-on ?

Concept né aux Etats Unis au début du XXe siècle il est alors conçu comme une alternative à un contexte de lutte face à un groupe dominant. L'intérêt pour ce que Yann Le

Bosse³⁰ appelle le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA) remonte aux années 60. La notion d'*empowerment* apparaît, dans un premier temps, en lien avec les mouvements de revendications sociales des personnes noires aux Etats Unis, puis suivis par des mouvements de revendication des droits des femmes, il devient dans les années 70 l'enthousiasme des mouvements d'entraide : *« ce terme se généralise au point de s'appliquer à toute forme de revendications destinées à permettre l'acquisition d'une plus grande participation aux décisions politiques sociales ou économiques. La notion d'empowerment devient particulièrement populaire suite au mouvement de revendication des droits civiques de la communauté afro-américaine conduite par le pasteur Martin Luther King »*, (Le Bosse, 2007) C'est ainsi que dans les années 70 le terme, *« empowerment »* fait peu à peu son entrée au sein des pratiques sociales.

Tout d'abord introduit dans les années 60 au Québec, il est resté très longtemps une notion difficile à traduire en France. Dans un contexte de remise en cause du modèle de l'Etat providence *l'empowerment* apparaît comme une réponse à la nécessité de renouveler les pratiques sociales alors en vigueur. En effet, le ralentissement de la croissance, la montée du chômage et les difficultés financières émanant de cette conjoncture remettent en cause ce système. Un constat : l'Etat providence a assisté plus qu'aidé les citoyens car elle les a stigmatisés. Le développement de l'expression du pouvoir d'agir a alors rapidement émergé des pratiques en santé communautaire en réaction aux phénomènes que l'on nomme la double victimisation. Les tendances à la double victimisation telles que l'infantilisation, et la stigmatisation ont eu pour conséquence de rendre incapables les individus à prendre part activement à la résolution de leur difficultés. Les pratiques sociales traditionnelles, dont les effets sont alors considérés comme pervers, n'incitent pas les individus à s'en sortir par eux-mêmes.

Processus visant à permettre aux individus, aux organisations ou encore aux communautés d'avoir un pouvoir d'action et une influence plus importante sur leur environnement

³⁰ **Yann LE BOSSE** : Professeur titulaire du département des fondements et pratiques en éducation de l'université Laval à Québec. Dirige le laboratoire de recherche sur le développement du pouvoir d'agir (DPA) des personnes et des collectivités. Ses travaux sont exclusivement consacrés à l'approfondissement de l'ensemble des questions et pratiques reliées au phénomène de « l'empowerment ».

et leur vie, il invite à envisager le changement social comme élément relevant à la fois des individus et des structures.

3.2.2. Vers une définition de l'empowerment

Empowerment, dans la langue anglaise signifie responsabilisation, autonomisation. Diverses traductions émergent de ce concept et selon les contextes, la notion *d'empowerment* peut se référer comme un cadre de référence, un plan d'action, un but, une idéologie ou un résultat. En France ce terme, sans traduction exacte, renvoie aux notions de capacitation, de développement du pouvoir d'agir, d'émancipation, d'autonomisation, de renforcement du pouvoir d'action ou encore de pouvoir faire. Il s'agit ici de mettre en avant que l'individu peut, s'il le souhaite, développer ses compétences, ses ressources pour ainsi devenir responsable des résultats de ses actions. Le pouvoir d'agir, ou l'*empowerment* est l'attribution à un individu ou à un groupe, de plus de pouvoirs pour agir sur les conditions économiques, sociales, politiques ou encore écologiques qu'ils éprouvent.

L'analyse de ce concept par Le Bossé et Lavallée permet de mettre en exergue des notions fondamentales du processus que nous pouvons transposer dans cette démarche de portfolio. En effet nous y relevons la notion de caractéristique individuelle (la prise de conscience, la motivation, le sentiment de compétence personnelle); ainsi que celle liée à l'action et à la relation avec l'environnement. En effet, le portfolio peut être considéré comme un processus par lequel les jeunes tendent à acquérir la maîtrise des événements qui les entourent et à agir afin de contribuer à leur propre satisfaction. Il se veut un processus de développement des connaissances jusque-là caché ou ignoré par l'individu. Pour l'accompagnateur il s'agira de permettre au jeune de grandir en devenant quelqu'un qui s'autorise à lui-même.

William Ninacs³¹, considère trois typologies d'*empowerment* :

- La première au niveau **individuel** : qui se traduit par un enchaînement simultané d'étapes multidimensionnelles et se développent sur quatre plans :

Figure 3 : Les quatre plans de l'Empowerment individuel



➤ *La participation* avec deux volets. **Psychologique** qui se réfère au droit de parole et à la participation aux décisions. **Pratique** ; avec pour effet la capacité à prendre part et être responsable des effets de sa participation.

➤ *La compétence* il s'agit ici des connaissances et habiletés techniques et pratiques requises par l'action et la participation, qui englobe les connaissances et savoir-faire en action. Elles s'acquièrent progressivement.

➤ *L'estime de soi* qui amorce une transformation de l'individu lui permettant de se reconnaître comme acteur en action et contribuant à l'atteinte de ses objectifs. Cela contribue à une auto reconnaissance de sa propre compétence, de sa légitimité, mais également une reconnaissance de sa compétence par les autres.

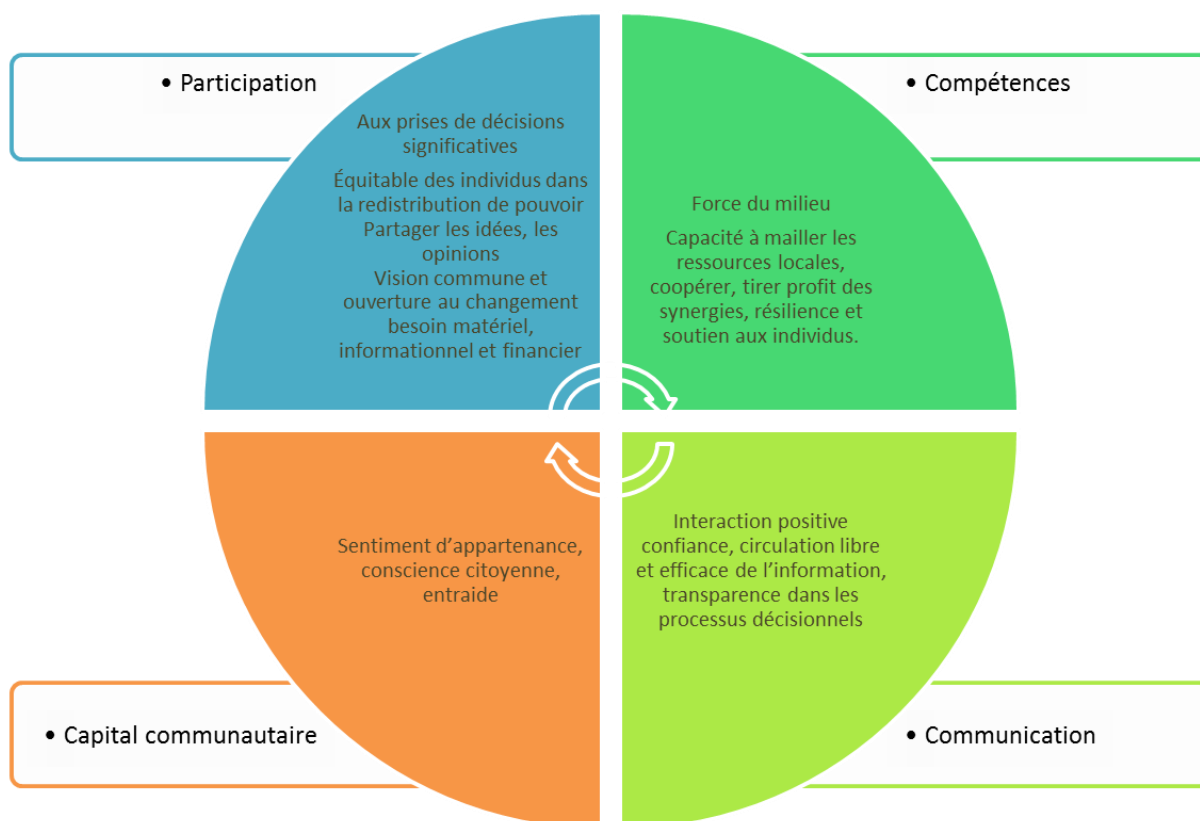
³¹ **William Ninacs**, praticien du travail social et chercheur, il est le grand spécialiste québécois du concept d'*empowerment*.

➤ *La conscience critique*, le renvoie à sa capacité d'analyse et de réflexion ayant pour effet de développer un sentiment d'appartenance et d'engagement envers les autres. Elle permet une prise de conscience de son problème, une prise de conscience collective (le problème peut être partagé). Une prise de conscience globale, c'est-à-dire prendre conscience de la façon dont la société est organisée et de quelle manière celle-ci influe sur les problèmes. Elle relève également d'une conscience politique et met en exergue que l'action collective, a en partie, une incidence sur la résolution des problèmes structurels.

➤ Imbriqués et mis en œuvre, ces quatre plans favorisent le passage d'un état d'impuissance à un état de faculté à agir en fonction de ses propres choix.

- La deuxième au niveau : **communautaire**, renvoie également à quatre plans :

Figure 4 : les quatre plans de l'Empowerment communautaire



➤ *La participation* : Chaque membre de la communauté est partie prenante de sa vie. Sans être repéré comme leader, chacun contribue aux décisions communautaires. Dans les espaces décisionnels chaque membre participe aux décisions significatives de sa vie et du système. Il s'agit au sein de structures démocratiques d'une ouverture au changement et dans une vision commune de partager ses idées et ses opinions. Sont autant pris en compte les processus que les résultats des objectifs à atteindre. Les lieux de participation, sont des lieux où les individus contribuent à mettre en commun les habiletés et les compétences et participent à la planification et à la coordination d'actions. L'organisation motive et soutient. Les ressources nécessaires sont de types matérielles (requis par l'action), informationnelles (connaissances, renseignements, contacts) et financières.

➤ *Les compétences* : De par la coopération, le soutien et la synergie du groupe, les individus, mis en réseau, établissent des liens entre les différentes ressources dont fait état le groupe. La force de la communauté dépend de ses connaissances et de sa reconnaissance, c'est ce que l'on appelle le capital social.

➤ *La communication* : liée à l'interaction positive dans le dialogue entre les individus favorise la circulation de l'information, l'expression des divergences de points de vue créant ainsi la réflexion et une mise en mouvement des participants.

➤ *Le capital communautaire* : sentiment d'appartenance et de citoyenneté. Il s'agit de favoriser l'évolution des personnes à travers la communauté en leur permettant de passer d'une participation muette à une participation active. Ces phases, quelle soient individuelles ou communautaires permettent dans leur ensemble à l'individu de développer l'estime de soi, d'être progressivement reconnu pour ses compétences et de reprendre confiance en lui. Cette éducation que l'on peut qualifier de citoyenne ne peut se mettre en place qu'à la condition d'une participation active de chacun des protagonistes. L'expérience d'une telle participation permettrait ainsi de faire évoluer ses propres représentations, de modifier la manière de voir, de ressentir les choses et de contribuer à modi-

fier la façon d'agir. Elle assure une entraide sur un plan individuel et engage l'action sur des questions sociétales plus larges.

- La troisième, au niveau **organisationnel** :

Elle s'exécute également sur quatre plans en interaction ; la participation, la compétence, la reconnaissance et la conscience critique. Elle se situe aux frontières entre l'individu et la communauté. L'organisation est à la fois le lieu de réalisation de l'*empowerment* individuel et « moyen » de l'*empowerment* communautaire. « *l'empowerment organisationnel, qui représente à la fois le processus d'appropriation d'un pouvoir par une organisation et la communauté à l'intérieur de laquelle une personne ou une autre organisation devient empowered.* » « *L'organisation sert de lieu d'empowerment pour ses membres ou pour les autres personnes qui y participent, et développe ainsi une fonction d'empowerment communautaire* » (Ninacs, 2006, p.5 et 11).

3.2.3.: Un changement de posture

Traditionnellement, les acteurs sociaux définissaient eux-mêmes les difficultés, les problèmes ou les besoins des personnes qu'ils accompagnaient. Expert, plus que passeur, ils mettaient en lien une demande avec une offre en écho à la conjoncture du moment. Dans les années 70 ce mode opératoire est décrié. Ainsi dans les années 80 et suite aux échecs répétés de cette approche, l'intervention sociale mène les institutions, les intervenants, les accompagnateurs à réfléchir à la responsabilité de l'individu au regard de sa situation. L'individu n'est alors plus considéré comme seul responsable et il est pris en compte qu'il doit composer avec un environnement et un contexte social particulier, pouvant avoir une influence négative sur ses possibilités de trouver des solutions.

L'intervention sociale est multiforme et, de manière globale elle vise à consolider et à venir en appui aux individus, individuellement ou collectivement. Longtemps négligée, la

prise en compte de l'individu est aujourd'hui au cœur des préoccupations de nos politiques. L'intervention sociale ne se réduit pas à la prescription d'une prestation, elle est la coproduction du professionnel, accompagnateur, travailleur social et de la personne concernée. Cette prise de conscience de l'utilisateur en tant qu'acteur et coproducteur de sa vie modifie en profondeur les modes d'exercice professionnel. Selon William Ninacs (Ninacs, 2006, p15).

« Les intervenants et les intervenantes doivent souscrire au principe d'autodétermination des individus (ce qui implique moins de certitude dans leur expertise), utiliser la persuasion plutôt que la coercition, avoir la compassion comme qualité essentielle, partager toute l'information avec les individus et les faire participer aux décisions qui les concernent. Bref, il faut dépasser la simple complicité entre le client ou la cliente et l'intervenant ou l'intervenante pour permettre à l'individu d'exercer un véritable pouvoir non seulement sur les objectifs visés par l'intervention sociale, mais aussi sur l'intervention elle-même. »

Le développement du pouvoir d'agir engage, de la part de l'intervenant, un changement fondamental de posture. En réponse à ce contexte, le professionnel, habituellement considéré comme expert, doit arborer une posture de passeur en incitant l'utilisateur à se prendre en charge. Il convient de prendre en considération les connaissances expérientielles des groupes et des individus. L'accompagnateur n'est plus le seul détenteur de connaissance, son rôle n'est plus de faire pour ou de contrôler, il devient collaborateur du bénéficiaire. Une intervention axée sur *l'empowerment* est fondée sur une approche de réciprocité et d'égalité entre l'accompagné et l'accompagnant. Elle demande de travailler à la définition concrète du problème et à la relation que le bénéficiaire a de celui-ci sans pour autant faire preuve d'intrusion. William Ninacs (Ninacs, 2006, p17) définit cinq éléments essentiels, constitutifs, de cette approche :

« 1) Une collaboration partenariale avec les clientes et les clients ou avec les mandants;

2) une intervention misant sur leurs capacités, leurs forces et leurs ressources;

3) une cible de travail à la fois sur l'individu et sur son environnement;

4) *une conception des clientes et des clients comme des sujets actifs et comme des ayants droit et non pas comme des bénéficiaires;*

5) *une orientation consciente des efforts professionnels vers des individus et des groupes historiquement ou actuellement opprimés. »*

3.4. Un travail collaboratif vers une prise d'autonomie

L'empowerment est fondé sur l'idée que les individus ont le droit de participer aux décisions qui les concernent. Partant de là le processus ne peut être mis en marche qu'avec la participation volontaire de l'accompagné et repose sur lui. Tantôt individuel, tantôt collectif, l'accompagnement, centré sur la personne se doit d'être collaboratif.

Nous envisageons dans ce cadre que la démarche collaborative, contribue à un processus d'aide à la prise de décision. Selon le Grand dictionnaire de la langue Française au Québec (Office Québécois de la langue Française, 2007), *collaboratif* signifie « *Qui vise à favoriser la collaboration entre pairs, dans un environnement informatisé ou en ligne, en permettant d'échanger et de partager des compétences pour mieux réussir un projet commun.* ».

Nous relativiserons le mot « projet » employé ci-dessus et préférons employer le mot « objectif ». Ce mode d'organisation du travail a donc pour objectif de fluidifier la communication entre les individus, de mettre en commun des idées, des valeurs, de participer à la mise en œuvre de réflexions et de solutions communes. Le travail collaboratif n'est pas une répartition des rôles au sein desquels chacun a une tâche à effectuer, à accomplir. Le terme collaboration s'entend par une situation collective où les individus ont des tâches et des buts communs. Chaque individu alimentera le groupe de ses contributions, que l'on qualifiera d'interactions interpersonnelles. La responsabilité est collective et engage donc une communication régulière et harmonieuse basée sur la confiance entre les membres du groupe.

La collaboration dans le cadre de l'accompagnement s'inscrit dans une dynamique d'apprentissage mutuel. Cette approche permet de penser qu'il est possible de favoriser l'utilisation des moyens mis à disposition mais également de permettre un partage des connaissances favorisant la progression de l'individu. Il s'agit pour Pierre Lévy cité par Hélène Trocme-Fabre³², évoquant l'intelligence collective, d'une « *propriété émergente d'acteurs qui interagissent...lorsque les individus échangent, réfléchissent, explorent et apprennent ensemble, ils donnent naissance, par ces actes, à une faculté nouvelle, partagée... (qui) permet de créer en commun des idées que les individus seuls n'auraient jamais pu imaginer* » (Trocme-Fabre, 2011, p.196).

L'accompagnateur a ici un rôle prépondérant à jouer en favorisant la prise de conscience de l'accompagné, il lui permet de tendre vers l'autonomie. En lui donnant les moyens de s'ouvrir à une auto réflexion il favorise le développement de son autonomie. Devenir autonome c'est avant tout réfléchir à ce que nous sommes, faire état de nos apprentissages, en prendre conscience pour prendre confiance et ainsi mettre en action notre pouvoir d'agir.

L'appropriation ou la réappropriation du pouvoir d'agir consiste, à chaque intervention, à répondre à des besoins spécifiques de l'individu. Le développement de ce que nous nommons *Empowerment* implique un changement de posture spécifique de la part de l'accompagnateur. Celui-ci doit créer des conditions favorables de sécurisation (mise en confiance) de l'individu par l'écoute, un dialogue positif, une absence de jugement, la congruence et la croyance en l'autre et en ses capacités à agir. Nous émettons l'hypothèse à ce stade de notre réflexion que la mobilisation du pouvoir d'agir n'est pas innée et qu'elle est favorisée par un accompagnement pensé et réfléchi d'une personne expérimentée.

³² **Hélène Trocme-Fabre** : Docteur en Linguistique et Docteur en Lettres et Sciences Humaines, est une spécialiste reconnue de la pédagogie et de l'apprentissage.

3.5. Un capital expérientiel nécessaire des accompagnateurs pour la démarche portfolio

Définie à ses débuts comme une démarche de construction de savoirs, la formation expérientielle se veut être un processus d'apprentissage au travers duquel un individu construit un savoir, une compétence et des valeurs à partir d'expériences directes.

Selon l'encyclopédie de la formation « *La formation par l'expérience est une formation par contact direct (avec soi, les autres, l'environnement) mais réfléchie. Elle s'effectue sans médiation, sans zone tampon. L'expérience n'est pas automatiquement formatrice, elle peut être déformatrice en faisant éclater l'unité antérieure de la personne. Pour qu'elle soit formatrice, il faut qu'elle puisse être intégrée dans une nouvelle forme qui intègre cette discontinuité.*

- *Le processus d'apprentissage n'est pas seulement cognitif. Il nécessite une prise en compte de la totalité de la personne.*
- *Dans l'apprentissage expérientiel, l'acte d'apprendre se déroule dans un contexte donné. Apprendre nécessite donc une réflexion sur soi et sur son rapport avec ce contexte. Cette double caractéristique éclaire le problème du savoir expérientiel, savoir local, spécifique, réel et son articulation au savoir institué.*
- *Les apprentissages d'ordre expérientiel s'effectuent à l'intérieur et à l'extérieur du système formel éducatif » (L'encyclopédie de la formation, 2010).*

Afin comprendre comment un individu apprend à partir de ses expériences, il nous semble important de mieux cerner le concept à la fois « d'expérience » et de découvrir le processus d'apprentissage qui va lui permettre de tirer un enrichissement permanent de son vécu passé, actuel et futur.

3.5.1. Expérience et savoir

« *Vivre c'est transformer en conscience une expérience aussi large que possible* »

André Malraux³³

Transformer en conscience, voilà une bien belle façon de voir la vie. Mais comment transformer cette expérience en conscience et qu'entend-on par-là ?

Quelle que soit son origine culturelle ou sociale, l'homme apprend en faisant, on dit alors qu'il acquiert de l'expérience. Mais qu'est-ce que l'on entend par expérience et comment s'acquiert-elle ?

Un « homme » d'expérience est considéré comme un individu ayant acquis, au fil du temps, des savoirs lui permettant d'être reconnu comme professionnel, compétent dans son champ d'activités. L'expérience peut être vécue aussi bien en milieu professionnel que formel ou encore informel. Pour reprendre la citation ci-dessus d'Oscar Wilde, celle-ci peut être induite par des « échecs », ne dit-on pas que nous apprenons de nos erreurs ? L'expérience nous engagerait donc à « apprendre ».

Selon le CNRTL³⁴ L'expérience est le « *Fait d'acquérir, volontairement ou non, ou de développer la connaissance des êtres et des choses par leur pratique et par une confrontation plus ou moins longue de soi avec le monde* ». « *Dans la langue française, le mot expérience a deux significations distinctes; expérience, au singulier, signifie d'une manière générale et abstraite, l'instruction acquise par l'usage de la vie. (...) Ensuite, par extension, on a donné dans un sens concret le nom « d'expérience » aux faits qui nous fournissent cette instruction expérimentale des choses* ». (CNRTL, 2012)

³³ **André Malraux** : écrivain, aventurier, homme politique et intellectuel français.

³⁴ **CNRTL** : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales

L'expérience est ainsi directement associée à la dimension du vécu par le sujet lui-même et peut être envisagée à différents niveaux. Nous distinguons deux notions du terme expérience :

- La première, se référant à la totalité des expériences vécues par l'individu concourant à la construction de son identité.
- La seconde intégrant le changement et l'actualisation des savoirs qui transforment et enrichissent le vécu.
-

Le mot savoir est polysémique, le Larousse nous propose la définition suivante « *Avoir des connaissances étendues, approfondies, avoir une grande expérience* » (Larousse, www.larousse.fr, 2013). Celle-ci nous renvoie directement à la notion de connaissance et d'expérience, de choses apprises dans un contexte donné. Acquérir de l'expérience sous entendrait donc une mise en action des connaissances et du savoir en contexte.

Gérard Malglaive³⁵ parle de « *savoir en usage* » et selon lui ce savoir se décompose de la façon suivante:

- Les savoirs théoriques, permettant de connaître les objets et leur modalité de transformation,
- Les savoirs procéduraux, portant sur les façons de faire, les modalités d'agencement des procédures, les manières dont elles fonctionnent,
- Les savoirs pratiques, liés à l'action et à son déploiement,
- Les savoir-faire, en lien avec l'individu lui-même et avec les actes qui le définissent.

³⁵ **Gérard Malglaive**, ancien directeur du Centre de formation de formateurs du CNAM, ancien directeur de Ingénieurs 2000.

Pour lui, ces quatre types de savoirs combinés dans et pour l'action permettent de former un ensemble structuré et opératoire ajusté. Les savoirs pratiques tels que définis ci-dessus permettent une familiarité avec les particularités concrètes de la situation et les implications de l'interaction sociale, inconnue des savoirs théoriques et procéduraux. Les savoir-faire se présentent donc comme un «*répertoire d'actes expérimentés et réussis*» ou d'«*actes potentiels*» (Malglaive, 1990).

Ainsi envisagée, l'expérience inviterait l'individu à faire usage de ses connaissances, et développerait ainsi son savoir en action. L'individu conscientise alors la nécessité de « faire l'essai de » pour enrichir son vécu. Mais encore faut-il qu'il assimile cette expérimentation et qu'il l'intègre pour la capitaliser.

3.5.2. Apprendre de son expérience

L'apprentissage expérientiel est à l'origine d'un concept élaboré par John Dewey³⁶ dans les années 1910 aux Etats-Unis. Il se réfère à une approche éducative où il démontre l'importance d'une démarche éducative basée sur l'expérience et la réflexion. Fondateur de sa propre école, il est l'initiateur de l'« *apprendre par l'action* » et met en avant que le maître est un guide et que l'élève apprend en agissant.

Pour lui, l'expérience consiste d'une part à essayer, expérimenter, et d'autre part à éprouver. Mais toute expérience n'est pas forcément formatrice et c'est lors d'une rencontre avec une situation conflictuelle, une situation de nouvelle rupture et donc de discontinuité dans le connu que l'apprentissage opère. La compréhension de l'échec est nécessaire et peut être source d'éducation dès lors qu'elle répond à deux conditions essentielles : la continuité et l'interaction. Dewey évoquant le terme de continuité parle de « *continuum expérimental* » en ce sens où il affirme que les expériences antérieures vécues contribuent à une préhension et une modification de son agir face à des expériences à ve-

³⁶ **John Dewey** : Philosophe en psychologie appliquée et en pédagogie, il est principalement connu pour sa célèbre école-laboratoire, appelée communément « l'école Dewey ». Il est un des principaux pédagogues du mouvement d'Education nouvelle.

nir. L'interaction est le processus impliquant le contact et la communication de l'individu entre les conditions objectives de l'environnement et ses propres pensées, plus globalement il s'agit de l'interaction entre l'être humain et son environnement.

John Dewey considère que chaque expérience vécue devient un instrument de compréhension et d'action pour les situations à venir.

« Une expérience est ce qu'elle est à cause de la transaction qui s'établit entre un sujet et ce qui constitue à ce moment-là son environnement ; (...). Les deux principes : continuité et interaction ne se séparent jamais l'un de l'autre. (...) des situations différentes se succèdent, mais, conformément au principe de la continuité, quelque chose de la première est transférée à la seconde. (...) ce qu'il avait acquis de savoir et d'habileté dans la situation précédente, devient instrument de compréhension et d'action pour la nouvelle situation. (...) c'est la continuité et l'interaction de l'expérience qui, par leur active union, fournissent l'exacte mesure de la signification éducative et de la valeur de l'expérience » (Dewey, 1968, pp. 90-92).

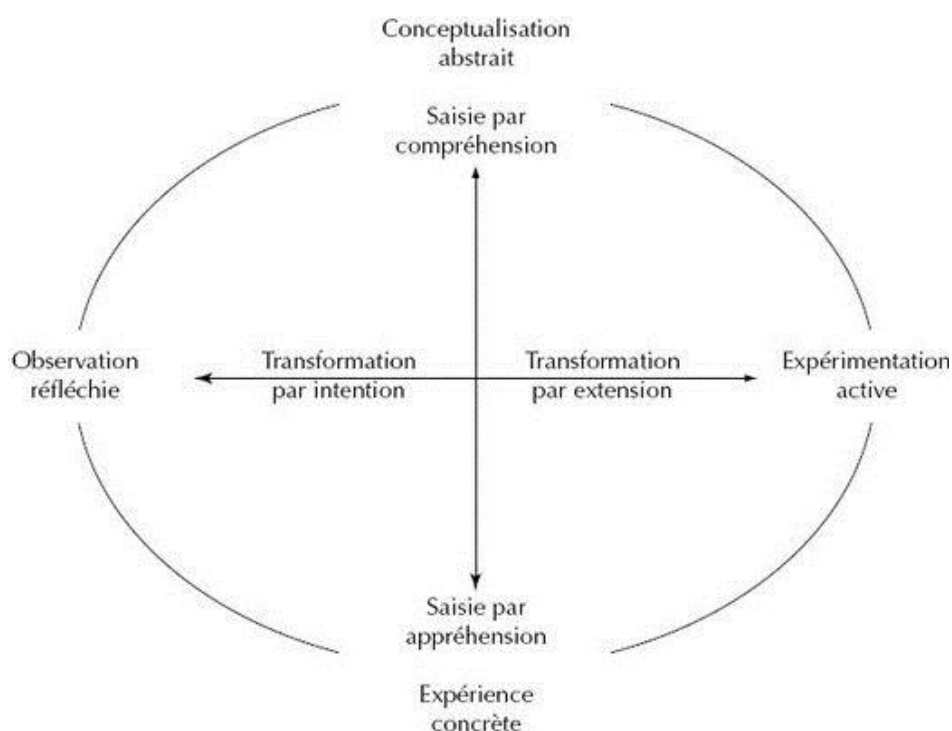
Le concept d'apprentissage expérientiel émerge réellement à la fin des années 70 avec Rogers au travers du concept d'*experiential learning*. Selon lui, l'apprentissage ne peut se faire que par l'apprenant lui-même par une initiative et un engagement personnel. L'apprentissage se fait en profondeur, basé sur son expérience toute entière il affecte le comportement et les attitudes de l'apprenant. Ses travaux marquent le début d'une prise de conscience générale de la place prépondérante qu'occupe l'expérience dans le processus d'apprentissage de l'individu.

David Kolb³⁷, met en avant que l'apprentissage expérientiel est un processus au travers duquel l'individu se saisit et transforme ses expériences en connaissance. Dans un ouvrage paru en 1984 *Experiential Learning*, David Kolb évoque le fait que l'apprentissage mêle étroitement la pratique à la théorie.

³⁷ David Kolb : est un philosophe américain et professeur émérite de philosophie au **Bates College** dans le Maine, il est connu pour ses recherches sur l'expérience d'apprentissage et de styles d'apprentissage.

Selon lui, l'apprentissage est un processus (KOLB, 1984) constitué de 4 phases, qui forment un cycle :

Fig. 5 le cycle d'apprentissage selon David Kolb



- **L'expérience concrète** : phase durant laquelle l'individu ne se pose pas de question, il vit l'expérience du moment.
- S'ensuit **l'observation réfléchie** : l'individu fait des observations sur l'expérience vécue et réfléchit à leur signification. Il donne un sens à ses actions.
- **La conceptualisation abstraite** : cette phase permet, à partir d'un raisonnement inductif de conceptualiser l'action : elle généralise des propriétés propres à une classe de situation.
- Puis dans une phase **d'expérimentation active**, la personne peut vérifier les hypothèses qu'elle a ainsi formulées dans de nouvelles situations concrètes.

Ce cycle, ou cette spirale amène ainsi l'individu à réfléchir, modifier, réajuster son comportement ou ses actes et à explorer de nouvelles expériences qu'il va de nouveau réinterroger. Chacun, suivant son propre style d'apprentissage s'appuiera préférentiellement, pour apprendre, sur l'une ou l'autre de ces phases. David Kolb est un éducateur qui a largement contribué à l'étude des styles d'apprentissage. Au travers de ses études, il a démontré que les adultes, bien qu'en perpétuel apprentissage, ne se saisissent que d'un seul mode d'apprentissage. A partir de ces modes, il a identifié quatre styles d'apprentissage :

- **Le style accommodateur** : l'individu apprend essentiellement en exécutant des tâches, il aime être impliqué dans la planification et la réalisation des activités, il a tendance à se fier aux réflexions des autres plutôt que sur sa propre analyse.
- **Le style divergeant** : il a un sens aigu de l'observation, il excelle dans des activités novatrices, il a une imagination fertile et des intérêts variés.
- **Le style assimilateur** : habile à réorganiser des informations disparates il est plus théorique que pratique.
- **Le style convergeant** : met habilement en pratique des idées et des théories. Il résout les problèmes et prend des décisions.

Pour Kolb, la finalité de l'apprentissage est bien la résolution d'un conflit identifié confrontant deux dimensions qui sont :

- La préhension, qui est l'action de se saisir de l'expérience par le sujet, faisant appel à la compréhension et l'appréhension de la problématique.
- La transformation de l'expérience dans le but de créer des connaissances.

Cela met en avant que pour qu'une expérience soit reconnue comme créatrice de savoirs, d'apprentissage, il est nécessaire d'intégrer une réflexion sur l'action et une conceptualisation abstraite en vue d'une expérimentation active. C'est ainsi réfléchir sur l'expérience pour mieux la comprendre et engager une nouvelle action.

Le processus d'accompagnement dans la démarche portfolio engage le jeune dans une réflexivité ayant pour objectif son développement personnel. Pour l'apprenant il s'agit de développer des capacités de métacognition en interaction dans un collectif. Cette démarche demande à l'accompagnateur une adaptabilité et un réajustement de sa posture à tout moment mais également une capacité à délibérer dans l'action. La délibération c'est selon Noel Denoyel « *la capacité à bien juger en situation* » (Denoyel N. , 2014, p.162). L'accompagnateur doit en effet réfléchir à ce qui est en train de se jouer avec le jeune, faire appel à son expérience passée et à son intelligence en action afin de permettre la continuité de l'action et d'engager le jeune dans un développement du pouvoir d'agir.

Conclusion problématisante de la première partie

Cette étude préalable avait pour visée de nous permettre de mieux appréhender, mieux comprendre l'objet de notre recherche. L'apport théorique de ces concepts nous a permis de nous recentrer sur notre questionnement et sur les motivations qui nous ont amenés à traiter ce sujet. A ce stade de la recherche il nous apparaît essentiel de revenir à notre premier questionnement afin de comprendre notre cheminement de pensée et le recentrage de notre question.

Notre question de départ était ainsi formulée :

« En quoi l'accompagnement au portfolio permet-il à des jeunes en difficulté d'insertion de développer leur employabilité ? ».

Notre objectif était alors de faire le lien entre la relation d'accompagnement dans un contexte spécifique d'expérimentation au portfolio et l'employabilité des jeunes. Le temps passé avec nos moments de délibération internes, la lecture et l'étude de ces concepts nous ont naturellement fait recentrer notre question.

En effet, dans les prémices de notre recherche nous savions, mais sans arriver à y mettre les bons mots, ce qui nous interrogeait. A un moment de doute, les écrits laissés sur notre carnet de bord nous ont permis de donner un nouveau sens à nos réflexions et de trianguler nos données. L'utilisation des notes prises sur ce cahier nous a permis de garder les traces d'une description riche et continue d'évènements et d'établir des relations entre les données de départ et l'objectif final de notre recherche.

Nous souhaitons que cette étude contribue à apporter de la réflexion sur la posture d'accompagnement arboré dans le cadre de ce dispositif. Comprendre ce qui s'est joué

durant cet accompagnement nous permettrait sans doute, d'envisager une proposition d'ingénierie d'accompagnement au portfolio au bénéfice des jeunes. Ainsi, ce qui fait sens dans notre recherche est de comprendre ce qui s'est joué et notre problématique s'est recentrée sur:

« Durant cet accompagnement, quels facteurs permettent au conseiller de se mobiliser afin de travailler avec des individualités hétérogènes au sein d'un groupe et d'amener chacun à réfléchir à ses expériences pour « accoucher » de son portfolio »

De cette problématique ont émergé plusieurs hypothèses qui s'inspirent également de l'analyse conceptuelle exposée dans cette première partie et qui vont orienter notre recueil de données

Hypothèses

- ❖ L'accompagnement au portfolio nécessite une prise en compte globale de l'individu et amène l'individu à mobiliser son pouvoir d'agir.
- ❖ La coopération partenariale engage à un échange de pratique et facilite l'accompagnement du groupe.
- ❖ La démarche portfolio est une démarche complexe qui suppose un accompagnement par des professionnels expérimentés.

Partie II

Etude d'une pratique d'accompagnement au portfolio dans le cadre d'une expérimentation

Introduction

Dans la première partie de notre mémoire et afin de tenter de répondre à notre problématique de départ, nous avons exposé les concepts d'accompagnement, de pouvoir d'agir et d'expérience. Nous allons dès à présent nous intéresser à l'étude effectuée sur le terrain. Les méthodes d'analyses qualitatives sont nombreuses et différentes méthodologies existent afin d'y répondre.

Dans le chapitre 4, nous expliquerons tout d'abord le choix du terrain de notre recherche puis exposerons la méthode de recueil de données choisie. Nous nous appuierons sur une méthode dite qualitative afin d'établir à partir du contenu de nos entretiens une analyse fine permettant une meilleure appréhension de notre question de départ.

Le chapitre 5 sera consacré à l'analyse de nos entretiens semi-directifs menés auprès de trois conseillères en insertion sociale et professionnelle expérimentées en Missions Locales.

Cette analyse permettra ensuite en chapitre 6 de répondre à nos hypothèses de départ et d'établir la proposition d'une mise en place ingénieuse d'accompagnement au portfolio pour les jeunes.

Chapitre 4 : Trois conseillères expérimentées en Mission Locale : Présentation du terrain et de la méthode

4.1 Le choix du terrain : Expérience d'un portfolio en Mission Locale

Le choix des personnes interrogées est un élément stratégique de notre recherche sur lequel va se fonder la pertinence de notre étude. Il a donc été primordial d'identifier notre cible rapidement.

Comme nous l'avons expliqué en introduction générale, cette étude est la continuité de notre recherche de Master 1 sur l'ingénierie d'une expérimentation au portfolio. Cette expérimentation s'est déroulée en 2010 et résultait d'une réponse à un appel à projet de la Région Centre. Celle-ci avait pour objectif de développer le partenariat sur les territoires et de mettre en synergie des acteurs au service de la formation et de l'insertion des jeunes. Cette expérimentation a rassemblé la Chambre de Métiers de l'Artisanat, le CIDFF et les trois Missions Locales du département en question autour d'un objectif commun ; *Accompagner des bénéficiaires dans l'élaboration de leur portefeuille de compétences pour conduire à une meilleure connaissance de soi, une reconnaissance sociale et/ou professionnelle, afin de favoriser l'accès à l'emploi*

Notre recherche de première année de master s'est effectuée autour de l'ingénierie mise en place par deux directions de Mission Locale. Notre souhait de recherche en Master 2 était de continuer notre étude en nous intéressant cette fois-ci à l'ingénierie d'accompagnement. C'est donc tout naturellement que dès le début de l'année nous savions qui nous allions interviewer. Il s'agissait de questionner des personnes ayant partici-

pé à cette expérimentation et notre choix s'est porté sur trois conseillères travaillant dans les deux Missions Locales qui faisaient déjà l'objet de notre recherche en M1

Nous avons donc pris contact par mail, dès le mois de janvier, avec trois professionnelles de l'accompagnement et les avons sollicitées au titre de notre recherche. Très volontaires sur le fait de parler de leur expérience, nous avons pu planifier, en fonction de leur disponibilité les trois entretiens dès la mi-février. Ils eurent lieu à huit jours d'intervalle.

Les personnes interviewées sont donc trois conseillères en insertion sociale et professionnelle au sein de deux Missions Locales distinctes. Par souci d'anonymat nous avons proposé aux interviewées de choisir les prénoms qui les désigneraient lors de la retranscription de cet entretien deux d'entre elles se sont prêtées au jeu quant à la troisième elle a préféré garder son prénom.

La première interviewée que nous appellerons Jade, est une femme de quarante ans. Titulaire d'un DESS de psychologie du travail et d'ergonomie, elle est conseillère en insertion sociale et professionnelle au sein de cette Mission Locale depuis 8 ans. Elle a toujours travaillé dans le domaine de l'insertion professionnelle, au sein d'activités aussi variées que le recrutement, les bilans de compétences ou encore la formation.

La seconde s'appellera Elisa, c'est une femme de 57 ans qui exerce à la Mission Locale depuis 16 ans. Titulaire d'un baccalauréat, elle a débuté sa carrière à 18 ans en tant que vendeuse, agent de service hospitalier puis secrétaire avant d'intégrer un cursus de formation qui l'amènera plus tard à devenir formatrice et à intégrer la Mission Locale en tant que conseillère en insertion professionnelle. Autant d'expériences qu'elle qualifie de « *très enrichissante* » (EL3, L17) et qui finalement auront en arrière-plan le fil rouge de son parcours : « *un lien dans la relation à l'autre et dans la notion (...) d'apporter une aide, un soutien* » (EL10, L98-99).

La dernière, Christelle, 46 ans a intégré la Mission Locale en juin 2000, après avoir débuté sa carrière au GRETA comme formatrice. Titulaire d'un BTS en économie sociale et familiale elle a toujours « *eu à cœur de travailler par rapport au projet de la personne, projet de vie, projet personnel* » (C3, L18-19). Cette dernière qualifie son parcours professionnel comme étant un « *parcours professionnel qui est lié, qui est logique* » (C3, L14).

4.2 Principe de l'analyse de contenu

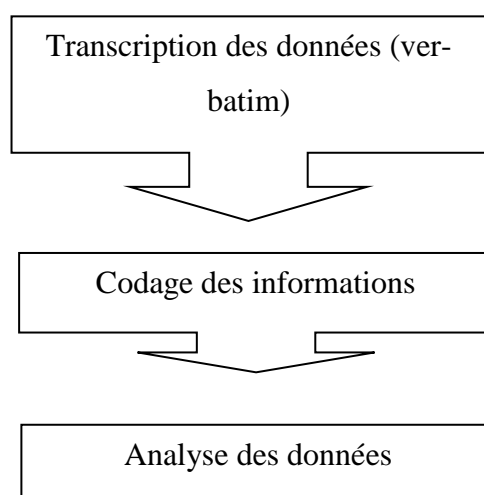
L'analyse de contenu est une méthode qui a pour objectif de rendre compte du discours des personnes interviewées de la manière la plus objective et la plus fiable possible. Pour B. Berelson, cité par Laurence Bardin, « *L'analyse de contenu est une technique de recherche pour la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste de la communication* ». (Bardin, 2001, p21)

La procédure d'analyse selon Laurence Bardin passe par la transformation d'un discours oral en texte (la transcription, le verbatim), ensuite par la construction d'un outil d'analyse des propos, et enfin le décodage de ceux-ci par un instrument d'analyse spécifique au chercheur.

Selon Alex Mucchielli l'analyse du contenu est « un ensemble de méthodes d'analyse de documents, le plus souvent textuel, permettant d'explicitier le ou les sens qui y sont contenus » (Mucchielli, 2004). Dans l'analyse de contenu, le chercheur tente d'objectiver sa recherche et pour cela analysera le texte, en l'occurrence ici la transcription des entretiens, et interprétera ces données afin de les confronter à ses hypothèses de départ. L'analyse du contenu que nous présentons ici permet donc d'infirmer ou de confirmer les hypothèses de départ que nous avons émises.

Le but de celle-ci est de tenter de répondre à la problématique de l'étude et d'obtenir des conclusions au plus près de la réalité. Cette approche dite qualitative demande une grande rigueur et s'organise autour de trois phases chronologiques.

Figure 6 : Etapes d'analyse de contenu



4.3 L'entretien semi-directif comme méthode de recherche

L'entretien est une méthode de recueil de données qui peut revêtir différentes formes. L'entretien engage le chercheur à centrer l'échange autour des hypothèses préalablement définies. En effet, l'entretien est construit en étroite relation avec les hypothèses et doit être cadré par la problématique de départ. Celui-ci en engageant deux personnes dans un dialogue, revêt des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine. S'instaure un véritable échange permettant à l'interviewé d'exprimer sa perception, son interprétation ou son expérience sur un sujet.

Nous avons choisi de baser notre recueil de données sur des entretiens semi-directifs. L'entretien semi-directif est une technique qualitative de recueil d'informations

qui permet de centrer le discours des personnes interrogées autour de thèmes définis et préalablement consignés dans un guide d'entretien il s'agit d' « *un instrument capable de produire toutes les informations adéquates et nécessaires afin de tester les hypothèses* » (Quivy & Campenhoudt, 1995, p.182).

Contrairement à l'entretien directif, l'entretien semi-directif laisse, à l'interviewé, une certaine liberté de développement de son propos tout en veillant, pour l'interviewer à y intégrer l'ensemble des thèmes définis.

Pour le mener à bien, nous avons dû élaborer un document support : le guide d'entretien, qui nous servira de fil rouge tout au long de nos interviews.

4.4 Construction du guide d'entretien

Après avoir fait le choix de la typologie d'entretien utilisé nous avons procédé à l'élaboration d'un guide d'entretien thématique. Construire cet outil demande de la réflexion et une remise en lien constante entre la problématique et les hypothèses. Sa construction nécessite de se poser des questions, puis de traduire ces mêmes questions avant de les soumettre.

A partir de notre problématique générale nous avons donc réfléchi aux questions que nous nous posions et à la manière de les aborder dans les entretiens. Dans un premier temps ces questions ont été écrites comme elles nous venaient, sur notre carnet de bord. L'idée était de poser les questions générales, telles quelles nous venaient, et d'en faire ensuite le lien avec notre problématique. Nous avons ensuite distingué quatre thématiques principales.

Quatre thématiques, qui seraient notre fil conducteur représentant en quelque sorte le squelette de notre guide et induisant des questions :

- Thématique 1 « *Le parcours professionnel* » (inciter à faire préciser l'intitulé de poste actuel afin d'y revenir après et de faire expliciter ce que cela signifie pour l'interviewé, les mots qu'il met derrière le terme).

Pouvez-vous me parler de votre parcours, comment êtes-vous arrivé à la mission locale ?

Comment décririez-vous votre poste ?

- Thématique 2 « *la représentation de l'accompagnement* » (dans leur quotidien, c'est quoi l'accompagnement, faire parler des valeurs, de la posture, la relation à l'autre...)

Que représente l'accompagnement pour vous ?

Qu'est-ce qui vous semble important dans votre posture ?

- Thématique 3 « *La particularité de l'accompagnement au portfolio* »

Est-ce que durant cet accompagnement au portfolio votre posture a été différente ?

- Thématique 4 « *Un bilan de l'action à posteriori* » (les difficultés rencontrées, la plus-value de l'action, leur rapport aux jeunes dans cette action)

Pouvez-vous me raconter, un moment qui pour vous a été réussi et un autre moins bien ou qui vous a questionné ?

Si vous avez eu des moments difficiles, comment les avez-vous surmontés ?

Si vous aviez à choisir, une phrase, un mot, comment qualifieriez-vous ce moment d'accompagnement ?

Enfin, cela vous a-t-il fait changer votre manière de faire, votre regard sur le bénéficiaire ? Si oui en quoi ?

Nous avons ensuite repris les différentes questions que nous nous étions posées, fait le lien avec ces thématiques afin d'en faire ressortir de la pertinence ou du moins une certaine logique dans le but d'en extraire des éléments utiles à notre étude.

Nous avons construit ce guide dans l'objectif de permettre à la personne interrogée de s'exprimer dans un climat de confiance et d'induire un discours fluide et naturel. Ainsi il nous a paru pertinent dans un premier temps de contact de resituer le contexte de cet entretien puis le sujet pour lequel nous souhaitons les interviewer et son objectif. Ce guide d'entretien³⁸ fut le même pour les trois personnes que nous avons interrogées.

4.5. Le déroulement des entretiens

Après la phase conception de la grille d'analyse, nous sommes passés à la phase terrain et à son expérimentation. Les trois entretiens se sont déroulés en février à huit jours d'intervalle et ont duré respectivement 54, 47 et 38 minutes pour Jade, Elisa et Christelle. Ceux-ci se sont déroulés sur leur lieu de travail, dans leur bureau.

Pour chaque entretien, nous nous étions préalablement préparés. Nous avons notamment relu la grille d'entretien afin de nous en imprégner le mieux possible et d'éviter de donner une impression de « questionnement » à l'état brut. Pour chacun d'entre eux, nous avons tenté de ne pas influencer le discours, mais de diriger le déroulement de l'entretien afin de respecter les différents items de notre grille.

³⁸ Cf. annexe 1

Au tout début de l'entretien nous avons de nouveau expliqué le contexte de notre démarche et les objectifs de notre recherche. Nous leur avons demandé l'autorisation de pouvoir enregistrer leurs propos ceci dans le but d'éviter d'avoir à prendre des notes et informé que ces entretiens feraient l'objet d'une retranscription. Après leur avoir proposé de se saisir d'un pseudonyme afin de préserver un certain anonymat l'enregistrement de l'entretien a donc débuté.

Le premier entretien eut lieu le 18 février 2014 avec Jade, le second le 20 février avec Elisa et le dernier le 25 février avec Christelle. Nous nous devons de préciser que nous connaissons nos interviewées. En effet, dans notre quotidien professionnel nous sommes amenés à collaborer sur des projets ou des parcours de jeunes ensemble et ceci depuis quelques années. Afin de ne pas biaiser l'entretien nous avons décidé de conserver notre posture habituelle et de maintenir le tutoiement. Aussi, la retranscription des entretiens, peut faire transparaître à certains moments une attitude quelque peu familière de la part de l'une ou de l'autre des parties. Le discours a pu, à des moments dévier humoristiquement parlant, mais nous avons choisi de retranscrire tout de même ces passages.

Cadré par un temps imparti, notre démarche a consisté à mettre en dialogue leur expérience professionnelle, à les faire parler de leur pratique dans un contexte quotidien puis à les diriger vers l'explicitation de l'accompagnement mené dans le cadre de cette expérimentation au portfolio.

Ces entretiens se sont déroulés dans un cadre particulier et nous avons pu observer un changement physique de posture au cours de chacun d'entre eux. En effet, malgré la proximité des relations entretenues et cette convivialité omniprésente au tout début des entretiens, nous avons ressenti une sorte de mise à distance dans la relation, nous la qualifierons d'appréhension de départ. Puis au cours des entretiens un relâchement postural, une sorte de mise en confiance naturelle s'est instaurée. Parler de soi et de son expérience n'est pas chose facile. Ces entretiens ont demandé de la part des interviewées de se remémorer des situations, des moments, des individus. Au fur et à mesure des questions que nous po-

sions, nous avons ressenti de leur part comme une projection en arrière, inconsciemment elles se retrouvaient dans l'action, nous avons l'impression qu'elles revivaient le moment. L'une d'entre elles, à l'issue de l'entretien m'a dit combien cela avait été agréable de pouvoir parler de son expérience et que les occasions de témoigner de ces moments étaient rares. Une autre, dont la posture était au départ, dirons-nous plutôt « figée » s'est mise à bouger, faire des gestes afin d'illustrer ses propos, à occuper l'espace qui lui était imparti et à entrer dans une relation de dialogue intense où les mots ne suffisaient plus.

A l'issue de ces entretiens nous avons remercié ces personnes du temps qu'elles nous avaient accordé et leur avons proposé de leur faire part de nos travaux.

4.6. L'enregistrement et la transcription

L'enregistrement de l'entretien a l'intérêt de faire ressortir la parole exacte de l'interviewée. Cet enregistrement permet de dépasser les premières impressions à l'issue de l'entretien. Enfin, cela permet à l'interviewer de se concentrer réellement sur le discours de l'interviewé et n'implique pas la prise de notes immédiates.

Les trois entretiens ont donc été transcrits de façon intégrale et mots à mots quelques jours après avoir eu lieu. Chaque mot prononcé, les mots ébauchés, les tics de langage (par exemple : les « euh ») et les silences (...) ont été scrupuleusement identifiés. La transcription est un travail long et fastidieux, mais il s'avère nécessaire de passer par cette phase afin de procéder à une analyse fine du discours.

Afin de respecter l'anonymat du contexte de recherche nous avons remplacé tous les prénoms des gens cités, les noms de ville ou de structure par des lettres.

Lors de la transcription³⁹ nous avons tout d'abord numéroté chaque ligne du discours. Puis afin de repérer plus facilement les interactions entre interviewé et interviewer nous avons choisi d'apposer, en lettre majuscule, les initiales de l'interviewée lorsque c'est elle qui parle, puis en lettre majuscule avec nos initiales (E) quand c'est à notre tour. A chaque interaction (question-réponse) correspond un numéro, les interactions sont numérotées par ordre croissant. De plus et pour faciliter la lecture nous avons choisi de distinguer nos paroles de celles de l'interviewée à l'aide d'un code couleur, le bleu a été choisi.

Illustration d'une interaction concernant l'entretien avec Jade :

25	<i>E9 Ce qui t'a amené, voilà, à être ici, euh à travailler à la ml</i>
26-31	J9 D'accord, donc ml depuis 8 ans ! euh je suis arrivée ici donc ah euh au poste de conseiller en insertion sociale et professionnelle, parce que nous c'est quand même la spécificité euh des ml c'est qu'on est insertion sociale et professionnelle.

Ainsi, quand nous faisons référence à un extrait du discours tel que : J9, L26-31 il faut comprendre, que nous faisons référence à l'entretien de Jade, à la neuvième interaction, ligne 26 à 31.

La phase du recueil de données constitutives du corpus de notre mémoire ainsi achevée nous esquissons les grilles d'analyse.

4.7. Une pré-analyse par une écoute et une lecture flottante

Dans un premier temps et avant de nous plonger dans une analyse fine et objective des discours, nous avons pris le temps de réécouter les enregistrements des trois entretiens.

³⁹ Cf. annexe 2

Cette écoute flottante, qui se caractérise par une écoute large du discours nous a permis d'entrevoir des caractéristiques ou des thématiques se recoupant. Selon René Barbier l'écoute flottante « *c'est une attention fine, portée à tout en général et rien en particulier. Elle ne choisit ni ne sélectionne, elle tatonne, mouvante, en alerte mais sans définition préalable de ce qu'elle guette* » (Barbier, 2003, p.14), c'est selon lui une « *écoute-perception* ».

C'est une méthodologie d'analyse des données subjectives qu'il a été pour nous intéressant d'opérer et qui nous a permis de mettre en lien différentes phases dans l'évolution du discours. Nous nous sommes distanciés du discours et n'avons retenu que ce qui faisait réellement sens pour nous dans le cadre de notre recherche. Cela nous a permis d'avoir une vision globale des propos et de constater que les questions regroupées par thématiques s'étaient en définitive parfaitement mélangées au cours des entretiens. Cependant, des thématiques ou des préoccupations communes à nos trois interlocutrices ont ainsi pu être identifiées.

Dans un second temps, après avoir retranscrit les entretiens nous avons relu à plusieurs reprises les documents à analyser dans le but de tenter de saisir le message apparent de chacun d'eux.

Cette première analyse subjective a été la première étape de la construction de notre méthodologie de recherche.

4.8. Une analyse thématique

Selon le Larousse, un « *thème* » signifie « *Sujet, idée sur lesquels portent une réflexion, un discours, une œuvre, autour desquels s'organise une action* » (Larousse, Thème, 2014)

Cette méthode consiste à repérer dans le discours des thèmes récurrents apparaissant parfois sous des formes différentes. C'est un repérage d'unités de sens faisant état d'un même sujet.

L'analyse est conduite à partir de chacun des corpus en réorganisant les données qui nous intéressent grâce au repérage des thèmes communs et transversaux. Cette méthodologie nous a permis d'en faire ressortir des représentations singulières et collectives.

C'est par la constitution d'une grille d'analyse que nous avons pu aborder la suite de notre analyse. En premier lieu nous tenons à préciser que nous avons choisi de procéder à une analyse de chaque entretien puis de croiser les regards de nos interviewées et alors de faire une interprétation de leur discours en répondant à nos hypothèses de départ.

4.8.1. La construction des tableaux d'analyse

Notre analyse se base sur la construction de tableaux qui ont pu nous permettre de mettre en relief des thématiques et de faire émerger des liens entre nos entretiens.

En effet, nous avons tout d'abord séquencé le discours de chaque interviewée par unité de sens. Nous avons élaboré un premier tableau dans lequel nous retrouvons dans la première colonne la numérotation des lignes correspondant aux séquences thématiques identifiées et dans la seconde colonne le corpus de l'enquête. Dans cette deuxième colonne nous avons pris le parti de souligner des mots ou des groupes de mots. Ces groupes de mots sont, selon nous, représentatifs de l'unité de sens de la phrase. Dans la troisième colonne nous trouvons les propositions de sous thèmes identifiés suite aux mots précédemment relevés. La quatrième colonne propose une classification en sous thèmes et enfin la cinquième et dernière colonne globalise des thèmes plus généraux se rapportant, pour la plupart, directement à nos concepts.

Extrait du tableau d'analyse de Christelle

N° de lignes	Entretien	Proposition	Sous thème	Thème général
95-99	Le métier il <u>est redéfini à chaque, à chaque accueil</u> que l'on fait. Enfin pour moi E13 Il est singulier C13 Il est singulier et la singularité de notre emploi le, vient du, de la singularité de la personne que l'on a en face de nous.	Redéfini à chaque accueil Il est singulier A chaque fois on va inventer Nouveaux parcours Nouvelles idées	Singularité de l'accompagnement	accompagnement

La démarche a donc été identique pour les trois entretiens. Un tableau d'analyse est identifiable en annexe 5⁴⁰

Nous avons ensuite construit un deuxième tableau regroupant par thème et sous thème nos trois entretiens. Celui-ci a permis une analyse croisée des trois entretiens et de confronter les positions des trois interviewées afin de faire émerger des similitudes ou des divergences que nous exprimons dans l'interprétation de nos hypothèses.

Entretiens/Thèmes	Thème 1	Thème 2	Thème 3
<i>Entretien Jade</i>	<i>Sous-thème</i>	<i>Sous-thème</i>	<i>Sous-thème</i>
<i>Entretien Christelle</i>	<i>Sous-thème</i>	<i>Sous-thème</i>	<i>Sous-thème</i>
<i>Entretien Elisa</i>	<i>Sous-thème</i>	<i>Sous-thème</i>	<i>Sous-thème</i>

L'objectif de ce travail était de faire ressortir du discours des interviewées les thématiques des séquences, la mise en valeur de celles-ci a donc, dans un premier temps permis de déterminer les séquences importantes d'un point de vue quantitatif. Ensuite, d'un point de vue qualitatif, cette méthode nous a permis de faire des regroupements et d'envisager des liens entre elles.

⁴⁰ Annexe 5 : Exemple du tableau de synthèse de l'entretien avec Christelle

4.9. L'analyse au regard des entretiens

L'analyse des données est une étape cruciale dans une recherche car elle permet de faire sens avec la théorie. Fondée sur une analyse subjective, elle est censée nous permettre de confronter nos hypothèses à la réalité et de répondre à notre problématique de départ.

Cette analyse se décompose en deux temps. Dans un premier temps nous nous attacheront à analyser chaque entretien afin de faire ressortir les éléments forts du discours. Dans un second temps, nous confronterons les données recueillies de chaque entretien au regard des hypothèses de départ.

Notre travail d'analyse nous a donc conduit à identifier 322 séquences pour l'entretien de Jade, 280 pour celui d'Elisa et 305 pour Christelle. Nous tenons à préciser que l'analyse qui suit se base sur les séquences représentatives du discours, 17 séquences n'ont pas fait l'objet d'une réelle analyse car nous avons estimé qu'elles ne rentraient pas directement dans le champ de notre étude. Cependant elles ont pu nous servir pour l'interprétation de nos hypothèses ou encore dans le cadre de notre conclusion.

Après avoir constitué nos tableaux d'analyse nous avons choisi de regrouper nos sous thèmes en thèmes. Ainsi nous retrouvons les thèmes de l'expérience, l'accompagnement et un développement du pouvoir d'agir. Ce regroupement nous permet d'organiser au mieux l'analyse de nos entretiens et donne corps à notre travail.

Nous tenons à rappeler combien il a été délicat de répertorier des sous thèmes et de les incriminer dans des thématiques précises. En effet, certains d'entre eux nous ont paru à certains moments bien liés et ce travail d'analyse, qui est très subjectif, nous a paru quelque fois fastidieux nous faisant réajuster nos choix un bon nombre de fois.

Le chapitre qui suit s'attachera à l'analyse de nos trois entretiens puis suivra en dernier chapitre l'interprétation de nos entretiens au regard des hypothèses posées ainsi que les hypothèses proposées à l'ingénierie d'un accompagnement au portfolio.

Chapitre 5 :Analyse thématique et regards croisés de Jade, Elisa et Christelle

5.1. Jade, le portfolio comme temps de partage

L'expérience :

➤ *Le parcours*

Jade est conseillère en insertion sociale et professionnelle à la Mission Locale depuis maintenant 8 ans et a « *toujours travaillé dans l'insertion professionnelle* » (J9, L28). Elle nous explique que dans le cadre de ses études supérieures elle a effectué un stage long au sein d'un service d'une Chambre de Métiers et de l'Artisanat, le C.A.D. (centre d'aide à la décision), que dans ce cadre-là elle a « *co-animé des ateliers (...) d'orientation* » (J12, L39) et qu'elle accueillait au sein de cette structure « *le public pour (...) les mettre en relation avec les entreprises* »(J13,L41). Cette expérience lui a permis de « *découvrir cette voie de l'insertion socio-professionnelle*» (J15, L52-53), qu'elle s'y est « *vraiment bien amusée* » et a trouvé cela « *hyper intéressant* » (J15, L50-51).

L'année d'après, dans le cadre de son stage de DESS elle a intégré un cabinet de recrutement où elle était chargée de démarcher des candidats afin de leur proposer de se positionner sur une offre d'emploi. Elle ne se retrouvait pas dans cette pratique, nous disant qu'elle s'est « *beaucoup moins bien amusée* » (J16 , L56-57) et que travailler dans un cabinet chasseur de tête n'était pas son « *truc* » : « *c'est pas mon truc (...) c'était pas moi, (...) j'y étais vraiment pas à l'aise* ». Son parcours professionnel s'est ensuite poursuivi en tant que conseillère en bilan de compétences durant 2 années. Elle a ensuite été recrutée en tant que formatrice en insertion sociale et professionnelle pour l'animation de groupes,

puis conseillère pour le PLIE (plan local pour l'insertion et l'emploi) au sein de L'ANPE avant d'être embauchée par la Mission Locale. Elle nous explique que dans le domaine de l'insertion professionnelle « *on était sans cesse sur du précaire* » (J27, L144) mais qu'elle était « *toujours dans cette dynamique de devoir encore mieux, plus découvrir et, plus de choses* » (J30, L177-178) et que ces expériences lui ont « *vraiment permis de découvrir beaucoup de choses* » (J32, L192).

➤ *La prise en compte de l'expérience*

A travers son cheminement professionnel Jade qualifie ses expériences de « complémentaires » « *cette complémentarité qui peut être donnée par rapport à ce que j'ai appris et découvert avant de ce, cette insertion professionnelle, de cette vie professionnelle euh m'a apporté beaucoup* » (J39, L265-267). Pour elle, ces expériences diverses lui ont permis de faire évoluer sa pratique, ont modifié son regard sur celles-ci et lui ont permis de se professionnaliser toujours d'avantage. Ce cheminement Jade l'évoque à différentes reprises en retraçant son parcours. Au tout départ, elle nous dit qu'elle était jeune diplômée et qu'elle manquait d'expérience « *je crois que c'est mon manque d'expérience. Aujourd'hui avec 15 ans d'expérience en insertion sociale et professionnelle je pense que je ne le vivrais pas pareil* ». (J 19, L94-96) Puis plus loin dans l'entretien elle revient sur cette importance d'apprendre de l'expérience « *je pense que je ne réagirai pas pareil. Je mettrai du sens, parce que j'ai découvert tout autre chose* » (J39, L268-269). Son parcours professionnel lui a permis d'acquérir une certaine maturité de pensée et de mieux comprendre certaines pratiques. En effet, nous retrouvons cette idée à un moment de son discours où elle évoque notamment le travail partenarial qu'elle a avec des conseillers de Pôle Emploi aujourd'hui. Elle nous précise qu'elle a travaillé pour cette structure il y a quelques années et que pour elle « *ça a été...un choc des cultures* ». En effet, suite à un entretien professionnel, il lui a été proposé d'intégrer cette institution et à cet instant elle se retrouvait « *face à une structure dont j'avais...que j'avais quelque fois critiqué (...) et là j'allais y travailler* » (J30, L173-175). Elle nous explique que cette expérience lui a permis non seulement de changer de regard vis-à-vis de l'ANPE à l'époque « *donc oui ça m'a totalement fait changer d'avis, sur le, sur cette institution* » (E37, L237) et que cela lui a également

permis de mieux comprendre le fonctionnement de la structure et « *l'enjeu qu'y avait derrière* » (J40, L276). Qu'aujourd'hui au sein de la Mission Locale elle gère la cotraitance et est la « *référente de Pôle Emploi* » (J37, L238) « *l'interface entre Pôle Emploi et les conseillers de la mission locale* » (J37, L241-242) et que c'est grâce à son expérience passée « *on a utilisé cette connaissance que je pouvais avoir* » (J37, L239), aux liens qu'elle a tissés avec cette institution et sa connaissance de son fonctionnement que cela lui a été proposé. Cela lui permet de faire du lien, de mieux comprendre les injonctions de cette institution face aux demandeurs d'emploi et de redonner du sens à la notion de devoir de l'individu. Aujourd'hui elle se dit ravie de cette coopération de sous-traitance, elle dit même y prendre du « *plaisir* » (J39, L270-272).

Cette notion de faire du lien entre les expériences fait écho à maintes reprises dans le discours de Jade. Se rapportant à l'animation de ce dispositif du portfolio elle évoque le fait que cela « *me renvoyait à des choses que j'ai connues dans le passé (...) retrouver des minis groupes (...) retourner vers des minis collectifs* » (J53, L361-365). Elle parle de puiser « *dans nos expériences personnelles et professionnelles antérieures* » (J55, L401-402). Elle établit des ponts, met en concordance ses expériences et met ainsi en œuvre son savoir expérientiel « *ça me ramenait l'expérience de bilan de compétences que j'avais pu avoir à ma première expérience, le groupe ramenait la deuxième expérience quand j'étais formatrice* » (J57, L407-408).

➤ **Regard sur le métier**

Pour Jade son métier « *c'est du conseil, c'est de l'accueil de personne avant tout* » (J43, L283). Elle insiste un peu plus loin sur le fait qu'elle est là pour « *accueillir des personnes(...) en recherche d'emploi, ou en recherche d'eux-mêmes* » (J44, L290-291), « *moi, mon métier c'est accueillir, écouter, soutenir, aider et quelque fois booster* » (J44, L293-294). La typologie spécifique du public qu'elle accompagne c'est qu'ils ont moins de 26 ans. Elle précise qu'elle peut aussi bien travailler avec eux sur « *un projet professionnel,*

(...) *une formation qualifiante* » et que plus globalement ce sont « *des personnes qui ont besoin d'un soutien* » (J44, L291-292). Ce métier demande beaucoup de dynamisme

Elle insiste sur le fait que la parole est indispensable « *dans ce métier il faut la parole, y a intérêt* » (J68, L486-487) nous précise-t-elle, il faut savoir expliquer les choses pour faire avancer la situation. Elle regrette que dans certains cas les jeunes peuvent avoir une réponse à leur demande mais pas d'explication « *je pense qu'à partir du moment où on va mettre des mots euh sur sur réponse quelle qu'elle soit les gens sont plus à même à l'entendre* » (J68, L493-494) il faut mettre les mots pour rassurer...

L'accompagnement

➤ *Un regard singulier de l'accompagnement*

Nous avons vu ci-dessus que Jade associe son métier à la notion de soutien, elle ré-affirme ici son postulat en y associant la notion d'engagement « *l'accompagnement pour les personnes que j'accueille c'est euh avant tout je pense un soutien, pour moi en tant que professionnelle, un accompagnement c'est un engagement* » (J46, L300-301). Le terme d'engagement est marqué à plusieurs reprises spécifiant même que c'est « *un engagement réciproque sur le fait de travailler ensemble* » (J46, L302) qui ne s'arrête pas une fois le face à face terminé.

En effet, l'accompagnement c'est aussi selon elle la capacité à s'intéresser à quelqu'un « *que j'ai vu 2 jours avant, je vais y penser, je vais l'interpeler par rapport à...* » (J46, 303-304). L'accompagnement se fait sur la durée et ne s'arrête pas une fois que le bénéficiaire a franchi la porte de son bureau, l'accompagnement c'est la capacité à faire des ponts entre des situations, des opportunités qui peuvent se présenter, c'est avoir la faculté de ne pas penser « *qu'à la personne que j'ai en face de moi à un moment donné* » (J46, L305-306).

Jade évoquant le rôle du conseiller parle d'une relation au sein de laquelle « *on est uniquement sur de la bienveillance, la bien traitance* » (J37, L245-246). Elle précise que son rôle est d'entendre, d'écouter et de prendre la personne dans sa globalité (J38, L248-249) afin de voir « *avec eux ce qu'ils pourraient faire* » (J47, L312).

Elle parle de « *deux personnes qui se rencontrent et qui essaient d'avancer sur quelque chose ensemble* » (J39, L262). L'accompagnement ce n'est pas faire à la place, « *on est pas assistante sociale(...) on est dans un travail réciproque, un contact réciproque* » (J39, L260-261).

La dimension d'accompagnement « *demande du temps* » (J86, L651) mais également de la patience ; « *il faut être tolérant, il faut être tolérant des différences parce que tout le monde n'est pas pareil.* » (J86, L653-654). Jade dit qu'elle a un rôle éducatif qui demande du dynamisme, de l'énergie et aussi de la fermeté parce qu'« *on ne peut pas être que dans le côté gentil* » (J86, L656).

➤ ***Un accompagnement global***

Jade prend très à cœur son métier, elle dit que son rôle n'est pas seulement de mettre en relation les offres aux demandes, que son rôle est bien plus large : « *une personne qui n'est pas prête à trouver du travail (...) on va pas lui parler d'un travail tout de suite ou d'une action de formation ! on va voir d'autres critères (...) c'est le logement, la santé, c'est les ressources, c'est le quotidien, c'est la vie de tous les jours* » (J39, L251-255). Lorsqu'elle évoque son rôle à la Mission Locale elle précise que la spécificité des Missions Locales c'est « *qu'on est insertion sociale et professionnelle* » (J9, L27-28). Elle dit que dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle, l'accompagnateur a un rôle bien délimité, « *on a un rôle de tout, on est médiateur, on est éducateur, on on est à l'interface de tout* » (J24, L125-126). Elle appuie bien sur le fait de la prise en compte d'un

accompagnement global, un accompagnement qui ne n'a pas de frontières et qui nécessite une relation forte et bilatérale.

➤ **Une posture spécifique :**

Elle précise que son rôle n'est pas de contrôler « *ils sont pas là pour me, m'amener des preuves* » (J47, L309). Mais que par contre s'ils n'ont pas fait les démarches c'est que peut être c'est trop compliqué pour eux et qu'elle en attendait trop. Elle dit que c'est à elle à ce moment-là de se « réajuster » « *dans l'attente de leur travail que j'ai à faire avec eux, je dois me réajuster à leur situation* » (J47, L316-317). A trois reprises Jade emploie le terme de *réajuster*, cela semble à son égard être primordial. Elle explique que si elle va trop vite, si elle ne réajuste pas son statut de conseillère et qu'elle ne se fie qu'à un objectif qui est de « *regarder des offres et leur faire répondre à des offres (...) là, j'apporte pas une grosse plus-value* » (J47, L324-326).

Elle conclut alors en disant qu'il faut « *sans cesse se réajuster à ce qu'est la personne en face de nous là. En fonction de ses, de sa situation au moment où elle vient nous voir* » (J48, L339-341). Pour elle l'accompagnement est singulier, cette nécessité de se réajuster sans cesse met bien en exergue la singularité de l'accompagnement et l'importance d'une posture en concordance avec la personne qu'elle a en face d'elle. Elle dit que sa posture à elle est plus facile car c'est son travail mais que pour la personne qu'elle accompagne c'est « *sa vie au quotidien* » (J39, L264-265) et que par conséquent il y a des enjeux importants dans cette notion d'accompagnement en termes de posture.

Evoquant sa posture d'accompagnement au portfolio elle met en avant la nécessité de les mettre en confiance. Selon elle, la mise en confiance passe par « *donner de l'intérêt à chacune des expériences qu'ils ont pu avoir* » (J54, L370) Il est nécessaire de les « *écouter parler d'une expérience, ça leur redonne (...) une véracité, une ampleur dans la dimension de cette propre expérience* » (J54, L375-376). Il faut « *oser leur donner la parole* » (J54, L377) ; et donc « *sur les premiers temps on est vraiment à, à donner confiance aux gens sur leur propre présence* » (J54, L383-384) et qu'au fur et à mesure le groupe

s'investit, se libère et chacun prend sa place au sein du groupe. Il y a parfois nécessité de « *recanaliser les choses* » (J54, L386) mais au final le groupe « *vit par lui-même et nous, on est juste là en tant qu'observateur de quelque chose qui se passa dans un collectif* » (J54, L388-389) « *y a des moments ou limite on avait presque pas besoin de nous parce que, parce qu'effectivement, le vivre, le le le le groupe vivait de lui-même* » (J54, L396-397). Elle évoque un changement de regard de la part des accompagnés quant à la posture arborée. En premier lieu l'accompagnateur est pensé comme un professionnel « *qui va en gros les juger, va les, vas les yeuter, va les observer et puis au final, le, le fossé entre notre posture et la leur, elle, le fossé il s'est diminué, voire n'est même plus existant* » (J73, L560-562).

Pour elle, cet accompagnement c'était « *être ensemble pour avancer sur des mêmes questions (...) on peut être amené à faire l'activité avec eux. Pour les aider...* » (J73, L562-563) et cela rend plus humain l'accompagnement en ce sens ou l'accompagnateur se dévoile et montre qu'il aussi ses difficultés et ses failles et finalement la relation de confiance s'établit.

Mais la posture de l'animateur n'est pas simple et facile tout le temps, Jade nous dit que cela demande beaucoup d'implication car il « *faut tenir toute la journée (...) l'animateur n'a pas droit à avoir un répit (...) il doit être au taquet, opérationnel tout le temps* » (J72, L547-551) et que le rythme est compliqué « *le collectif peut être épuisant* » (J72, L.553)

➤ ***Un travail partenarial***

Jade nous explique qu'elle a animé deux sessions avec deux personnes différentes. Lors de la première session il n'y a pas eu de répartition des rôles « *on y a (...) vraiment été au coup du feeling* » (J58, L428) « *on s'organisait demie journée par demie journée. En fonction de ce qu'on avait vu le matin on voyait l'après-midi ce qu'on allait y faire quoi (...) c'était vraiment au fil du temps, au fil de l'eau, on réajustait sans cesse* » (J58, L430-

432) Et au contraire, pour la deuxième session elles se sont vues en amont et se sont « *un peu partagé les outils (...) en disant moi je suis plus à l'aise là-dessus* » (J58, L422-423).

La questionnant sur les éventuelles difficultés rencontrées lors de l'animation du groupe Jade nous dit que ce qui a pu être difficile au départ c'est la co animation parce que c'était quelqu'un « *avec qui je n'avais jamais travaillé au préalable* » (J58, L415) qu'elle avait une relation partenariale avec elle mais qu'elle n'avait jamais co animé avec elle. Que la difficulté à ce moment-là était « *de se dire, qui va parler, qui va dire quoi ?* » (J58, L417)

Pour Jade, la co animation de ce groupe permettait de « *gagner du temps* » (J55, L396) car elles étaient deux à aller voir les personnes. Chacune avait une posture et un rôle à jouer. Sur des exercices qui demandaient beaucoup d'implication une « *qui soit davantage à recentrer sur la consigne et l'autre qui puisse passer voir tout le monde* » (J55, L394-395). Pour Jade, cette co animation a été très intéressante et elle a eu « *la chance d'être avec des personnes avec qui ça s'est bien passé* » (J62, L 446-447) car selon elle il « *y a toujours un risque* » (J63, L449) que dans les deux sessions il n'y a eu « *aucune difficulté, aucun souci, une bonne ambiance* » qu'au contraire « *ça nous a permis de nous rencontrer, de nous connaître et de travailler ensemble* » et que « *ce fût avec plaisir (...) ce partenariat, au contraire* » (J65, L 462).

Elle dit que ce n'était quand même pas trop compliqué de « *travailler ensemble et puis se compléter* » (J65, L459-460) car « *on avait aussi une ligne directrice sur ce qu'on attendait de la session* » (J64, L453-454) « *on était dans la même idée de ce qu'on attendait de cette session* ». Les séquences du portfolio avaient préalablement été travaillées par ces mêmes animatrices « *n'oublions pas que quand même que dans cette session de 5 jours, on l'a travaillé ensemble au préalable (...) on savait en même temps pourquoi ces exercices arrivaient comme ça* » (J65, L456-458). Pour elle ce qui a été intéressant dans ce dispositif c'est d' « *avoir été à l'initiative de la création des différends, enfin pas la création parce que pour la plupart c'est des outils qui existaient déjà, mais qu'on a mis en con-*

cordance les uns avec les autres (...) pour pouvoir donner quelque chose de cohérent » (J55, L398-402)

Un développement du pouvoir d'agir

➤ *Faire prendre conscience*

Jade nous explique que dans un premier temps, les jeunes viennent à la Mission Locale « *chercher du travail (...) c'est évident on vient à la Mission Locale pour chercher du travail, point. Une formation et du travail* » (J47, L320-321). Elle dit que dans cette première rencontre avec le jeune on est dans une « *question politiquement correcte* » (J47, L319).

Mais que passé cette étape du premier rendez-vous « *on s'aperçoit qu'il y a beaucoup plus de freins (...) de blocage* » (J47, L321-322). Jade nous explique alors que pour certains d'entre eux, les critères qu'ils se sont fixés en termes de rémunération, de zone géographique, de type de poste sur lesquels ils vont se positionner sont des freins et qu'il n'est pas possible pour eux d'en déroger car ils n'y pensent pas, ils ne savent pas qu'ils peuvent. Elle nous explique que son objectif va donc être de leur « *donner des indications sur les critères qu'ils se donnent (...) pour regarder un petit peu au-delà des œillères qu'ils peuvent se donner* » (J47, L331-332) « *les faire regarder* » (J47, L335) afin de « *les faire bouger* » (J47, L334).

Qu'à l'inverse elle va rencontrer des jeunes qui n'ont pas établi de critères et qui recherchent « *tout azimut* » (J48, L336) ceux-là, « *il faut un petit peu les recentrer* » (J48, L337). Elle dit que malgré leur bonne volonté et leur envie d'y arriver ça « *les éclate tellement que ça ne peut pas fonctionner* » (J48, L339). Durant cette animation au portfolio l'idée était de leur faire parler de leurs expériences, de « *leur faire prendre conscience* » de leurs expériences, qu'il n'y en a pas de petites et que toute expérience est riche.

➤ **Un collectif agissant**

Pour Jade, le collectif est passionnant, elle trouve que « *la dynamique de groupe apporte énormément de choses* » (J29, L156-158) et que ce sont les candidats entre eux qui développent cette dynamique. Elle pense que parce que « *le groupe est riche, les gens sont riches (...) sur ce qu'ils peuvent avoir à dire de leur vie.* » (J53, L367). Au sein du groupe, prendre la parole n'est pas une chose simple, certains outils « *étaient fait à base de jeux* » (J54, L379). Cette approche qualifiée de « *très intéressante* » (J54, L381) par Jade, permettait aux jeunes de parler d'eux sans réellement parler d'eux, tout était basé sur de l'implicite. Cette approche a permis aux individus du collectif de rentrer dans un climat de confiance et de considérer leur place dans le groupe, Jade l'évoque d'ailleurs parfaitement « *sur les premiers temps on est vraiment à, à donner confiance aux gens sur leur propre présence. C'est-à-dire leur présence (...) ils ont leur place dans le groupe* » (J54, L383-384) mais que cette place à certain moment « *ils la prennent plus que d'autres donc là il faut recanaliser les choses* » (J54, L385-386). Il s'agit donc pour l'animateur de temporiser certaines choses et de redonner à chacun sa place, faire respecter une parité des places dans le groupe. Elle qualifie cela de « *passionnant* » (J54, L390).

Cet accompagnement au portfolio a permis aux jeunes d'évoluer « *en termes de prise de parole, en termes de prise de confiance en soi, des gens qui au premier jour n'osent pas parler et pis qui au cinquième jour rigolent avec les autres, s'ouvrent etc...ça effectivement l'évolution on la voit* » (J73, L556-558). Pour Jade, « *le fait de travailler sur un temps collectif, sur quelques heures combinées, ouvre différemment l'attitude et la vision de l'autre* » (J84, L629-630), reprenant l'exemple d'un jeune qui était en difficulté elle dit que le dispositif collectif a « *permis d'ouvrir des portes là où la porte était verrouillée* » (J84, L635-636).

Synthèse et conclusion de l'entretien de Jade :

Pour Jade cet accompagnement au portfolio est synonyme de *partage* , « partage d'une situation d'animation avec une personne un moment donné et on partage avec des personnes (...) partage des heures de vie, on partage des moments, on peut partager un fou rire, on peut partager un moment euh plus solennel et un peu difficile euh ; donc c'est le partage de plein de choses » (J79, L596-600). Un partage qui implique un investissement important et qui nécessite un réajustement perpétuel de sa posture, tant vis-à-vis des jeunes accompagnés que du professionnel qui co anime le groupe. Pour elle le portfolio c'est un moment où l'on prend « *le temps de réfléchir sur soi* » (J77, L583). Cet exercice est complexe, il peut remuer des choses et déstabiliser la personne. Mais c'est aussi un moyen de faire prendre conscience aux jeunes de ses capacités et peut être de travailler différemment avec un public que l'on rencontre au quotidien. Jade, évoquant le cas d'une jeune à qui elle avait prescrit cette session dit « *pour moi lui proposer cette action c'était peut-être, à un moment donné mieux lui faire prendre conscience qu'elle était capable de pleins de choses* » (J84, L619-621). Pour elle ce partage est synonyme d'une coopération réussie avec les jeunes et les co-animatrices des sessions.

5.2 Elisa le portfolio comme temps de valorisation

L'expérience :

➤ *Le parcours*

Elisa nous explique qu'elle a eu un parcours très diversifié passant par des emplois alimentaires en tant que vendeuse, agent de service hospitalier, agent d'accueil, secrétaire et que toutes ces expériences ont été « *très enrichissante humainement* » (EL3, L17). Et puis que de fil en aiguille elle a évolué au sein de l'entreprise où elle était attachée de formation où elle a animé « *des formations à la communication* » (EL5, L54-55). Embauchée en tant que formatrice chez Alire elle a travaillé « *auprès de publics euh illettré et analphabète* » (EL7, L77) pendant 2 ans avant d'intégrer la mission locale où elle exerce depuis maintenant 16 ans. Forte d'une expérience pluridisciplinaire elle considère qu'il y a un « *fil rouge* » dans son parcours caractérisé par « *un lien dans la relation à l'autre et dans la notion (...) d'apporter une aide un soutien* » (EL10, L98-99). De par les opportunités professionnelles qui se sont présentées à elle, elle considère qu'elle a toujours eu beaucoup de chance et nous dit qu'elle finira sa carrière à la Mission Locale.

➤ *La prise en compte de l'expérience*

Elisa nous dit que lorsque la Mission Locale a décidé de développer des ateliers collectifs elle se sentait légitime à les animer elle nous dit que son expérience préalable en tant que formatrice où elle animait des groupes, « *ses aptitudes à l'animation pouvaient servir la structure* » (EL11, L116). Elle dit qu'elle « *pensais (euh) avoir un rôle à jouer* » (EL11, L114) et donc des ateliers techniques sur l'orientation professionnelle ont été mis en place. Ainsi, lorsqu'a été présenté cette action au portfolio, avec de l'animation de groupe, cela lui semblait évident de se positionner. Relatant les difficultés qu'elle a pu rencontrer dans

cette animation au portfolio elle fait notamment référence à la gestion des moments de *crise*. En effet, elle nous explique qu'il y a eu des moments intenses, des moments où les jeunes ont été remués et submergés par leurs sentiments. Que les exercices ne sont pas neutres et peuvent à certains moments faire resurgir des moments de vie douloureux. Elisa nous dit que si elle avait été confrontée à ce genre de situation au « tout début de sa carrière » *« j'aurais certainement pas su gérer le moment »* (EL47, L325), et que c'est *« l'expérience des situations identiques qui a fait que plus on avance dans l'âge mieux on gère ces situations-là. »* (EL47, L323-324).

➤ *Regard sur le métier*

Elisa nous dit que son travail lui plaît, ce qui lui plaît c'est *« de travailler auprès des jeunes »* (EL10, L102) et que pour elle c'est une *« vocation »* (EL10, L103). Elle dit que dans son métier il y a des comptes à rendre et qu'il y a de la pression sur des objectifs à atteindre et que cela *« altère un petit peu la fonction (...) même de conseillère »* (EL10, L104-105). Elle a vu son métier évoluer avec la mise en place de permanences en ruralité, que c'est un public *« un petit peu différent du public (...) urbain et y avait nécessité d'aller vers eux, surtout pour des jeunes qui étaient en difficulté de mobilité »* (EL 10, L110-111) et que dans un même temps se sont *« développés petit à petit aussi, en plus de la relation en face à face, des ateliers collectifs »* (EL11, L113). Evoquant ce dispositif au portfolio elle se dit de *« plus en plus convaincue »* que malgré les *« les directives gouvernementales qui sont de mener les jeunes à l'emploi, mais je suis de plus en plus convaincue qu'il faut des temps comme ça pour les jeunes gens »* (EL69, L451-543).

L'accompagnement

➤ *Un regard singulier de l'accompagnement*

Elisa dit que l'accompagnement pour elle c'est « *être guide* » (EL32, L247) et c'est faire avec. Elle développe sa pensée en nous disant qu'elle ne fait pas pour ni à la place de l'accompagné mais « *je fais avec* » (EL32, L248). Elle appuie son discours en se référant à un texte de Paulo COELHO qui dit qu'aider quelqu'un c'est une bonne chose mais que trop l'aider risque de l'emmener vers la difficulté. Cependant, un peu plus loin dans son discours elle nous dit que pour elle, il est nécessaire « *qu'il y ait (...) une unité pour qu'on produise* » (EL33, L253-254). Mais que si le jeune se trouve en difficulté et si le temps ne permet pas de faire ensemble le cv, à ce moment-là elle va le faire. Pour elle, il s'agit simplement « *d'apporter de l'eau au moulin* » et faire « *qu'en retour le jeune est satisfait* » (EL33, L257). Elle dit qu'elle ne le fait pas totalement puisqu'elle transforme à partir des éléments transmis par le jeune « *je le construis après, à partir de leur éléments* » (EL34, 267-268) Elle insiste sur le fait qu'il faille expliquer ce qui est important à travailler dans le cv car par la suite ce sera à lui de jouer et qu'elle ne sera plus là. Elle dit qu'ainsi le jeune a « *un outil devant lui qu'il a pas produit lui-même mais au moins qui fait partie du travail qu'on doit faire ensemble* » (EL33, L258-259). Pour elle l'accompagnement c'est aussi leur donner « *des astuces, des petits outils qui vont (...) alimenter un peu leur apporter des cordes à leur arc* » (EL36, L 278-279) « *c'est ça pour moi accompagner, c'est apporter de l'eau au moulin* » (EL37, L281) elle conclut en disant « *c'est ma façon de voir l'accompagnement et c'est très important pour moi* » (EL 40, 291) mettant en avant l'idée de don dans la relation, « *c'est ma façon de donner à l'autre, de lui permettre de recevoir* » (EL40, L292). Cette façon de donner les amènerait selon elle à devenir autonome, leur permettrait d'arriver « *à faire tout seul* » (EL38, L283) Cette relation est une source de satisfaction pour Elisa « *quand un jeune est satisfait, bah bien sur, on est quand même content quoi* » (EL40, L294-295). Elle dit que c'est sa façon à elle de concevoir l'accompagnement, pour « *qu'ils arrivent à faire tout seul et parce que ils ne savent pas, et comme ils ne savent pas, il faut bien qu'on leur montre* » (EL38, L283-284).

Pour Elisa l'accompagnement au portfolio c'est faire émerger les intérêts et les valeurs des jeunes et la finalité est de « *permettre aux jeunes participants de trouver une voie* » (EL14, L139). Et pour en arriver à cela il faut leur « *permettre de s'exprimer* » (EL15, L156). Elle emploie les termes « *d'aller chercher en eux, un peu (...) ce qu'ils sont* »

(EL14, L148-149). Mais cet accompagnement ne peut se faire sans avoir préalablement créé un climat de confiance, il faut selon elle, « *poser un cadre de confiance* » (EL29, L227) et que l'instauration de ce cadre de confiance se joue sur « *les premiers mots qu'on va prononcer* » et vont faire « *que le jeune va adhérer ou pas* » : « *c'est les premiers mots, c'est la prise en compte* » (EL28, 220-222). Elisa nous précise qu'au travers ce dispositif il y a vu « *une autre valeur par rapport à un aspect (...) prise en compte de la personne* » (EL 11, L119-120) et que le portfolio amène à travailler d'autres champs que celui du professionnel et que de toutes façons, si on ne travaille pas ces champs avec les jeunes « *il n'y aura pas d'avancée dans son parcours* » et qu'il va rester dans un « *champ de stagnation* » (EL200-202).

➤ ***Un accompagnement global***

Pour Elisa son métier de conseillère en insertion professionnelle consiste en effet à travailler « *sur la formation, l'emploi et les volets transversaux que sont la santé, la mobilité, le logement euh les finances, la citoyenneté.* » (EL64, L431-433) que durant cet accompagnement au portfolio tous ses aspects ont été pris en compte et que cela est nécessaire. Que durant ces ateliers « *on est quand même rentré dans des situations personnelles qui n'auraient jamais été évoquées en face à face* » (EL64, L434-435) Cette dimension plus personnelle qu'engendre l'accompagnement au portfolio crée une sorte de complicité entre les individus qui composent le groupe car cela engage un dévoilement du soi nécessitant d'avoir confiance en chacun. Elle explique aussi que ces phases de « dévoilement » peuvent engendrer des moments d'émotions intenses. Des moments qu'il faut savoir gérer. Ces instants qualifiés de « *difficiles, euh oui, insurmontables non* » (EL47, L321) peuvent entraîner des situations de lâcher prise de la part du jeune, une situation de larmes par exemple, par ce que le jeune aura été en prise avec ses propres émotions. Qu'elle « *n'occulte pas l'émotion de la personne, euh je la prends en compte, on s'arrête un instant pour en parler, on est tous ensemble, on va lui renvoyer des choses euh pour lui permettre de se ressaisir et toujours dans un esprit positif* » (EL49, L333-335). Que ce travail d'introspection sur leurs situations de vie qui a pu être quelque fois douloureux leur a permis « *d'avoir une meilleure idée d'eux-mêmes* » (EL25, L211). Que cet accompagnement a

permis aux participants de se sentir valorisés et qu'en valorisant leurs expériences ils ont avancé. Elle dit que les outils avec lesquels travaillent les jeunes portent sur des champs beaucoup plus larges que simplement le *Faire* et qu'il « *y a des choses qui euh vont forcément porter sur euh l'ETRE* » (EL14, L139). Ce qui l'a particulièrement intéressée sur ce dispositif c'est qu' « *on était plus là trop sur le professionnel, mais sur le personnel, ce qui est quelque chose qui m'intéresse énormément* » (EL11, L120-121). Et que même si la finalité du portfolio était de se constituer un outil qui permette de mieux se présenter face à un employeur « *le contenu touchait plus à faire émerger de la personne, ses intérêts, ses valeurs, son parcours de vie qui pouvait l'aider à comprendre (...) différentes situations de sa vie et à du coup avoir une vue globale* » (EL12, L125-127).

➤ **Une posture spécifique :**

Lorsqu'Elisa évoque sa posture en entretien avec un jeune elle dit que c'est sa « *silhouette qui s'assoit sur la chaise du jeune avant le jeune* » (EL18, L175). Elle nous explique que maintenant dans un agir plus conscient, elle cherche à se mettre à la place de son interlocuteur « *je veux absolument me mettre à la place du jeune* » (EL19, L178) que ce qu'elle cherche en arborant cette posture c'est de le comprendre et d'« *améliorer la communication avec lui* » (EL20, L181). C'est sa façon d'instaurer un climat de confiance, elle tente de se mettre à sa place et de comprendre sa situation afin de pouvoir lui « *faire des propositions qu'il acceptera ou pas* » (EL20, L185). Elle nous explique que cette posture lui permet de s'assurer que le jeune comprend qu'elle n'est pas dans une position de dominé-dominant, et que l'enjeu de cet accompagnement est justement une posture de réciprocité et de parité des places. Cette situation passe par une phase d'écoute puis par une phase de reformulation elle vérifie ainsi auprès du jeune qu'elle a bien compris ses attentes.

En terme de posture ce qui est important pour elle c'est « *l'accueil, c'est le sourire, c'est la dynamique* » (EL28, L223-224), il faut qu'ils aient « *en face d'eux (...) des gens qui sont plutôt dynamiques* » (EL28, L223-224) elle précise que le fait de maîtriser « *tout*

ce qui était technique d'animation » (EL28, L225) prend tout son sens et que cela est nécessaire.

Pour elle il s'agit de créer un espace de coopération afin d'aider le jeune à avancer dans son parcours c'est « *faire en sorte qu'il y ait une unité pour qu'on produise* » (EL33, L254) c'est-à-dire être « *là leurs côtés, on était guide on a apporté de la matière* » (EL43, L306) ». Elle dit que sa posture, qu'elle soit en face à face ou en collectif ne change pas « *je pense être la même* » (EL30, L232) et que dans un groupe c'est une relation de donnant-donnant entre le formateur et les individus constitutifs du groupe « *c'est une réciprocité pour moi* » (EL55, L376). Lors de certains exercices ce qui a été important pour Elisa c'est d'avoir participé à ce qu'elle qualifie de « *petits échauffements* » (EL57, L389) que cette posture de proximité avec eux fait que la « *mayonnaise prend* ».

➤ *Un travail partenarial*

Evoquant cette animation au portfolio elle nous dit que ce qui a été important c'est un « *binôme qui fonctionne bien* » (EL27, L214). Ce travail partenarial a une incidence directe sur le ressenti des jeunes car ils ont ressenti « *une entente entre les 2 personnes qui constituent le binôme* » (EL27, L215) et que cela passe par « *un langage identique, un langage commun, une volonté commune de les aider* » (EL27, L215-216) et puis par des outils qui ont été créés ensemble qui permettent d'avoir une ligne directrice commune. Elle parle d'une « *collaboration précieuse* » (EL26, L207) durant ces ateliers mettant en avant l'importance de la cohésion dans le groupe et précisant que c'est « *le formateur qui apporte ça* » (EL55, L375) L'animateur a toute son importance dans le collectif il est là pour « *faire prendre la mayonnaise* » (EL57, L390) mais qu'il arrive que quelquefois cela ne fonctionne pas malgré l'investissement et l'envie de bien faire. Faisant référence à un vécu proche en termes d'animation d'atelier d'orientation elle se remémore que durant cette session de plusieurs jours, rien ne s'est passé. Les jeunes étaient là, ils ont participé, mais ils n'ont pas communiqué entre eux. Elle a vécu cette expérience comme quelque chose de « *douloureux* » (EL57, L391) et elle ne s'explique pas pourquoi cela n'a pas pris. Cher-

chant à se remémorer les faits elle émet l'hypothèse que cela venait peut-être du fait que l'animatrice n'avait jamais animé cet atelier ou du fait que les jeunes présents étaient confrontés à d'autres difficultés « *des difficultés (...) plus psychologiques que des difficultés à trouver une orientation professionnelle.* » (EL61, L414-415). Quoi qu'il en soit elle pense que plus que du binôme cela venait de « *la façon de mener le truc* » (EL54, L371) et que « *les formatrices n'y sont pas non plus pour rien. De permettre la cohésion dans le groupe* » (EL30, L237-238).

Un développement du pouvoir d'agir

➤ *Faire prendre conscience*

Elisa dit que les jeunes ont rarement l'occasion de parler d'eux et que ces sessions au portfolio leur ont permis de mieux se connaître. Que cela commence par se poser des questions sur soi-même « *on commence par ça, euh qui je suis, est ce que je me connais ? Comment je peux mettre en avant mes, mes mes qualités, mes défauts enfin comment je peux traduire un défaut en qualité avant de passer à tout ce qui est geste professionnel, environnement* » (EL14, L143-149). Que lors des travaux en groupe il leur est demandé de travailler sur des expériences vécues et qu'ils doivent « argumenter » leurs propos « *ils devront argumenter, expliciter les adjectifs qu'ils auront euh choisis en faisant état d'expérience personnelle, de situation dans lesquelles ils se sont trouvés* » (EL16, L161-162) que cette étape est nécessaire à la conscientisation de ce qu'ils sont et ce qu'ils sont capables de faire « *c'est essayer de les amener à donner un sens au mot qu'ils vont mettre en avant* » (EL16, L166) de façon à comprendre par eux-mêmes ce qui s'est joué à ce moment-là. Ces exercices contribuent ainsi à faire prendre conscience au jeune que toute expérience apporte quelque chose. Elle pense que l'accompagnement c'est certes l'accompagnement vers l'emploi ou encore vers la formation mais c'est « *aussi et surtout l'accompagnement pour euh, l'accompagnement pour savoir ce que l'on aime dans la vie dans les métiers. Et c'est ça que je vais chercher chez eux.* »

Selon elle, tout individu est « *né avec une carte qu'on alimente (...) donc je vais aller sortir ce qu'il y a de ma carte pour essayer maintenant de faire quelque chose* » (EL14, L151-153) que cette carte est composée de bons comme de mauvais moments et qu'il faut composer avec pour avancer.

➤ ***Un collectif agissant***

Pour Elisa le groupe est synonyme de richesse, elle dit que les jeunes expriment souvent le fait que « *justement c'était bien d'être dans un groupe, parce que ça a rendu plus riche euh la production* » (EL393-394). Se remémorant ce collectif du portfolio elle nous explique qu'ils étaient au départ « *un au milieu de (...) 6 et puis d'un seul coup y a une espèce de cohésion qui s'forme, une espèce de bulle* » (EL50, L342-344) et qu'ils sont passés d'un « *mutisme (...) à des échanges et des joies d'être ensemble* » (EL50, L340-341). Elle dit que pour elle « c'est là qu'on gagne » (EL, L346), quand ils ont l'impression de se connaître depuis longtemps et que « *la bulle est complètement constituée* » (EL50, L344).

Le groupe était composé de profils bien différents mais que « *l'idée de ce que ça contenait, de ce qui constitue le portfolio est la même pour tout le monde* » (EL46, L316-317) et qu'au sein de ce groupe il y a « *des participants qui fonctionnent ensemble et y a tout ce que eux voilà (...) vont produire au sein du groupe dans leur relation entre eux* » (EL30, L236-237). Parce qu'à un moment donné, ces jeunes qui peuvent être dans le flou et qui ne « *savent plus du tout dans quoi s'engager* » (EL14, L140-141) vont avoir l'occasion de parler d'eux, d'échanger et de confronter leur histoire à celles des autres. Elisa nous raconte à l'issue de notre entretien, que malheureusement nous n'avons pas enregistré, que dans ce groupe au portfolio participait un jeune Tunisien qui avait vécu le printemps Arabe et y avait perdu son meilleur ami. Qu'il avait eu le courage de raconter son histoire aux membres du groupe et que ceux-là, malgré les soucis qu'ils pouvaient eux-mêmes rencontrer se sont sentis humbles devant ce témoignage poignant. Un certain nombre d'entre eux n'avaient jamais entendu parler de ces affrontements et devant un tel vécu et une telle

marque de confiance face à ce témoignage une formidable cohésion de groupe s'est créée et un esprit de solidarité a émergé.

Pour Elisa, ces ateliers collectifs ont créé « *une espèce de complicité (...) qui facilite la relation* » (EL64, L436-437) et que cela est « *très important pour eux, par ce que c'est pas des choses qui vivent (...) au quotidien* » (EL65-66, L439-442). Elle qualifie ce temps collectif de « *moment enchanteur (...) un temps de bien être par l'oubli des difficultés de la vie* » (EL67, L445-446).

Synthèse et conclusion de l'entretien de Elisa :

L'idée de *valoriser* l'autre semble au cœur de la dimension d'accompagnement pour Elisa, en effet à plusieurs reprises elle fait état de cette nécessité de valoriser l'autre, son parcours, ses expériences... « *de ne rechercher euh tant dans les propositions que je vais lui faire, que dans les situations qu'il va me présenter mes aspects plutôt positifs de façon à le valoriser*. » (EL23, L195-196) « *si il n'y a pas de valorisation, y aura pas de, y aura pas d'avancée* » (EL24, L198), « *si à un moment donné on valorise pas même une toute petite expérience(...), il va rester dans un champ, sur un champ euh de, de, de, de stagnation* » (EL25, L200-202), « *Je crois qu'on est arrivé euh par les outils qu'on a pu utiliser à, à permettre aux participants de, bah, de se sentir valorisés* » (EL208-209).

Elle dit que les jeunes n'ont pas un avenir tout rose, que « *la vie d'aujourd'hui, en l'occurrence pour les jeunes, est pas une vie très positive* » (EL69, L454-455) et qu'ils ont rarement l'occasion de parler d'eux. Pour elle, leur permettre d'avoir ces temps d'évocation d'eux, de prendre un temps pour parler et échanger permet de créer des liens mais également d'apprendre sur eux-mêmes, de prendre conscience de leur capacité.

5.3. Christelle le portfolio comme temps de conscientisation

L'expérience :

➤ *Le parcours*

Christelle est conseillère en insertion sociale et professionnelle au sein de cette Mission Locale depuis maintenant 14 ans. Titulaire d'un BTS en Economie Sociale et Familiale, elle qualifie son parcours professionnel de « *parcours professionnel qui est lié qui est logique* » (C3, L14) précisant qu'elle a « *toujours eu à cœur de travailler par rapport au projet de la personne, projet de vie, projet personnel* » (C3, L18-19).

Elle nous explique qu'elle a commencé par être formatrice dans un GRETA en 1989 et qu'elle a évolué au sein de cette structure vers un poste de « *coordonnatrice sur un dispositif de formation individualisé* » (C3, L25-26) en 1998. Qu'à l'époque elle était sur de l'analyse de parcours et qu'elle était « *amenée à travailler en décortiquant les parcours des personnes pour pouvoir arriver à leur proposer une formation qui pouvait correspondre à leurs attentes. En mettant en parallèle leur capital et leur besoin à venir* » (C3, L20-22). Dans ce cadre elle travaillait en partenariat avec différentes structures, dont la Mission Locale et qu'elle s'est vue proposer par ses partenaires de l'époque de postuler à cet emploi. L'intérêt pour elle était que cela lui permettait d'être sur quelque chose « *de beaucoup plus large, au niveau de la prise en charge, de la prise en compte* » (C3, L38-39), quelque chose de « *plus global par rapport au public* » (C3, L35). Elle a donc démissionné du GRETA et intégré la Mission Locale le 1^{er} juin 2000. En 2003 elle voit ses fonctions s'élargir et rejoint le point relais conseil en VAE. Christelle nous dit que toutes ces expériences lui ont permis de mettre des couleurs dans sa vie professionnelle, qu'elle ne peut « *pas être monotache* » et qu'elle a « *besoin de renouveler ses compétences régulièrement (...) de renouveler de nouveaux défis* » et que globalement tout cela « *répondait à mes besoins* » (C4, L 46-50).

➤ **La prise en compte de l'expérience**

Pour Christelle, son expérience passée au GRETA était un accompagnement « *sur un temps de vie avec un diagnostic un, voilà des besoins, une identification de besoins, des emplois d'objectifs, réalisation d'objectifs en conclusion* » et qu'elle était « *sur quelque chose de très court* » (C3, L 36-38). L'intérêt qu'elle voyait à postuler à la Mission Locale en tant que de conseillère en insertion sociale et professionnelle c'est qu'elle pouvait « *toujours travailler (...) sur l'identification du parcours antérieur* » et que la spécificité du poste lui permettait d'aller vers « *quelque chose d'autre dans (...) le cadre du futur de la personne, des jeunes* » (C3, L41-42). Elle nous explique qu'ensuite, en intégrant le point relais conseil en VAE « *ça faisait écho aussi (...) à mon histoire, à mon vécu professionnel jusqu'à maintenant* » (C3, L56-57) que pour elle c'était une source de satisfaction et qu'elle s'est « *réellement éclatée (...) dans le sens ou ça faisait réellement écho à ce que je connaissais avant quand j'étais au GRETA sur l'analyse des compétences des gens* » (C3, L43-45).

Pour Christelle et dans cet accompagnement spécifique au portfolio la prise en compte de l'expérience est essentielle. Selon elle « *ce qui est important c'est d'avoir déjà fait de l'animation de groupe.* » (C33, L244) précisant qu'elle avait cette expérience d'animation « *moi par mon activité professionnelle de départ, quand j'étais formatrice euh voilà, je maîtrisais* » (C33, L245) mais que cela ne suffit pas, « *il s'agit aussi d'être parfaitement au clair avec c'qu'est un portfolio* » (C33, L245-246). Elle nous expliquera plus tard, après l'entretien, qu'elle a fait son propre portfolio il y a quelques années et qu'elle connaît donc les limites et les dangers d'un tel outil.

➤ **Regard sur le métier**

Christelle évoquant l'évolution de son métier parle de « *mutation* » (C9, L78) de son travail. Se revendiquant « *de la vieille garde* » (C8, L69) elle dit qu'à son arrivée à la Mission Locale « *on prenait le temps de travailler avec les assistantes sociales,*

d'accompagner le jeune dans ses démarches administrative (...) et on travaillait sur l'emploi » (C9, L79-80) et qu'aujourd'hui « on est beaucoup plus sur l'entrée formation-emploi » (C9, L80-81), que c'est « lié à une politique générale » (C9, L82). Elle se dit confrontée à une problématique de rendre des comptes et d'atteindre des objectifs structurels, mais que ses « chiffres emploi ne seront jamais les meilleurs de la structure » (C11, L88-89), que son directeur le sait car ce qui compte pour elle, c'est de prendre « le temps de travailler le reste avec les jeunes » (C11, L89-90). Elle dit que son métier est « indescriptible » (C12, L94). Qu'en effet, ce qui est indescriptible et compliqué c'est de « raconter ce que l'on fait » parce que pour elle le métier est « redéfini à chaque (...) accueil » (C12, L96). Elle nous dit qu'au niveau de la législation son métier est résumé ainsi « notre mission générale est d'accompagner un jeune » et que les textes précisent « un jeune de 16-25, sorti du système scolaire euh et de l'accompagne jusqu'à ce qu'il soit en emploi durable » (C13, L101-103) mais que ça ce sont les textes et que cela n'est pas si simple. Pour elle, la dimension de son poste est beaucoup plus vaste car « on va être à la fois euh médiateur, à la fois papa, maman, à la fois assistante sociale, à la fois conseiller, parfois conseiller conjugal » en fonction des problématiques rencontrées par le jeune et que par conséquent « y a pas de définition pour moi de, limité de mon métier » (C13, L105-108).

Christelle appuie très fortement sur l'intitulé de son poste **Conseillère en Insertion Sociale et Professionnelle** et se refuse à faire le raccourci « de certains qui disent qu'on est conseillère en insertion professionnelle » (C8, L68). Elle dit que ce poste a un titre et que « le social a toute sa place dans notre activité » (C8, L69), « on peut vouloir faire autant d'accompagnement qu'on veut, les emmener vers l'emploi, la formation etc si à côté le social n'est pas stable, si on a pas réglé les problèmes de fond sur le logement, la mobilité etc euh, on, il se produira rien. On a un échec au bout de toutes façons ! » (C8, L69-73). Pour elle son métier c'est réellement la prise en compte globale de l'individu et elle ponctue en affirmant « donc je suis conseillère en insertion SOCIO-professionnelle » (C8, L73).

L'accompagnement

➤ *Un regard singulier de l'accompagnement*

Pour Christelle, son métier est singulier et cette singularité « *vient de la personne que l'on a en face de nous* » (C13, L98-99) Elle se qualifie comme une « référence », elle emploie d'ailleurs des symboles forts pour donner sens à ce terme de *référence* parlant d'un « *phare au milieu de la mer* » (C14, L122-123). Elle se dit également « *dans le côté à côté (...) dans le guide, mais pas dans l'assistanat* » (C18, L132), faire pour eux « *n'a pas de sens* » (C18, L134) nous dit-elle.

A plusieurs reprises Christelle évoque le mot *capital* , faisant référence à ce que l'on apprend de l'expérience, elle pense que dans son métier aujourd'hui c'est cela « *qu'il faut arriver à valoriser* » (C55, L390), qu'il n'y a pas de petite expérience et que chacune d'entre elles peut apporter « *un petit capital ou peut être un gros capital, mais il ne faut rien laisser de côté* » (C55, L388-389) et que son accompagnement elle l'envisage à partir de ces éléments. Elle dit aussi qu'elle-même essaie d'alimenter ce capital « *j'essaie de les, leur donner tout le capital utile pour que les étapes puissent être réussies et puissent s'enchaîner correctement* » (C17, L126-127), que de cette façon elle contribue à leur prise d'autonomie et afin « *qu'ils puissent devenir adulte* » (C20, L140) pour qu'ils « *puissent faire des choix (...) et qu'ils puissent arriver (...) à avoir une ligne de conduite* » (C20, L142-143).

Elle dit que chaque jeune est unique et que même si quelquefois certains peuvent avoir des « *parcours un peu identiques* » (C21, L148), « *c'est pas la même histoire que je vais vivre avec les jeunes (...) c'est une histoire différente* » (C21, L150-151) et que son « *travail est différent pour chaque jeune obligatoirement* » (C21, L152-153). Elle parle de créativité, que cette création « *se fait par rapport à l'histoire de la personne* » (C21, L146-147) et que dans ce rôle-là, elle tente d'« *inventer des nouveaux parcours, des nouvelles idées (...) on va essayer d'associer de nouvelle chose ensemble* » (C13, L98-100).

Pour elle, son rôle est de les accompagner « *dans cette démarche-là de prise de conscience* » (C7, L63-64). Relatant ces sessions d'accompagnement au portfolio elle dit que c'était « *une aventure un peu particulière (...) cette histoire de portfolio là* » (C24, L174-175). Que cet accompagnement était complexe car le dispositif consistait à ce que les jeunes concernés arrivent « *à identifier des compétences, à identifier des points de caractère, à identifier des particularités au travers de l'activité du groupe* » (C24, L179-180) et que pour cela « *il faut arriver à ce que chaque jeune comprenne là où on va avec son profil, avec son histoire* » (C24, L181-182). Elle dit qu'au départ les jeunes ne savent pas ce qu'est un portfolio « *ils savent pas à quoi ça correspond ils savent encore moins à quoi ça va leur servir* » (C25, L187-188) et qu'afin qu'ils s'engagent pleinement ils doivent comprendre son utilité et cela passe par une mise en confiance. Il faut qu'ils arrivent « *à nous faire assez confiance pour se laisser emmener dans notre histoire* » (C25, L190-191) car c'est bien cela aussi le portfolio, c'est les emmener sur leur propre histoire de vie. Elle dit que « *ce genre d'action là c'est hyper compliqué, mais c'est un vrai bonheur* » (C24, L183-184).

➤ ***Un accompagnement global***

L'accompagnement qu'elle va mettre en œuvre « *va être défini en fonction des besoins de la personne* » et que ces besoins « *sont définis en fonction de sa vie, en fonction de son histoire, de son passé, de son vécu* » (C14, 111-113). Pour Christelle « *on ne peut pas faire du bon boulot si à côté on a pas travaillé le reste, les autres champs, c'est obligatoire* » (C10, L84-85) et que c'est important pour elle de prendre « *le temps de travailler le reste avec les jeunes* » (C11, L89-90).

Elle nous dit que dans l'accompagnement au portfolio on est aussi sur du global « *y a pas à dire on est pas que sur du professionnel, on peut aller gratter des points sensibles* » (C33, L247-248). Que cet accompagnement-là peut provoquer en eux « *des charges d'émotions* » (C34, L252) car « *on va taper avec ces exercices là (...) sur des choses qui*

peuvent être fragiles chez les personnes » (C39, L279-280) , que cela peut être, parfois « douloureux », « parfois heureux » (C34, L254) et qu'il faut savoir le gérer.

Dans cette prise en compte de la personne Christelle s'est *« toujours attachée à penser que les gens avaient un capital et que ce capital-là, qu'il soit social, qu'il soit professionnel, il fallait pas l'oublier et qu'il pouvait servir, au contraire, de réellement de base, de fondation à autre chose. » (C6, L58-60) et qu'il « faut aller tirer absolument des choses (...) si on veut pas les laisser sur le bord de la route, à rien produire » (C50, L349-351)*

➤ *Une posture spécifique*

Christelle dit qu'en tant que professionnelle elle *« essaie de faire en sorte de donner le même service à tous » (C22, L166).* Que son implication *« est au niveau des actes » (C22, L161) et pas de sa personne.* Qu'à certains moments et en fonction de l'autonomie du jeune qu'elle accompagne elle va pouvoir *« faire des démarches, lancer des démarches » (C22, L 155-156) mais qu'en aucun cas elle va faire à leur place, qu'elle n'est pas « dans l'assistantat » et qu'elle a un rôle de « guide » (C18, L132).* Cette posture vise pour elle à les rendre acteur *« pour qu'ils fassent de plus en plus dans un niveau d'autonomie de plus en plus (...) important » (C20, L139-140).* Pour elle c'est être présente pour eux et être disponible *« il sait que je vais être euh disponible pour lui et qu'il peut me solliciter à tout moment » (C17, L128-129).*

Dans le cadre d'une animation telle que le portfolio, pour elle ce qui est important c'est de rester attentif aux signes extérieurs du jeune, il faut *« observer, faut être attentif à tout, au moindre geste, à la moindre mimique, à la moindre moue, (...)au moindre de signe de déception (...) de tristesse » (C39, L276-278), « il faut être attentif aux signes que nous envoie le jeune au-delà de ce qu'il va dire. Parce qu'ils peuvent toujours dire des choses, c'est le physique qui va jouer aussi » (39, L285-286).* Pour elle, être attentif à ces signes plus ou moins conscients envoyés par le jeune permet à l'animateur de réajuster sa posture et éventuellement les exercices. Elle dit qu'il n'y avait pas *« une animation figée dans le temps et que du coup ils ont « joués sur la programmation » (C39, L289-290).* Que cette

posture permet « *d'emmener et de réajuster aussi ce que l'on a à proposer par rapport au sens où va le groupe* » (C39, L288-289) et « *toujours dans le souci de ne pas laisser l'autre mal* » (C39, L278).

Dans sa posture au regard de la co-animation Christelle emploie à plusieurs reprises le terme *repositionner*. Elle nous dit que dans un premier temps on a tendance à se jauger « *on regarde comment réagit l'autre et pis on, voilà, on s'adapte* » (C35-36, L260-263). Il s'agit de « *se repositionner* » (C38, L269) face à l'autre animateur mais également face au groupe de jeunes que l'on a en face, elle dit que c'est un « *repositionnement perpétuel* » (C38, L272). Il faut trouver sa place afin de savoir « *comment intervenir par rapport à l'autre* » (C33, L240).

Face au groupe et aux exercices qui leur sont demandés elle dit que ce qui est important c'est de les mettre en confiance, « *qu'ils comprennent qu'on est pas là ni pour juger leur histoire de vie, que nos histoires de vie sont aussi très compliquées* » (C26, L197-198) et que finalement la meilleure façon de les mettre en confiance c'est « *lorsqu'on fait ça, c'est de faire avec eux* » (C26, L199) de partager ces instants, de faire qu l'on « *disparait sous l'entité conseiller (...) on revient sous l'entité individu lambda qui a son histoire de vie* » (C28-29, L209-211). Cette attitude désacralise la posture du conseiller, qui par ce partage des expériences permet de montrer que « *voilà on a assez confiance en eux pour se livrer de cette façon-là et je pense que ça aide beaucoup* » (C26, L203-204).

➤ ***Un travail partenarial***

Christelle, au moment où nous évoquons l'animation du groupe fait état d'un « *duo* » (C31, L225), d' « *aventure avec des partenaires* » (C31, L227). Elle nous explique que ce duo était composé de personnes de deux structures distinctes, des personnes avec qui elle était au préalable « *sur une relation partenariale* » (C32, L230), des relations de travail dans le cadre de son suivi avec des jeunes mais qu'elle n'avait « *jamais été amenée réellement à passer 8h par jour ensemble* » (C32, L231). Elle dit que dans ce duo elles se sont réparties les rôles, qu'elles ont travaillé en amont sur la façon qu'a chacune de « *voir les*

choses (...) comment intervenir par rapport à l'autre, qui anime quoi » (C33, L239-240). Pour elle la co-animation dans l'animation d'un groupe est importante elle pense que c'est « positif, on peut difficilement être seul face à un groupe lorsqu'on travaille sur le portfolio. » (C39, L275-276), que sur certaines activités l'une était plus sur de l'animation et l'autre « pour faire un peu de régulier » (C33, L242) elle dit : « on inversait les rôles et en fin de compte, au bout de quelques heures voilà ça s'est joué (...) ça se jouait tout seul ». (C33, L243). Que le fait d'être à deux permettait « d'observer et de partager et de d'échanger et de se dire « t'as vu qu'est ce qu'on pourrait faire là » » (C339, L287-288). Ce dialogue entre les deux animatrices sur ce qui se passait dans le groupe a permis de réajuster et de donner de la « cohérence, sens et euh matière » (C40, L295) à ce qui était en train de se jouer.

Christelle dit que ces sessions ont permis de mieux se connaître, de se découvrir « on découvre le partenaire différemment (...) et ça permet de faciliter les rapports qu'on peut avoir (...). Ça facilite les rapports, on se connaît mieux, on a moins d'hésitation ». (C32, L233-235).

➤ *Un développement du pouvoir d'agir*

Lorsque nous demandons à Christelle si selon elle ces sessions au portfolio ont permis de faire prendre conscience au jeune certaines choses, elle nous répond qu'elle ne sait pas « si ils ont pris conscience (...) mais ils ont bougé » que de toutes façons ces exercices ne sont pas anodins et qu'obligatoirement « ça fait bouger » (C41, L301-303). Se remémorant le cas d'une jeune, elle se souvient que dans le cadre de son accompagnement cela lui a permis « d'avoir des choses sur lesquelles on pouvait s'appuyer » (C46, L334) à un moment donné ou la relation en face à face n'avancait plus, cela lui a « donné des signes comme quoi euh y avait du positif » (C46, L333).

Pour Christelle « le portfolio c'est de voir quel est le capital de la personne », c'est de permettre à la personne de voir de quoi « on se sert, de quoi on se sert pas » et que dans ce sens, il a « pleinement rempli son rôle ».

Christelle nous explique que ce groupe était composé de jeunes avec « *des individualités différentes* » (C25, L194) pour elle la difficulté est de faire parler les jeunes « *c'est des jeunes qui ont un peu de mal à s'exprimer* » (C52, L361), « *c'est des jeunes qui ont un peu de mal à participer quoi et à se livrer et à jouer le jeu* » (C49, 343-344) « *il faut aller gratter* » (C52, L361-362) ce n'est pas facile pour eux d'avoir cette démarche d'introspection et cela peut être « *fatigant* » (C52, L362) pour l'animateur. Mais que malgré tout « *ils ont produit des choses (...) ils ont réussi à publier (...) à sortir de leur histoire des points importants* » (C50, L347-348)

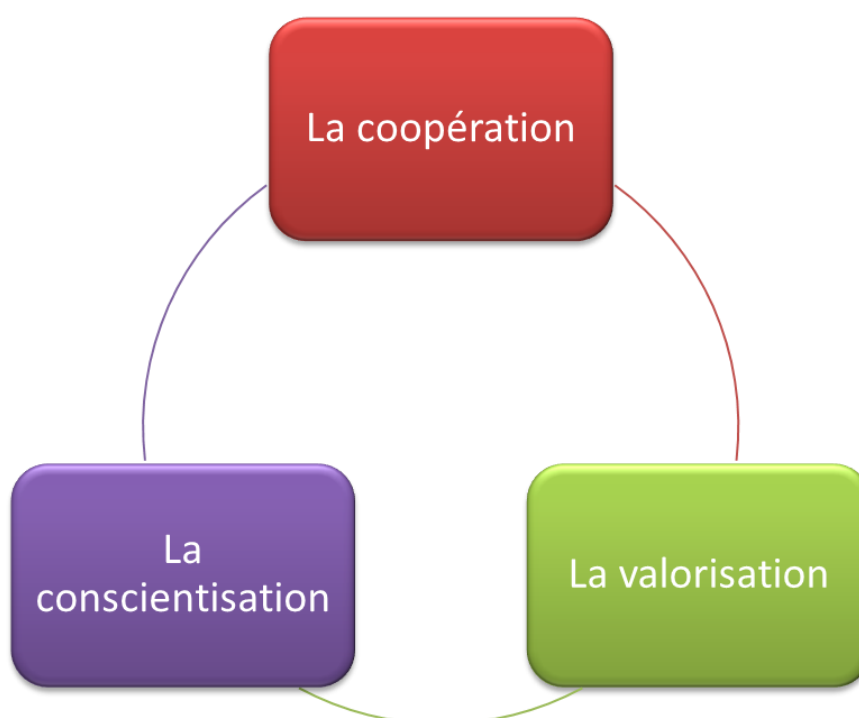
Elle conclut en disant que « *c'était sympa, c'est une belle aventure* » (C52, L362-363).

Synthèse et conclusion de l'entretien de Christelle:

Christelle met parfaitement en avant l'importance de la prise en compte de l'expérience dans la valorisation de l'individu. Pour elle, il est nécessaire de faire prendre conscience aux jeunes qu'une expérience aussi infime soit elle est emprunte d'un savoir-faire et que conscientiser ce savoir-faire peut s'avérer être une source de grande satisfaction. Elle conclut l'entretien en disant qu'il n'y a pas de petites ou grandes expériences il « *y a des moments* » (C54, L386) et que ceux-ci participent à la construction de ce que l'on est , pour elle « *chaque expérience a le mérite d'exister, a le mérite d'être étudié* » (C55, L394-395).

L'analyse de ces trois entretiens nous amène à l'idée de trois notions fondamentales dans l'accompagnement au portfolio. La *coopération* ou le *partage* entre les animateurs, qui entraîne une dynamique de groupe, un échange et un travail collaboratif favorisant l'autoformation. La *valorisation* qui est un élément essentiel de l'accompagnement au portfolio et comme le dit Elisa, « *si il n'y a pas de valorisation (...) y aura pas d'avancée* » (EL24, L198). Cette valorisation des expériences qu'elles soient grandes ou petites permet aux jeunes de *prendre conscience* de leur potentiel, de leurs valeurs et enfin de ce qu'ils sont capables de faire.

Figure 7 : La triple fonctionnalité du portfolio



Chapitre 6 : Interprétation et proposition d'ingénierie d'accompagnement au portfolio

6.1. Retour réflexif sur nos hypothèses de départ au regard de l'analyse de nos entretiens

L'analyse des entretiens menés auprès de ces trois conseillères en insertion sociale et professionnelle en Mission Locale nous amènent à faire maintenant le lien avec nos différentes parties théoriques. Dans la première partie de notre recherche nous avons problématisé notre recherche mettant en exergue un certain nombre d'hypothèses. Nous avons choisi de centrer notre interprétation autour de ces hypothèses de les mettre en mots afin de tenter d'y apporter des réponses.

❖ L'accompagnement au portfolio nécessite une prise en compte globale de l'individu et l'amène à mobiliser son pouvoir d'agir.

Cette première hypothèse sous-tend deux éléments importants dans l'accompagnement au portfolio,

- d'une part que cet accompagnement ne peut se faire sans une réelle prise en compte de l'individu dans sa globalité
- d'autre part que cette prise en compte par lui-même de ce qu'il est, l'amène à mobiliser son pouvoir d'agir et ainsi à opérer un changement.

➤ ***Une prise en compte globale***

L'usage du portfolio tend à se développer dans le domaine de la formation et se développe progressivement comme une injonction à l'insertion professionnelle. Personnalisable et adaptable cette démarche initiée en Mission Locale met en avant que chaque individu est détenteur d'un capital et que ce capital si il est conscientisé, peut être mobilisable par l'individu lui-même.

Nous l'avons évoqué dans le cadre de notre première partie, face à un contexte de plus en plus tendu et de plus en plus exigeant les jeunes peinent à s'insérer sur le marché de l'emploi. Parallèlement à cela les jeunes ont du mal à se projeter, à parler d'eux et pour parler dans un jargon d'employabilité « à se vendre ». Aussi, quoi de plus naturel que de les aider à se connaître avant de se faire reconnaître ?

La complexité de cet accompagnement réside dans le fait de permettre aux jeunes de prendre conscience de ce que le changement peut venir d'eux. Cette prise de conscience s'opère par la prise en compte d'une part de la nécessité pour le jeune de considérer son histoire et son projet de vie et d'autre part par l'intégration de toutes les données environnementales qui l'entourent. Cette approche globale apparaît nécessaire à la construction de leur parcours de vie.

L'analyse des situations dans l'accompagnement au portfolio permettraient de mieux agir, d'opérer un changement et donc de trouver des solutions adéquates en réponse à leurs difficultés. Dans l'entretien de Jade nous retrouvons cette dimension lorsqu'elle nous évoque son rôle disant qu'il est bien plus large que celui de mettre en emploi les jeunes et puis évoquant le portfolio elle dit qu'il permet de prendre « *le temps de réfléchir sur soi* » (J77, L583). Elisa mentionne parfaitement cet aspect global précisant que « *le contenu touchait plus à faire émerger de la personne ses intérêts, ses valeurs, son parcours de vie qui pouvait l'aider à comprendre (...) différentes situations de sa vie et a du coup avoir une vue globale* » (EL12, L125-127). Christelle évoque l'accompagnement au portfolio comme

« *une aventure un peu particulière* » (C24, 1174) et mettant en avant la complexité d'un accompagnement global, elle rejoint le discours de Jade disant que cela consistait bien à aider les jeunes « *à identifier des compétences, identifier des points de caractère, à identifier des particularités au travers de l'activité du groupe* » (C24, L179) et que l'accompagnement au portfolio « *on est pas que sur du professionnel* » (C33, L247).

➤ ***Faire prendre conscience***

Ce travail de prise de conscience de soi permet de mieux se connaître et de se saisir de son individualité. Se connaître permet en effet de développer son pouvoir d'agir, identifier ses ressources, faire un retour sur son histoire de vie, prendre conscience de ses difficultés ou au contraire de ses atouts contribuent à sa propre construction et sa prise de confiance. Ce processus permet de se conscientiser, de renforcer son potentiel et de se transformer.

Nous sommes bien dans ce schéma lorsque Jade nous dit qu'il faut « *les faire regarder (...) afin de les faire bouger* » (J47, L334-335) ou encore lorsque Christelle nous dit qu'elle ne sait pas « *si ils ont pris conscience (...) mais ils ont bougé* » (C46, L333) et que cela a permis « *d'avoir des choses sur lesquelles* » (C46, L334) elle pouvait s'appuyer pour faire avancer le jeune. Elisa nous explique que ce qui permet aux jeunes de prendre conscience c'est de leur faire expliciter leurs expériences, leur faire mettre des mots sur des actes de façon à ce qu'ils prennent conscience par eux même de ce qui s'est joué à ce moment-là.

➤ ***Un collectif agissant***

L'accompagnement au portfolio était le résultat d'un travail individuel au sein d'un collectif. Le groupe de par ses échanges, ses réflexions a contribué à la prise de conscience de chacun. En effet, le pouvoir d'agir dans ce cadre s'est caractérisé par un espace d'échange, de mise en réseau, de réflexion et d'action ouvert à tous. Il n'a pas eu vocation de parler au nom d'une personne mais bien d'être au service de chacun des individus. Elisa nous parle « *d'une espèce de complicité (...) qui facilite la relation* » (EL64, L436-437),

une sorte de mise en commun de ses problématiques qui ont permis à certains moments de relativiser ses propres problèmes. Pour Jade, le collectif a été passionnant et ces moments ont permis « *d'ouvrir des portes là où la porte était verrouillée* » (J84, L635-636).

Dans le cadre de cet accompagnement au portfolio, l'enjeu était de permettre à des jeunes constitués en collectif d'élaborer leur propre portfolio. La prise en compte de chacun, la reconnaissance des individualités combiné à cette intelligence collective a permis à tout un chacun de conscientiser une partie de ce qu'il était et d'ouvrir des portes avec d'autres possibilités. Au regard de notre analyse et de l'interprétation de celle-ci nous engageons effectivement l'hypothèse que l'accompagnement au portfolio passe par une prise en compte globale de l'individu et que celle-ci permet la conscientisation d'un certain nombre d'éléments ouvrant des portes jusque-là fermées ou entrouvertes.

❖ ***La coopération partenariale engage à un échange de pratique et facilite l'accompagnement du groupe.***

Nous avons mis en avant cette hypothèse car il nous semblait pertinent d'énoncer que dans cet accompagnement au portfolio, une des dimensions primaires était la coopération et l'échange au travers des pratiques professionnelles et que ce travail partenarial pouvait à certain moment faciliter l'accompagnement.

➤ ***Un travail partenarial***

Avant l'animation de ces sessions, les accompagnatrices ont travaillé sur le contenu, sur les outils et ont mis en commun leurs spécificités et leurs expériences pour co-construire des outils, Jade parle d'une « *mise en concordance* » (J55, L398). Cette mise en action des accompagnatrices au travers l'élaboration de ceux-ci s'est avéré primordiale et a permis pour reprendre les termes de Jade de « *donner quelque chose de cohérent* » (J55, L402). Cette démarche qu'elle qualifie de cohérente, justifie à certain moment ce que les trois accompagnatrices qualifient de « réajustement », un réajustement dans le déroulé des exercices, la prise en compte du groupe et des individus à un moment donné de la session qui a engendré une prise de décision dans l'action et un ajustement des exercices.

Comme le cite Avenier, un travail collaboratif est un processus de cognition collective « *c'est-à-dire un processus de construction de représentations, de compréhensions, de connaissances qui soient partagées par divers acteurs* » et cela nécessite que « *les acteurs concernés aient les mêmes représentations des règles et du cadre général de l'action collective, ainsi que des rôles et des contributions individuels des différents acteurs dans l'action collective* » (Avenier, 2000, p.18). La coopération et la transversalité apparaîtraient ainsi comme des enjeux majeurs de l'animation des sessions.

Dans cet esprit de cohérence, Jade dit que cela leur a permis d'avoir « *une ligne directrice* » (J64, L453) et d'être sur « *la même idée* » (J65, L456).

Ces sessions ont ensuite été animées en binôme, « un duo » pour Christelle qu'elle qualifie comme une « *aventure avec des partenaires* » (C31, L227).

L'échange de pratiques s'est avéré incontournable et Christelle l'évoque parfaitement alors qu'elle nous explique que le fait d'être à deux a permis « *d'observer et de partager et d'échanger* » (C33, L287) mais également de dialoguer entre pairs sur la situation qui se joue au moment et de se demander « *t'as vu, qu'est-ce qu'on pourrait faire là ?* » (C33, L287). Pour Jade, cette situation a permis de « *travailler ensemble et de se compléter* » (J65, L459-460) alors qu'Elisa qualifie ce moment de « *collaboration précieuse* » (EL26, L207). Le double accompagnement décentre l'accompagnateur de sa propre posture, il n'est plus seul maître à bord, les décisions et les valeurs doivent en effet être partagées afin de donner de la cohérence. Pour Elisa cela passe par « *un langage identique, un langage commun, une volonté commune de les aider* » (EL27, L215-216).

Pour Jean-Marie Barbier, cité par Marc Fourdrignier « *La démarche partenariale est fondée sur le constat par différentes parties de leur convergence d'intérêt pour le lancement d'une action, sur la reconnaissance de ces objectifs, sur l'identification des ressources que les uns et les autres sont susceptibles de mettre en commun et sur la construction de projets communs mais porteurs de significations multiples* » (Fourdrignier, 2011). Cette co animation favoriserait la reconnaissance mutuelle des animatrices dans leur professionnalisme et peut être à certains moments, une remise en question de ses propres pratiques, un apprentissage par l'expérience des autres.

➤ *Une posture spécifique*

Nous retrouvons dans les trois entretiens effectués la notion de plaisir, de partage, de rencontre et de complémentarité. Cependant Jade nous explique que cette posture d'animateur demande beaucoup d'implication et que « *l'animateur n'a pas droit à avoir un répit* », que « *le collectif peut être épuisant* » (J72, L547-553). Cette co-animation permet de réguler les rôles, pour Christelle cela est « positif » appuyant sur le fait qu'on « *peut difficilement être seul face à un groupe lorsque l'on travaille le portfolio* » (C39, L275-

276) et que le fait d'être à deux permettait que sur certaines activités l'une était plus sur de l'animation et l'autre sur de la régulation du groupe. C'est un partage des rôles.

Pour Elisa ce qui est important dans ces animations c'est de participer avec eux à certains exercices. Cette attitude engage le jeune à se repositionner lui-même face à l'animateur, cette posture permet de lui donner confiance en l'autre et renvoie à une idée de don et de contre don, Elisa nous parle de « *réciprocité* » (EL55, L376). L'accompagnement au portfolio a permis aux jeunes de voir autrement les animatrices, de les considérer comme partie prenante du groupe et les frontières entre accompagné et accompagnateur seraient ainsi franchies.

❖ ***La démarche portfolio est une démarche complexe qui suppose un accompagnement par des professionnels expérimentés.***

➤ ***La prise en compte de l'expérience***

Ce que nous souhaitons vérifier en posant cette hypothèse c'est que l'expérience antérieure de ces trois professionnelles de l'accompagnement était un atout dans le cadre de l'accompagnement au portfolio. Selon nous, pour pouvoir accompagner les jeunes à la réflexivité, à la conscientisation de ce qu'ils valent et pour les amener à faire bouger les choses il est nécessaire d'avoir de l'expérience.

Une personne expérimentée se prévaut de compétences liées à sa pratique professionnelle. A travers la notion d'expérience nous entendons définir qu'une personne expérimentée est une personne qui a une capacité certaine d'adaptation. Adaptation à des situations difficiles, adaptation à des situations individuelles ou encore de groupe. Pour nous, l'expérience est un élément de compétence et nous envisageons ici le mot compétence comme un élément de capacité à juger une situation et à intervenir à bon escient et donc à mobiliser son pouvoir d'agir en action.

Il nous est relaté au sein de ces entretiens que l'accompagnement au portfolio amène les jeunes à revenir sur des moments de leur vie qui peuvent être douloureux et que ce genre de situation peut être difficile à gérer. Elisa nous dit qu'elle n'aurait « *certainement pas su gérer le moment* » (EL47, L325) au tout début de sa carrière si elle avait été confrontée à ce type de situation. Elle conclut sa phrase en nous disant que c'est « *l'expérience des situations identiques qui a fait que plus on avance dans l'âge mieux on gère ces situations-là* » (EL47, L323-324). Jade évoquant ses expériences passées nous dit qu'elles lui ont permis de faire évoluer sa pratique, de se professionnaliser. Se remémorant ses premières expériences professionnelles dans l'accompagnement, elle dit qu'aujourd'hui, après

15 années d'expérience elle ne le vivrait pas de la même manière « *je pense que je ne réagirai pas pareil. Je mettrai du sens, parce que j'ai découvert tout autre chose* » (J39, L268-269).

Evoquant l'animation des sessions, Christelle appuie sur le fait que pour elle la prise en compte de l'expérience est essentielle « *ce qui est important c'est d'avoir déjà fait de l'animation de groupe* » (C33, L244). Les trois conseillères interviewées ont eu des expériences d'animation de groupe, toutes les trois ont travaillé sur des outils d'exploration professionnelle ou personnelle avec des publics très divers, Christelle dans le cadre de la V.A.E., Elisa par l'animation de session à l'outil explorama et Jade au travers des bilans de compétences. Chacune avec sa spécificité a donc su mettre à profit son expérience lors de ces sessions. Mais Christelle dit que cela ne suffit pas « *il s'agit aussi d'être au clair avec c'qu'est un portfolio* ».

Nous retrouvons ici ce que nous suggère Gérard Malglaive en parlant de l'expérience comme « *un répertoire d'actes expérimentés et réussis* » (Malglaive, 1990). On pourrait qualifier la mise en acte de cette expérience dans l'action comme une ingénierie de l'immédiat qui favoriserait l'adaptation aux situations vécues.

Pour Noel Denoyel, cette capacité à délibérer dans l'action est une forme « *d'intelligence immergée dans une pratique, enracinée dans l'action, une intelligence de contexte qui, pour cultiver sa pertinence, doit stimuler des actions conjointes. Cette intelligence du contexte et de l'interaction développée par chacun se trouve renforcée à deux.* » (Denoyel N. , 2014)

Cette troisième hypothèse, par l'analyse que nous en faisons, tend à être confirmée. En effet, l'expérience comme nous le mentionnons dans notre première partie, semble effectivement être un élément de compréhension et d'action pour les situations à venir. La spécificité de l'accompagnement au portfolio avec les difficultés qui peuvent en émerger demande aux accompagnateurs une attention particulière mêlant une capacité à analyser l'action au moment où elle se joue et une réactivité à s'adapter à la situation. Cette

combinaison semble être optimisée par le regard expérimenté des acteurs et leur capacité à gérer des situations plus ou moins compliquées parce que peut être déjà vécues par le passé.

6.2. Une proposition d'ingénierie à l'accompagnement au portfolio

Après avoir procédé à l'interprétation de nos hypothèses nous sommes maintenant amenés à tenter d'articuler une proposition d'ingénierie d'accompagnement au portfolio.

Nous rappelons que cette démarche au portfolio a été mise en place auprès de jeunes en Mission Locale et que les hypothèses d'ingénierie que nous tentons de développer se réfèrent à ce contexte particulier d'accompagnement des jeunes. Nous prenons donc comme fil rouge la question de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

Josette Layec identifie trois conceptions du portfolio (Layec, 2006, p.69-70), au regard de notre étude et du public visé celle sur laquelle nous nous appuyons préférentiellement est la finalité existentielle. En effet, celle-ci se rapporte à l'identité même de l'apprenant, et a pour effet l'émancipation et le développement de l'autonomie. C'est la mise en avant des apprentissages formels et non formels. Cependant nous pensons qu'en fonction des situations, des publics et des temporalités, les trois conceptions peuvent tour à tour être combinées.

Tableau 2 : Les trois conceptions de portfolio selon Maela Paul

Finalité	Capitaliste	Existentielle	Formative
Objectif	Faciliter les transactions avec l'environnement professionnel	Faciliter les transitions professionnelles	Faciliter les transférabilités dans le domaine professionnel
Effet principal recherché	Effet de thésaurisation	Effet d'émancipation	Effet d'appropriation
Intentionnalité	Traçabilité du patrimoine professionnel	Production de soi	Construction de savoirs
Potentiel déve-	Capacité de mémorisa-	Capacité	Capacité d'auto-

loppé	tion et d'auto-positionnement	d'autoformation et d'auto-orientation	orientation et d'auto-évaluation
Appellation la plus commune	Portefeuille Passeport formation	Portfolio de compétences	Portfolio des apprentissages
Supports prévus	Outil pré formaté, support à compléter Référentiels d'emploi, référentiels de compétences, d'activités Référentiel de formation	Démarche accompagnée, support à produire Outils méthodologiques	Démarche guidée, Référentiels de compétences référentiels d'activité et référentiels de formation
Sources	Commission Européenne, branches professionnelles	Courant des histoires de vie (Desroches et Pineau)	Pratiques réflexives (Schon)
Publics cibles	Adultes en activité	Adultes en activité ou non	Jeunes scolarisés Adultes en activité ou non
Lieu de mise en œuvre	Entreprises et lieux de formation	Centres de bilan, lieux ressources	Dans certains organismes de formation initiale et continue
Utilisation privilégiée	Préparation des entretiens professionnels, et des entretiens de sélection	Préparation et gestion des changements professionnels et personnels	Préparation et gestion de ses processus de formation Préparation de dossiers de VAE
Période de mise en œuvre	Tout au long de la vie professionnelle	Tout au long de la vie	Tout au long de la vie scolaire et professionnelle

L'accompagnement au portfolio est une démarche qui peut s'avérer difficile mais également révélatrice de sens pour ceux qui la vivent. Dans cette conception de portfolio existentielle Josette Layec dit qu'il « *s'agit de mettre en place des conditions pour que chacun puisse apprendre ce qu'il sait déjà, mais ne sait pas qu'il sait, autrement dit, d'accéder à ses savoirs implicites, voire insus, acquis parfois à son insu, pour les transformer en savoirs explicites, mobilisables dans d'autre circonstances, savoirs issus de la vie même et pas seulement de sa vie professionnelle* » (Layec, 2006, p.63). Cette démarche répond à des enjeux de transformation du rapport aux savoirs, de connectivité sociale et d'apprentivité. Les professionnels de l'accompagnement peuvent l'adapter en fonction du public et la personnaliser moyennant un certain nombre de précautions. Dans ces circonstances quelle ingénierie mettre en place ? C'est à cette question que nous allons maintenant tenter de répondre.

6.2.1. Une ingénierie d'accompagnement au portfolio

Thierry Ardouin définit l'ingénierie de formation comme une « *démarche socioprofessionnelle d'optimisation ou l'ingénieur de formation a, par des méthodologies appropriées à analyser, concevoir, réaliser et évaluer des actions, dispositifs ou systèmes de formation en tenant compte de l'environnement et des acteurs professionnels en vue du développement des organisations et des individus* » (Ardouin, 2010, p.269).

L'ingénierie des dispositifs, au niveau micro, vise à créer des conditions favorables en vue de permettre ou faciliter les apprentissages. Elle oriente le cadre de travail et conçoit des dispositifs permettant à une équipe d'accompagnateurs de répondre à la singularité des situations sociales et professionnelles des bénéficiaires. Au regard de notre étude nous proposons une ingénierie de dispositif basée sur les quatre étapes énoncées par Thierry Ardouin:

Tableau 3 : Les quatre étapes de l'ingénierie de formation selon Thierry Ardouin

Phases	Etapes
Investigations	Analyser
	Concevoir
Mise en oeuvre	Réaliser
	Evaluer

○ *Analyser*

Définir l'objectif général du dispositif

Ce travail d'analyse peut être le fruit d'un ou plusieurs acteurs ayant au préalable identifié une problématique. L'objectif d'une mise en œuvre d'une démarche portfolio doit répondre à une demande identifiée et s'appuyer sur un contexte territorial. La prise en compte des attentes du public doit être cernée. Il s'agit de créer des contextes d'apprentissage correspondant aux possibilités et aux interrogations et intérêts des jeunes.

Définir le public cible

L'ingénieur de formation doit ensuite réfléchir au caractère qu'il souhaite donner au portfolio, choisir dans quelle conception du portfolio il se situe au regard du public cible. En fonction des publics ciblés l'intention ne sera pas la même. Pour des jeunes en quête d'orientation, d'insertion professionnelle il semble que la visée existentielle réponde à des besoins vérifiés d'auto connaissance et de reconnaissance mais celle-ci peut être complétée à des moments par l'utilisation capitaliste ou formative du portfolio telles que définies précédemment.

Modalités de mise en œuvre

La Co animation est un élément déterminant de la démarche. Elle engendre une rencontre entre les acteurs et favorise un travail dynamique et créatif. La démarche au portfolio se fait collectivement. Le collectif va créer une relation sociale forte entre les individus, un sentiment d'appartenance. Il s'agit de créer une unité d'identité dans le groupe, une confiance réciproque qui va favoriser le dialogue, un espace ouvert à l'expression et donc un partage des idées. Nous recommandons un collectif de 6 à 8 personnes.

Un profil compétent

S'engager dans l'animation d'un dispositif d'accompagnement au portfolio nécessite selon nous un certain nombre de prérequis de la part de l'accompagnateur que nous avons choisi de détailler ci-après :

- Avoir une vision claire et objective du portfolio, en maîtriser le sens. Cela passe par une pratique préalable sur soi-même d'une démarche réflexive au portfolio.
- Etre à l'aise face au groupe : maîtriser les techniques de l'entretien d'explicitation, les techniques d'animation de groupe, idéalement d'analyse de pratiques, de techniques de recherche d'emploi, d'atelier explorama...
- Avoir une expérience professionnelle plurielle de l'accompagnement (Bilan de compétence, VAE, histoire de vie...), connaître le contexte économique du territoire dans lequel on se situe et avoir des compétences reconnues en orientation. Il s'agit de pouvoir mobiliser des connaissances et des pratiques professionnelles en action au bénéfice des jeunes.

○ *Concevoir*

Les outils

La dimension participative et co-élaborative des outils en amont de l'animation des sessions permet d'impliquer les acteurs dès la phase de réflexion. Elle permet également de

concevoir et de dimensionner le projet ensemble, en prenant en compte les envies, les ambitions, les compétences et les contraintes de chacun. Les méthodologies mises en œuvre à ce moment-là permettent une rencontre des acteurs dans un cadre et des formats nouveaux, porteurs pour le projet à venir et sont source d'apprentissage expérientiel

Il s'agit de créer une organisation d'un retour réflexif sur l'expérience qui peut prendre des formes plus ou moins différentes selon le public ciblé et qui va permettre de transformer l'expérience qu'elle soit personnelle, sociale ou professionnelle, en une prise de conscience permettant la construction d'une problématique de formation personnelle pour le jeune.

Il convient de construire des supports adaptés faisant appel à des sens différents selon l'objectif prédéterminé. Dans cette construction de supports et se référant à l'aspect auto formatif du portfolio, Pascal Galvani entrevoit trois dimensions : didactique, pratique et symbolique. Ces trois dimensions font appel à des sens différents et peuvent être travaillées grâce à des pratiques d'exploration telles que celles présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 4 : Les trois dimensions de l'autoformation selon pascal Galvani

Sens	Démarches	Objectifs dominants	Pratiques d'exploration intersubjective de l'autoformation
Niveau épistémique	Réflexion intellectuelle analytique appliquée à l'expérience Théorisation de la pratique.	Conscientisation des conceptualisations implicites. Production de savoirs critiques autorisant les sujets à participer au débat intellectuel. Transformation de la pratique par le détour réflexif théorique.	Entraînement mental (Dumazedier 1994). Apprentissage expérientiel (Kolb dans Courtois et Pineau, 1991). Autobiographie raisonnée et conseil méthodologique à la production de savoir des praticiens chercheurs (Desroche 1991 : Chartier et Lerbet, 1993).
Niveau	Exploration et	Conscientisation des savoirs	Atelier de praticiens réflexif et de praxéo-

pratique	conscientisation des modes d'interaction personne environnement	d'action. Développement de l'habileté dans l'interaction. Transfert et transformation des modes opératoires.	logie (Schön, 1994 ; St-Arnaud, 1992 ; Lhotellier, 1995). Formation expérientielle (Courtois et Pineau, 1991). Co développement professionnel (Payette et Champagne, 1997). Entretien d'explicitation (Vermersch, 1994).
Niveau symbolique	Herméneutique instaurative du sens symbolique de l'expérience.	Conscientisation des symbolisations personnelles et culturelles de la formation.	Histoires de vie en formation (Pineau, 2000). Atelier d'exploration de l'imaginaire en formation par le blason (Galvani, 1997). Atelier de Haïkus en formation (Lhotelier, 1991).

Ainsi, favoriser telle ou telle démarche permet de développer des productions de savoirs très différents.

Les sessions

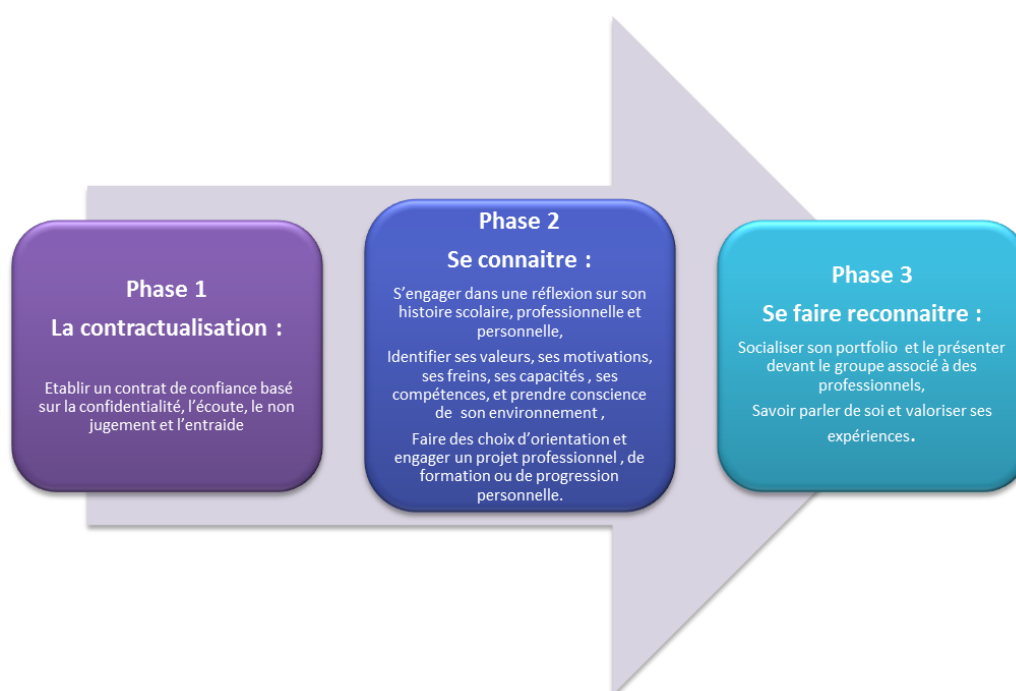
La démarche de portfolio est souple et peut être adaptée en fonction du rythme de progression du groupe. Une grande partie du travail se fait au sein du collectif, même si à certains moments le jeune aura besoin de plus de temps et devra travailler seul ou en dehors du temps imparti à l'accompagnement collectif.

La durée est variable selon les contraintes institutionnelles. Le principe de la démarche est basé sur l'alternance entre travaux collectifs avec les animateurs et travail personnel de réflexivité. Trois temps sont identifiés :

- **Un temps collectif** nécessaire à l'explication par les animateurs de ce qui est attendu et à l'émergence d'un collectif solidaire,
 - **Un temps de travail réflexif individuel** du jeune permettant la production du sens,
 - **Un temps d'entretien individuel** entre l'accompagnateur et le jeune permettant de répondre à des interrogations et d'apporter un soutien au jeune dans sa réflexion ou dans sa production.
- **Réaliser**

La démarche portfolio passe par trois phases incompressibles :

Figure 8 : Les trois phases de la démarche portfolio



La phase 1 nécessite la participation du groupe et des animateurs, il s'agit d'engager les jeunes dans une co-construction du contrat de confiance. Le contrat doit être affiché dans la salle où se déroulent les ateliers et les conditions rappelées si besoin est. Cette

phase contractualise l'engagement du jeune, fait naître un sentiment d'appartenance et des valeurs communes.

La phase 2, quelques exemples d'outils mobilisables en : Autobiographie, lignes de vie, photo langage, atelier du Blason.

La phase 3 renvoie à la notion d'évaluation et s'établit dans la socialisation du portfolio. Objet d'un travail personnel de la part du jeune il s'agit de présenter le support portfolio, cette présentation doit être préparée en groupe avec l'établissement de consignes claires (temps, contenu attendu...) et en entretien individuel avec le jeune s'il en ressent le besoin. La présence de professionnels est un plus, cela contribue à la valorisation du jeune et permet d'apprécier son travail par un regard extérieur. Cette dernière phase de conception de l'outil portfolio amène le jeune à faire part de créativité et d'inventivité sur un support qui sera son « œuvre ». Tout est permis, que ce soit un support type classeur, un objet, ou encore un support numérique e-portfolio.

La posture de l'animateur :

Permettre aux jeunes de développer une vision réaliste de leur environnement et des possibles qui s'offrent à eux demande au professionnel un ajustement permanent de sa posture professionnelle.

Il est en position d'étayage, en soutenant les jeunes dans leur démarche d'analyse et de confrontation à leur parcours. Une posture d'écoute est impérative, l'accompagnateur a pour rôle d'aider le jeune à discerner et analyser son parcours tout en lui laissant l'autonomie nécessaire à la découverte du fil rouge et au sens qu'il donne à son parcours. Il doit veiller à adopter une posture de questionnement sans interprétation de sa part en incitant le jeune à la réflexivité.

○ ***Evaluer***

L'évaluation de la démarche portfolio doit permettre de mesurer la progression du jeune au travers la réflexivité sur son parcours et la formulation de son objectif ou des priorités qu'il donne à son parcours à venir.

L'évaluation se base sur une approche formative dans le sens où cela permet, dans un processus d'apprentissage, d'observer les effets de l'intervention et de comprendre le sens que le jeune lui-même donne au chemin qu'il a parcouru durant ces sessions.

Nous préconisons une co-évaluation. Cette évaluation se fait oralement et est un exercice de présentation de son portfolio devant le groupe, les animateurs et un jury de professionnels qui peuvent être selon les contextes des formateurs, des conseillers en accompagnement, des recruteurs...

Cette évaluation porte sur la capacité réflexive et analytique du jeune sur son parcours mais également sur l'apport du travail effectué lors de ces sessions.

La participation de professionnels met le jeune en situation réelle de présentation de son parcours et nécessite, comme nous l'avons vu précédemment une préparation. Ce moment devient un moment formateur pour le jeune, qui va devoir penser et articuler sa présentation. Cette présentation doit être cadrée par un temps imparti d'une dizaine de minutes et le jeune ciblera ce qu'il souhaite évoquer. A l'issue de la présentation le jury pourra être amené à poser des questions afin d'approfondir certains détails avec le jeune. Il s'agit d'une évaluation basée sur des critères de contenu mais également de fond et de forme.

Lors de la délibération, le professionnel présent fera part de son ressenti sur l'exercice oral venant de se dérouler et les animateurs établiront un bilan sur l'avancée du jeune tout au long de ces sessions.

Conclusion de la deuxième partie

Notre deuxième partie de recherche met en avant l'importance d'un accompagnement réfléchi et préparé au portfolio. L'accompagnement au portfolio ne s'improvise pas et repose sur un travail réflexif soutenu, basé sur des expériences aussi bien personnelles que professionnelles. S'engager vers cette démarche impose au professionnel de répondre à certaines conditions préalables dont nous faisons état au sein du chapitre 6 « *un profil compétent* ». Il convient effectivement de prendre conscience que l'appropriation d'une telle démarche requiert d'être passé soi-même par un tel processus réflexif

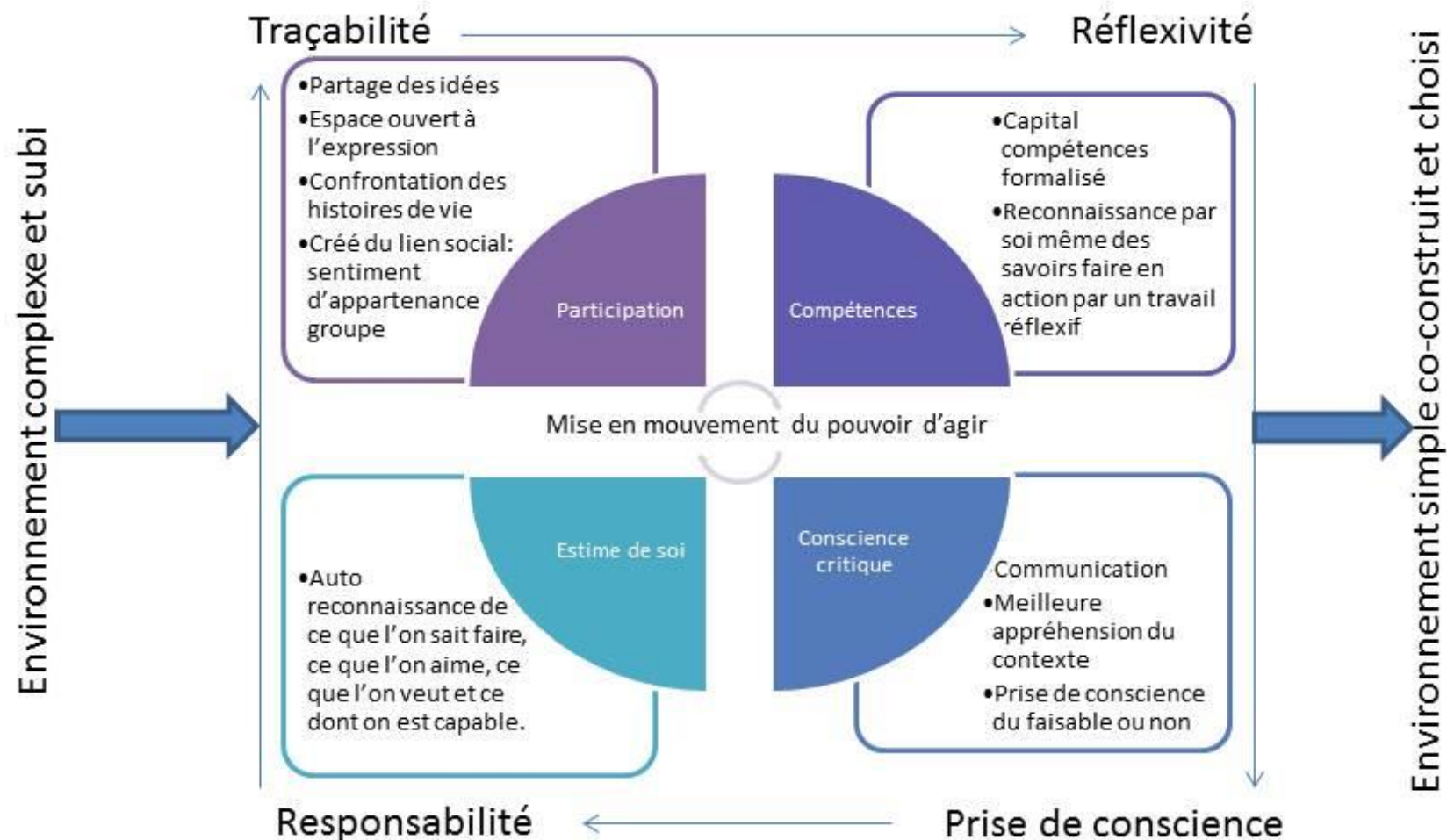
De plus, le professionnel a un rôle pluriel et doit accompagner les jeunes à s'épanouir en favorisant une logique coopérative au sein d'un collectif. En effet, la démarche portfolio a besoin de se construire au sein d'échanges interindividuels d'un petit groupe dont le cadre est la confidentialité. Cet espace sécurisé engage une mobilisation cognitive et existentielle du jeune lui permettant d'intégrer sa place dans la société.

Le portfolio rend compte de la réflexivité de son auteur et favorise son développement personnel. Cet outil, mis au bénéfice des jeunes peut être un levier à leur difficulté et est considéré comme un moment formateur. Celui-ci peut déclencher un sentiment d'efficacité et d'une prise de conscience que chacun est responsable de sa trajectoire et qu'il peut agir sur son destin.

Penser l'accompagnement au portfolio engagerait donc au travers la traçabilité des événements, une réflexivité sur l'action favorisant la prise de conscience et la prise de responsabilité du jeune sur ce qui l'entoure

Autrement dit, un développement du pouvoir d'agir sur un environnement complexe et subi vers une construction de projet choisi. Nous avons choisi afin de rendre plus lisible notre manière de concevoir le portfolio, de le modéliser.

Figure 9 : Une dynamique de pouvoir d'agir: valeur ajoutée d'une démarche au portfolio



Conclusion générale

Au regard de notre recherche...

L'enjeu de cette recherche était de comprendre les pratiques et les ressources mobilisées par des conseillères en insertion dans l'accompagnement au portfolio et de proposer, en toute modestie, des axes d'amélioration de la pratique d'accompagnement au portfolio, au bénéfice de jeunes.

Dans le cadre de notre recherche, cette démarche au portfolio repose sur un travail individuel au sein d'un collectif et a pour visée d'apprendre à se construire une image positive et réaliste de soi-même. Selon Jacques Aubret « *il est co-construction de valeurs dans la mesure où toute confrontation aux autres (et d'abord avec le formateur accompagnateur) peut être vécue comme une confrontation à l'altérité dans la dynamique de la reconnaissance réciproque : Se reconnaître pour se faire reconnaître, reconnaître autrui pour se reconnaître. Le portfolio devient démarche de socialisation et de citoyenneté* » (Aubret, 2013, p.168).

Cette étude nous a permis de mieux comprendre les pratiques d'accompagnement opérées par des professionnelles de l'insertion sociale et professionnelle auprès de jeunes en recherche d'eux-mêmes. Celle-ci nous amène à soutenir que l'accompagnement est une notion centrale dans le champ de la formation et que le portfolio est considéré comme un outil formatif de par la réflexivité qu'il engage.

Les concepts abordés en première partie de ce mémoire nous ont en effet permis d'élargir notre connaissance. Ils ont élargi notre vision de l'accompagnement et nous ont permis de mieux comprendre l'influence que celui-ci peut opérer sur un jeune dans la mobilisation de son pouvoir d'agir. En effet, être conseiller en insertion sociale et professionnelle n'est pas simple, chaque accompagnement est singulier et demande au professionnel de pouvoir s'adapter à la situation présente. Il doit dans un premier temps être à l'écoute de

ce jeune, l'amener à entrer dans une relation de confiance afin de le guider et l'aider à s'ouvrir vers d'éventuels autres possibles. L'accompagnement est lié au projet, à la demande du jeune et à la liberté d'agir. En ce sens, l'accompagnateur en Mission Locale est un médiateur qui doit arborer une posture spécifique et définir avec le jeune un cadre de travail spécifique.

Le concept de l'expérience nous a apporté un éclairage sur ce que les conseillères ont su et pu mobiliser durant cet accompagnement. Il a mis en relief la nécessité d'une délibération dans l'action et un ajustement de la posture perpétuel possible grâce à leur vécu expérientiel. Etre conseiller en insertion sociale et professionnelle en Mission Locale et animer une démarche au portfolio sous-entend un accompagnement global de l'individu et demande un savoir-faire expérientiel important.

L'animation d'une démarche de portfolio dans ce contexte se révèle complexe et demande à l'accompagnateur des qualités d'écoute, d'adaptabilité, de disponibilité et de dynamisme afin de créer et de maintenir au sein du groupe une coopération de chaque instant. Accompagner dans le cadre du portfolio s'opère sur la durée et requiert des compétences qui s'appuient sur une connaissance du milieu d'intervention, une maîtrise de techniques professionnelles telles que l'animation de groupe. Cette étude met en exergue qu'un tel accompagnement peut difficilement s'opérer si l'accompagnateur lui-même n'est pas passé par cette phase d'autoréflexivité.

Nous avons-nous même eu à réaliser durant sur cette année universitaire notre propre portfolio et avons pris conscience qu'entrer dans un processus de réflexivité n'est pas une chose aisée. Cette démarche de construction de notre portfolio a été d'une grande richesse et a en partie influencé le choix que nous avons porté à cette deuxième année de formation. Cet exercice de réflexivité nous a permis de prendre conscience de la difficulté de la démarche mais surtout de comprendre l'enjeu d'un tel cheminement. Construire notre propre portfolio nous a permis de mettre en lien notre parcours, de prendre conscience de nos savoirs faire et de nous projeter professionnellement en prenant en compte nos valeurs et nos

besoins. Ce recul sur soi-même est une étape cruciale pouvant amener l'implication et l'engagement dans des projets. La démarche portfolio implique une rupture de ses propres représentations et amène l'individu à une transformation de son rapport au travail en confrontant ses exigences et ses ressources personnelles à un environnement économique et social mieux conscientisé.

Cette recherche de deuxième année nous a permis de nous interroger sur l'accompagnement au portfolio et de réfléchir à des modalités d'accompagnement dans un contexte particulier d'insertion des jeunes. Nous avons en effet parlé d'insertion et d'employabilité dans les prémices de notre écrit. Cette étude sur le portfolio, menée auprès des trois conseillères expérimentées en Mission Locale nous amène à envisager le portfolio comme : Un outil au service de la navigation professionnelle et personnelle de l'individu par l'exploitation de ses ressources singulières et expérientielles. Un outil permettant au jeune de mieux se connaître, se valoriser, un repère à un instant « T » qui peut lui permettre de s'orienter et de s'insérer.

Ainsi à la fin de ce travail et à partir de l'interprétation de nos hypothèses de départ nous faisons état de propositions à l'ingénierie de l'accompagnement au portfolio. Ces propositions ont été construites à partir des quatre étapes de l'ingénierie de la formation selon Thierry Ardouin et mettent en avant la nécessité de :

- Mener un travail partenarial coopératif interinstitutionnel.
- Co-construire les outils, la démarche
- Co-animer les sessions
- Maîtriser la démarche portfolio en ayant déjà fait soi-même un retour réflexif sur sa pratique.
- Animer les sessions par des professionnels de l'accompagnement expérimentés

- Evaluer le processus d'accompagnement au portfolio dans sa globalité et non uniquement l'outil final, afin d'apprécier la transformation ou l'évolution de l'individu.

Les propositions effectuées en dernière partie ne se veulent pas exhaustives cependant, nous espérons qu'elles peuvent servir de base à une mise en place d'accompagnement au portfolio.

En cette fin d'année universitaire et après avoir établi ces propositions, nous envisageons de nous former à l'entretien d'explicitation afin de nous professionnaliser davantage et de proposer un accompagnement de qualité au portfolio au public que nous accueillons.

Références et Index

TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure 1 : une nébuleuse d'accompagnement selon Maela Paul	29
Figure 2 : « les zones frontalières du champ sémantique d'accompagner ».	33
Figure 3 : Les quatre plans de l'Empowerment individuel	50
Figure 4 : les quatre plans de l'Empowerment communautaire	51
Figure. 5 : le cycle d'apprentissage selon David Kolb	62
Figure 6 : Etapes d'analyse de contenu	72
Figure 7 : La triple fonctionnalité du portfolio	113
Figure 8 : Les trois phases de la démarche portfolio	131
Figure 9 : Une dynamique de pouvoir d'agir: valeur ajoutée d'une démarche au portfolio	135
Tableau 1 : Les trois dimensions de l'autoformation selon Pascal Galvani	46
Tableau 2 : Les trois conceptions de portfolio selon Maela Paul	124
Tableau 3 : Les quatre étapes de l'ingénierie de formation selon Thierry Ardouin	127
Tableau 4 : Les trois dimensions de l'autoformation selon pascal Galvani	129

BIBLIOGRAPHIE

A

- ✓ **Ardouin, T.** (2010). « *Ingénierie de formation pour l'entreprise* ». Paris: DUNOD.
- ✓ **Aubret, J.** (2013). Postface de Jacques Aubret. Dans Gauthier, & Pollet, « *Accompagner la démarche portfolio* » (p. 168). Paris: Editions qui plus est.
- ✓ **Avenier, M.** (2000). « *Ingénierie des pratiques collectives* » PARIS: L'Harmattan.

B

- ✓ **Barbier, R.** (2003, 03 24). « *Perspectives sur l'écoute en éducation* ». Consulté le 04 29, 2013, sur www.barbier-rd.nom.fr: <http://www.barbier-rd.nom.fr/n.go.perspectivessurlecouite.pdf>
- ✓ **Barkatoolah, A.** (2014). « *L'apprentissage expérientiel: une approche transversale* » (Vol. 100/101). Paris: Education Permanente.
- ✓ **Boutinet, J.** (2013). *L'actualité du portfolio comme avatar de soi*. Dans P. Gauthier, « *Accompagner la démarche portfolio* » (p. 16). Paris: Editions Qui Plus Est.
- ✓ **Breton, H.** (2013). « *La démarche portfolio: entre inventaire des expériences et pratique réflexive* » (éd. 196). Paris: Education Permanente.

C

- ✓ **Chamla, R.** (2010). A propos de la réforme de DEASS: « *de l'intervention sociale et de l'expertise sociale* ». (ANAS, Éd.) p. 70.
- ✓ **CNRTL.** (2012). « *L'expérience* ». Consulté le 23 03, 2014, sur www.cnrtl.fr: <http://www.cnrtl.fr/definition/exp%C3%A9rience>
- ✓ **Cour des Comptes.** (2013). « *Le marché du travail : face à un chômage élevé, mieux cibler les politiques* ». Cour des comptes. Paris: La documentation Française.

- ✓ **Conférence internationale du travail**, . (2005). « *Emploi des jeunes les voies d'accès à un travail décent* ». Genève: Bureau international du travail.

D

- ✓ **Denoyel, N.** (2002). « *La situation interlocutive de l'accompagnement et ses ruses dialogiques* » (Vol. n° 153). Education Permanente.
- ✓ **Denoyel, N.** (2014). « *La délibération, tournant interlocutif de l'expérience* » (éd. 198). Paris: Education Permanente.
- ✓ **Dewey, J.** (1968). « *Expérience et éducation* ». Paris: Aramand et Colin.

F

- ✓ **Fourdrignier, M.** (2011). « *Le travail en partenariat et en réseau* ». Consulté le 05 21, 2014, sur www.marc-fourdrignier.fr: <http://marc-fourdrignier.fr/politiques-sociales-politiques-publiques/le-travail-en-partenariat-ou-en-reseau-dans-le-secteur-social/>

G

- ✓ **Galvani, P.** (2001, 03 10). « *Accompagner l'autoformation, une démarche et ses variantes : didactique, pratique et symbolique* ». Consulté le 05 15, 2014, sur <http://alava.pagesperso-orange.fr/>: <http://alava.pagesperso-orange.fr/cours%20autoformation2002/galvani1.htm>

I

- ✓ **INSEE.** (2013, 12). « *Le taux de chômage augmente de 0,1 point au troisième trimestre 2013* ». Consulté le 03 02, 2014, sur www.insee.fr: <http://www.insee.fr/fr/themes/info-rapide.asp?id=14>

K

- ✓ **Kolb, D.** (1984). « *Experiential learning: experience as the source of learning and development* ». Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

L

- ✓ **Larousse.** (2013). “*savoir*” Consulté le 02 28, 2013, sur www.larousse.fr:
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/savoir/71232>
- ✓ **Larousse.** (2013, 01 20). « *accompagner* ». Consulté le 01 20, 2013, sur www.larousse.fr:
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/accompagner/470?q=accompagner#463>
- ✓ **Larousse.** (2014). « *Thème* ». Consulté le 04 05, 2014, sur www.larousse.fr:
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/th%C3%A8me/77701>
- ✓ **Layec, J.** (2006). *"Auto-orientation topup au long de la vie: Le portfolio réflexif"*. Paris: L'Harmattan.
- ✓ **Le Bosse, Y.** (2007, 05 05). « *L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir: une alternative crédible?* » Consulté le 03 01, 2014, sur www.anas.fr:
http://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credible_a524.html
- ✓ **Le Bouedec, G.** (1998). « *Diriger, suivre, accompagner: au-dessus, derrière, à côté. Esquisse d'une utopie de quelques postures éducatives* ». Paris: Cahier Binet-Simon.
- ✓ **Le Bouedec, G.** (2002). « *La démarche d'accompagnement, un signe des temps* » (Vol. n°153). Sainte Geneviève: Education Permanente.
- ✓ **Le Bouedec, G.** (2002). « *L'accompagnement dans tous ses états* » (Vol. 153). Paris: Education Permanente.
- ✓ **Legifrance.** (1982, 03 26). *Ordonnance n° 82-273 du 26 mars 1982*. Consulté le 02 11, 2014, sur www.legifrance.fr:
<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000888524>
- ✓ **Lhotellier, A.** (2001). « *Tenir conseil. Délibérer pour agir* ». Editions du Chêne.
- ✓ **Liétard, B.** (1998). « *Accompagnement et histoire de vie* ». Paris: L'Harmattan.

M

- ✓ **Malglaive, G.** (1990). « *Enseigner à des adultes* ». Paris: PUF.
- ✓ **Mucchielli, A.** (2004). « *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines* » (éd. 2ème). PARIS: Armand COLLIN.

N

- ✓ **Ninacs, W.** (2006, 11 03). « *Empowerment: Cadre conceptuel et outil d'évaluation de l'intervention sociale et communautaire* ». Consulté le 03 02, 2014, sur [www.jobs.envision.ca:](http://www.jobs.envision.ca/)
<http://www.jobs.envision.ca/pdf/w2w/Papers/NinacsPaper.pdf>

O

- ✓ **Office Québécois de la langue Française, ..** (2007). « *Collaboratif* ». Consulté le 03 03, 2014, sur Office Québécois de la langue Française:
http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8369080

P

- ✓ **Paul, M.** (2004). " *L'accompagnement: une posture professionnelle spécifique*". Paris: L'Harmattan.
- ✓ **Paul, M.** (2013, 01 26). « *Ce qu'accompagner veut dire* ». Consulté le 01 26, 2013, sur www.transversalis.fr: <http://www.transversalis.fr/pdf/Maela%20PAUL.pdf>
- ✓ **Perrenoud, P.** (1994). " *Compétences, habitus et savoirs professionnels*". Consulté le 03 09, 2013, sur www.unige.ch:
http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1994/1994_15.html

S

- ✓ **Schon, D.** (1994). " *Le praticien réflexif: A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*". Ed. Logiques.

- ✓ **Schwartz, B.** (2007). « *Rapport sur l'insertion professionnelle et sociales des jeunes* ». Rennes: Editions Apogée.

T

- ✓ **Trocme-Fabre, H.** (2011). « *Réinventer le métier d'apprendre* ». Paris: Editions Eyrolles.

V

- ✓ **Vonèche, A., & Tryphon, J.** (1996). "*The social Genuis of thought*" (Vol. n°14 de Cahiers de la Fondation Archives J. Piaget). Psychology Press.
- ✓ **www.legifrance.gouv.fr**. (s.d.). Consulté le 02 18, 2013, sur legifrance:
[http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006069325
&dateTexte=20100727](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006069325&dateTexte=20100727)

SOMMAIRE	3
INTRODUCTION GENERALE.....	6
PARTIE I.....	11
ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL ET DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR DES JEUNES EN MISSION LOCALE	11
INTRODUCTION.....	12
CHAPITRE 1 : MISSION LOCALE ET INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE DES JEUNES : CONTEXTE DE LA RECHERCHE	14
1.1. Les jeunes une insertion professionnelle difficile.....	14
1.2 Un contexte national et des caractéristiques régionales de sécurisation des parcours	15
1.3 Les missions locales, acteurs d'insertion et de sécurisation des parcours.....	17
1.3.1 Fondement des Missions Locales	17
1.3.2 Une mission de service public au service de la jeunesse française	19
1.3.3. Les conseillers en insertion sociale et professionnelle	20
CHAPITRE 2 : L'IMPORTANCE DE LA FONCTION D'ACCOMPAGNEMENT AUPRES DES JEUNES DE MISSION LOCALE	24
2.1. Emergence et définition de l'accompagnement.....	24
2.2 Des pratiques d'accompagnement spécifiques	28
2.2. Une posture d'accompagnement singulière.....	31
2.3. Une mise en confiance nécessaire	34
2.4. L'accompagnement comme visée éducative	36
CHAPITRE 3 : LA DEMARCHE PORTFOLIO : DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR DES JEUNES ET IMPORTANCE DE L'EXPERIENCE DES ACCOMPAGNATEURS.	39
3.1. Histoire et usage du portfolio.....	39
3.1.1. Le portfolio, un outil réflexif au service de l'autoformation	40
3.2. Le pouvoir d'agir au cœur de l'intervention sociale.....	47
3.2.1. Le pouvoir d'agir, de quoi parle-t-on ?.....	47
3.2.2. Vers une définition de l'empowerment	49
3.2.3.: Un changement de posture	53
3.4. Un travail collaboratif vers une prise d'autonomie	55
3.5. Un capital expérientiel nécessaire des accompagnateurs pour la démarche portfolio.....	57
3.5.1. Expérience et savoir	58
3.5.2. Apprendre de son expérience	60
CONCLUSION PROBLEMATISANTE DE LA PREMIERE PARTIE.....	65
PARTIE II ETUDE D'UNE PRATIQUE D'ACCOMPAGNEMENT AU PORTFOLIO DANS LE CADRE D'UNE EXPERIMENTATION	67
INTRODUCTION.....	68

CHAPITRE 4 : TROIS CONSEILLERES EXPERIMENTEES EN MISSION LOCALE : PRESENTATION DU TERRAIN ET DE LA METHODE ..	69
4.1 Le choix du terrain : Expérience d'un portfolio en Mission Locale.....	69
4.2 Principe de l'analyse de contenu	71
4.3 L'entretien semi-directif comme méthode de recherche.....	72
4.4 Construction du guide d'entretien.....	73
4.5. Le déroulement des entretiens	75
4.6. L'enregistrement et la transcription	77
4.7. Une pré-analyse par une écoute et une lecture flottante.....	78
4.8. Une analyse thématique.....	79
4.8.1. La construction des tableaux d'analyse	80
4.9. L'analyse au regard des entretiens.....	82
CHAPITRE 5 : ANALYSE THEMATIQUE ET REGARDS CROISES DE JADE, ELISA ET CHRISTELLE	84
5.1. Jade, le portfolio comme temps de partage.....	84
5.2 Elisa le portfolio comme temps de valorisation.....	95
5.3. Christelle le portfolio comme temps de conscientisation	104
CHAPITRE 6 : INTERPRETATION ET PROPOSITION D'INGENIERIE D'ACCOMPAGNEMENT AU PORTFOLIO	114
6.1. Retour réflexif sur nos hypothèses de départ au regard de l'analyse de nos entretiens	114
6.2. Une proposition d'ingénierie à l'accompagnement au portfolio.....	124
6.2.1. Une ingénierie d'accompagnement au portfolio	126
CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE	134
CONCLUSION GENERALE.....	136
REFERENCES ET INDEX	140
TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX	140
BIBLIOGRAPHIE	141
ANNEXES	148
ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN	149
ANNEXE 2 : ENTRETIEN DE JADE.....	150
ANNEXE 3 : ENTRETIEN D'ELISA	169
ANNEXE 4 : ENTRETIEN DE CHRISTELLE.....	183
ANNEXE 5 : TABLEAU D'ANALYSE DE CHRISTELLE	195

ANNEXES

Annexe 1 : Guide d'entretien

Bonjour, tout d'abord merci de m'avoir accordé cet entretien. Si vous en êtes d'accord je souhaiterais enregistrer notre conversation. Celle-ci faisait l'objet de mon étude je serais amenée à la transcrire tout en conservant l'anonymat. A cet effet, je vous propose de choisir un nom de scène...

Je m'intéresse à la posture d'accompagnement que vous avez pu arborer dans le cadre d'un accompagnement spécifique : le dispositif expérimental « se connaître pour se faire reconnaître ». C'était un dispositif d'accompagnement au portefeuille de compétences.

Mais avant de rentrer dans le vif du sujet, pouvez-vous me parler de votre parcours, comment êtes-vous arrivé à la mission locale ?

Vous êtes donc conseillère à la ML, c'est bien ça ? (inciter à faire préciser l'intitulé de poste afin d'y revenir après et de faire expliciter ce que cela signifie pour l'interviewé, les mots qu'il met derrière le terme)

Comment décririez-vous votre poste ?

Que représente l'accompagnement pour vous ? Qu'est-ce qui vous semble important dans votre posture ?

Est-ce que durant cet accompagnement au portfolio votre posture a été différente ? En quoi l'a-t-elle été ?

Pouvez-vous me raconter, un moment qui pour vous a été réussi et un autre moins bien ou qui vous a questionné ?

Si vous avez eu des moments difficiles, comment les avez-vous surmontés ?

Si vous aviez à choisir, une phrase, un mot, comment qualifieriez-vous ce moment d'accompagnement ?

Enfin, cela vous a-t-il fait changer votre manière de faire, votre regard sur le bénéficiaire ?
Si oui en quoi ?

Je vous remercie...prise de congés.

Annexe 2 : Entretien de Jade

le 18/02/2014 à 13h30

- 1 *E1 Donc merci de m'accueillir*
- 2 J1 De rien
- 3 *E2 Aujourd'hui je voulais te voir euh par rapport à ma recherche de mémoire de master 2 sur*
4 *l'ingénierie de la fonction d'accompagnement parce que je m'intéresse euh suite à l'étude que*
5 *j'ai fait l'an dernier tu sais sur euh le même dispositif, se connaître pour se faire reconnaître*
- 6 J2 Hum hum
- 7 *E3 J'avais étudié l'ingénierie d'accompagnement en mission locale sur les directions et donc au-*
8 *jourd'hui je souhaite plus me concentrer sur l'accompagnement et sur notamment sur la posture*
9 *d'accompagnement que tu as pu mettre en œuvre dans ce cadre*
- 10 J3 D'accord
- 11 *E4 Donc ce, cet entretien va euh être retranscrit hein dans le cadre de mon mémoire, il sera*
12 *anonymé*
- 13 J4 Hum hum
- 14 *E5 Hein et je te propose si tu le veux bien de choisir un prénom ! Voilà, pour lequel tu seras cité*
15 *en fait dans, dans cette, dans cette partie*
- 16 J5 Un prénom ? J'en ai même pas qui me viennent en tête dis donc
- 17 *E6 Ah bah c'que tu veux !*
- 18 J6 Tiens, jade !
- 19 *E7 Jade ? Allez, ça marche Jade ! Alors, avant de commencer, enfin d'entrer dans le vif du sujet*
20 *j'aimerais euh si tu en es d'accord que tu me retraces un petit peu ton parcours...à la mission*
21 *locale, comment tu es arrivée euh...*
- 22 J7 Que parcours ML ?
- 23 *E8 Non, ton parcours dans sa globalité*
- 24 J8 D'accord parcours professionnel
- 25 *E9 Ce qui t'a amené, voilà, à être ici, euh à travailler à la ml*
- 26 J9 D'accord, donc ml depuis 8 ans ! euh je suis arrivée ici donc ah euh au poste de conseiller en
27 insertion sociale et professionnelle, parce que nous c'est quand même la spécificité euh des ml

28 c'est qu'on est insertion sociale et professionnelle. Je suis arrivée ici après avoir été pendant 4 ans
29 et demie, conseillère au PLIE, plan local d'insertion par l'emploi, poste au sein de l'ANPE à
30 l'époque puisque pôle emploi n'existait pas encore. J'ai toujours fait, j'ai toujours travaillé dans
31 l'insertion professionnelle. Euh...en termes de formation j'ai un DESS de psychologie du travail et
32 d'ergonomie

33 **E10 D'accord**

34 J10 Voilà ! donc je pouvais travailler aussi bien euh en rh euh en formation ou en ergonomie, mais
35 euh ergonome euh non pas trop (sourires) ...euh donc euh voilà très technique

36 **E11 Hum hum**

37 J11 Donc euh suite à ça euh pendant mes études euh j'ai découvert et j'ai fait mon 1^{er} long stage
38 dans un CAD à la CMA de Tours

39 **E12 Tiens donc (sourires)**

40 J12 Ou j'ai co-animé euh des ateliers euh d'orientation

41 **E13 D'accord**

42 J13 Ou j'accueillais le public pour euh les mettre en relation avec les entreprises et ou j'étais sur
43 un poste particulier puisque cette année-là, la chambre des métiers euh, en 97, il mettait en place
44 euh une prospection spécifique pour les entreprises qui n'avaient jamais pris d'apprentis

45 **E14 D'accord**

46 J14 Et en fait euh il y avait 2 commerciaux qui travaillaient avec moi qui étaient vraiment sur la
47 démarche de prospection et moi j'étais un petit peu leur référente, leur interlocutrice privilégiée
48 pour les mettre en relation avec les jeunes qu'on recevait sur le cad.

49 **E15 D'accord**

50 J15 Voilà, donc c'est un stage qui a duré 6 mois, donc pendant 6 mois j'ai vraiment découvert ce
51 milieu de l'insertion euh professionnel et je m'y suis vraiment bien amusé voilà. J'ai trouvé ça
52 hyper intéressant. Bon le hasard a fait que j'étais sur un public jeune après j'étais plutôt sur un
53 public euh plus âgés hein. Mais euh voilà c'est ce qui m'a vraiment fait découvrir cet vois de
54 l'insertion socio-professionnelle, l'insertion professionnelle !

55 **E16 D'accord**

56 J16 Euhhhhh, donc ça c'était mon stage de maîtrise et en année de DESS j'ai fait un stage de 6
57 mois également dans un cabinet de recrutement donc là vraiment le volet RH ou je me suis beau-
58 coup moins bien amusée (rires) voilà ! euh je n'y trouvais pas ma place euh je euh on était un peu,
59 alors j'étais en plus dans un cabinet de chasseur de têtes, donc là on f'sait euh vraiment du dé-
60 marchage plus, plus, plus, vers des gens qui n'ont même pas l'idée d'être en recherche d'emploi à

61 ce moment-là même pas dans l'idée de, de changer de poste sauf que c'est
62 que pour moi on allait susciter une envie chez quelqu'un qui n'avait rien demander donc qui pou-
63 vait être amené à ébranler sa vie familiale, sa vie privée, sa vie professionnelle dans l'espoir d'être
64 recruté à un autre poste mieux payé, mieux ceci, mieux cela et au final si il n'était pas recruté, le
65 personne quelque fois nous rappelait derrière en disant si vous avez autre chose à me proposer
66 parce que eux dans leur tête ils s'étaient déjà mis en tête de changer

67 **E17 D'accord**

68 J17 Et ça m'a énormément dérange, parce que je me disais mais punaise y a suffisamment de
69 demandeur d'emploi et de gens qui cherchent et de jeunes diplômés qui pourraient faire leur,
70 leur premières expériences comme ça, sans avoir besoin d'aller, de déranger des personnes qui
71 n'ont rien demandé

72 **E18 Et qui n'y pense même pas**

73 J 18 Qui n'y pense même pas ! et à partir du moment où on a suscité l'envie chez eux ça devient
74 quelque chose d'important pour eux, ils ont envie de changer et c'est chez certains pour en avoir
75 eu après, par la suite au téléphone qui m'appelaient sans cesse en me disant proposez moi
76 quelque chose. Qui ; qui, ont pu mettre leur famille en péril

77 **E19 D'accord**

78 J19 Parce que voilà la femme ne voulait pas déménager ou pas partir et il lui disait si si c'est
79 l'occasion de, de gagner mieux sa vie etc, etc... et des couples qui se sont retrouvés en péril et euh
80 moi quand j'avais ces appels euh de détresse parce que je crois qu'on en était vraiment là je me
81 disais « mais punaise c'est pas possible quoi... » et c'est moi qui suscitait tout ça à la base donc j'ai
82 dit non moi c'est pas mon truc voilà euh ce cabinet chasseur de têtes, recrutement, là c'était pas
83 moi euh j'y étais vraiment pas à l'aise euh donc euh naturellement, fin naturellement, une offre à
84 l'époque s'est proposée puisque j'y ai été bilan, conseillère en bilan de compétences dans un Gre-
85 ta euh suite à cela. 2 ans de bilan de compétences ou là j'avoue que j'aimais euh beaucoup le
86 contact euh donc c'était uniquement avec des demandeurs d'emploi euh jeunes ou adultes euh.
87 J'ai adoré ces contacts-là, cette première expérience professionnelle là. Au bout d'un an et demi 2
88 ans ce qui a fait que j'ai souhaité bouger, changer de de de de poste c'est que j'avais l'impression
89 de trop m'enfermer dans un monde de, de, de rêves ! Sur le métier rêvé, sur l'espoir de faire et de
90 ne plus être dans la réalité. J'avais l'impression d'être uniquement dans l'introspection, dans la
91 réflexion sur soi et pas dans la vraie vie, fin voilà, c'est au bout de presque 2 ans de bilan de com-
92 pétences, c'est vraiment l'impression que j'ai eu euh de de en plus j'étais jeune diplômée hein et
93 je me confrontais jamais au monde l'entreprise, ni à faire faire des stages en entreprises
94 puisqu'on avait pas de conventions de stage, en bilan de compétences voilà...tu vois les personnes
95 pendant un nombre d'heures et je, j'avais l'impression de plus en plus, mais moi je crois que c'est
96 mon manque d'expérience. Aujourd'hui avec 15 ans d'expérience en insertion sociale et profes-
97 sionnelle je pense que je ne le vivrais pas pareil.

98 **E20 Tu ne réagiras peut être pas de la même façon**

99 J20 Voilà, au début j'avais l'impression de ne pas connaître encore assez ce monde de l'insertion
100 professionnelle mais de m'enfermer uniquement dans la réflexion des candidats que j'avais en
101 face de moi

102 **E21 D'accord, de les conforter un petit peu dans leur envie en fait ?**

103 J21 Et euh...et bah oui voilà. Et là je me suis dit ça ne me ...fin...ça ne me convient plus dans l'état,
104 il faut que je puisse me rapprocher du terrain. Donc euh à l'époque le hasard a fait que j'ai vu une
105 offre d'emploi euh mais c'est vraiment le hasard qui m'y a emmené euh une offre d'emploi sur
106 euh, sur euh, sur Blois, sur euh hum le LEO. Alors le LEO c'était le lieu d'évaluation et
107 d'orientation. Oui c'est vieux hein (rires) et euh je n'ai pas été retenue mais ils ont fourni mon cv à
108 un organisme de formation avec lequel ils étaient en contact.

109 **E22 D'accord**

110 J22 Et en fait c'est le, le, à l'époque, c'est l'AFEC, le responsable de l'AFEC qui m'a appelé, qui m'a
111 dit voilà euh votre profil m'intéresse, je cherche une formation en insertion sociale et profession-
112 nelle pour animer des groupes

113 **E23 D'accord**

114 J23 Euh est ce que vous accepteriez qu'on se rencontre ? Alors là...donc je bossais toujours au
115 GRETA hein, je faisais toujours mes bilans de compétences. J'ai dit bah oui pourquoi pas. Donc
116 euh on a pris un rendez-vous un vendredi soir à pas d'heure, à 18h30 un truc comme ça parce que
117 euh j'travailais pas dans la même ville que le lieu de rendez-vous hein euhhhhhh il m'a dit que
118 ça l'intéressait, moi j'ai dit allez hop on s'lance ! Donc euh on me proposait en face un cdi, j'ai
119 refusé le cdi pour aller vers un cdd de 3 mois

120 **E24 C'est au Greta qu'on te proposait un cdi ?**

121 J24 Au Greta on me proposait un cdi, de voilà...et moi j'ai dit euh bah non non parce que je je
122 pouvais pas m'enfermer là-dedans ! Je, ça me dérangeait, j'étais jeune, jeune diplômée, jeune, et
123 je m'disais si je commence à m'enfermer là-dedans j'ai l'impression que j'en sortirais pas. J'avais
124 vraiment besoin d'aller voir ailleurs. Formatrice en insertion sociale et professionnelle, formatrice
125 en insertion avec des groupes euh de bénéficiaires de rmi de longue durée, avec des groupes de
126 jeunes, ça a été impressionnant quelque fois (rires) parce qu'on a un rôle d'éducateur, on a un
127 rôle de tout on est médiateur, on est éducateur, on, on est à l'interface de tout. Euh quel que soit
128 l'âge du candidat que tu as en face de toi, j'veux dire, c'est pas parce que c'est un jeune que. Il
129 ...voilà t'as des jeunes qui sont pas rebelles et t'as des gens de 50 ans qui euh, qui estiment qu'ils
130 n'ont rien à apprendre de la vie, qu'ils n'ont rien à apprendre parce qu'ils ont 50 ans mais qui
131 n'ont rien compris pour autant. Donc euh belle expérience qu'a duré presque 2 ans également

132 **E25 D'accord**

133 J25 Euh à l'été donc un été je vois une offre d'emploi euh...

134 **E26 T'étais en recherche du coup ?**

135 J26 Oh je regardais tout le temps, je regardais tout le temps euh dans l'insertion social et profes-
136 sionnelle faut savoir que, qu'on est en cdd pendant longtemps là, voilà ! Moi mon premier cdi
137 dans l'coup -signé, c'est ici que je l'ai signé, à la mission locale alors qu'avant j'avais presque 7-8
138 ans d'expérience professionnelle qui n'ont été QUE en cdd. Donc euh à l'AFEC en tant que forma-
139 trice, je devais avoir 3 contrats à l'année et l'été j'étais au chômage, en juillet et en aout t'es de-
140 mandeur d'emploi, voilà !

141 **E27 D'accord**

142 J27 J'avais quelques fois des actions pour lesquelles j'étais référente, mon contrat se finissait fin
143 juin et le groupe que j'animais allait jusqu'à mi-juillet et je ne savais pas si les 15 jours qui sui-
144 vaient c'était moi qui les assurerais ou si c'était une des salariés de Blois qu'allait être envoyée
145 pendant 15 jours à Vendôme. Donc on était sans cesse sur du précaire. Maintenant, sur le mo-
146 ment où j'ai été formatrice à l'AFEC, j'ai développé les bilans de compétences puisque l'AFEC n'en
147 faisait que à Blois et pas à Vendôme et moi je les ai ramené à Vendôme

148 **E28 Donc du coup tu as quitté le Greta, des bilans de compétences et t'as redéveloppé ça...**

149 J28 J'ai développé ça en faisant et ça quoi...soit une journée par semaine soit une journée tous les
150 15 jours et voilà

151 **E29 Tu sentais que c'était complémentaire par rapport à ton emploi ?**

152 J29 Ouais, oui oui parce que dans le coup euh (10 :35) formatrice t'es sur du groupe en perma-
153 nence, du face à face, euh collectif en permanence et là ou je trouvais que l'individuel euh
154 quelque fois, n'était pas à me manquer parce que je n'en étais pas à cette notion de manque,
155 mais que sur de l'individuel on pouvait aller de façon plus profonde sur une discussion avec les
156 personnes pour les aider à mieux se comprendre. Donc euh jeeeeee, voilà, les deux démarches, la
157 collective était passionnante parce que la dynamique de groupe apporte énormément de choses,
158 mais c'est pas directement je dirai le formateur qui en développe le cote individuel, c'est vraiment
159 les candidats entre eux, voilà ! et c'était vraiment la nuance que je me donnais. Donc euh quand
160 on m'a, quand j'ai dit pourquoi on fait pas de bilan de compétences à Vendôme ? Bah on m'a dit
161 parce que celle qui les fait sur Blois n'a pas le temps et elle est plutôt positionnée euh à Blois. Et
162 moi j'dis ouais mais moi j'peux les faire hein sur Vendôme. Donc ils ont répondu à euh des appels
163 d'offre et pis on a fait des bilans de compétences sur le temps où j'y étais sur Vendôme. Ça s'est
164 pu fait après, mais pendant un temps euh ça m'a permis de le faire et de, de lier les deux, les
165 deux !

166 **E30 Les deux côtes que tu aimais en fait ?**

167 J30 Ah ouais, ouais, ouais ! Donc de formatrice je suis donc partie, donc là je vois une opportunité
168 hein une offre d'emploi pour le PLIE, Plan Local par l'insertion et l'emploi du vendômois ou y avait
169 un poste de basé à l'ANPE, l'ANPE à l'époque encore hein. Euh j'ai postulé, j'ai postulé au moment
170 où j'étais au chômage puisque c'était durant l'été, juillet et aout, l'offre à du être au mois de juil-

171 let donc j'ai postulé, oh, pas de nouvelle, et puis euh début septembre, je crois, alors j'avais pas
172 encore repris mon poste à l'AFEC et j'savais que je le reprenais hein. J'ai un appel du directeur de
173 l'agence de l'ANPE de l'époque qui me propose un rendez-vous le lendemain donc j'y vais un peu
174 les mains dans les poches d'ailleurs quand j'y repense. Euh et il me rappelle 2 jours plus tard en
175 m'annonçant que c'est moi qu'il a retenue. Ca a été...un choc des cultures pour moi à ce moment-
176 là, parce que je me retrouvais face à une structure dont j'avais...que j'avais quelque fois critiqué
177 (rires) en tant que formatrice, et là, j'allais y travailler...Wouahou, euhhh...est ce que j'étais prête
178 finalement à passer ce cap-là ? Est-ce que euh voilà, je me suis posée quand même pas mal de
179 questions et en même temps y a une opportunité qui se crée et j'étais toujours dans cette dyna-
180 mique de, de devoir encore mieux, plus découvrir et, plus de choses euh. Et là euh, un de mes
181 amis me dit « c'est l'occasion puisque tu n'adores pas cette structure, d'aller vérifier de l'intérieur
182 comment ça se passe, au contraire, de vérifier comment ça se passe et peut être en avoir une
183 autre image ». Donc je me suis lancée

184 **E31 D'accord**

185 J31 Voilà, euh, 4 ans et demie de suivi d'insertion sociale et professionnelle pour des bénéficiaire
186 de, du RMI de très longue durée, là on était vraiment sur des personnes qu'avaient des probléma-
187 tiques sociales extrêmes. Donc euh, euh, c'est simple, j'avais à l'année 60 dossiers à charge, c'qui
188 est pas énorme pour du plein temps malgré tout, fin aujourd'hui

189 **E32 Malgré tout en termes de suivi...**

190 J32 Mais c'est, voilà ! C'était intense et j'étais à 70 dossiers en fait, j'étais euh, j'avais 10 dossiers
191 de plus que ce que la convention me donnait. Donc j'avais 70 dossiers euh et puis l'intérêt pre-
192 mier c'était que j'ai suivi la formation de conseiller ANPE, on m'a envoyée en formation classique,
193 euh...donc j'ai pas fait tous les modules mais, je crois qu'ils ont 12, 12 semaines de modules, j'en
194 ai fait 7. Donc ca m'a vraiment permis de découvrir beaucoup de choses. Euh et puis j'étais, je
195 crois, de mémoire, comme ça, 2 ½ journées par semaine en poste agence. Je faisais du service
196 immédiat, sans rendez-vous, voilà. Donc il fallait que euh dans ma posture je sois une vraie con-
197 seillère ANPE

198 **E33 T'avais pas le choix !**

199 J33 2 ½ journée par semaine hein (rires) et le reste du temps j'étais alors là conseillère PLIE pour
200 euh pour des bénéficiaires qui m'étaient attirés. Mais euh et ce, ce, alors c'était à la fois un
201 poste compliqué, parce que, compliqué, alors comment on dit ? À gérer...euh je dirai parce que
202 très batard si je peux me permettre. Euh j'étais à la fois euh avec, euh en termes de, de, de
203 d'employeur, l'agence, mais donneur d'ordre, le PLIE. Je sais pas si les deux se, s'entendaient tou-
204 jours très bien sur les attentes qu'ils avaient et les objectifs qu'ils donnaient à ce poste hein. Et
205 moi je ne savais pas toujours qui je devais écouter, donc ce fut compliqué !

206 **E34 D'accord, c'était compliqué...**

207 J34 Ouais, ah j'étais très entre 2 chaises. Ah oui, ah oui oui. Donc y a eu des moments, il y a eu des
208 recadrages compliqués quelque fois, mais euh qui se sont toujours euh mis en place et établit. Et
209 puis au bout de 4 ans ½ ben à ce poste qui était en cdd euh non stop, je pouvais avoir 3 contrats
210 dans une année hein donc euh...de janvier à mars, d'avril à juin, et de juillet à décembre donc
211 euh...voilà, on s'habitue hein (rires) et puis bah là c'est le poste qui s'est arrêté puisque qu'en fait
212 moi j'étais en recrutement externe et en cdd et à ce moment-là ils ont décidé que c'était un agent
213 interne, titulaire du concours de d'entrée ANPE, qui, devait tenir ce poste-là. Parce que je pense
214 que ce cote euh doublon dans la, dans l'objectif donné. Moi ce que je ressentais comme difficile,
215 j'étais employée par l'ANPE mais les objectifs m'étaient imposés par le PLIE, et bah là, comme moi
216 j'étais un petit peu entre les deux et pis que je, je jaugeais entre les deux, là eux, ça leur permet-
217 tait de dire on a un agent ANPE et c'est nous qui donnons les objectifs, c'est nous les donneurs
218 d'ordre. Et je pense que pour eux ça a simplifié les choses

219 **E35 Bah c'est possible hein**

220 J35 Voilà, ça m'a pas tout a fait été précisé comme ça heinnnnn. Là c'est de la réflexion après
221 coup, parce que moi on m'a annoncé euh du jour au lendemain que ça se terminait, donc comme
222 j'étais en cdd, bah, donc là il fallait se retourner hein ! chercher du travail, et j'avais la chance qu'à
223 ce moment-là, a mission locale recherche.

224 **E36 D'accord, alors, juste, excuse-moi, pour revenir...il y a quelque chose qui m'intrigue, par**
225 **rapport à l'ANPE, est ce que ça t'a fait changer ton regard ?**

226 J36 Ah oui, complètement ! Complètement ! j'ai, je me suis souvent amusée à dire que c'était euh
227 la caverne d'ali baba, un mine d'informations qu'étaient mis à disposition de personnes, mais
228 malheureusement c'est le temps qui leur était peu voir pas donné, des personnes volontaires,
229 pour une grande partie des personnes aimant leur travail, et ayant à cœur d'aider les personnes,
230 et d'aider les demandeurs d'emploi. Mais euh à qui on ne donnait pas les moyens, ni en temps,
231 surtout pas en temps d'ailleurs, de correctement faire les choses et submergés par des objectifs,
232 une masse d'informations de part et d'autre hein et dans, dans, voilà, des, des choses imposées
233 par euh...par l'institution et dans le coup compliqué. Mais par contre, des tests euh, comme ils les
234 ont développés depuis hein, des tests de MRS, des choses comme ça, qu'était des mines
235 d'informations, des mines d'or. Qu'ils ont développés après par la suite, maintenant ça fait.. c'est
236 bien ancré, mais c'est pas ancré pour les conseillers en poste dans une agence, on est vraiment
237 encore sur des postes spécifiques. Donc ceux qui sont au quotidien face aux demandeurs
238 d'emploi, restent au quotidien face aux demandeurs d'emploi avec ce qui leur est difficile...

239 **E37 Submergés**

240 J37 Ouais voilà, donc oui ça m'a totalement fait changer d'avis, sur le, sur cette institution. La
241 preuve puisque depuis maintenant 8 ans que je suis en mission locale je suis la référente de pôle
242 emploi. Voilà, on a utilisé cette connaissance que je pouvais avoir sur leur fonctionnement. Euh
243 d'abord parce que c'est moi qui gère la cotraitance qu'on peut avoir avec eux hein puisqu'on a
244 une co traitance euh dans les chiffres annuels euh de pôle emploi et ça me permet de faire
245 l'interface entre pôle emploi et les conseillers de la mission locale sur nos, nos objectifs hein c'est

246 quoi suivre un demandeur d'emploi au sein de pôle emploi ? et ben c'est, c'est quelque fois de-
247 voir lui rappeler largement, très largement ses devoirs. Là ou quand on est quelque fois que sur le
248 volet mission locale, dans cette relation conseiller mission locale on est uniquement sur de la
249 bienveillance, la bien traitance

250 **E38 Peut-être que le terme accompagnement du coup euh en mission locale est plus approprié ?**

251 J38 Oui, oui, je pense qu'effectivement euh, on entend, on, on, on écoute et on est dans le, la
252 globalité de la personne

253 **E39 C'est ça**

254 J39 Voilà, une personne qu'est pas prête à recherche du travail parce que, parce que elle a plus
255 des tendances suicidaires ou quelle ne va pas bien dans son quotidien, ou qu'elle vient d'être
256 foutue à la porte effectivement on va pas lui parler d'un travail tout de suite ou d'une action de
257 formation ! on va voir d'autres critères ahhh tous les autres critères c'est le logement, c'est la
258 santé, c'est, c'est les ressources, c'est le quotidien, c'est la vie de tous les jours. Donc ça, effecti-
259 vement c'est ce rôle de mission locale, mais quelque fois je pense et là je trouve ce que j'ai pu moi
260 apprendre, à l'époque de l'ANPE, ça redonne du sens aussi sur la notion de devoir. On a des
261 droits, mais on a aussi des devoirs. Et quelque fois on a tendance à pouvoir oublier que les gens
262 ont aussi des devoirs et des voilà, rendre des comptes de certaines choses. On est pas que là pour
263 faire une demande d'aide financière au conseil général, quelqu'un qu'on voit jamais qui, voilà on
264 est pas une assistante sociale, on est pas, on est dans un travail réciproque, un contact réci-
265 proque, un accompagnement c'est vraiment 2 personnes qui se rencontrent et qui essaient
266 d'avancer sur quelque chose ensemble. Alors effectivement on a pas la même posture, moi euh
267 quelque part dans l'accompagnement mon role est plus facile, moi c'est mon travail au quotidien.
268 Un demandeur d'emploi euh c'est sa vie au quotidien qui...on est pas sur les mêmes appellations
269 hein. Mais je trouve que cette complémentarité qui peut être donnée par rapport à ce que j'ai
270 appris et découvert avant de ce, cette insertion professionnelle, de cette vie professionnelle euh
271 m'a apporté beaucoup ! C'est pour ça t'a l'heure que je disais si j'étais conseillère en bilan de
272 compétence je pense que je ne réagirai pas pareil. Je mettrai du sens, parce que j'ai découvert
273 tout autre chose, mais euh nan nan, j'ai bien changé d'avis euh sur ma structure d'avant (rires).et
274 d'ailleurs j'en suis ravie parce que je, j'ai toujours plaisir, j'ai rendez-vous une fois par mois avec
275 mon homologue de Pôle Emploi pour faire le point sur des situations euh c'est avec plaisir que je

276 **E40 Que tu te retrouves...**

277 J40 Voilà, que je retrouve des personnes, que je vois des nouveaux, que, que en référence
278 d'action euh on se retrouve ensemble euh à perler de ces situations euh particulière euh de de-
279 mandeurs d'emploi. Voilà c'est euh, parce que maintenant je comprends mieux l'enjeu qu'y avait
280 derrière, dans les choses qui leur sont imposées. Et aujourd'hui non, je ne les envie pas. Claire-
281 ment.

282 **E41 C'est compliqué, je pense pour eux**

283 J41 Ah je pense ouais...

284 **E42 Donc depuis 8 ans alors à la mission locale ? c'est ça ?**

285 J42 Ouais ouais

286 **E43 Et euh, comment est ce que tu décrirais du coup ton, ton métier ?**

287 J43 Mon métier, c'est du conseil, c'est de l'accueil de personne avant tout, alors effectivement la
288 typologie spécifique des jeunes c'est qu'ils ont moins de 26 ans, mais euh la notion d'âge euh j'y
289 mets beaucoup de bémol parce que t'as des jeunes à 20 ans qu'ont compris plein de choses de la
290 vie parce qu'ils ont eu un parcours ou tout simplement parce qu'ils ont ce raisonnement et pis des
291 gens à 40 qui ont rien envie de comprendre et de toutes façons ne comprendront pas et voi-
292 là...donc l'âge n'est, c'est un état de fait sur une carte d'identité qui donne un Age mais

293 **E44 Ca s'arrête là**

294 J44 Je suis là pour accueillir des personnes qui sont euh en recherche. Alors en recherche
295 d'emploi, ou en recherche d'eux même. Ça peut être travailler un projet professionnel, ça peut
296 être rechercher une formation qualifiante ça peut être, des personnes qui ont besoin d'un sou-
297 tien, voilà, moi mon métier c'est accueillir, écouter, soutenir, aider, et quelque fois booster, et
298 même assez souvent booster d'ailleurs (rires) donc ça demande beaucoup de dynamisme.

299 **E45 Et oui y a intérêt. Et qu'est-ce que, si je te parle d'accompagnement, qu'est-ce que ça repré-**
300 **sente pour toi ? tu as eu un parcours conséquent, tu as vécu différents types**
301 **d'accompagnement, qu'est ce que dans la globalité ça a...**

302 J45 Pour moi ou pour les personnes que j'ai en face de moi ?

303 **E46 Les deux !**

304 J46 D'accord, euh l'accompagnement pour les personnes que j'accueille je dirai c'est euh, avant
305 tout, je pense un soutien, pour moi en tant que professionnelle, un accompagnement c'est un
306 engagement euh un engagement réciproque sur le fait de travailler ensemble et que même quand
307 ils ne sont pas dans mon bureau et bah si je vois une offre d'emploi qui va intéresser quelqu'un
308 que j'ai vu 2 jours avant, je vais y penser, je vais l'interpeler par rapport à. C'est euh, voilà, c'est
309 un engagement et dans ma posture de conseiller euh je, je ne suis pas à penser qu'à la personne
310 que j'ai en face de moi à un moment donné.

311 **E47 Tu as évoqué, tu as dit travailler ensemble, par exemple, c'est quelque chose qui est, voilà**
312 **qui met en termes de postures à un moment donné une égale distance**

313 J 47 Tout à fait, c'est pas que eux qu'on des choses à, ils sont pas là pour me, m'amener des
314 preuves de ce qu'ils ont fait, voilà, ça c'est quelque chose qu'on voit souvent. Euh ben la preuve
315 que je euh, j'ai été à tel endroit, ou la réponse négative que j'ai reçue. J'en suis pas à avoir besoin
316 de preuve, j'en suis à voir avec eux ce qu'ils pourraient faire, est ce qu'ils l'ont fait ? et pis si ils
317 l'ont pas fait pourquoi ils l'ont pas fait ? y a ceux qui le font pas parce qu'ils ont pas envie, pis y a

318 ceux qui le font pas par ce que c'est trop compliqué parce que ça leur fait peur parce que ça
319 évoque tout un tas d'autres choses et dans ces cas-là c'est p't'être de, moi ce que j'attendais
320 d'eux, j'ai p't'être été trop vite, et moi il faut que je me réajuste, dans l'attente, dans le travail que
321 j'ai à faire avec eux, je dois me réajuster à leur situation je dirai. Si euh, si faire une démarche quel
322 qu'elle soit est trop compliquée, parce que ça les inquiète parce que eux ils ont peur d'être jugés
323 et au début ils le disent pas parce que voilà. On est dans la question politiquement correcte. Dans
324 un premier temps ils disent qu'ils viennent chercher du travail, parce qu'on est sur une demande
325 première, c'est évident on vient à la ml pour chercher du travail point. Une formation et du tra-
326 vail. Et puis après on s'aperçoit qu'il y a beaucoup plus de freins, beaucoup plus de blocage et que
327 tout ça, ça doit être pris en compte. C'est clair que c'est pas sur les premiers rdv qu'ils l'évoquent.
328 Donc il faut que moi, dans mon statut de conseillère je me réajuste, par ce que si je vais trop vite
329 et que mon objectif il est de leur faire regarder des offres et leur faire répondre à des offres, je
330 vois pour certains, ils peuvent le faire sans moi. Et là j'apporte pas une grosse plus-value hein. Par
331 contre, ils peuvent ne pas voir d'offre et dire bah non j'ai rien vu et je regarder avec eux, en étant
332 un peu plus posée et avec moins d'exigence que eux peuvent avoir sur eux même, un niveau de
333 salaire, de lieu ou quoi que ce soit, des fois ils vont même pas regarder une offre qui est à 7 kms
334 euh parce qu'ils ont regardé Vendôme intramuros point. Alors qu'ils ont un véhicule, ils ont un
335 moyen de locomotion mais qu'ils se disent tout de suite mais non je ne vais pas aller travailler
336 plus loin. Donc c'est leur donner des indications sur les critères qu'ils se donnent hein euh pour
337 regarder un petit peu au-delà des œillères qu'ils peuvent se donner

338 ***E48 De faire bouger un petit peu leur...***

339 J48 Ouais voilà c'est, tu as dit le mot juste, les faire bouger. Et, et, et leur retirer les œillères qu'ils
340 peuvent se donner quelques fois et euh les faire regarder. Et pis à l'inverse, y a ceux qui regardent
341 tout azimut, qui cherchent un petit peu partout, et ou il ne se passe rien non plus et ceux-là au
342 contraire il faut un petit peu les recentrer. Par ce que là dans le coup ils partent dans tous les
343 sens, c'est de la bonne volonté hein au débit, c'est parce qu'ils veulent y arriver. Mais ce tous les
344 sens euh les éclate tellement que ça peut pas fonctionner. Donc il faut sans cesse se réajuster à ce
345 qu'est la personne en face de nous là. En fonction de ses, de sa situation au moment où elle vient
346 nous voir. Voilà

347 ***E49 D'accord***

348 J49 Ai-je répondu à ta question ?

349 ***E50 Oui, complètement, complètement***

350 J50 Et bien tant mieux !

351 ***E51 Alors du coup on a parlé là de l'accompagnement, de la façon dont tu voyais ton métier, ton***
352 ***évolution, les différents publics que tu as vu. Euh, c'est qui m'intéresserait de de savoir pour en re-***
353 ***venir à ma thématique, pour la recentrer. C'est sûr, justement cet accompagnement au portfo-***
354 ***lio, une expérimentation régionale qui s'est passée en 2010 hein. Qu'est ce qui toi en termes,***
355 ***enfin qu'est ce qui t'a plu déjà dans cette expérimentation en termes d'accompagnement, est ce***

356 *qu'en termes de posture de l'accompagnement, est ce que ça a pu t'amener à revoir un petit*
357 *peu ta position ? Euh le contact avec le public...*

358 J51 Quand tu évoques là, la posture, on est pas au démarrage dans la mise en place du portfolio ?

359 *E52 Non on est plutôt après*

360 J52 Dans les sessions ?

361 *E53 On est dans les sessions ! Alors peut qu'après que si, forcément je pense d'ailleurs que les*
362 *sessions ont été élaborées ensemble y a eu certainement une influence, mais ça peut être à toi*
363 *de faire le lien après ou dans ce que tu as*

364 J53 Donc euh effectivement, moi au départ quand on m'a parlé de cette action qui devait être
365 montée et mise en place euh j'y voyais 2 intérêts, le fait de devenir animatrice des sessions euh
366 me renvoyait à des choses que j'ai connues dans le passé, dans ma fonction de formatrice en in-
367 sertion socio professionnelle donc moi retrouver des mini groupes je trouvais ça très intéressant
368 parce que la dynamique de groupe quand on est conseiller ml et qu'on est en face à face indivi-
369 duel en permanence là, d'un seul coup voilà...autant à un moment donné, moi j'ai pu dire
370 l'individuel m'ennuyait, je veux du collectif. Là le fait de retourner vers des mini collectifs je trou-
371 vais ça super intéressant. Donc euh, ça recentre énormément sur notre propre posture voilà, sur,
372 parce que le groupe est riche, les gens sont riches à partir du moment où on réussit à les mettre à
373 l'aise sur ce qu'ils peuvent avoir à dire de leur propre vie. Nan ?

374 *E54 Ah si si, je me demandais comment tu arrivais à les mettre à l'aise en fait ?*

375 J54 C'est en donnant de l'intérêt à chacune des expériences qu'ils ont pu avoir. Trop souvent les
376 personnes estiment que ça c'est une petite expérience, c'est un petit boulot, c'était pas grand-
377 chose, c'était... leur quotidien était toujours minimisé de petits, de quelque, de un petit peu de
378 ...hein, et là c'était leur faire prendre conscience que bah non ce n'est pas une petite expérience,
379 c'est une expérience. Donc c'est recadrer déjà sur les termes. Et rien que ça, quand on ose leur
380 dire béh non, c'est pas petit et puis qu'ils ont fait ça, ça, ça. Rien que les écouter parler d'une ex-
381 périence, ça leur redonne une euh, une véracité, une ampleur dans la dimension de cette propre
382 expérience. Donc dans un premier temps c'est oser leur donner la parole et puis comme prendre la
383 parole c'est pas quelque chose de facile, c'était très sympathique dans ces sessions-là, c'est
384 que beaucoup de choses, beaucoup de choses étaient fait à base de jeux, de jeux J E U X hein pas
385 de je « je, moi » donc de jeux, J E U X. donc cette approche qui à la fois, parle pas complètement
386 de soi mais parle de soi quand même était intéressante hein, je pense que le portrait chinois par
387 exemple, quand on faisait, le premier jour euh on parle pas directement de nous mais au final on
388 en parle beaucoup hein, donc euh, donc voilà ! Sur les premiers temps on est vraiment à, à don-
389 ner confiance aux gens sur leur propre présence. C'est-à-dire que leur présence euh, ils ont, ils ont
390 leur place dans ce groupe hein et puis une fois que cette place ils la prennent euh pis certains ils la
391 prennent plus que d'autres, donc là il faut recanaliser des choses, on en revient à ce qu'on disait
392 tout à l'heure. Euh et bien entre eux ils se donnent des informations, ils s'échangent, ils, des, des,
393 des infos, ils échangent tout court et le groupe y a un moment où limite il est presque à vivre tout

394 seul et enfin il vit par lui-même et nous on est juste là en tant qu'observateur de quelque chose
395 qui passe dans un collectif, et ça c'est passionnant voilà.

396 *E55 Tu dis-nous ?*

397 J55 Nous, parce qu'on était deux animatrices en même temps, oui c'est vrai. On était deux à co
398 animer à chaque fois, donc le fait d'être deux ça permettait sur le coup de, sur certains exercices
399 ou ça demandait beaucoup d'implication qu'il y en ait un qui soit davantage à recentrer sur la
400 consigne et l'autre qui puisse passer voir tout le monde individuellement. Ou on était à 2 à aller
401 voir les personnes, ça permettait de gagner du temps. Et puis y a des moments où limite on avait
402 presque pas besoin de nous parce que, parce qu'effectivement, le vivre, le le le le groupe vivait de
403 lui-même. Donc le retrouver le groupe, c'était intéressant et avoir été à l'initiative de la création
404 des différends, enfin pas la création parce que pour la plupart c'est des outils qui existaient déjà,
405 mais qu'on a mis en concordance les uns avec les autres euh on a pas été, voilà ! on a pas non
406 plus réinventé euh les choses (rires) mais on a chacun puisé dans nos expériences personnelles et
407 professionnelles antérieures pour pouvoir donner quelque chose de cohérent.

408 *E56 Ce qui a fonctionné, ce que tu avais toi-même vécu en fait tu l'as, t'as alimenté cette euh*

409 J56 Ouais ouais

410 *E57 Ce groupe de travail et euh imbriqué quelque part tous les outils*

411 J57 Ah mais tout à fait, et puis moi j'avais la chance d'y retrouver, donc le portfolio, ça me rame-
412 nait l'expérience de bilan de compétences que j'avais pu avoir à ma première expérience, le
413 groupe ramenait la deuxième expérience quand j'étais formatrice, donc moi j'y trouvais mon
414 compte Et euh voilà, j'y trouvais vraiment mon compte d'un point de vue purement professionnel
415 sur ma présence et ma posture et euh, et voilà je trouvais ça...ce, ce fut passionnant ! Voilà, que
416 dire de plus ? (rires)

417 *E58 Alors du coup, cette Co animation, comment euh est ce que tu te souviens de comment vous*
418 *êtes arrivés hein, je ne sais plus avec qui tu l'as co animé mais euh à trouver votre place ? c'est*
419 *pas forcément facile*

420 J58 Nan, c'est p't'être ce qui a été le plus difficile au début, fin, parce que les 2 personnes avec qui
421 je l'ai fait, c'est des personnes avec qui je n'avais jamais travaillé au préalable. Fin une un petit
422 peu, une un petit peu mais pas en co animation, mais plus en contact partenarial point ! Unique-
423 ment ! Donc euh effectivement la difficulté à ce moment-là, c'était de se dire, qui va parler ? Qui
424 va dire quoi ? donc avec une des 2...ah ça remonte à loin maintenant donc j'essaie de me rappeler,
425 avec une des 2 je me rappelle qu'on s'était prévue, le 2^{ème} groupe en fait, la 2^{ème} session que
426 j'ai fait, on s'était prévu un rdv avant pour essayer de dire sur, qui était plus à l'aise sur tel ou tel
427 outil pour pouvoir l'animer et que dans le coup, l'autre soit plus en appui de l'accompagnement,
428 l'appui de la consigne et de de de l'information et du suivi des, des personnes qu'étaient là. Donc
429 on s'est, on s'est un peu partagé les outils dans le coup, voilà. En disant, moi je suis plus à l'aise là-
430 dessus. Par exemple, l'outil explorama, lors de la 2^{ème} session, la 2^{ème} personne ne l'avait jamais

431 utilisé. Parce qu'elle était pas formée, donc n'étant pas formée elle l'avait jamais utilisé, elle ne
432 connaissait pas et à la rigueur elle avait un peu une idée un peu péjorative par ce que elle trouvait
433 pas l'intérêt et après l'avoir utilisé et ben elle a adoré ! Voilà, donc on s'est partagé ! à la 1ere ses-
434 sion, j'ai pas le souvenir, à la 1ere session on s'était pas partagé la démarche, on y a
435 ajou...vraiment été au coup du feeling sur le 1^{ère} matinée on va dire et oui après comme dans le
436 coup on s'est pas quittées de la semaine, on a mangé ensemble le midi, et hein...c'est que dans le
437 coup on s'organisait demie journée par demie journée. En fonction de ce qu'on avait vu le matin
438 on voyait l'après-midi ce qu'on allait faire et y faire quoi et voilà, on on, c'était vraiment au fil du
439 temps, au fil de l'eau, on réajustait sans cesse. Alors que pour la 2^{ème} session on s'était vraiment
440 vues en amont. Alors j'arrive pas à me rappeler si c'est parce que...

441 ***E59 Des craintes peut être de la part de l'autre personne ? Pas forcément maîtrisée***

442 J59 Bah euh, je ne sais pas...ou peut être l'expérience de la 1ere session qui avait amené ça, je sais
443 pas ! je sais pas, je me rappelle pas

444 ***E60 C'est toi qui avais été à l'initiative ?***

445 J60 Je ne sais pas (rires), je ne crois pas, je suis désolée, ça ne me dit...je ne sais plus j'avoue !

446 ***E61 Non non c'est pas grave t'inquiète pas, des questions qui m'interpellent c'est tout***

447 J61 Alors je crois que c'était l'autre personne qui m'a demandé hein, j'ai pas le souvenir et pis à la
448 rigueur, vu comment c'était passé ma 1^{ère} session et dans le coup c'était bien passée, en réajus-
449 tant sans cesse, je ne me vois pas en train de réclamer d'organiser au préalable. Donc je pense
450 que c'est plus la 2^{ème}, l'autre personne qui m'a demandé de réajuster, de, de s'installer dans
451 l'organisation.

452 ***E62 Tu dirais que c'est plutôt un point fort ou est-ce que c'est quelque chose qui, le fait de, de co***
453 ***animer avec des personnes que tu ne connais pas ?***

454 J62 Ah si moi j'ai trouvé ça très intéressant, maintenant j'ai eu la chance d'être avec des per-
455 sonnes avec qui ça s'est bien passé et on s'est bien complétées.

456 ***E63 Oui***

457 J63 Voilà, y a toujours un risque quand même hein

458 ***E64 Nan mais des fois il y a de l'anticipation ou de se dire euh***

459 J64 Mais dans les 2 exemples que j'ai eu on a eu aucun difficulté, aucun souci, une bonne am-
460 biance et au contraire ça nous a permis de nous rencontrer, de nous connaître et de travailler
461 ensemble, donc euh non ça n'a pas été très compliqué. Mais parce que malgré tout je pense
462 qu'on avait aussi une ligne directrice sur ce qu'on attendait de la session

463 ***E65 C'est ce que j'allais te dire, l'objectif, enfin c'était cadré en fait***

464 J65 Dans la, n'oublions pas quand même que dans cette session de 5 jours, on l'a travaillé en-
465 semble au préalable. Euh, alors tout le monde n'investit pas les choses de la même façon mais
466 malgré tout euh on avait en même temps pourquoi ces exercices arrivaient comme ça. Donc on
467 avait la grande ligne de, de, de, des attentes de, on l'avait travaillé ensemble. Donc c'était pas
468 trop compliqué derrière de pouvoir se, se...travailler ensemble et puis se compléter et puis bah je
469 pense que voilà après c'était aussi une attitude professionnelle, on, on était dans la même idée,
470 de ce qu'on attendait de cette session. Et ce fut avec plaisir en tous cas, ce partenariat, au con-
471 traire, voilà !

472 **E66 C'était enrichissant**

473 J66 Ah oui, oui, oui, très

474 **E67 Est-ce que il y a eu un moment dans, dans une de ces sessions hein qui a été plus difficile en**
475 **termes d'accompagnement. Enfin est ce que tu as ressenti des choses qui...ou au contraire qui se**
476 **sont super bien passées ? Ou qui t'a questionné ? Dans la relation avec les jeunes peut être ou**
477 **euh**

478 J67 Non, avec les jeunes en tous cas non. Faut dire c'était le public jeune et moins jeune hein.
479 Donc y avait le mélange des genres, des personnes, des adultes et des âges on va dire. Euh non ça
480 m'a pas posé de souci non. J'ai pas le souvenir d'un moment qui fut plus difficile hein. Des mo-
481 ments plus difficiles en tant que tel ça peut être des moments ou des personnes ont réagi vive-
482 ment par des pleurs notamment puisque c'est quand même quelque chose qui remue bien donc
483 on a eu des personnes qui sont sorti de-là salle parce qu'ils pouvaient plus, mais pas parti fâché,
484 claqué a porte. Parti parce que c'est pas facile de pleurer devant les autres donc on s'isole un
485 petit peu. Mais euh, mais pour autant ça nous a pas amené de difficulté et puis on a été les voir,
486 on a posé les choses et voilà

487 **E68 Oui quand je parle de difficulté c'est global, je pense pas forcément problème hein**

488 J68 C'est qu'on a mis des mots, on les a rassuré en mettant des mots en disant que pleurer par
489 exemple, pleurer c'est pas interdit, c'est pas de la faiblesse, c'est pas voilà, c'est un petit peu des
490 stéréotypes qu'on entend au quotidien hein. Euh comme quoi pleurer c'est des gens faibles qui
491 pleurent euh bah non je suis désolée pour moi c'est pas des gens faibles qui pleurent. C'est que
492 moi je préfère quelqu'un qui va sortir un peu la soupape de sécurité en pleurant un bon coup et
493 qui va repartir derrière plutôt que celui qui garde tout pour lui mais par contre le jour où il
494 s'écroule, il s'écroule complètement quoi. Donc voilà, il fallait surtout recentrer sur des gênes,
495 voilà. Il peut y avoir des moments de gêne mais euh à partir du moment où on peut mettre des
496 mots dessus en tant que, en tant qu'accompagnant ça pose pas de souci pour moi. Dans ce métier
497 il faut ma parole, y a intérêt (rires) et d'ailleurs par rapport à ce que je disais tout à l'heure sur
498 enfin le rôle de pôle emploi, ou très souvent les jeunes ce qu'ils peuvent me ramener c'est hop,
499 « pôle emploi ils m'ont dit non, ça m'agace » et quand on revoit la situation, on comprend pour-
500 quoi ils ont dit non, mais sauf qu'ils en ont pas eu l'explication. Ils ont une réponse mais pas
501 d'explication et c'est ce qui est le plus difficile à admettre. Alors que des fois on a des demandes
502 d'aide financière, on leur dit non mais on explique pourquoi c'est non. Pourquoi on ne peut pas le

503 faire, pourquoi c'est non. Et je pense qu'à partir du moment où on va mettre des mots euh sur
504 une réponse quelle qu'elle soit les gens sont plus à même à l'entendre. Il peut y avoir un moment
505 de rébellion, d'agacement, de nervosité parce que, bah parce que si c'est une demande d'aide
506 financière c'est pas parce qu'ils roulent sur l'or bien évidemment qu'il demande. Mais là, la ré-
507 ponse, fin l'attitude qu'ils ont à ce moment-là n'est pas, elle n'est pas contre le conseiller. C'est
508 plus un agacement de soi envers soi, par ce que ça les inquiète voilà. Donc euh nan moi je j'ai pas
509 eu de situation de gêne particulier dans ma, par rapport à des moments de session

510 *E69 D'accord mais celle que tu m'a dit par exemple, celle qui est partie en pleurant bah voilà,*
511 *c'est quelque chose qui peut être aussi compliqué à vivre en tant qu'animateur et comment réa-*
512 *gir face à ces personnes qui en définitive exprime un mal être*

513 J69 Ouais,ouais,ouais...ah si la seule, peut être situation la plus difficile qu'on a pu vivre à ce mo-
514 ment-là c'est les personnes qui ne parlent pas bien français. Ou là, la barrière de la langue peut
515 être compliquée, par ce que la personne veut dire des choses, à des choses à dire, mais comme ça
516 sort pas dans les mots et qu'on parle pas la même langue qu'elle euh là, on, on a des limites. Les
517 limites elles sont arrivées. On a tous nos limites et là par contre c'est peut-être la limite qu'est la
518 plus difficile pour moi parce que la personne elle est là, elle a sa place comme je le disais tout à
519 l'heure. Chacun peut y avoir sa place, sauf que quand on se comprend pas, qu'on est limité par un
520 nombre de mots, vocabulaire euh restreint, là par contre c'est délicat.

521 *E70 Alors du coup qu'est-ce que...*

522 J70 On avait la chance d'avoir certains outils qui étaient plus à base d'images et de photos donc là
523 ça permet de redonner un sens à l'autre en face. Mais le doute était tout le temps là sur « a-t-elle
524 bien compris la consigne ? » et là le doute il est là et il reste là et on l'a jusqu'à la fin et malgré
525 tout la personne fait quand même des choses, construit des choses. Donc ce qu'elle construit, elle
526 construit avant tout pour elle voilà. Et pis si elle revient malgré tout, tous les jours c'est que
527 quelque part elle est contente d'être là. Voilà, qu'elle y trouve un sens, du sens dans le fait d'être
528 là. Parce qu'elle participe, mais nous on avait sans cesse en questionnement « a-t-elle compris ce
529 que nous on attendait ? » donc elle fait un truc mais est-ce que ça répond à notre question ? On
530 sait pas trop. Voilà c'est, il était plus le, là les limites qui pouvaient dire c'est difficile par ce qu'on
531 a été au bout du bout et on savait pas trop ce qu'il en était. Mais malgré tout la personne a été
532 jusqu'au bout, jusqu'à la finalité des 5 jours donc c'est que quelque part, elle, elle y a trouvé son
533 compte. Donc même si c'est pas exactement ce que nous on pouvait attendre, elle, elle avait
534 quelque chose euh. Enfin c'était pour nous dans la dimension humaine quelque chose
535 d'important.

536 *E71 D'accord, d'accord, tu parles de la finalité des 5 jours, il y a eu quelque chose de concrétisé ?*

537 J71 Et bien derrière, l'objectif est que chacun reparte avec quelque chose, avec un document,
538 alors les documents c'est aux qui les gardaient. Nous on avait pas, alors certains, on pouvait de-
539 mander si on trouvait, s'ils avaient fait un arbre représentant la vie sympathique, on pouvait leur
540 demander s'ils acceptaient qu'on fasse une photocopie par exemple mais on l'a pas fait pour tous.
541 Euh ey puis eux avaient leur propre document, ils avaient un document qui retraçait les résultats

542 de tous les exercices et de toute la réflexion qu'ils avaient pu mener. Nous on a rien, on garde
543 rien. Maintenant l'objectif c'est que la personne ait son propre document pour garder une trace
544 et puis, et puis parce que comme on dit hein, les écrits restent et les paroles s'envolent. Donc ça
545 permet de figer mais c'est plus une photographie à un moment donné et on leur explique que si
546 ils regardent 6 mois plus tard, 6 mois plus tard il y a aura des choses qui pourraient être diffé-
547 rentes. Mais c'est pas grave, c'est pas, ça veut pas dire qu'ils ont pas bienfait le jour où ils l'ont
548 fait, ça veut dire qu'ils ont évolué et changé dans leur vie au quotidien, dans leur réflexion, dans
549 leurs expériences etc notre quotidien quoi (rires)

550 *E72 D'ailleurs, tu parles se quotidien ça me fait rebondir entre du coup le quotidien que tu vivais*
551 *à la ml et ces sessions en fait. Ces petites bulles en collectif est ce que c'est, est ce que tu, hum*
552 *comment tu as vécu ça ?*

553 J72 C'était complètement différent cette session de 5 jours elle faisait au contraire complètement
554 sortir du quotidien. Puisque là pendant 5 jours on était avec 1 groupe déterminé et c'était entre,
555 je ne sais plus, je crois que c'était entre 5 et 7 personnes, les, les mini groupes que j'ai pu animer.
556 Et c'était hein, ces 5-7 mêmes personnes qu'on voyait tous les jours pendant 5 jours, alors que
557 moi mon quotidien il est plutôt fait de rdv toutes les ½ heures j'ai quelqu'un de différent en face
558 de moi. Donc là c'est, c'était complètement différent, en termes d'organisation, en termes de,
559 d'implication, euh, ou là quand on est toute la journée avec les mêmes personnes et ben faut
560 tenir toutes la journée hein. Y a pas de répit quelque part, parce que l'animateur a pas la droit à
561 avoir un répit. Voilà, lui doit être euh, il doit être au taquet, opérationnel tout le temps. Euh donc
562 si il y a des moments où les gens se dissipent euh bah en gros il faut que ce soit pas nous, on a pas
563 trop le droit de se dissiper. On reste des êtres humains donc c'est ça quelques fois le rythme était
564 compliqué, fin compliqué non mais était plus, différent de d'habitude. C'est que voilà, on est face
565 au même groupe tout le temps, tout le temps, tout le temps. Et le collectif peut être épuisant
566 quand même hein par rapport à ça.

567 *E73 Oui, oui, oui, mais quelque part là c'est de l'accompagnement sur la durée, tu vois*
568 *l'évolution aussi peut être des gens, le cheminement sur peu de temps*

569 J73 Oui, oui, oui, sur 5 jours effectivement on voit plus l'évolution en termes de prise de parole,
570 en termes de prise de confiance en soi, des gens qui au 1^{er} jour n'osent même pas parler et pis qui
571 au 5^{ème} jour rigolent avec les autres, s'ouvrent etc...ça effectivement l'évolution on la voit. Euh et
572 pis meme nous dans notre pole d'encadrant au début, euh d'animateur au début ils peuvent être
573 un petit peu réticent. Hein on est le professionnel qui en gros va les juger, va les, va les yeuter, va
574 les observer et puis au final, le, le fossé entre notre posture et la leur, elle, le fossé il s'est dimi-
575 nué, voir meme il est plus existant. On est là pour être ensemble pour avancer sur des mêmes
576 questions et puis parce qu'aussi quelque fois on peut être amené à faire l'activité avec eux. Pour
577 les aider à trouver des exemples. Quand on voyait que certains exercices pouvaient être un peu
578 compliqués, on, on pouvait donner des exemples et les exemples bah c'est nous hein, c'est des
579 exemples à nous hein qu'on donne c'est pas l'exemple de quelqu'un d'autre donc ça...

580 *E74 Ça rend plus humain l'accompagnement quelque part*

581 J74 Tout à fait ! Ça rend plus humain l'accompagnement et ça montre aussi qu'on peut avoir des
582 difficultés à mettre en mots quelque chose. Parce que c'est pas simple, parce que c'est pas inné
583 que de, que de détailler ce que, son activité au quotidien. Trouver une phrase sur un verbe
584 d'action avec euh... voilà, c'est pas simple, c'est pas simple/

585 **E75 C'est pas simple oui...c'est quelque chose que tu as fait pour toi un portfolio ou pas ?**

586 J75 Non jamais !

587 **E76 Non jamais**

588 J76 Non jamais, maintenant avec les différentes expériences que j'aies eu j'en ai tellement vu des
589 portfolios etc etc que naturellement tu réfléchis à des choses. Mais euh, mais c'est toujours aussi
590 difficile à mettre en mots parce que des que tu veux un petit peu l'améliorer...alors après il y a
591 aussi la difficulté. Comme on est professionnel de ce secteur on devrait être limite meilleur que
592 l'autre dans ce qu'on devrait dire de nous-même. Donc le niveau d'exigence qu'on s'impose à soi-
593 même il est plus haut, donc on y réfléchit sans cesse, maintenant on a pas la réponse toute faire
594 pour autant. Ça se saurait (rires)

595 **E77 Oui c'est clair ! Et ça te plairait de t'en faire un pour toi ?**

596 J77 En ce moment non. Euh prendre le temps de réfléchir sur soi et sur son activité je pense que
597 c'est quelque chose d'intéressant. C'est quelque chose qui demande beaucoup d'investissement,
598 presque plus personnel et aujourd'hui j'en ai pas envie. On peut avoir des étapes dans sa vie et
599 aujourd'hui j'en ai pas envie. Et je crois que j'en ai pas envie surtout par rapport à tout ce que ça
600 peut remuer. Donc voilà ma réponse aujourd'hui c'est ça ! j'ai pas envie de remuer pleins de
601 choses qui, peut etre, pourraient me déstabiliser.

602 **E78 Si tu avais à choisir une phrase, un mot comment est-ce que tu qualifierais cette expérimentation ?**

604 J78 Un mot ? je dirai partage...une phrase, je réfléchis un petit peu

605 **E79 Partage avec le groupe avec la co animatrice ?**

606 J79 Avec tout, le partage ! Effectivement la co animation nous amène à devoir partager un mo-
607 ment, j'veux dire on est pas tout seul assis au bout de la table à animer quelque chose. Là ça de-
608 mande malgré tous des efforts hein que de s'adapter à l'autre hein, qu'on connaît pas qui plus
609 est. Donc on partage un moment, on partage euh une situation d'animation avec une personne
610 un moment donné et on partage avec des personnes qu'on va avoir tous les jours du matin au soir
611 pendant 5 jours. Partage des heures de vie, on partage des moments, on partage, on peut parta-
612 ger un fou rire, on peut partager un moment euh plus solennel et un petit peu plus difficile euh ;
613 donc c'est le partage de plein de choses. Euh une phrase...une phrase...(...) j'sais pas là j'sais pas

614 **E80 Non mais c'est pas grave hein**

615 J80 Je dirai partage et communication

616 **E81 Moi partage ça me va bien**

617 J81 Partage, voilà !

618 **E82 Et euh dernière question, dernière thématique ouais, est ce que tu as été amenée à revoir**
619 **des bénéficiaires que tu as pu accompagner ? sur euh cet euh, cet outils...**

620 J82 Alors faut déjà que je me rappelle qui il y avait dessus (sourires) parce que comme on disait
621 tout à l'heure c'était en 2010 on est en 2014, donc 4 ans plus tard, donc....

622 **E83 Juste pour savoir en fait si ça a pu faire bouger des choses en eux et si ta relation**
623 **d'accompagnement avait évoluée avec ces personnes-là ?**

624 J83 Alors j'étais pas spécialement la conseillère des jeunes qu'il y a eu sur les groupes, donc voilà.
625 Donc partant de là euh ma relation a pas changée puisqu'avant il n'y en avait pas.

626 **E84 Oui tu les as pas forcément suivis**

627 J84 Je ne les avais pas avant et je ne les ai pas récupéré après euh. De mémoire, de mémoire, sure
628 j'ai eu une jeune sur un groupe, je suis en train de chercher si j'en avais eu une autre euh. mais je
629 ne suis pas sure. De mémoire j'ai eu une jeune sur un des groupe et ça a rien changé parce que on
630 était déjà sur une situation d'accompagnement et de partage sur nos entretiens individuels. C'est
631 quelqu'un qui a énormément, qui a besoin d'être rassuré, donc on était déjà beaucoup dans du,
632 de la communication, dans de l'écoute, dans de, du conseil au quotidien, donc euh pour moi lui
633 proposer cette action c'était peut-être, à un moment donné mieux lui faire prendre conscience
634 qu'elle était capable de plein de choses. Parce que sinon comme elle était toujours à venir sur
635 euh, sur des questions pour se rassurer, là je me disais si on peut gagner un peu de temps, en
636 quelques jours, en concentré, en condensé pour, et avec les autres, pour qu'elle prenne consi-
637 cience que elle est capable de plein de choses. Euh mon objectif c'était de faire gagner du temps à
638 tout le monde. Enfin pour elle comme pour moi en tant que conseillère. Euhh j'étais déjà dans un
639 travail de, de, de d'échange avec elle. Donc je pense pas que ça ait changé grand-chose. Mais
640 après coup quand j'y réfléchis, sur d'autres sessions puisque j'ai été amené donc depuis mais pas
641 spécialement cette session là, mais euh à participer à des ateliers euh autres depuis à la ml, j'ai
642 des jeunes là oui effectivement quand j'y pense, ou le fait de travailler sur un temps collectif, sur
643 quelques heures combinées, ouvre différemment l'attitude et la vision de l'autre. Et d'un seul
644 coup là, enfin j'ai vraiment un jeune en tête euh à qui j'ai dit y a pas longtemps, ben que j'étais
645 ravie qu'il ait accepté, parce qu'il faut déjà l'acceptation de faire. Puisque quelqu'un qui a un tout
646 petit niveau et qui est en situation d'illettrisme ait osé venir sur un groupe avec euh, y a pas
647 d'écriture mais avec le regard des autres c'était déjà un énorme courage de sa part que d'oser le
648 faire. Et dans son attitude et le peu de réponses qu'il donnait mais réponses qui étaient là quand
649 même, il participait, ça a permis d'ouvrir des portes là où la porte était verrouillée hein. Donc euh
650 là c'était intéressant. Autant sur cette session du portfolio, j'ai pas d'autres exemples en tête que
651 cette jeune fille, mais avec qui ça se passait déjà très bien, on va dire dans le quotidien. Mais par
652 contre, d'autres exemples en tête de d'autre personne ou effectivement ça a pu changer
653 l'interface, ça a pu changer c'qu'on partage quand on se voit en entretien, le contact la communi-

654 cation, l'ouverture dans la parole etc et puis ne serait-ce oui j'avoue bah l'image que j'ai de cette
655 personne en tant que conseillère. Effectivement hein on est des êtres humains et euh on a une
656 image, des personnes nous renvoie des images euh plus ou moins positive, plus ou moins négative,
657 c'est pas facile.

658 ***E85 Non c'est pas simple de pouvoir accompagner du coup les gens***

659 J85 Voilà, on a déjà des aprioris, et on a beau faire tous les efforts du monde euh, même sinon est
660 censé ne pas avoir d'aprioris euh on reste des êtres humains donc euh obligatoirement on fait
661 avec voilà !

662 ***E86 Bon super, est ce que tu vois des choses qui paraîtraient importantes toi au regard de, est ce***
663 ***que tu as envie de rajouter quelque chose ?***

664 J86 Euh non (rires) ou si peut être, une chose ! c'est que on, mais pour moi la dimension
665 d'accompagnement elle demande, elle est dans le temps euh elle demande du temps. Alors cer-
666 tains qui vont avancer plus vite que d'autres hein ; euh elle demande du temps, de la patience, de
667 la part de l'accompagnant en tous cas euh donc il faut être patient, il faut être tolérant des diffé-
668 rences parce que tout le monde n'est pas pareil, on ne voit pas les choses de la même façon. Faut
669 savoir aussi tolérer, ça demande beaucoup de dynamisme. Donc c'est de, de l'énergie euh en
670 permanence hein, mais aussi de la fermeté. On ne peut pas être que dans le côté gentil. Il faut
671 aussi être ferme parce que l'éducatif c'est ça aussi, et on a un rôle éducatif ! Voilà ce que je rajou-
672 terai !

673 ***E87 C'est parfait ! Et bien il ne me reste plus qu'à te remercier beaucoup pour ce temps que tu***
674 ***m'as accordé***

675 J87 Et bien de rien, avec plaisir !

676 ***E88 Merci !***

Annexe 3 : Entretien d'Elisa

le 20/02/2014 à 09h30

1 *E1 Donc ce sera retranscrit comme je te l'ai dit*

2 EL1 D'accord

3 *E2 Euh ce que je te propose puisque dans le cadre euh de de ce mémoire en fait c'est l'anonymat*
4 *qui va être de mise, c'est de choisir un prénom par lequel tu seras identifié dans le mémoire*
5 *seule, toi, sauras en fait*

6 EL2 D'accord, bien. Donc euh on va dire Elisa.4

7 *E3 Elisa, c'est joli Elisa. Alors, donc euh je m'intéresse moi comme je te le disais juste avant, à la*
8 *posture d'accompagnement dans le cadre de l'expérimentation Etoile plus « se connaître pour*
9 *se faire reconnaître » euh qui était un dispositif qui avait pour vocation d'emmener des jeunes à*
10 *l'élaboration d'un portefeuille de compétences. Mais avant d'entrer dans le vif du sujet et dans*
11 *cet accompagnement qu'a pu être mis en place, j'aimerais si tu le veux bien que tu me retraces un*
12 *petit peu ton parcours. Alors ça peut être ton parcours d'études, ton parcours professionnel.*
13 *Voilà, qu'est ce qui fait qu'aujourd'hui tu es ici et que tu travailles à la mission locale ?*

14 EL3 D'accord, alors moi en fait, à la base euh j'ai obtenu un bac en 1977, 1976 d'ailleurs, et euh
15 pour des raisons de besoin alimentaire euh, j'ai euh travaillé dans une boulangerie ensuite j'ai
16 travaillé comme agent de service hospitalier pendant 1 an et demi à l'hôpital du Mans. C'était une
17 expérience, pour moi, très enrichissante, humainement, et j'ai découvert euh j'avais 18 ans, j'ai
18 découvert un monde quand même un peu euh effrayant et le contact avec les malades c'est
19 quelque chose qui me tenait à cœur même si mon travail c'était plutôt d'être là dans la logistique.
20 Euh après cette expérience d'1 an et demi je suis arrivée sur Blois pour des raisons personnelles et
21 euh j'ai intégré une formation de collaboratrice, enfin secrétaire collaboratrice dans le cadre d'un
22 dispositif qui s'appelait à l'époque je crois le CIVP et donc j'ai travaillé, et j'ai eu cette formation
23 de 9 mois, c'était donc une formation intensive et après j'ai eu la possibilité de rester à la
24 chambre de commerce là où j'avais fait ma formation euh pour y tenir un poste d'accueil puisque
25 s'ouvrait à l'époque le centre de formation de la Chambre de commerce.

26 *E4 Le CIMI ?*

27 EL4 Non, pas le CIMI, non. Euh la partie qui est au bout du couloir sas euh aujourd'hui je sais pas
28 oui, enfin voilà, c'était des formations euh proposées euh dans différents domaines euh que ce
29 soit euh dactylographie à l'époque, sténographie euh, commerciale, comptabilité euh le droit,
30 enfin y avait 6 formateurs et moi je tenais l'accueil du centre de formation, l'accueil des publics,
31 et je faisais du secrétariat pour les formateurs. Chemin faisant, euh, j'ai, y a eu une montée en
32 charge de l'activité et euh 2 formatrices avec lesquelles j'avais euh, euh lié euh, bah j'avais tissé
33 des liens relativement, fin professionnellement assez étroit et pis bon on s'entendait bien, m'ont
34 proposé d'animer euh les séquences de sténographie dactylographie. Ce qui explique
35 qu'aujourd'hui je tape vite et sans regarder ! (sourires et rires)

36 **E5 D'accord**

37 EL5 Euh et donc euh j'avais un public de, de gens qui, de salariés d'entreprise hein, c'était, c'était
38 des gens qui travaillaient qui, qui dans le cadre de la formation pouvaient bénéficier de, de temps,
39 de, de, d'apprentissage et puis bon ça a duré, ça a bien duré un an ou deux je me rappelle plus
40 trop, ça fait longtemps. Et ensuite considérant que je ne connaissais pas assez bien euh
41 l'entreprise, c'était une entreprise au sens propre du terme euh l'une des collègues en ques-
42 tion avait son mari qui était directeur général d'une entreprise de répartition pharmaceutique.
43 C'est-à-dire une entreprise qui achète aux laboratoires et qui vend aux pharmaciens, c'était une
44 sorte de sas euh ce qui explique que quand on va dans une pharmacie on nous dit par exemple,
45 repassez cet après midi j'aurais le produit. C'est parce qu'entre temps ils auront passé la com-
46 mande, voilà ! et donc dans cette entreprise j'ai occupé dans un premier temps un poste de secré-
47 taire pour 3 directions, direction commerciale, direction des achats et direction de l'exploitation
48 et euh là j'étais vraiment à un poste où je pouvais découvrir tous les, tout le fonctionnement in-
49 terne d'une entreprise et puis de fil en aiguille on m'a proposé de, de, devenir chargée de com-
50 ment on appelait ça à l'époque euh...de m'occuper du plan de formation de l'entreprise et donc
51 en fait euh le siège était à Blois et on avait des succursales dans tout l'ouest de la France, donc
52 euh je suis devenue attachée de formation et à ce titre là j'allais dans les succursales pour euh,
53 comment dirais-je ? répertorier un petit peu les besoins en formation des, des salariés et donc
54 j'étais souvent sur la route, c'était hyper intéressant et j'ai monté le plan de formation de
55 l'entreprise. Ça a duré aussi à peu près 2-3 ans et ensuite euh j'ai animé euh dans les différentes
56 succursales des formations à la communication pour les téléphonistes et les chauffeurs.

57 **E6 D'accord**

58 EL6 Donc euh, j'allais, euh, j'allais dans les différentes succursales, c'était des formations de 2
59 jours, on travaillait sur c'est quoi la communication, comment euh, comment se présenter au
60 client, comment faire en sorte que le client soit satisfait etc. et puis euh cette entreprise a eu un,
61 des faiblesses de gestion et donc du coup a été rachetée par une entreprise euh plus importante
62 qui s'appelait Ile de France pharmaceutique sur Asnières. Et donc moi je ne souhaitais pas à
63 l'époque euh aller travailler, enfin aller habiter à Asnières, parce que j'avais ma fille et c'était pas
64 pour moi envisageable. Donc j'ai obtenu un licenciement économique euh et j'me suis retrouvée
65 à ce moment là euh sans, sans emploi. C'est fait que j'ai plutôt fait des boulots euh des emplois
66 un peu alimentaires aussi, j'étais vendeuse dans un magasin de cuir, j'ai été secrétaire à la sligos à
67 l'époque, c'était le traitement des cartes euh, des cartes bancaires et là j'étais euh, je remplaçais
68 une personne euh qui était en congé maternité et j'étais au sein d'un service de 16 informaticiens,
69 donc avec euh la gestion des planning, avec la frappe des documents qu'ils pouvaient nous don-
70 ner voilà. Et puis à la suite de ça j'ai refait une formation mais là c'était plus de l'occupationnel,
71 parce qu'il y avait un peu euh des éléments que j'avais déjà appris mais bon, nouvelle formation
72 de collaboratrice de cadre et euh peu de temps après je suis entrée à euh chez Alire où là j'ai été
73 formatrice.

74 **E7 D'accord, donc de collaboratrice de cadre chez Alire...**

75 EL7 Voilà, donc la formation c'était plus une formation pour me ré entrainer au niveau des con-
76 naissances techniques avec quand même un aspect communication et relationnel et puis j'ai pas
77 trouvé dans ce domaine là donc euh la facilité à été qu'une de mes voisines, travaillant à Alire m'a
78 proposé euh de rencontrer le directeur parce qu'il cherchait quelqu'un et ça s'est fait très vite !
79 dnc j'ai été formatrice auprès de publics euh illettré et analphabète euh pendant 2-3 ans, j'aurais
80 du prendre mon cv j'aurais eu les éléments plus concrets

81 *E8 C'est pas grave...*

82 EL8 Et euh à la suite de ça, on m'a, y aune euh, une euh, une baisse des appels d'offre, enfin des
83 formations, de l'activité par rapport au conseil régional qui finançait ces formations là et donc j'ai
84 refusé d'aller travailler sur Vendome 2 ½ journées dans la semaine à la place d'un plein temps sur
85 Blois parce que c'était pas du tout possible euh financièrement et là, euh une offre à laquelle j'ai
86 répondu euh de conseillère en inser...non, pas de conseillère en insertion professionnelle, c'est
87 la mission locale qui recherchait quelqu'un pour venir en renfort, sur ce que fait aujourd'hui Laure
88 c'est-à-dire l'espace emploi

89 *E9 D'accord*

90 EL9 D'une collègue qu'était en arrêt et donc fallait euh ben au niveau logistique, traiter les diffé-
91 rents dossiers des jeunes. Donc j'ai commencé par ce poste là. Après elle est revenue dons on m'a
92 gardé pour que je l'aide et euh, j'ai toujours eu beaucoup de chance, à ce moment là une col-
93 lègue, conseillère est partie et on m'a proposé le poste de conseillère

94 *E10 D'accord*

95 EL10 Donc par rapport à ce parcours qui a été quand même, pendant de nombreuses années un
96 parcours dans le privé, euh qui s'est euh ben par le, par les, comment dirais je, les choses qui se
97 sont présentées à moi, donc est devenu après plutôt un parcours associatif. Mais, en fil rouge il y
98 avait toujours hein que ce soit de la boulangerie, en passant par l'hôpital, en passant par euh le
99 centre de formation de la chambre de commerce, en passant par la formation auprès des salariés
100 et pour finir chez Alire euh il y a toujours un lien dans la relation à l'autre et dans la notion euh
101 d'apporter une aide, un soutien euh, voilà c'est un peu ce, le fil rouge de mon parcours profes-
102 sionnel. Et donc je suis rentrée à la mission locale en février 98 c'qui fait donc 16 ans et euh j'ai,
103 je, je finirai, alors que certaines collègues, plus jeunes euh commencent leur parcours par la mis-
104 sion locale, moi je finirai par la Mission Locale. Parce que c'est un travail qui me plaît que de tra-
105 vailler auprès des jeunes. C'est pour moi une vocation, euh malgré les différents dispositifs gou-
106 vernementaux et la pression qu'on peut avoir sur les chiffres, mes comptes à rendre. Ce qui altère
107 un petit peu la fonction euh même de conseillère. Euh je reste quand même toujours convaincue
108 que j'ai un rôle à jouer auprès des jeunes euh pour leur permettre de s'insérer socialement et
109 professionnellement. Donc euh l'accompagnement se fait euh sur rdv au au même titre que mes
110 collègues, en face à face. J'ai accepté aussi à l'époque d'aller sur le rural, euh, le rural, sur 2 per-
111 manences à l'ouest de Blois, nord ouest, onzain et Herbault. Onzain dans un 1^{er} temps puis Her-
112 bault s'est créé bien après, parce que effectivement, le public du rural est un petit peu différent

113 du public euh urbain et y avait nécessité d'aller vers eux surtout, pour des jeunes qui étaient en
114 difficulté de mobilité.

115 *E11 D'accord,*

116 EL11 Ce sont développés petit à petit aussi, en plus de la relation de face à face, des ateliers col-
117 lectifs euh sur lesquels je pensais euh avoir un rôle à jouer dans la mesure ou j'avais fait de la
118 formation, enfin j'avais animer, j'avais été formatrice chez ALIRE, formatrice chez Recopha et
119 donc mon, je pensais que mes aptitudes à l'animation pouvaient servir à la structure et donc on a
120 plutôt fait des premiers ateliers collectifs sur euh, sur des aspects techniques tels que l'orientation
121 professionnelle. Mais quand il a été proposé en interne euh de travailler sur cet atelier euh « se
122 connaître pour se faire reconnaître », j'y ai vu une autre valeur par rapport à un aspect euh prise
123 en compte de la personne et l'aider à construire euh bah un petit peu le parcours de sa vie. On
124 était plus là trop sur le professionnel, mais sur le personnel ce qui est quelque chose qui
125 m'intéresse énormément.

126 *E12 Sur le global en fait ?*

127 EL12 Sur le global, mais euh l'aboutissement était bien sur de permettre à la personne de se cons-
128 tituer un portefeuille pour mieux se présenter face à un employeur, je crois que c'était ça l'idée.
129 Mais euh le déroulé, enfin le contenu touchait plus à faire émerger de la personne, ses interets,
130 ses valeurs, son parcours de vie qui pouvait l'aider à comprendre euh différentes situations de sa
131 vie et à, à du coup avoir une vue globale effectivement sur un, parce que les jeunes en questions
132 étaient pas forcément des jeunes qui avaient beaucoup travaillé, qui avaient pas forcément une
133 expérience professionnelle euh...euh...développée

134 *E13 Conséquente*

135 EL13 Conséquente dans la mesure ou euh de mémoire on avait 2 jeunes femmes qui avaient déjà
136 travaillé, qui étaient diplômées mais pour les 3 autres si je me souviens bien, on était plus sur un
137 champ personnel et euh, voilà !

138 *E14 D'accord, tu dis, tu parles de faire émerger des choses, chez les jeunes, qu'est-ce que tu en-*
139 *tends par là ?*

140 EL14 Alors après « se connaître pour se faire reconnaître », on a, on a avec le temps créé aussi en
141 mission locale, un autre atelier euh sur l'orientation professionnelle euh qui s'appelle explorama
142 mais qui va changer de nom puisque explorama n'est donc qu'un outil à l'intérieur des 2 jours de
143 formation et euh, même si euh l'idée c'est de permettre aux jeunes participants de trouver une
144 voie, parce que soit ils ont fait un métier qui ne veulent plus faire, soit ils sont dans le flou, ils ne
145 savent plus du tout dans quoi s'engager, même si ça c'est l'objectif on s'aperçoit bien que dans les
146 outils euh proposés au sein de ces ateliers, y a des choses qui euh vont forcément porter sur euh
147 l'ETRE et non pas le faire, F A I R E bien entendu euh, et on commence par ça, euh qui je suis, est
148 ce que je me connais ? Comment je peux mettre en avant mes, mes mes qualités, mes défauts
149 enfin comment je peux traduire un défaut en qualité avant de passer à tout ce qui est geste pro-

150 fessionnel, environnement. Et on se rend bien compte que cette partie là, euh, leur plait, parce
151 qu'ils ont rarement, dans la mesure où ils ont entre 16 et 25 ans, ils ont rarement l'occasion de,
152 enfin ils ont rarement eu cette occasion de parler d'eux et de de, d'aller chercher en eux, un peu
153 un, ce qu'ils sont. Faire émerger c'est ça, c'est quels sont mes intérêts, quels sont mes valeurs, est
154 ce que je me connais, qu'est ce que je peux faire quelque part euh voilà ! moi aujourd'hui qu'est
155 ce que j'ai sur ma carte, on est tous né avec une carte qu'on alimente, avec des bons, des mauvais
156 moments et qu'est ce que j'ai aujourd'hui sur ma carte, donc je vais aller sortir ce qu'il y a de ma
157 carte pour essayer maintenant de faire quelque chose.

158 *E15 Alors je vais aller sortir, c'est toi qui va leur faire sortir si je comprends bien ?*

159 EL15 Alors, oui, absolument, c'est faire émerger hein, c'est leur permettre de euh, leur permettre
160 d'exprimer à partir de petits outils et à partir d'un, enfin des outils, des p'tits outils très simpliste
161 hein euh, mais aussi euh...

162 *E16 Donc tu vas faire la co construction avec eux à partir d'outils ? C'est ça, si je comprends*
163 *bien ?*

164 EL16 Absolument, oui, oui ce sont de simples outils, qui par exemple peuvent être une liste
165 d'adjectifs qualificatifs, ou non seulement ils vont en choisir 5, mais pas pour dire j'en choisis 5,
166 mais où ils devront argumenter, expliciter les adjectifs qu'ils auront euh choisis en faisant état
167 d'expérience personnelle, de situation dans lesquelles ils se sont trouvés que ce soit personnel ou
168 professionnel, pour pouvoir euh argumenter on va dire. Genre je suis courageux, alors c'est pas je
169 suis courageux point barre, c'est je suis courageux parce que je me souviens qu'une fois j'ai aidé
170 mon voisin à couper du bois on a travaillé pendant 12 heures d'affilées et il m'a dit que j'étais
171 courageux. Voilà c'est essayer de les amener à donner un sens au mot qu'ils vont mettre en avant.

172 *E17 D'accord, d'accord, ok*

173 EL17 Donc euh voilà, tout ça pour en arriver au fait que l'accompagnement pour moi c'est
174 l'accompagnement vers l'emploi ou vers la formation, mais c'est aussi et surtout
175 l'accompagnement pour euh, l'accompagnement pour savoir ce que l'on aime dans la vie dans les
176 métiers. Et c'est ça que je vais chercher chez eux.

177 *E18 Et au niveau de ton métier, tu me parles de métier là, en terme de posture*
178 *d'accompagnement toi, comment tu te positionnes ? enfin comment tu penses te positionner ?*

179 EL18 Alors, la 1^{ère} chose que je fais, alors peut être maintenant plus inconsciemment, alors c'est
180 euh, ma silhouette qui s'assoie sur la chaise du jeune avant le jeune.

181 *E19 Ta silhouette ? qu'est ce que tu entends par là ?*

182 EL19 Une espèce d'enveloppe qui fait que je vais être à ma place de conseillère, mais que je veux
183 absolument me mettre dans la peau du jeune, de façon à pouvoir euh, comment dirais-je ? de
184 façon à pouvoir...

185 *E20 Comprendre ce qu'il...*

186 EL20 De façon à pouvoir euh améliorer la communication avec lui, à instaurer très rapidement un
187 climat de confiance et à ce qu'il comprenne, au fait qu'il puisse comprendre euh que je ne vais pas
188 avoir une posture de dominant face à un dominé, mais de personne à personne. C'est-à-dire qu'il
189 est en demande de choses, mais je ne vais pas lui imposer des choses. Je vais me mettre à sa
190 place, essayer de faire des propositions qu'il acceptera ou pas.

191 *E21 D'accord, j'entends complètement ce que tu me dis, j'ai juste du mal, peut être à euh formu-*
192 *ler, tu me dis « me mettre à la place » « instaurer un climat de confiance », comment tu t'y*
193 *prends ?*

194 EL21 Alors, l'écoute vaant tout. Je passe du temps à écouter le jeune, à reformuler ce qu'il dit, à
195 lui dire si j'ai bien compris, vous avez telle ou telle chose ? de façon à lui faire dire oui

196 *E22 De façon à lui faire dire oui ? ça veut dire que tu l'incites ?*

197 EL22 Oui, alors de façon à lui faire dire oui pour lui montrer que j'ai bien compris

198 *E23 D'accord*

199 EL23 Sa demande ou sa situation enfin ce qu'il est en train de me dire. L'idée étant de ne pas trop
200 engager des aspects négatifs dans la relation qu'on va avoir ensemble. C'est-à-dire de ne, de ne
201 rechercher euh tant dans les propositions que je vais lui faire, que dans les situations qu'il va me
202 présenter mes aspects plutôt positifs de façon à le valoriser.

203 *E24 D'accord,*

204 EL24 Parce que si il n'y a pas de valorisation, y aura pas de, y aura pas d'avancée.

205 *E25 De coopération*

206 EL25 Et de coopération et y aura pas d'avancée dans son parcours je pense parce que si à un mo-
207 ment donné on valorise pas même une toute petite expérience qu'il aurait pu avoir euh, pour
208 moi, il va rester dans un champ, sur un champ euh de, de, de, de stagnation, voilà c'est « encore
209 une fois j'ai rien trouvé, on m'a rien proposé, et j'avancerai jamais etc » donc ça moi je refuse
210 absolument ça. On fait avec c'qui y a, et on peut faire des choses avec c'qui y a.

211 *E26 D'accord et donc ça c'est ce que tu as mis en oeuvre lors de l'atelier « se connaître pour se*
212 *faire reconnaître » ?*

213 EL26 Oui euh (rires) avec la collaboration précieuse euh d'une charmante professionnelle (rires).
214 Euh oui, je crois, je crois qu'on est arrivé à ça. Je crois qu'on est arrivé euh par les outils qu'on a
215 pu utiliser à, à permettre aux participants de, bah, de se sentir valorisés même sur, parce qu'ils
216 ont quand même vachement bien joué le jeu euh sur des situations de leur vie qui ont été très
217 douloureuses et euh on a, je pense, réussi à leur permettre d'avoir un, une meilleure idée d'eux-
218 mêmes.

219 *E27 D'accord, qu'est ce qui a ton avis t'a permis, dans cet accompagnement au portfolio, au*
220 *départ de pouvoir leur donner confiance ? Enfin qu'est ce qui a fait que... ?*

221 EL27 (...)euh, à mon sens, déjà, un binôme qui fonctionne bien, de façon à ce que euh les jeunes,
222 sentent une entente entre les 2 personnes qui constituent le binome, un langage identique, un
223 langage commun, une volonté commune de les aider, euh et puis par la nature des outils, qui sont
224 quand mêmes euh des outils qu'on créé, des supports concrets, non des supports qui, on est pas
225 dans le bla bla bla, on est sur des choses qu'on va euh mettre sur papier.

226 *E28 D'accord*

227 EL28 Euh la confiance oui, enfin la confiance, après ces bien souvent les 1ers mots qu'on va pro-
228 noncer qui vont faire que le jeune va adhérer ou pas, soit en entretien de face à face ou en atelier
229 collectif, c'est les 1ers mots, c'est la prise en compte, c'est l'accueil, c'est sourire, c'est la dyna-
230 mique, je pense aussi pour que ça fonctionne bien. Voilà il faut qu'ils aient en face d'eux
231 quelqu'un qui, enfin voilà des gens qui sont plutôt dynamiques, qui vont repérer à quel moment il
232 est préférable de faire parler telle ou telle personne, voilà c'est tout ce qui était technique
233 d'animation.

234 *E29 D'accord, donc c'est poser un cadre de confiance quoi ? Dès le départ.*

235 EL29 Poser un cadre de confiance

236 *E30 Est-ce que durant cette euh accompagnement au portfolio, est ce que ta posture, est ce que*
237 *t'as sentie ta posture différente par rapport à ton quotidien ? euh enfin quotidien tout à l'heure*
238 *tu parlais plus d'individuel, de face à face, de collectif aussi au fur et à mesure, est ce que tu*
239 *penses qu'il y a des choses qui ont bougé*

240 EL30 Ma posture, je ne pense pas que ma posture ait changée, euh je pense être la même que ce
241 soit en face à face ou en collectif. Euh c'est plutôt le fait qu'ils soient plusieurs qui font, que ça
242 peut interférer sur la posture du conseiller. Le fait que ce soit du collectif, par ce que y a nous, des
243 forma, enfin des animatrices, mais y aussi un groupe. Un groupe qui fonctionne ensemble, enfin
244 des participants qui fonctionnent ensemble et y a tout ce que eux voilà, tout ce que eux vont euh
245 produire au sein du groupe dans leur relation entre eux. Je pense que les formatrices n'y sont pas
246 non plus pour rien. De permettre la cohésion dans le groupe

247 *E31 De facilité en tous cas,*

248 EL31 La posture, non, c'est la méthode qui change, mais pas la posture. Je pense que en collectif
249 je me sens autant en posture d'accompagnante que en individuel.

250 *E32 D'accord, ok, et si on parle d'accompagnement donc tu as vécu différents accompagne-*
251 *ments, en individuel, en collectifs, dans différents domaines d'activité etc qu'est-ce que ça re-*
252 *présente pour toi aujourd'hui dans ton métier ? qu'est ce que, comment est ce que, est ce que*
253 *tu. Enfin l'accompagnement pour toi c'est quoi ? est ce qu'il y a des mots forts qui ressortent ?*
254 *chacun à son idée sur l'accompagnement, toi est ce qu'il y a des valeurs pour lesquelles euh.*

255 EL32 Alors euh l'accompagnement, accompagner c'est être guide, c'est être guide, c'est-à-dire je
256 fais avec, je ne fais pas pour, je ne fais pas à la place de... j'ai d'ailleurs un petit texte de COELHO là
257 bas qui dit que aider quelqu'un c'est une bonne chose mais trop l'aider, ça l'emmène un peu dans
258 la difficulté. Donc c'est, c'est faire avec. C'est, c'est comme si euh, souvent j'emploie on alors que
259 je parle du jeune. Je dis « bon alors là on a fait quoi ? » alors que c'est le jeune.

260 *E33 Alors que c'est lui*

261 EL33 Voilà, c'est, c'est, c'est... pour moi c'est faire en sorte qu'il y ait euh une unité pour qu'on
262 produise, il a des choses à produire, mais si moi j'en produis pas il n'en produira pas. Si moi je ne
263 fais pas, par exemple euh, il est dans une difficulté pour faire un cv alors que bientôt approche
264 une information, euh des entretiens de sélection pour une formation, on a pas forcément le
265 temps de...je vais faire le cv et de d'apporter de l'eau au moulin bah fait qu'en retour le jeune est
266 satisfait, il a, il a un outil devant lui qu'il a pas produit lui-même mais au moins qui fait partie du
267 travail qu'on doit faire ensemble.

268 *E34 D'accord, donc tu vas le faire toi ?*

269 EL34 Je vais le faire moi, oui, bah oui, malheureusement (rires) alors je vais faire moi, parce que je
270 pense que euh le cv est un des éléments qui va faire qu'il pourra rentrer sur la formation, après il
271 sait très bien que c'est lui qui devra jouer le rôle et moi je ne serai plus là, mais c'est, si le temps
272 qui nous est imparti ne permet pas qu'on le travail ensemble. Globalement je leur demande aussi
273 de m'apporter le leur et je transforme à partir de. Tout en leur expliquant que ce qui est impor-
274 tant c'est de voir des compétences professionnelles, c'est de regrouper les activités et les expé-
275 riences liés à ces compétences. Voilà, c'est qu'est ce qu'un employeur attend aujourd'hui dans un
276 cv mais je le construit après, à partir de leurs éléments.

277 *E35 D'accord,*

278 EL35 Et je prépare les entretiens aussi de sélection, c'est-à-dire que je me mets en position de
279 sélectionneur et on dresse ensemble une liste de choses qu'il faudra retenir pour cet entretien.
280 On les écrit, ça tient sur une page et euh ces choses qu'il devra retenir pour cet entretien, souvent
281 bah y a le stress qui fait que lors d'un entretien on perd un peu nos moyens, donc j'ai une petit
282 astuce. Cette feuille qu'on a élaborée ensemble, on la plie, on la met dans la poche du jean, on la
283 relie jusqu'à la sélection, le jour de la sélection on l'a dans la poche maison ne la prend pas, on la
284 laisse dans la poche, mais on la visualise

285 *E36 D'accord, donc tu leur donne des outils en fait pour arriver à...*

286 EL36 Voilà, des astuces, des petits outils, qui vont bah alimenter un peu leur, apporter des cordes
287 à leur arc

288 *E37 D'accord, d'accord, d'accord,*

289 EL37 C'est ca pour moi accompagner, c'est apporter de l'eau au moulin.

290 *E38 Leur donner des billes pour qu'ils fassent, pour qu'ils arrivent à faire tout seul en fait ?*

291 EL38 Pour qu'ils arrivent à faire tout seul et et parce que ils ne savent pas, et comme ils ne savent
292 pas, il faut bien qu'on leur montre, à mon sens. A contrario, j'ai certains collègues qui fonction-
293 nent pas du tout de cette façon-là, qui vont eux, plutôt considérer que le jeune fait lui-même et
294 qu'après il apportera son

295 *E39 Sa contribution*

296 EL39 Pas forcément sa contribution mais son, son avis

297 *E40 D'accord, d'accord, oui mais y a différentes postures hein de toutes façons, chacun ne réagit*
298 *pas de la même façon et c'est*

299 EL40 Tout à fait. En tous cas moi, c'est a façon de voir l'accompagnement et c'est très important
300 pour moi parce que c'est ma façon de donner à l'autre, de lui permettre de recevoir mieux parce
301 que euh il se passe des choses, on produit quand même des choses hein on est pas, encore une
302 fois dans le bla bla et quelque part surement une façon de recevoir hein pour moi. Bien sur, il faut
303 quand même quand un jeune est satisfait, bah bien sur, on est quand même content quoi.

304 *E41 Alors là tu parles justement de, de donner euh, de recevoir, de créer des choses. Dans le*
305 *cadre du, pour resituer un petit peu, dans le cadre du, de l'atelier, est ce que du coup tu as été*
306 *amené à le faire pour eux ou est ce que...*

307 EL41 Non on a pas fait pour eux, j pense pas, enfin de mémoire, on a pas fait pour eux mais on a
308 fait avec eux

309 *E42 Voilà, et du coup est ce qu'ils sont arrivés jusqu'au, jusqu'à la finalité de l'objectif, à...*

310 EL42 Complètement, complètement, dans la mesure où ils ont tous euh alors plus ou moins, avec
311 un degré euh plus ou moins important de réussite dans la réalisation, mais euh ils sont tous par-
312 venu à produire l'outil attendu.

313 *E43 D'accord*

314 EL43 Et parce que je pense qu'on a été là leurs côtés, on était guide on a apporté de la matière
315 avec des supports concrets et, et voilà l'aboutissement est, euh il est visuel, hein il est visuel hein
316 on est pas, on est pas, on a pas fait que de l'oral, on a produit des choses sur papier et eux ils ont
317 fait seuls la dernière mouture. Ils ont fait seuls la dernière mouture avec la matière qu'on avait
318 apportée.

319 *E44 D'accord, c'est ouais, c'est amener l'autre à devenir autonome et en définitive ça a conduit*
320 *à ça*

321 EL44 Tout à fait, tout à fait, absolument.

322 *E45 D'accord*

323 EL45 Et et et sans euh, sans réticence de leur part, c'est-à-dire qu'on a bien considéré toutes les 2
324 que ils avaient euh tous les éléments euh pour fabriquer leur portfolio.

325 *E46 Comme ils le voulaient*

326 EL46 Comme ils le voulaient, même si, l'idée de ce que ça contenait, de ce qui constitue le portfo-
327 lio est la même pour tout le monde, ce qu'on va y trouver euh, les grandes lignes, mais après la
328 forme était différente.

329 *E47 D'accord, est ce que tu as souvenir durant cet accompagnement de moments euh compli-*
330 *qués ou qui ont pu mettre en difficulté l'accompagnement, de moments difficiles.*

331 EL47 Euh difficiles, euh oui, insurmontables non. Euh difficiles quand euh quand il faut, quand on
332 doit, quand on essaie de gérer les émotions qui peuvent apparaître et euh je pense que là c'est
333 plus euh l'expérience de la vie et euh et et l'expérience des situations identiques qui a fait que
334 plus on avance dans l'âge mieux on gère ces situations-là. C'est vrai que si j'avais eu une situation
335 de larmes au tout début de ma carrière j'aurais certainement pas su euh gérer le moment euh
336 j'suis pas sûre non plus que la façon dont je l'ai gérée, nous l'avons gérée était forcément la
337 bonne mais l'idée étant toujours de prendre en compte la personne de ne pas laisser de côté ses
338 émotions, de lui dire qu'elle a le droit, et de faire intervenir le groupe euh pour l'aider hein à
339 comprendre son émotion. C'est toujours un travail de groupe quoi hein.

340 *E48 Ouais c'était en fait ma question hein, comment, tu parles de gérer le moment*

341 EL48 Voilà

342 *E49 Mais comment concrètement ça se caractérise euh*

343 Bah euh ça se caractérise par je n'occulte pas l'émotion de la personne, euh je la prends en
344 compte, on s'arrête un instant pour en parler, on est tous ensemble, on va lui renvoyer des
345 choses euh pour lui permettre de se ressaisir et toujours dans un esprit positif.

346 *E50 D'accord, et est ce qu'il y a eu des moments qui t'ont, des moments compliqués là tu m'en*
347 *as cité un, des moments plutôt « ah c'est bien, enfin là j'suis euh » des moments heureux on va*
348 *dire euh*

349 EL50 Oui oui forcément, forcément, quand euh moi j'dirais en collectif le moment le plus heureux
350 c'est le passage d'un mutisme de la part des participants à des échanges et et des joies d'être
351 ensemble et des relations euh on va dire plutôt amicales euh quand la mayonnaise prend. C'est-à-
352 dire quand on s'aperçoit que ils sont arrivés un, un, voilà ils étaient un au milieu de 7, de 6 et puis
353 d'un seul coup y a une espèce de cohésion qui s'forme, une espèce de bulle, de bulle. Voilà pour
354 moi le moment heureux c'est quand la bulle est complètement constituée. C'est-à-dire que eux ils
355 ont l'impression de se connaître depuis bien plus longtemps alors que ça fait 2 jours quoi. Et je
356 pense que c'est là qu'on gagne, même sur les autres ateliers enfin euh que je peux mener explo-
357 rama en l'occurrence. J'ai fait un atelier la semaine dernières donc l'exemple est tout à fait frais et
358 c'est la 1ère fois depuis que j'en anime et j'ai du en animer depuis 3 ans quand même un certain

359 nombre, que j'ai pas réussi à faire monter la mayonnaise, à faire prendre la mayonnaise. C'est-à-
360 dire qu'ils étaient 6 pendant 2 jours, normalement, alors ils sont 6 le jeudi vendredi, fin ils étaient
361 6 le jeudi vendredi et y a une information collective le lundi qu'on a mis en place par ce que
362 s'engager pour 2h sur l'info coll c'est moins grave pour eux que de s'engager sur 2 jours si des fois
363 y avait des gens qu'ils aiment pas. Donc à la fin de l'info coll ils disent si ils vont revenir à l'atelier
364 ou pas et ils savent qu'il n'y aura pas de nouvelle tête, personne. Y en aura peut-être moins. Ils
365 seront peut-être moins mais en tous cas y en aura pas de nouvelle. Et donc déjà l'info coll permet
366 de, leur permet de voir qui est là, qui c'est et puis on fait un photo langage, donc avec le photo
367 langage il ressort pleins de choses. Et quand commence l'atelier, le jeudi, bon ils sont pas très
368 causants, bon euh ils se parlent pas trop entre eux, mais à 80% quand arrive le vendredi soir, ils
369 ont pas envie de se quitter. Sauf que là bah voilà, je ne sais pas ce qui c'est passé euh ils ne se
370 sont pas parlés entre eux pendant les 2 jours. Ils nous ont parlé, ils sont investis, ils ont vraiment
371 joué le jeu, ils ont fait tous les exercices sans rechigner

372 *E51 Mais ça n'a pas pris*

373 EL51 Nan

374 *E52 Mais tu dis-nous parce que vous étiez en binôme ?*

375 EL52 Oui

376 *E53 D'accord, c'est toujours le même binôme ?*

377 EL53 Nan, nan, nan , nan euh tous les mois on change et comme je suis référente explorama c'est
378 moi qui fait le calendrier donc j'essaie de mettre des gens euh. Et je pensais, effectivement, très
379 intéressant ce que tu me dis, que ça venait du binôme

380 *E54 Ça aurait pu enfin*

381 EL54 Enfin ça venait du binôme (37 :52).ça venait euh de la façon de mener le truc

382 *E55 D'accord, bah peut etre, tout à l'heure c'est vrai que c'était un des points que tu disais euh*
383 *l'importance de la cohésion du groupe ça passe par le moment ou les animateurs arrivent eux-*
384 *mêmes à mettre une certaine cohérence*

385 EL55 Oui, oui, alors, c'est, c'est le formateur qui apporte ça et puis c'est ça qui fait que le forma-
386 teur va être, je ne sais pas comment t'expliquer, c'est donnant donnant, c'est une réciprocité,
387 pour moi c'est ça parce que comme j'ai pas senti, euh. Alors la personne qui était avec moi en
388 binôme c'est une collègue qui ne l'a jamais animé et qui euh

389 *E56 C'est peut etre compliqué*

390 EL56 Voilà, mais, mais bon qui était très très investie et qui avait très envie de le faire de le dé-
391 couvrir etc bon ! elle a participé, très activement, y a pas de souci. Ceci étant, quand je parle de
392 donnant donnant c'est que, sin on sent qu'il se passe quelque chose entre eux, inconsciemment
393 ou consciemment on va saisir des moments comme ça pour apporter de l'eau au moulin et ça va

394 encore en apporter plus. Mais si y a rien qui se passe, je pense que ma posture de formatrice n'est
395 pas la même que quand il se passe quelque chose. Je ne sais pas si je suis claire ?

396 *E57 Si si je vois tout à fait ce que tu veux dire*

397 EL57 Ca veut dire que euh je suis restée sur une posture un peu rigoureuse, un peu normative, un
398 peu...fin pas tout à fait normative mais en tous cas quelqu'un qu'apporte des choses. Alors que
399 pourtant on fait les exercices avec eux hein, on participe nous même aux petits échauffements
400 que j'appelle ça des échauffements pour faire monter la, pour faire prendre la mayonnaise et je
401 me l'explique pas ! c'est très, c'est très, c'est douloureux. C'est douloureux dans le sens ou quand
402 on a fini les 2 jours, ils ont ravis, chacun pour eux. Ils savent très bien que c'est un travail indivi-
403 duel au sein d'un collectif mais très souvent ils expriment le fait que justement c'était bien d'être
404 dans un groupe, par ce que ça a rendu plus riche euh la production. Mais voilà, je suis restée un
405 peu sur ma faim parce qu'ils étaient contents de ce qu'ils ont fait, mais y a pas eu euh...

406 *E58 Parce que pour toi, oui voilà, c'était un peu euh*

407 EL58 Pour moi c'est ça aussi le groupe, c'est, on est dans une ère ou euh, ou les jeunes gens euh
408 ont beaucoup de difficultés de communication orale. Alors grace ou à cause des nouvelles techno-
409 logies qui, qui font que ils peuvent communiquer par texto, par mails, etc...euh moi j'étais très
410 choquée euh personnellement dans le, l'atelier de la semaine dernière qu'à 2 moments enfin que
411 2 jeunes à des moments différents expriment le fait qu'ils n'avaient pas d'ami, aucun ami.

412 *E59 Physique en tous cas*

413 EL59 Physique ! enfin probablement

414 *E60 Il y en a beaucoup qui ont des amis virtuels aujourd'hui*

415 EL 60 Oui, oui, oui, nan mais là c'était pas d'ami du tout ! et je pense que c'est ça aussi qui va faire
416 qu'on va etre bien dans sa peau, pas bien dans sa peau aussi. Y a ce que nous on apporte mais y
417 aussi le milieu dans lequel on vit. Y a les pairs hein, les pairs, les pairs enfin tous ceux qui font, qui
418 nous font vivre notre jeunesse par des moments de regroupement etc. et donc voilà, alors après
419 ça vient peut etre des individus qui ont composés le groupe. On avait pas de moteur, on a tou-
420 jours un moteur dans un groupe hein

421 *E61 Oui*

422 EL61 Toujours un meneur, quelqu'un qui va euh, j'pense par exemple à Maya, à l'époque c'était
423 quand même Maya qui, notre moteur hein. Euh là y en avait pas ! y en avait pas, y avait quand
424 même des gens qui avaient des difficultés euh plus psychologique que des difficultés à trouver
425 une orientation professionnelle. Et donc c'est peut etre ce qui a fait que ils n'aient pas souhaité
426 communiquer entre eux ?! mais on a vu parfois euh, sans, sans forcément que ce soit moi qui
427 anime, un groupe constitué euh, se constituer un groupe face book euh pour continuer à commu-
428 niquer ensemble. J'ai vu des échanges de téléphones, de numéro de téléphone, des gens qui se

429 revoie euh on a même eu je crois sur ce connaître euh des gens qui ont gardé contact. Maya avec
430 euh Céline et puis avec le petit Tunisien, j'me rappelle plus son nom. Bon bref, voilà !

431 *E62 D'accord, alors justement, tu parles de ça, des liens, est ce que toi, y a des jeunes que tu*
432 *suivais sur cette, sur ce...?*

433 EL62 Maya !

434 *E63 Est-ce que du coup ça a changé le fait d'avoir fait cet atelier, avec cette jeune, est ce que ça*
435 *a pu changer la relation ?...*

436 EL63 Oui !

437 *E64 ...Que tu avais avec elle ?*

438 EL64 Oui ! euh la relation c'est toujours euh un jeune ou une conseillère, mais à un degré
439 d'intimité plus fort. Intimité j'entends bien euh dans la connaissance de l'autre. Parce que si je
440 suis en accompagnement euh en face à face, bien sur que je vais tenir compte de tous les aspects
441 qui peuvent être personnels, mais le cœur du métier c'est quand même travailler sur la forma-
442 tion, l'emploi et les volets transversaux que sont la santé, la mobilité, le logement euh les fi-
443 nances, la citoyenneté. On est plus sur quelque chose de parcours professionnel on va dire ça
444 comme ça. Par le biais de cet atelier, on est quand même parti sur de, on est quand même rentré
445 dans des situations personnelles qui n'auraient jamais été évoquées en face à face et qui crée
446 forcément une espèce de complicité dans ...une espèce de complicité « j'ai dit à l'autre que... »
447 Maintenant elle sait ça ou ça et je pense que de fait ça facilite la relation.

448 *E65 D'accord, d'accord, et ça du coup c'est important dans l'accompagnement ?*

449 EL65 Ah bah c'est, je pense, très très important pour eux, par ce que c'est pas des choses qui vi-
450 vent euh

451 *E66 Au quotidien*

452 EL66 Au quotidien !

453 *E67 D'accord, bon et bien je crois que j'ai fait le tour. Si, si tu avais un mot, ou une phrase à dire*
454 *par rapport à cet atelier, comment est ce que tu qualifierais euh*

455 EL67 Je dirai un moment enchanteur, euh, une bulle, euh un temps de, de, de, un temps de bien
456 être par l'oubli des difficultés de la vie.

457 *E68 C'est beau*

458 EL68 C'est beau hein ? (rires) Est-ce que ça correspond à ce que tu attendais ?

459 *E69 Oui oui complètement, Elisa... est ce que tu, est ce qu'il y a des choses que tu aurais envie de*
460 *rajouter ou...*

461 EL69 Euh, je suis de plus en plus convaincue que, alors bien sur y a les directives gouvernemen-
462 tales qui sont de mener les jeunes à l'emploi, mais je suis de plus en plus convaincue qu'il faut des
463 temps comme ça pour les jeunes gens, peut être même pour les plus âgés d'ailleurs euh parce
464 que euh je reviens toujours à mon négatif et à mon positif quoi. Je veux dire, la vie d'aujourd'hui,
465 en l'occurrence pour les jeunes, est pas une vie très positive. Nombre d'interdits, nombre de, de
466 choses qu'on leur renvoie, qui sont euh même les expériences des parents, des parents qui sont
467 au chômage qui vont dire « bah tu vois na na na, j'ai pas de boulot » enfin c'est très très très né-
468 gatif. Et leur permettre d'avoir des temps comme ça, ou ils vont oublier tout ce qui se passe au-
469 tours, et il suffit de peu de chose hein, en plus, il suffit de peu de chose. On a un nouvel atelier là,
470 qui a été expérimenté l'an dernier, qui va avoir lieu dans 2 semaines, on l'a appelé « un temps
471 pour soi » et on l'a fait l'année dernière et y avait en l'occurrence dans cet atelier une journée de
472 relooking, on a les photos de ces jeunes. Et on a les photos de ces jeunes avant et après, et moi je
473 les ai vu vivre ces temps là, et c'est magnifique ! et c'est tellement chouette que, ils ont pas voulu
474 euh, ils sont restés dans le petit salon de coiffure, on était tous euh un peu entassé. Plutôt que,
475 que de prendre un temps pour aller visiter la médiathèque par ce que ils avaient tous envie de
476 voir comment l'autre allait être et se sont fait des compliments, « ah la la, t'es belle » « ah la la ça
477 te va bien » c'était vraiment magique et le dernier temps c'était un temps où ils ont appris à faire
478 des percussions avec des percussionnistes professionnels et on leur a accordé de, de fin
479 d'apprendre ça et puis d'avoir des tam tam ch'sais pas quoi dans les mains et ils se sont éclatés
480 quoi ! et ça je pense que c'est indispensable.

481 *E70 Oui effectivement pour une...*

482 EL70 De la même façon sur l'atelier se connaître, on va pas revenir en arrière mais, on a bien senti
483 toutes les 2 qu'ils étaient dans un monde euh où ils se sont liés d'amitié tout de suite et où ils
484 étaient bien, ils étaient bien voilà...

485

Annexe 4 : Entretien de Christelle

le 25/02/2014 à 14h00

1 *E1 Donc merci de m'accorder ce temps d'entretien, donc euh ce que je te disais au préalable*
2 *c'est que je vais enregistrer cet entretien, enfin je vais le transcrire, il va être anonymé, donc ce*
3 *que je te propose, un petit jeux, c'est de choisir un prénom. Ou si tu veux je peux garder le tien*
4 *hein y a pas de souci.*

5 C1 Garde le mien

6 *E2 Je garde le tien ! ok, très bien !*

7 C2 Y a pas de secret

8 *E3 Donc comme je te disais, je m'intéresse à la posture d'accompagnement qui a pu être arbo-*
9 *rée dans le cadre de l'expérimentation « se connaître pour se faire reconnaître » euh en 2010.*
10 *Donc je vais être amenée à te poser un certain nombre de questions face à cette thématique,*
11 *mais avant d'entrer dans le vif du sujet j'aurais aimé que tu me parles un peu de la façon dont*
12 *tu es arrivée à la mission locale ; voilà, me retracer un petit peu ton parcours.*

13 C3 Alors, euh donc, comment je suis arrivée à la mission locale ? en fin de compte moi j'ai un par-
14 cours professionnel qui est lié, qui est logique, dans le sens où j'ai débuté ma, mon activité pro-
15 fessionnelle en travaillant au Greta, au Greta du Cher comme formatrice et plutôt formatrice
16 tournée vers tout ce qui était repérage euh des besoins de formation des personnes qu'on pou-
17 vait être amenées à rencontrer pour identifier des parcours de formation hum par la suite. Et
18 donc au travers de ça j'ai toujours eu à cœur de travailler par rapport au projet de la personne,
19 projet de vie, projet personnel, et tout au long de mon activité au sein du Greta en fin de compte
20 j'ai été amené à travailler en décortiquant euh les histoires de vie, en décortiquant les parcours
21 des personnes, pour pouvoir arriver à leur proposer une formation qui pouvait correspondre à
22 leurs attentes. En mettant en parallèle et leur capital t leur besoin à venir. Donc moi j'ai commen-
23 cé comme formatrice en 1989, après j'ai été coordo sur un dispositif dans le cher à partir de 90 et
24 euh suite à un déménagement dans le Loir et Cher j'ai repris un poste de formatrice en 91 tou-
25 jours au Greta mais j'ai changé d'institution parce qu'en fin de compte les Greta sont liés mais
26 sont indépendants. Et à partir de 98 j'ai été coordinatrice sur un dispositif de formation individua-
27 lisé, donc où on restait encore sur l'analyse de parcours etc. et euh comment je suis arrivée à la
28 mission locale ? alors c'est très simple euh dans le cadre de ce poste j'étais en lien avec les con-
29 seillers de la Mission Locale puisqu'ils m'orientaient des jeunes pour faire des parcours de forma-
30 tion et un jour ils m'ont appelés en me disant bah voilà euh y a un poste qui se libère, ce serait
31 bien que tu viennes, ce serait bien que tu postules pour euh, pour ce poste là. Pourquoi pas, à
32 l'époque ça m'avait pas forcément euh voilà j'avais pas forcément réfléchi à une reconversion
33 tout de suite et puis voilà, du jour au lendemain, j'ai postulé, j'ai été recrutée et en grosso modo
34 un mois et demi je quittais mon poste du Greta pour pouvoir venir travailler ici et euh voilà, c'est

35 m'a permis aussi...alors, c'qui m'a permis de travailler moi, sur quelque chose de plus euh global
36 par rapport au public. Parce qu'en fin de compte, quand j'étais au Greta j'étais sur un temps de
37 vie, avec un diagnostic, un, voilà des besoins, une identification de besoins, des emplois
38 d'objectifs, réalisation des objectifs en conclusion. Donc j'étais sur quelque chose de très court, là
39 en fin de compte avec la mission locale ça me permettait d'être sur quelque chose de beaucoup
40 plus large, au niveau de la prise en charge, de a prise en compte et ce qui m'a d'autant plus inté-
41 ressé dans le poste que j'occupe aujourd'hui c'est que je pouvais toujours travailler sur euh
42 l'identification du parcours antérieur pour aller vers quelque chose d'autre, dans, dans le cadre du
43 futur de la personne, des jeunes qu'on reçoit. En 2003, je, j'intégrais le point relais conseil ou là
44 j'étais sur de l'analyse de compétences et là je me suis réellement éclatée au travers de ce que je
45 faisais dans le sens ou ça faisait réellement écho à ce que je connaissais avant quand j'étais au
46 Greta sur l'analyse et l'identification des compétences des gens.

47 *E4 D'accord, ça répondait à tes besoins en fait ?*

48 C4 Ca répondait à mes besoins, après, moi je suis quelqu'un qui a besoin de différentes couleurs
49 euh dans sa vie professionnelle je ne peux pas être mono tâche, j'ai besoin de renouveler mes
50 compétences régulièrement, de me remettre en cause régulièrement ce qui fait que voilà, j'ai
51 besoin à chaque fois de renouveler de nouveaux défis et je dirai que chaque personne que je re-
52 çois est un nouveau défi à sa façon.

53 *E5 D'accord, donc conseillère au point relais conseil*

54 C5 Ouais

55 *E6 Depuis 2003*

56 C6 Depuis les débuts du point relais conseil puisque je me souviens de l'avoir mis en place en
57 2002 voilà, on était au tout début de l'histoire du point relais conseil. Et ça faisait écho aussi à
58 euh, voilà, euh à mon histoire, à mon vécu professionnel jusqu'à maintenant ou j'ai, je me suis
59 toujours attachée à penser que les gens avaient un capital et que ce capital là, qu'il soit social,
60 qu'il soit professionnel, il fallait pas l'oublier et qu'il pouvait servir, au contraire, de réellement de
61 base, de fondation à autre chose. Pour moi ça a toujours été ma position et donc euh la VAE euh
62 on est pleinement là-dessus.

63 *E7 Encore faut-il que les gens en aient conscience*

64 C7 Ouais mais c'est tout euh notre activité aussi, c'est à nous aussi de les accompagner dans ce,
65 cette démarche là de prise de conscience.

66 *E8 Bien sur. Donc là tu parles du poste que tu occupes maintenant ? c'est quoi exactement le*
67 *poste que t'occupes maintenant*

68 C8 Ah ah(sourires) alors il a un titre ce poste : conseillère en insertion socio-professionnelle et je
69 ne ferai pas le raccourci de certain qui disent qu'on est conseillère en insertion professionnelle.
70 Par ce que je fais partie de la vieille garde, et euh le social a toute sa place dans notre activité

71 dans le sens ou euh au niveau des jeunes, on peut vouloir faire autant d'accompagnement qu'on
72 veut, les emmener vers l'emploi, la formation etc si à côté le social n'est pas stable, si on a pas
73 réglé les problèmes de fond sur le logement, la mobilité etc euh, on, il se produira rien. On a un
74 échec au bout de toutes façons ! donc je suis conseillère en insertion SOCIO-professionnelle !

75 *E9 D'accord, donc c'est bien clair effectivement pour toi, c'est en global, vraiment tout ce qui ...*

76 C9 Ouais et ça c'est l'appellation qu'on avait quand je suis arrivée sur nos postes, on appelait ça,
77 on s'appelait des conseillers en insertion socio-professionnelle et aujourd'hui on aurait tendance
78 à faire des raccourcis à euh appeler euh nos postes des conseillers en insertion professionnelle ce
79 qui donne toute la mesure aussi euh la mesure de la mutation de notre travail. C'est-à-dire que
80 quand je suis arrivée, on prenait le temps de travailler avec les assistantes sociales,
81 d'accompagner le jeune dans des démarches administratives etc et on travaillait sur l'emploi.
82 Aujourd'hui, on est quand même beaucoup plus sur l'entrée formation- emploi et l'emploi prend
83 de plus en plus de place dans notre activité et c'est lié à une politique générale hein c'est voilà

84 *E10 A l'injonction aussi*

85 C10 Voilà, c'est ça, mais euh, pour moi, de toutes façons on ne peut pas faire du bon boulot si à
86 côté on a pas travaillé le reste, les autres champs, c'est obligatoire.

87 *E11 Et donc tu arrives encore à faire cet accompagnement malgré les injonctions, à...*

88 C11 Ouais, ouais pis on fait notre désobéissante des fois (rires), notre vilaine petit fille, mais oui
89 oui et ça j'y tiens ! j'y tiens ! j'y tiens et j'ai un directeur qui, qui le sait, qui sait que mes chiffres
90 emploi ne seront jamais les meilleurs de la structure. Par ce que, par ce que, moi je prends le
91 temps de travailler le reste avec les jeunes. C'est pas si simple que ça, c'est pas si facile que ça de
92 le faire accepter mais bon ouais.

93 *E12 D'accord, donc du coup comment tu décrirais, tu m'as parlé de, de l'évolution de ton métier,*
94 *comment est ce que tu le décrirais aujourd'hui ?*

95 C12 C'est indescriptible ce que l'on fait ! nan mais je souris en disant ça mais c'est vrai, raconter
96 ce que l'on fait c'est compliqué ! c'est compliqué parce que, par ce que c'est pas un métier. Le
97 métier il est redéfini à chaque, à chaque accueil que l'on fait. Enfin pour moi.

98 *E13 Il est singulier*

99 C13 Il est singulier et la singularité de notre emploi le, vient du, de la singularité de la personne
100 que l'on a en face de nous. Et donc à chaque fois on va inventer des nouveaux parcours, des nou-
101 velles idées, des, on va faire de nouveaux, voilà de, on va essayer d'associer de nouvelles choses
102 ensemble et euh ouais notre mission générale elle est d'accompagner un jeune, alors les textes
103 disent « un jeunes 16-25, sortis du système scolaire euh et de l'accompagner jusqu'à ce qu'il soit
104 en emploi durable » j'dirai voilà, le résumé de notre, notre fonction. Ça c'est les textes. Après, bah
105 si c'était si simple que ça se saurait. Après, c'est voilà, on va être à la fois euh médiateur, à la fois
106 parfois papa, maman, à la fois assistante sociale, à la fois conseiller, parfois conseiller conjugal, à

107 la fois euh voilà, on est sur des strates différentes selon les problématiques rencontrées, que ren-
108 contre le jeune. Selon la façon qu'il va se confier à nous, qu'il va s'ouvrir à nous et donc y a pas de
109 définition pour moi de, limité de mon métier.

110 *E14 D'accord, tu intervies sur tellement de champs que du coup...t'es obligé d'englober la per-*
111 *sonne...dans sa globalité*

112 C14 Voilà, moi, le, le boulot que je vais faire il va être défini en fonction des besoins de la per-
113 sonne que j'ai en face. Et les besoins sont définis en fonction de sa vie, en fonction de son his-
114 toire, de son passé, de son vécu et, et voilà quoi.

115 *E15 C'est complexe*

116 C15 C'est complexe !

117 *E16 Alors si on parle, on se retire un petit peu du champ métier plutôt et euh si je te parler du*
118 *terme accompagnement, l'accompagnement ça veut dire beaucoup de choses,*

119 C16 Ouais

120 *E17 Tu peux mettre plein de choses derrière, plein de termes. Qu'est ce que pour toi ça repré-*
121 *sente l'accompagnement ?*

122 C17 Pour les jeunes que j'ai ici en suivi à la Mission Locale, l'accompagnement c'est euh, c'est le
123 fait qu'ils sachent que je suis là, c'est plus une référence, c'est plus euh voilà c'est un peu le phare
124 au milieu de la mer et si t'as besoin tu sais que je suis là. Je ne ferai jamais les choses à la place de,
125 des jeunes que j'accompagne. Je leur dis dès le départ « si il y a un entretien à faire, je n'irai pas à
126 votre place » « si il y a des tests à passer je ne les ferai pas à votre place » par contre j'essaie de
127 les, leur donner tout le capital utile pour que les étapes puissent être réussies et puissent
128 s'enchaîner correctement. Et puis à partir du moment où le jeune est un petit peu autonome etc
129 qu'il peut mener des choses un petit peu seul euh il sait que je vais être là, il sait que je vais être
130 euh disponible pour lui et qu'il peut me solliciter à tout moment. Mais je ne suis pas une, je ne
131 suis pas dans l'assistanat !

132 *E18 D'accord*

133 C18 Je suis réellement dans le côté à côté, dans euh ouais le guide, mais pas dans l'assistanat. Je
134 ne ferai pas les choses pour eux de toutes façons. Si ils veulent pas candidater sur une offre
135 d'emploi, ils le font pas. Je ne vais pas candidater pour eux, ça n'a pas de sens.

136 *E19 Non, non ça n'a pas de sens effectivement*

137 C19 Je ne vais pas faire leur cv, ça n'a pas de sens, si ils le font pas bah ils le font pas. Pis le jour où
138 ils seront prêts ils le feront.

139 *E20 D'accord, tu leur donnes des billes en fait pour qu'eux-mêmes passent à l'action ?*

140 C20 Ouais ! C'est ça, et pour qu'ils le fassent de plus en plus dans un niveau d'autonomie de plus
141 en plus euh important, de plus en plus grand. Pour que bah ils puissent devenir adultes dans tout
142 ce que, voilà dans la société dans laquelle on vit, on est , qui est pas si simple que ça et pour qu'ils
143 puissent faire des choix en tant que tel et euh qu'ils puissent arriver à, ouais, à avoir un peu une
144 ligne de conduite.

145 *E21 D'accord, donc tout à l'heure tu m'as parlé de, d'arriver à créer, fin du nouveau à chaque*
146 *entretien, en fait t'essaie de créer des choses ?*

147 C21 Bah disons, après, à chaque entretien, la création elle se fait par rapport à l'histoire de la per-
148 sonne. On a très peu de jeunes qui ont eu le même parcours. Bah si certainement sur le nombre
149 d'entretien euh j'arriverais à avoir des parcours un peu identiques et à retrouver des étapes euh
150 communes, etc. mais euh l'individu est unique et pour moi, à partir de là euh j'suis, euh voilà c'est
151 pas la même histoire que je vais vivre avec les jeunes que je rencontre. Les uns après les autres
152 c'est une histoire différente. Une qui va plus m'émouvoir que d'autres, une ou, qui va plus
153 m'impliquer que d'autres mais ouais chaque histoire est unique et donc à partir de là, mon travail
154 est différent pour chaque jeune obligatoirement (14 :39)

155 *E22 Tu parles d'implication, plus t'impliquer à certains moments que d'autres, qu'est ce qui fait*
156 *que*

157 C22 Le niveau d'autonomie du jeune par exemple. Euh y a des jeunes pour qui je vais faire des
158 démarches, lancer des démarches euh alors que d'autres je les sens en capacité de les, de faire la
159 démarche de A à Z tout seul. Euh voilà, on a des partenaires à qui il faut, pour qui il faut une fiche
160 navette par exemple tout bêtement. Certains jeunes on sent qu'il vaut mieux envoyer la fiche
161 navette par mail parce qu'elle a moins de chance de s'égarer et certains jeunes sont tout à fait en
162 capacité d'emmener la fiche navette eux-mêmes à l'autre partenaire. Voilà, après l'implication
163 elle est au niveau des actes, pas au niveau de ma personne. Je fais en sorte de servir chaque jeune
164 de la même façon alors c'est pas vrai ce que je dis, c'est jamais vrai parce que voilà, à certains
165 moments je serai plus fatiguée qu'à d'autres etc et à certains moments un jeune va plus facile-
166 ment me saouler qu'à d'autres (sourires). Mais euh voilà parce que ça fait 20 fois que je lui de-
167 mande de faire une démarche et la démarche est toujours pas faite euh donc effectivement on
168 est jamais dans la même action mais j'essaie de faire en sorte ouais de donner le même service à
169 tous.

170 *E23 D'accord, ok. Euh pour en revenir sur mon sujet de mémoire, enfin sur mon sujet de re-*
171 *cherche plutôt, par rapport à, euh tu as participé à une action collective, c'est ça ? fin partena-*
172 *riale on va dire sur la constitution du portefeuille de compétences*

173 C23 Ouais, du portfolio oui

174 *E24 Oui du portfolio, euh en terme d'accompagnement, fin comment euh qu'est ce que tu as*
175 *ressenti par rapport à cet accompagnement là, qui est du coup plus un accompagnement indivi-*
176 *duel, on était plutôt sur un accompagnement collectif, dis moi si je me trompe hein*

177 C24 Si si c'est ça ! fin c'était quand même, fin un petit peu une aventure un petit peu particulière
178 hein cette histoire de portfolio là. Parce que, y a un groupe effectivement mais chaque jeune pro-
179 duit euh, produit un support, produit euh ouais un support voilà c'est ça qui, qui est sien et qui
180 euh qui lui appartient et donc c'est un peu compliqu...c'est un peu différent. On est pas dans la
181 position de transmission de connaissance à un groupe euh identique etc. on est réellement dans
182 l'accompagnement de jeunes à ce que eux-mêmes arrivent à identifier des compétences, à identi-
183 fier des points de caractère, à identifier des particularités au travers de l'activité du groupe. Et
184 c'est toute la, la complexité de la chose, c'est que, il faut arriver à ce que chaque jeune com-
185 prenne là ou on va avec son profil, avec euh son histoire et que voilà les faits arrivent à, puissent
186 être euh satisfaisant pour tout le monde euh c'est hyper compliqué. Ce genre d'action là c'est
187 hyper compliqué, mais c'était un vrai bonheur.

188 *E25 D'accord, alors ça a été compliqué en quoi, pour toi ?*

189 C25 C'est toujours très compliqué de, parce que enfin de compte quand les jeunes démarrent ce
190 genre d'action il savent pas du tout ce qu'est un portfolio, ils savent pas à quoi ça correspond ils
191 savent encore moins à quoi ça va leur servir et donc il faut qu'ils arrivent au départ à nous faire
192 confiance et qu'au travers des exercices qu'on leur euh fait faire qu'ils ne se posent surtout pas la
193 question du mais « qu'est ce qu'elle veut ? » mais qu'ils arrivent à nous faire assez confiance pour
194 se laisser emmener dans notre histoire et arriver après, à contre coup à se dire « ah ouais, en fin
195 de compte, là au travers de cet exercice là j'ai appris telle est telle chose sur moi, j'ai appris telle
196 et telle chose sur ma vie, sur mon parcours, sur... » donc voilà et la difficulté elle est souvent là
197 parce que dans le sein du groupe, avec des individualités différentes euh il faut euh que les jeunes
198 arrivent à accepter d'être emmener sur une histoire perso. Et ça c'est compliqué.

199 *E26 C'est compliqué ! alors tu parles de confiance, arriver à les mettre en confiance*

200 C26 Ouais arriver à les mettre en confiance, qu'ils comprennent qu'on est pas là ni pour juger leur
201 histoire de vie, que nos histoires de vie sont aussi très compliquée et la meilleure des façons c'est
202 de de, lorsqu'on fait ça c'est de faire avec eux. Faire avec eux ouais. C'est-à-dire qu'on a joué le
203 jeu de faire les exercices en même temps qu'eux et de faire un partage euh de nos expériences,
204 de nos exercices, de partager au moment de la restitution en groupe. Et je pense que ça a permis
205 de, de leur montrer que bah nous aussi, nos vies sont pas forcément si simples, que nous aussi
206 parfois on pleure que nous aussi on..., et que euh et que voilà on a assez confiance en eux pour se
207 livrer de cette façon là et je pense que ça aide beaucoup.

208 *E27 Donc la mise en confiance les prémices c'est ça en fait, voilà, c'est de s'impliquer au niveau*
209 *du groupe*

210 C27 ouais

211 *E28 et de faire peut être qu'à un moment donnée euh bah on disparaît, fin*

212 C28 on disparaît sous l'entité conseiller

213 *E29 voilà*

214 C29 on revient sous l'entité individu lambda qui a son histoire de vie, alors certes là, nous on était
215 plutôt euh sur. Nous alors dans les groupes si mes souvenirs sont bons, on était plutôt sur des
216 groupes de jeunes euh donc c'est qu'il y a un écart parce qu'on a presque le double d'âge qu'eux.
217 Obligatoirement y a un écart de, d'expérience, de, mais en fin de compte c'est leur montrer que
218 voilà, on est comme eux et qu'on a nos faiblesses. Qu'on a pas forcément des histoires de vis si
219 simple que ça non plus euh qu'il y a eu des accidents euh qu'il y a eu voilà, que, bah on a peut
220 être pas commencé par être conseiller à la Mission Locale quoi. On a peut être occupé des em-
221 ploi euh précaires, euh payés à l'heure, enfin voilà ! et leur montrer que euh et leur permettre
222 voilà de s'associer à, à cette idée que bah chaque individu est euh, porte son histoire et qu'on
223 peut arriver à en discuter à le partager à un moment donné et que oui on est pas forcément obli-
224 gé de s'abriter derrière une casquette protocolaire.

225 *E30 Alors à plusieurs reprises tu dis « on », « nous »*

226 C30 Ouais

227 *E31 C'est-à-dire ? tu parles de qui ?*

228 C31 Bah parce qu'on était en duo sur cette histoire là. Puisqu'il y avait à chaque fois euh, on par-
229 tageait euh l'animation du groupe entre 2 structures distinctes. Fin pour moi à chaque fois ça a
230 été des, des aventures avec des partenaires.

231 *E32 Avec lesquelles tu avais travaillé au préalable ?*

232 C32 Alors euh pour certains euh oui, pour d'autres jamais, jamais ! pour d'autres on était sur une
233 relation partenariale, c'est-à-dire c'est quelqu'un que je sollicitais par rapport à des situations que
234 je rencontrais, mais on a jamais été amené réellement, passer 8h par jour ensemble euh etc. et ça
235 a été réellement quelque chose de plaisant en plus. Parce que bah on se découvre, on découvre
236 l'autre, on découvre le partenaire différemment et je pense que ça permet aussi derrière de facili-
237 ter les rapports qu'on peut avoir sur euh les, lorsqu'on a besoin de, de les interpeler à nouveau
238 sous leur premier statut. Ça facilite les rapports, on se connaît mieux, on a moins d'hésitation etc

239 *E33 D'accord, ça ne doit pas être simple de trouver sa place comme ça dans l'animation d'un*
240 *groupe euh en termes de posture. Est-ce que tu as rencontré des, enfin est ce qu'il y a eu des*
241 *choses qui ont fait que ça a bien fonctionné*

242 C33 Non par ce que, en fin de compte hein on a travaillé hein avant d'être face au groupe euh sur
243 euh, notre façon de voir les choses euh comment intervenir par rapport à l'autre, qui anime quoi
244 c'est-à-dire qu'on avait essayé de se faire un peu un, ouais une répartition des rôles. Sur telle acti-
245 vité bah voilà je prends l'animation, toi t'es là pour venir faire un peu de régul. Euh on inversait les
246 rôles et en fin de compte, au bout de quelques heures voilà ça s'est joué euh, ça se jouait tout
247 seul et euh non je pense que ce qui est important c'est d'avoir déjà fait de l'animation de groupe.
248 Donc ça moi par mon activité professionnelle, de départ, quand j'étais formatrice euh voilà, je
249 maîtrisais. D'être parfaitement au clair avec c'est un portfolio et des limites que l'on peut en
250 attendre et euh les dangers aussi du portfolio. Parce que y a pas à dire on est pas que sur du pro-

251 fessionnel, on peut aller gratter des points sensibles, il faut savoir le gérer, il faut voilà, quand on
252 amène quelqu'un à être réellement dans l'émotion faut pas, voilà, faut pouvoir le gérer derrière.
253 On laisse pas repartir quelqu'un comme ça.

254 **E34 Il y a eu ce genre de cas dans les groupes ?**

255 C34 Oui, oui. Oui, oui, des charges d'émotions des charges de voilà ou ils prennent des, ils se ren-
256 dent compte, ils prennent conscience d'éléments importants, d'éléments charnières dans leur vie
257 etc et euh bah c'est parfois euh douloureux, c'est parfois heureux, mais en tous cas voilà il faut
258 pouvoir travailler avec ces gens là et ne pas les laisser comme ça avec leur douleur ou même avec
259 leur bonheur. Il faut le gérer, dire bah voilà, aujourd'hui qu'est ce que tu en fais, qu'est ce que,
260 comment tu vois les choses ? et donc ouais, non l'animation était, ça s'est plutôt bien passé en fin
261 de compte.

262 **E35 D'accord, donc chacun a réussi à trouver sa place ? et du coup ça s'est fait naturellement ?**

263 C35 Ah oui oui pis bon c'était sur plusieurs jours hein. C'était sur plusieurs joutes donc de toutes
264 façons voilà, c'est vrai que on se, on se jauge hein, on regarde comment réagit l'autre et pis on,
265 voilà, on

266 **E36 S'adapte ?**

267 C36 On s'adapte « nan la il faut pas que je la joue comme ça sinon elle va se vexer euh » « euh
268 j'peux pas lui dire bah non t'as tort » « comment je vais lui dire euh ? » « comment j'peux... » et
269 voilà, ça c'est en fin de compte super bien passé quoi.

270 **E37 C'est quelque part se remettre soit en question en terme de professionnelle fin...**

271 C37 Pas forcément se remettre en question mais se repositionner

272 **E38 Ouais ouais, le terme est peut être plus juste hein**

273 C38 C'est se repositionner, c'est se dire bah voilà euh « ouais euh t'as pas toujours raison » « t'as
274 pas toujours tort » y en a, y a des collègues qui ont des avis différents, t'as des jeunes en face de
275 toi qui te claquent des trucs en pleine, en plein visage, mais qui tu es toi pour vouloir essayer de le
276 juger. Enfin voilà nan c'est, c'est un repositionnement perpétuel. C'est un repositionnement per-
277 pétuel...

278 **E39 Est-ce que tu crois que cette co animation là dans ce dispositif en tous cas c'est quelque**
279 **chose qui a été fort ou euh enfin est ce que ça a été plutôt un point positif ou euh quelque**
280 **chose...**

281 C39 Je pense que c'est positif, on peut difficilement être seul face à un groupe lorsqu'on travaille
282 sur le portfolio, le portefeuille de compétences. Euh parce que faut observer, faut être attentif à
283 tout, au moindre geste, à la moindre mimique, à la moindre mou euh, au moindre signe de décep-
284 tion euh de tristesse euh voilà. Toujours dans le souci de ne pas laisser l'autre mal. On va taper
285 avec ces exercices là, on va taper sur euh sur des choses qui peuvent être fragiles chez les per-

286 sonnes. Euh quand on fait certains exercices on repasse toute sa vie, alors chez eux c'est une vie
287 de 20 ans. Mais euh on sait qu'on a un peu aussi certains jeunes qui sont aussi des gueules cas-
288 sées quoi. Euh les histoires de famille euh déstructurées pour séparation, pour décès c'est
289 quelque chose qui est assez fréquent. Et c'est des choses qui font mal aux jeunes euh ça, la rup-
290 ture, la perte d'un emploi, l'arrêt d'une scolarité. L'arrêt d'une scolarité qui a un moment donné
291 qui a été décidée et qui aujourd'hui est un réel fardeau euh voilà. On, il faut être attentif aux
292 signes que nous envoie le jeune au-delà de ce qu'il va dire. Parce qu'ils peuvent toujours dire des
293 choses, c'est le physique qui va jouer aussi, les signes. Et donc à deux on est plus en mesure
294 d'observer et de partager et de d'échanger et de se dire « t'as vu qu'est ce qu'on pourrait faire
295 là » fin voilà. Et d'emmener le, de réajuster aussi ce que l'on a à proposer par rapport au sens ou
296 va le groupe enfin voilà. Y a pas une animation figée dans le temps et je pense, on était pas dans
297 euh une programmation d'exercices, le 1, le 2, le 3, on a joué sur la programmation, on avait une
298 batterie d'exercice et à partir de là on a joué. On s'est donné d'abord un scén...on fait d'abord un
299 scénario et puis après euh on a essayé de euh, voilà, de jouer avec, en disant « bah tiens, ça on
300 ferait p't'être mieux de le faire là vu comment ils réagissent etc »

301 *E40 De donner de la cohérence peut être par rapport à...*

302 C40 Cohérence, oui cohérence, sens et euh et matière quoi. Et puis que ce soit le plus agréable
303 pour tout le monde.

304 *E41 Tout à l'heure tu disais prise de conscience par les jeunes, tu parlais de prise de conscience.*
305 *Est-ce que tu crois euh est ce que tu penses que cette euh, le fait d'avoir travaillé sur ces ateliers,*
306 *sur ces sessions leur a permis euh de de prendre conscience de certaines choses et de faire bou-*
307 *ger du coup ?*

308 C41 C'est sur ! alors je sais pas si ils ont pris conscience, je ne sais pas si ils ont intégré mais ils ont
309 bougé. Obligatoirement. Obligatoirement et ça a fait bouger. Tous ces exercices là ne sont pas
310 innocents et il font bouger.

311 *E42 D'accord, ces des jeunes que tu as pu voir après, est ce qu'il y en a certains...*

312 C42 Oui il y en a certains, alors j'en ai une en particulier, j'ai un peu de mal à me souvenir parce
313 que ça date un petit peu, mais la liste des jeunes qui y étaient...mais y en a une ouais ! qui, qui
314 aujourd'hui je ne l'ai plus en accompagnement parce qu'elle a plus de 26 ans, mais elle m'envoie
315 régulièrement de ses nouvelles et je pense qu'elle a réellement bougé ce jour là, ouais !

316 *E43 D'accord, ça a changé ton regard ? fin ton regard ou ta posture en terme*
317 *d'accompagnement sur cette euh...*

318 C43 Ma posture, je pense pas. Mon regard certainement. Mon regard sur elle ouais, certaine-
319 ment. Et du moins si il y a réellement quelque chose qui a changé c'est euh sa façon de m'aborder
320 aussi. C'est-à-dire que souvent on leur dit « vous savez euh faut pas vous gêner si il y a quoi que
321 ce soit, faut pas avoir peur, vous pouvez m'en parler euh, ici tout peut se dire etc » mais on se
322 rend bien compte que les jeunes euh ne sont pas si faciles, ne se lachent pas si facilement. Alors,

323 qu'elle je pense que ça l'a vraiment aidée, de se rendre compte que ma vie euh, bah c'était une
324 vie comme elle, avec des hauts des bas, des pressions, des trucs des prises d'attitudes, des risques
325 à des moments, des décisions prises que j'ai pu regretter, que...et se rendre compte qu'en fin de
326 compte ouais, certes on a peut être 20 et quelques d'années d'écart, mais en même temps euh
327 j'ai été jeune, j'ai commis des erreurs, j'ai, j'ai, voilà...

328 *E44 Que rien n'est figé en fait, que tout peu changer*

329 C44 Ouais et que voilà, à 20 ans j'ai commis des erreurs, j'ai été limite à certains moments et que
330 j'aurais très bien pu euh très mal tourner et qu'aujourd'hui voilà. Et donc dans ce cadre là, j pense
331 que ça a facilité le rapport et que, la prise de confiance en l'autre

332 *E45 D'accord donc du coup c'est plutôt l'inverse, enfin pour répondre à ma question de départ*
333 *est ce que toi ta posture, ton accompagnement avait changé en fait là c'est plutôt l'inverse ou*
334 *c'est plutôt le jeune qui euh bah franchi enfin casse les barrières et se sent plus à l'aise et donc*
335 *du coup va peut être plus investir la relation d'accompagnement.*

336 C 45 Ouais, ouais. Moi j'ai pas la sensation d'avoir changé après faudrait que je reprenne, peut
337 être avec elle les, et dire est ce que tu penses qu'avant, avant ce temps là et après, est ce qu'il y a
338 eu un échange...euh... par contre moi ça m'a donné de la matière

339 *E46 Oui tu la connaissais mieux en fait.*

340 C46 Je la connaissais mieux, ça m'a donné euh ouais des signes comme quoi euh y avait du positif,
341 y avait des choses sur lesquelles on pouvait s'appuyer pour démarrer sur un accompagnement

342 *E47 D'accord*

343 C47 Et en fin de compte c'est ça

344 *E48 Ouais de pouvoir*

345 C48 Le portfolio c'est de voir quel est le capital de la personne. Et de quoi on se sert, de quoi on se
346 sert pas, de, et donc voilà. Ça a pleinement rempli son rôle.

347 *E49 D'accord, est ce que tu as eu des difficultés particulières toi ? est ce que tu te souviens de*
348 *choses qui ont été compliquées à gérer, alors soit dans le groupe, soit euh en termes*
349 *d'animation, soit en terme de temps ?*

350 C49 Ouais à la limite la difficulté c'est des jeunes qui ont un peu de mal à participer quoi et à se
351 livrer et à jouer le jeu.

352 *E50 C'est des jeunes qui se sont pas du tout euh*

353 C50 Alors, je ne dirai pas, pas du tout. Mais qui sont minimalistes. Euh qu'on un peu de mal à ren-
354 trer dans ce climat de confiance nécessaire quoi. Mais bon après ils ont produit des choses malgré
355 tout, ils ont réussi à publier euh voilà, à sortir de leur, de leur histoire des points importants mais

356 ouais ça aurait pu être plus difficile. C'est peut-être ce point là le plus difficile. Des jeunes qui, faut
357 aller, pour qui faut aller tirer absolument des choses euh si on veut pas les laisser sur le bord de la
358 route à rien produire quoi.

359 *E51 Est-ce que tu dirais que c'est le manque, enfin le temps, que le temps contribue à ça, est-ce*
360 *qu'il aurait fallu plus de temps ? pour permettre à ces jeunes là de...*

361 C51 Ch'sais pas, ch'sais pas si, plus de temps, mais...c'est pas facile non plus de demander à un
362 jeune attend « tu vas me dire, tu vas me donner des infos euh » c'est pas facile, on est inconnu
363 pour eux. On ne se connaît pas. Bon ils ont accepté de venir déjà c'est bien, on les a pas perdu en
364 route c'est bien aussi. Après voilà, le, on est pas...on a pas une obligation de résultat au kilo quoi
365 j'veux dire c'est..

366 *E52 Ah nan nan, ils étaient pas obligés de tout dire de toutes façons c'est...ils disent ce qu'ils en*
367 *veulent après tout*

368 C52 Ouais, et donc voilà, après, voilà, c'est des jeunes qui ont un peu de mal à s'exprimer. Faut
369 aller gratter, bon, voilà, c'est plus fatigant on va dire. C'est moins confortable pour nous. Mais
370 c'était sympa hein, c'est une belle aventure, ouais.

371 *E53 Si tu avais euh une phrase ou un mot, pour qualifier en fait. Alors dans la globalité hein, euh*
372 *cet accompagnement au portfolio, qu'est-ce qui pour toi fait sens ?*

373 (...)

374 C53 Chaque expérience de vie mérite d'être étudiée. C'est-à-dire que pour moi il n'y a pas de pe-
375 tite ou de grande expérience. Et ça c'est qu'à, alors, parce qu'en fin de compte, moi par rapport à ce
376 travail là, euh j'ai été contactée par une des observatrices. En fin de compte sur ce travail on était
377 observé par des personnes qui voilà, appartiennent aux sphères régionales etc et le conseil régio-
378 nal avait demandé donc à des personnes de venir observer, et nous on avait été observé par
379 quelqu'un de la DRAAF, XX, et euh cette personne là m'a recontactée par la suite pour venir ani-
380 mer auprès d'enseignants le module euh portfolio.

381 *E54 Toi ? elle t'a sollicitée toi ?*

382 C54 Ouais, c'est-à-dire que je suis allée rencontrer les enseignants en leur disant voilà, nous les
383 exercices que l'on utilise, dans quel objectif etc. et euh quand je travaillais avec les enseignants,
384 je leur fais pratiquer les exercices pour qu'ils puissent après derrière travailler avec leurs élèves de
385 BTS. Par ce que les élèves de BTS ont le module M11. M11 dans le référentiel en fin de compte ils
386 ont un portfolio) produire et ils étaient catastrophés parce qu'ils avaient été voir sur internet
387 euh. Le portfolio c'est quoi etc etc et ils sont tombés sur des trucs, bah tels qu'on les voit hein des
388 gros bouquins là euh. Et donc moi je leur ai dit, on a travaillé au travers de d'exercices etc sur ce
389 qu'ils pouvaient... et je leur ai dit, et quand on travaille sur les expériences je leur ai dit, on leur
390 demande à un moment donné de, voilà, d'analyser une expérience professionnelle et ils ont tou-
391 jours du mal à trouver une expérience professionnelle, et je leur dit « mais toute expérience est

392 bonne à prendre, à étudier » et je crois, je pense que c'est réellement ça, c'est que y a pas de
393 petite, de grande expérience, y a des moments voilà

394 *E55 Importants*

395 C55 Importants, sur lesquels on a envie de s'arrêter. Qui peut être, ont apporté un petit capital ou
396 peut être un gros capital, mais il faut rien laisser de côté. Et je pense que c'est ça, et que dans nos
397 métiers aujourd'hui il faut arriver à valoriser même les petites expériences. Parce qu'on a parfois
398 des gens qui n'ont pas forcément, qui n'ont pas identifié leur parcours autrement que au travers
399 de « bah j'ai bossé pour telle entreprise de telle date à telle date » et quand on les fait travailler
400 sur leurs expériences même le plus petit geste peu leur amener des souvenirs ou quelque chose
401 de très positif et voilà. Pour moi c'est ça la phrase. Chaque expérience à le mérite d'exister, à le
402 mérite d'être étudiée. Ouais, chaque expérience à le mérite d'exister ...

403 *E56 Merci Christelle*

404 C56 C'est fini ???

405 *E57 Est-ce que tu as des choses à rajouter, à ...*

406 C57 Non pas du tout ! (rires)

407 *C58 Oui c'est terminé, je te remercie.*

Annexe 5 : Tableau d'analyse de Christelle

N°de lignes	Entretien Christelle	Propositions	Sous-thèmes	Thèmes
1-12	<p><i>E1 Donc merci de m'accorder ce temps d'entretien, donc euh ce que je te disais au préalable c'est que je vais enregistrer cet entretien, enfin je vais le transcrire, il va être anonyme, donc ce que je te propose, un petit jeu, c'est de choisir un prénom. Ou si tu veux je peux garder le tien hein y a pas de souci.</i></p> <p>C1 Garde le mien</p> <p><i>E2 Je garde le tien ! ok, très bien !</i></p> <p>C2 Y a pas de secret</p> <p><i>E3 Donc comme je te disais, je m'intéresse à la posture d'accompagnement qui a pu être arborée dans le cadre de l'expérimentation « se connaître pour se faire reconnaître » euh en 2010. Donc je vais être amenée à te poser un certain nombre de questions face à cette thématique, mais avant d'entrer dans le vif du sujet j'aurais aimé que tu me parles un peu de la façon dont tu es arrivée à la mission locale ; voilà, me retracer un petit peu ton parcours.</i></p>			prise de contact
13-14	C3 Alors, euh donc, comment je suis arrivée à la mission locale ? en fin de compte moi j'ai un <u>parcours professionnel</u> qui est lié, qui est <u>logique</u>		faire du lien	Parcours professionnel
14-15	, dans le sens où j'ai débuté ma, <u>mon activité professionnelle</u> en travaillant au Greta, au Greta du Cher		Première activité professionnelle	Parcours professionnel
15	comme <u>formatrice</u> et plutôt <u>formatrice</u>	Formatrice au Greta	métier	Expérience
16-17	ournée vers tout ce qui était <u>repérage</u> euh des besoins de formation des personnes qu'on pouvait être amenées à rencontrer pour <u>identifier des parcours de formation</u> hum par la suite.	Repérage des besoins de formation Identifier des parcours de formation	activité professionnelle	Expérience

17-19	Et donc au travers de ça j'ai toujours eu à cœur de travailler par rapport au <u>projet de la personne</u> , projet de vie, projet personnel,	Avoir à cœur de	motivation	Parcours professionnel
19-20	et <u>tout au long de mon activité</u> au sein du Greta en fin de compte j'ai été amené à <u>travailler en décortiquant</u> euh les histoires de vie, en <u>décortiquant</u> les parcours des personnes.	Travailler au projet de la personne Décortiquer les parcours Proposer une formation Correspondre à leurs attentes	activité professionnelle	Parcours professionnel
20-21	pour pouvoir arriver à leur <u>proposer une formation</u> qui pouvait <u>correspondre à leurs attentes</u>		prendre en compte les attentes	accompagner
21-22	En <u>mettant en parallèle</u> et leur <u>capital</u> et leur <u>besoin à venir</u> .	Mettre en parallèle capital et besoin		accompagnement
22	Donc moi j'ai commencé comme <u>formatrice en 1989</u> ,	Commencé comme formatrice	Première activité professionnelle	Parcours professionnel
23-26	après j'ai été <u>coordo</u> sur un dispositif dans le cher à partir de <u>90</u> et euh suite à un déménagement dans le Loir et Cher j'ai repris un poste de <u>formatrice en 91</u> toujours au Greta mais j'ai changé d'institution parce qu'en fin de compte les Greta sont liés mais sont indépendants. Et à partir de <u>98</u> j'ai été <u>coordinatrice sur un dispositif de formation individualisé</u> ,	Coordo Formatrice Coordinatrice d'un dispositif	temporalité : évolution professionnelle	Parcours professionnel
26-27	donc ou on restait encore sur <u>l'analyse de parcours</u> etc.	Analyse de parcours	Travail réel	Parcours professionnel
27-29	et euh comment je suis <u>arrivée à la mission locale</u> ? alors c'est très simple euh dans le cadre de ce poste <u>j'étais en lien</u> avec les conseillers de la Mission Locale puisqu'ils <u>m'orientaient</u> des jeunes pour <u>faire des parcours de formation</u>	Arrivée à la mission locale Etre en lien Etre en lien Ils m'orientaient Faire des parcours de formation	opportunité professionnelle/Transition professionnelle	Parcours professionnel
29-31	et un jour ils m'ont appelés en me disant bah voilà euh y a un poste qui se libère, ce <u>serait bien que tu viennes</u> , <u>ce serait bien que tu postules</u> pour euh, pour ce poste là..	Ce serait bien que tu viennes Que tu postules	Reconnaissance professionnelle par les pairs	Expérience

31-32	Pourquoi pas, à l'époque ça m'avait pas forcément euh voilà j'avais pas forcément <u>réfléchi à une reconversion</u> tout de suite et puis voilà, <u>du jour au lendemain</u>	Réfléchir à une reconversion De jour au lendemain	Se saisir de l'opportunité	Parcours professionnel
33-34	, j'ai postulé, j'ai été recrutée et en grosso modo un mois et demi <u>je quittais mon poste</u> du Greta pour pouvoir <u>venir travailler ici</u> et euh voilà,	J'ai postulé Je quittais mon poste Venir travailler ici	Prise de décision	Pouvoir d'agir
34-35	c'qui m'a permis aussi...alors, c'qui <u>m'a permis de travailler moi</u> , sur <u>quelque chose de plus euh global par rapport au public</u> .	M'a permis de travailler Quelque chose de plus global Rapport au public	Evolution professionnelle	Parcours professionnel
35-38	Parce <u>qu'en fin de compte</u> , quand j'étais au Greta <u>j'étais sur un temps de vie</u> , avec un <u>diagnostic</u> , un, voilà des besoins, <u>une identification de besoins</u> , <u>des emplois d'objectifs</u> , <u>réalisation des objectifs en conclusion</u> . Donc j'étais sur quelque chose de très court,	J'étais sur un temps de vie Avec un diagnostic Identification de besoins Emploi d'objectifs Réalisation d'objectifs	activité professionnelle	Parcours professionnel
38-40	là en fin de compte avec la mission locale <u>ça me permettait d'être sur quelque chose de beaucoup plus large</u> , au niveau de la prise en charge, <u>de la prise en compte</u> et ce qui m'a <u>d'autant plus intéressé</u> dans le poste que j'occupe aujourd'hui	Ça me permettait d'être sur quelque chose de beaucoup plus large Le prise en compte D'autant plus intéressé Dans le cadre du futur de la personne	motivation au métier	Parcours professionnel
40-42	c'est que je <u>pouvais toujours travailler sur</u> euh <u>l'identification du parcours antérieur</u> pour <u>aller vers quelque chose d'autre</u> , dans, <u>dans le cadre du futur de la personne</u> , des jeunes qu'on reçoit.	Pouvoir continuer à travailler sur l'identification du parcours Aller vers quelque chose d'autre	Travail sur le parcours	accompagnement
42-43	En 2003, je, <u>j'intégrais le point relais conseil</u>	Intégration du point relais conseil	Evolution professionnelle	Parcours professionnel
43	ou là j'étais sur de <u>l'analyse de compétences</u>	Analyser les compétences	activités professionnelles	Expérience
43-45	et là je me suis réellement <u>éclatée au travers de ce que je faisais</u> dans le sens ou <u>ça faisait réellement écho à ce que je connaissais avant</u> quand j'étais au Greta	Eclatée au travers de ce que je faisais Ca faisait réellement écho	continuité expé-rientielle	Expérience

		Ce que je connaissais avant		
45	sur <u>l'analyse et l'identification des compétences des gens</u>	Analyse et identification des compétences des gens	Activités professionnelles	Expérience
46-50	<p><i>E4 D'accord, ça répondait à tes besoins en fait ?</i></p> <p>C4 Ca répondait à mes <u>besoins</u>, après, moi je suis quelqu'un qui a <u>besoin</u> de différentes couleurs euh dans sa vie professionnelle je ne peux pas être mono tâche, j'ai <u>besoin</u> de <u>renouveler mes compétences</u> régulièrement, de <u>me remettre en cause</u> régulièrement ce qui fait que voilà, j'ai <u>besoin</u> à chaque fois de <u>renouveler de nouveaux défis</u></p>	<p>Ca répondait à mes besoins</p> <p>Besoin de différentes couleurs dans la vie professionnelle</p> <p>Besoin de renouveler mes compétences</p> <p>Se remettre en cause</p> <p>Renouveler de nouveaux défis</p>	avoir besoin de nouveautés	Expérience
50-51	et je dirai que <u>chaque personne</u> que je reçois <u>est un nouveau défi</u> à sa façon.	<p>Chaque personne</p> <p>Et un nouveau défi</p>	Singularité	accompagnement
52-57	<p><i>E5 D'accord, donc conseillère au point relais conseil</i></p> <p>C5 Ouais</p> <p><i>E6 Depuis 2003</i></p> <p>C6 <u>Depuis les débuts du point relais conseil</u> puisque je me souviens de l'avoir mis en place en 2002 voilà, <u>on était au tout début de l'histoire</u> du point relais conseil. Et <u>ca faisait écho aussi à euh, voilà, euh à mon histoire, à mon vécu professionnel</u> jusqu'à maintenant</p>	<p>Depuis les débuts</p> <p>On était au tout début de l'histoire</p> <p>Ca faisait écho (...) à mon histoire</p> <p>Mon vécu professionnel</p>	Faire du lien/ Mise en lien de l'expérience	Expérience
57-60	ou j'ai, <u>je me suis toujours attachée à penser que les gens avaient un capital</u> et que ce capital là, qu'il soit social, qu'il soit professionnel, <u>il fallait pas l'oublier</u> et <u>qu'il pouvait servir</u> , au contraire, de réellement de base, <u>de fondation à autre chose</u> .	<p>A penser que les gens avaient un capital</p> <p>Il fallait pas l'oublier</p> <p>Il pouvait servir</p> <p>De fondation à autre chose</p>	Prise en compte de l'expérience	accompagnement

60	<u>Pour moi ça a toujours été ma position</u>	Toujours été ma position	continuité	Posture
60-61	et donc euh <u>la VAE euh on est pleinement là-dessus.</u>	On est pleinement là-dessus	Faire du lien	Expérience
6263	<i>E7 Encore faut-il que les gens en aient conscience</i> C7 Ouais mais <u>c'est tout euh notre activité</u> aussi, <u>c'est à nous aussi de les accompagner</u>	C'est toute notre activité C'est à nous de les accompagner Démarche de prise de conscience	Rôle de l'accompagnateur	Accompagnement
63-64	dans ce, cette <u>démarche là de prise de conscience.</u>		aider à conscientiser	Accompagnement
65-69	<i>E8 Bien sur. Donc là tu parles du poste que tu occupes maintenant ? c'est quoi exactement le poste que t'occupes maintenant</i> C8 Ah ah(sourires) alors <u>il a un titre ce poste : conseillère en insertion socio-professionnelle</u> et je ne ferai pas le raccourci de certain qui disent qu'on est conseillère en insertion professionnelle. Par ce que <u>je fais partie de la vieille garde</u> , et euh <u>le social a toute sa place</u> dans notre activité	Il a un titre ce poste Conseillère en insertion socio-professionnelle Je fais partie de la vieille garde Le social a toute sa place	Valeur professionnelle	Accompagnement
69-73	dans le sens ou euh <u>au niveau des jeunes</u> , on peut vouloir <u>faire autant d'accompagnement</u> qu'on veut, <u>les emmener vers l'emploi, la formation</u> etc <u>si à côté le social n'est pas stable</u> , <u>si on a pas réglé les problèmes</u> de fond sur le logement, la mobilité etc euh, on, <u>il se produira rien. On a un échec au bout</u> de toutes façons !	Vouloir faire autant d'accompagnement Les emmener vers l'emploi, la formation Si le coté social n'est pas stable Si on a pas réglé les problèmes Il se produira rien On a un échec au bout	Prendre en compte une dimension globale de l'individu	accompagnement
73	<u>donc je suis conseillère en insertion SOCIO-professionnelle !</u>	Donc je suis...	Dimension du poste	Identification professionnelle

74-80	<p>E9 D'accord, donc c'est bien clair effectivement pour toi, c'est en global, vraiment tout ce qui ...</p> <p>C9 Ouais et ça c'est l'appellation qu'on avait quand je suis arrivée sur nos postes, on appelait ça, <u>on s'appelait</u> des conseillers en insertion socio-professionnelle <u>et aujourd'hui on</u> aurait tendance à faire des raccourcis à euh <u>appeler euh nos postes des conseillers en insertion professionnelle</u> ce qui donne toute la mesure aussi euh la mesure de <u>la mutation de notre travail</u>. C'est-à-dire que <u>quand je suis arrivée, on prenait le temps de travailler avec les assistantes sociales, d'accompagner le</u> jeune dans des démarches administratives etc et on travaillait sur l'emploi.</p>	<p>Appellation qu'on avait quand je suis arrivée On s'appelait Aujourd'hui on aurait tendance à faire des raccourcis Appeler nos postes des conseillers en insertion professionnelles Mutation de notre travail Quand je suis arrivée On prenait le temps Travailler avec les assistantes sociales Accompagner les jeunes dans ses démarches</p>	Contexte : Evolution de la profession	Parcours professionnel
80-82	<p><u>Aujourd'hui, on est quand même beaucoup plus sur l'entrée formation- emploi et l'emploi prend de plus en plus de place dans notre activité et c'est lié à une politique générale</u> hein c'est voilà</p>	<p>Aujourd'hui L'emploi prend de plus en plus de place dans notre activité C'est lié à une politique générale</p>	Contexte socio-économique : Evolution de la profession	Parcours professionnel
83-85	<p>E10 A l'injonction aussi</p> <p>C10 Voilà, c'est ça, mais euh, <u>pour moi, de toutes façons on ne peut pas faire du bon boulot si à côté on a pas travaillé le reste</u>, les autres champs, c'est obligatoire.</p>	<p>Pour moi On ne peut pas faire du bon boulot si à côté on a pas travaillé le reste</p>	Valeur professionnelle	Accompagnement
86-88	<p>E11 Et donc tu arrives encore à faire cet accompagnement malgré les injonctions, à...</p> <p>C11 Ouais, ouais pis on fait notre désobéissante des fois (rires), notre vilaine petit fille, mais oui oui et ça <u>j'y tiens ! j'y tiens ! j'y tiens</u></p>		valeur professionnelle	Accompagnement
88-90	<p>et j'ai un directeur qui, qui le sait, qui sait que mes chiffres emploi ne seront jamais les meilleurs de la structure. Par ce que, par ce que, <u>moi je prends le temps</u> de travailler le</p>	<p>Moi je prends le temps de travailler le reste avec les jeunes</p>	Prendre le temps de travailler	accompagnement

	reste avec les jeunes.			
90-95	<p>C'est pas si simple que ça, c'est pas si facile que ça de le faire accepter mais bon ouais.</p> <p><i>E12 D'accord, donc du coup comment tu décrirais, tu m'as parlé de, de l'évolution de ton métier, comment est ce que tu le décrirais aujourd'hui ?</i></p> <p>C12 C'est <u>indescriptible</u> ce que l'on fait ! nan mais je souris en disant ça mais c'est vrai, raconter ce que l'on fait c'est compliqué ! c'est <u>compliqué</u> parce que, par ce que <u>c'est pas un métier</u>.</p>	Indescriptible ce que l'on fait C'est pas un métier	difficulté du métier	Parcours professionnel
95-99	<p>Le métier il est redéfini à chaque, à chaque accueil que l'on fait. Enfin pour moi</p> <p><i>E13 Il est singulier</i></p> <p>C13 Il est singulier et la <u>singularité</u> de notre emploi le, vient du, de la <u>singularité</u> de la personne que l'on a en face de nous.</p>	Redéfini à chaque accueil Il est singulier A chaque fois on va inventer Nouveaux parcours Nouvelles idées	Singularité de l'accompagnement	accompagnement
99-100	Et donc à chaque fois on va <u>inventer</u> des nouveaux parcours, des <u>nouvelles idées</u> , des, on va <u>faire de nouveaux</u> , voilà de,		la créativité	accompagnement/posture
100	on va essayer <u>d'associer de nouvelles choses</u> ensemble	Associer de nouvelles choses ensemble	cheminer à côté de	Accompagnement
101-103	et euh ouais <u>notre mission générale</u> elle est d'accompagner un jeune, alors <u>les textes disent</u> « un jeunes 16-25, sortis du système scolaire euh et de l'accompagner jusqu'à ce qu'il soit en emploi durable » j'irai voilà, le résumé de notre, notre fonction. Ça c'est les textes.	Mission générale d'accompagner des jeunes Les textes disent	Travail prescrit Commande institutionnelle	Parcours professionnel

103-105	Après, bah si <u>c'était si simple que ça se saurait</u> . Après, c'est voilà, on va <u>etre à la fois</u> euh médiateur, à la fois parfois papa, maman, à la fois assistante sociale, à la fois conseiller, parfois conseiller conjugal, à la fois euh voilà,	Si c'était si simple ça se saurait Etre à la fois On est sur des strates différentes Selon les problématiques du métier	Complexité du métier : pluralité des rôles	accompagnement
106	<u>on est sur des strates différentes selon les problématiques rencontrées</u> , que rencontre le jeune.		pluralité des situations	accompagnement
107	Selon la façon qu'il va <u>se confier à nous</u> , qu'il va <u>s'ouvrir à nous</u>	Se confier à nous S'ouvrir à nous	relation de confiance	accompagnement
107-108	et donc y a <u>pas de définition</u> pour moi de, limité de mon métier.	Pas de définition	Complexité du métier	accompagnement
109-112	<i>E14 D'accord, tu intervies sur tellement de champs que du coup...t'es obligé d'englober la personne...dans sa globalité</i> C14 Voilà, moi, le, <u>le boulot</u> que je vais faire il va être <u>défini en fonction des besoins de la personne</u> que j'ai en face.	Le boulot Etre défini en fonction des besoins de la personne	posture professionnelle	accompagnement
112-115	Et les besoins sont définis en <u>fonction de sa vie</u> , en <u>fonction de son histoire</u> , de son passé, <u>de son vécu</u> et, et voilà quoi. <i>E15 C'est complexe</i> C15 C'est complexe!	Fonction de sa vie, son histoire, son passé, son vécu complexe	complexité du métier : Prendre un compte les besoins	accompagnement
116-122	<i>E16 Alors si on parle, on se retire un petit peu du champ métier plutôt et euh si je te par-</i>	L'accompagnement c'est qu'ils sachent que je suis là	Etre présent	accompagnement

	<p><i>ler du terme accompagnement, l'accompagnement ça veut dire beaucoup de choses,</i></p> <p>C16 Ouais</p> <p><i>E17 Tu peux mettre plein de choses derrière, plein de termes. Qu'est ce que pour toi ça représente l'accompagnement ?</i></p> <p>C17 Pour les jeunes que j'ai ici en suivi à la Mission Locale, l'accompagnement c'est euh, c'est <u>le fait qu'ils sachent que je suis là,</u></p>	« si tu as besoin je suis là »		
122-123	c'est plus une référence , c'est plus euh voilà c'est un peu le phare au milieu de la mer		rôle de l'accompagnateur	accompagnement
123	et si t'as besoin tu sais que je suis là		Etre présent	accompagnement
123-124	. <u>Je ne ferai jamais les choses à la place de, des jeunes que j'accompagne.</u>	« je ne ferai jamais les choses à la place de »	ne pas faire à la place de	Accompagnement
124-125	<u>Je leur dis dès le départ</u> « si il y a un entretien à faire, je n'irai pas à votre place » « si il y a des tests à passer je ne les ferai pas à votre place »	Je leur dis dès le départ	Contrat de départ	accompagnement
125-127	par contre j'essaie de les, leur donner tout le capital utile pour que les étapes puissent être réussies et puissent s'enchaîner correctement	Leur donner tout le capital pour que les étapes puissent être réussies et s'enchaîner	Soutenir	accompagnement
127-128	Et puis à partir du moment ou le jeune est un petit peu autonome etc qu'il peut mener des choses un petit peu seul		autonomie du public	accompagnement
128-129	euh il sait que je vais être là, il sait que <u>je vais être euh disponible pour lui</u> et <u>qu'il peut me</u>	Je vais être disponible pour lui Qu'il peut me solliciter à tout moment	Aider, être disponible	accompagnement

	<u>solliciter à tout moment.</u>			
129-130	Mais je ne suis pas une, je ne suis pas dans l'assistantat !	Je ne suis pas dans l'assistantat	valeur	Accompagnement
131-132	<i>E18 D'accord</i> C18 Je suis réellement dans le côté à côté, dans euh ouais le guide,	Etre dans le côté à côté Le guide	guider	Accompagnement
132-137	mais pas dans l'assistantat. Je ne ferai pas les choses pour eux de toutes façons. Si ils veulent pas candidater sur une offre d'emploi, ils le font pas. Je ne vais pas candidater pour eux, ça n'a pas de sens. <i>E19 Non, non ça n'a pas de sens effectivement</i> C19 Je ne vais pas faire leur cv, ça n'a pas de sens, si ils le font pas bah ils le font pas. Pis le jour où ils seront prêts ils le feront	Je ne vais pas candidater pour eux, ça n'a pas de sens Ça n'a pas de sens	Valeur	Accompagnement
138-140	<i>E20 D'accord, tu leur donnes des billes en fait pour qu'eux-mêmes passent à l'action ?</i> C20 Ouais ! C'est ça, et pour qu'ils le fassent de plus en plus dans un niveau d'autonomie de plus en plus euh important, de plus en plus grand. Pour que bah ils puissent devenir adultes	Un niveau d'autonomie de plus en plus (...) important Ils puissent devenir adulte	Guider, faire grandir	Accompagnement
140-141	dans tout ce que, voilà dans la société dans laquelle on vit, on est, qui est pas si simple que ça		contexte difficile	Parcours professionnel
141-143	et pour qu'ils puissent faire des choix en tant que tel et euh qu'ils puissent arriver à, ouais,	Ils puissent faire des choix Ils puissent arriver à avoir une ligne	faire des choix devenir acteur	pouvoir d'agir

	à avoir un peu une ligne de conduite.	de conduite		
144-147	<p><i>E21 D'accord, donc tout à l'heure tu m'as parlé de, d'arriver à créer, fin du nouveau à chaque entretien, en fait t'essaie de créer des choses ?</i></p> <p>C21 Bah disons, après, à chaque entretien, la création elle se fait par rapport à l'histoire de la personne.</p>		La créativité	accompagnement
147-151	On a très peu de jeunes qui ont eu le même parcours. Bah si certainement sur le nombre d'entretien euh j'arriverais à avoir des parcours un peu identiques et à retrouver des étapes euh communes, etc. mais euh <u>l'individu est unique</u> et pour moi, à partir de là euh j'suis, euh voilà <u>c'est pas la même histoire que je vais vivre avec les jeunes</u> que je rencontre. Les uns après les autres <u>c'est une histoire différente</u> .	Très peu de jeunes ont le même parcours L'individu est unique Une histoire différente	Singularité de l'individu	accompagnement
151-152	Une qui va plus <u>m'émouvoir</u> que d'autres, une ou, qui va plus <u>m'impliquer</u> que d'autres	M'émouvoir M'impliquer	Engagement/sentiment/implication	Posture professionnelle
152-153	mais ouais <u>chaque histoire est unique et donc à partir de là, mon travail est différent pour chaque jeune</u> obligatoirement	Chaque histoire est différente Mon travail est différent pour chaque jeune	Parcours : Singularité des histoires	accompagnement
154-156	<p><i>E22 Tu parles d'implication, plus t'impliquer à certains moments que d'autres, qu'est ce qui fait que</i></p> <p>C22 Le niveau d'autonomie du jeune par exemple. Euh y a des jeunes pour qui je vais faire <u>des démarches, lancer</u> des démarches</p>		soutenir	accompagnement
156-157	euh alors que <u>d'autres je les sens en capacité de</u> les, de <u>faire la démarche de A à Z tout</u>		guider	accompagnement

	<u>seul</u>			
157-159	Euh voilà, on a des partenaires à qui il faut, pour qui il faut une fiche navette par exemple tout bêtement Certains jeunes <u>on sent</u> qu'il vaut mieux envoyer la fiche navette par mail parce qu'elle a moins de chance de s'égarer		soutenir	accompagnement
159-160	et <u>certaines jeunes sont tout à fait en capacité</u> d'emmener la fiche navette eux-mêmes à l'autre partenaire.		croire en l'autre	pouvoir d'agir
160-161	Voilà, après <u>l'implication elle est au niveau des actes</u> , pas au niveau de ma personne.		implication	posture professionnelle
161-162	<u>Je fais en sorte de servir chaque jeune de la même façon</u>		donner le même service	posture professionnelle
162-164	alors c'est pas vrai ce que je dis, c'est jamais vrai parce que voilà, <u>à certains moments je serai plus fatiguée</u> qu'à d'autres etc et <u>à certains moments un jeune va plus facilement me saouler</u> qu'à d'autres (sourires).		fatigue professionnelle	posture professionnelle
164-166	Mais euh voilà parce que ça fait 20 fois que je lui demande de faire une démarche et la démarche est toujours pas faite euh donc effectivement <u>on est jamais dans la même action</u>		singularité de l'action	accompagnement
166	mais <u>j'essaie de faire en sorte ouais de donner le même service à tous.</u>		donner le même service	posture professionnelle
167-175	<i>E23 D'accord, ok. Euh pour en revenir sur mon sujet de mémoire, enfin sur mon sujet de recherche plutôt, par rapport à, euh tu as participé à une action collective, c'est ça ? fin partenariale on va dire sur la constitution du portefeuille de compétences</i>		une aventure particulière	accompagnement au portfolio

	<p>C23 Ouais, du portfolio oui</p> <p><i>Oui du portfolio, euh en terme d'accompagnement, fin comment euh qu'est ce que tu as ressenti par rapport à cet accompagnement-là, qui est du coup plus un accompagnement individuel, on était plutôt sur un accompagnement collectif, dis-moi si je me trompe hein</i></p> <p>Si si c'est ça ! fin c'était quand même, fin un petit peu une aventure un petit peu particulière hein cette histoire de portfolio là.</p>			
175-176	Parce que, y a un groupe effectivement mais chaque jeune produit euh, produit un support, produit euh ouais un support		objectif des sessions : production individuelle de support	accompagnement au portfolio
176-177	voilà c'est ça qui, qui est sien et qui euh qui lui appartient et donc c'est un peu compliqué...c'est un peu différent.		objet portfolio : sentiment d'appartenance	accompagnement au portfolio
177-178	On est pas dans la position de transmission de connaissance à un groupe euh identique etc		un accompagnement différent à l'intérieur du groupe	posture dans l'accompagnement au portfolio
178-180	on est réellement dans l'accompagnement de jeunes à ce que eux-mêmes arrivent à identifier des compétences, à identifier des points de caractère, à identifier des particularités au travers de l'activité du groupe.		faire émerger	accompagnement au portfolio
180-181	Et c'est toute la, la complexité de la chose		complexité de l'accompagnement	accompagnement au portfolio
181-183	, c'est que, il faut arriver à ce que chaque jeune comprenne là ou on va avec son profil,		Leur donner du sens pour donner	Accompagnement au portfolio

	avec euh <u>son histoire</u> et que voilà les faits arrivent à, <u>puissent être euh satisfaisant</u> pour tout le monde euh		satisfaction	
183	<u>c'est hyper compliqué</u> . Ce genre d'action là <u>c'est hyper compliqué</u> ,		complexité	Accompagnement au portfolio
183-184	<u>mais c'était un vrai bonheur</u> .		satisfaction	Accompagnement au portfolio
185-186	<i>E25 D'accord, alors ça a été compliqué en quoi, pour toi ?</i> C25 C'est toujours très <u>compliqué</u> de		complexité	Accompagnement au portfolio
186-188	, parce que enfin de compte quand les jeunes démarrent ce genre d'action <u>il savent pas du tout ce qu'est un portfolio</u> , ils <u>savent pas à quoi ça correspond</u> ils <u>savent encore moins à quoi ça va leur servir</u>		difficulté : ne pas connaître l'outil	Accompagnement au portfolio
188-191	et donc il faut qu'ils arrivent <u>au départ à nous faire confiance</u> et qu'au travers des exercices qu'on leur euh fait faire qu'ils ne se posent surtout pas la question du mais « qu'est ce qu'elle veut ? » mais qu'ils arrivent à <u>nous faire assez confiance</u> pour se laisser <u>emmen</u> er dans notre histoire		établir un contrat de confiance	Accompagnement au portfolio
191-193	et <u>arriver après, à contre coup à se dire</u> « ah ouais, en fin de compte, là au travers de cet exercice là <u>j'ai appris telle est telle chose sur moi, j'ai appris telle et telle chose sur ma vie, sur mon parcours, sur...</u> »		mieux se connaître	Accompagnement au portfolio
193	donc voilà et <u>la difficulté elle est souvent là</u>		difficulté	Accompagnement au portfolio
193-194	parce que dans le <u>sein du groupe</u> , avec des <u>individualités différentes</u>		prendre en compte l'individu	Accompagnement au portfolio

194-197	<p>euh il faut euh que les jeunes arrivent à <u>accepter d'être emmenés sur une histoire perso.</u> <u>Et ça c'est compliqué.</u></p> <p><i>C'est compliqué ! alors tu parles de confiance, arriver à les mettre en confiance</i></p> <p>Ouais <u>arriver à les mettre en confiance,</u></p>		complexité : les mettre en confiance	Accompagnement au portfolio
197-198	<p><u>qu'ils comprennent qu'on est pas là ni pour juger leur histoire de vie,</u> que nos histoires de vie sont aussi très compliquée</p>		le rôle de l'accompagnateur	posture dans l'accompagnement au portfolio
198-199	<p>et la meilleure des façons c'est de de, lorsqu'on fait ça c'est de faire avec eux. <u>Faire avec eux</u> ouais.</p>		cheminer ensemble	Accompagnement au portfolio
199-200	<p>C'est-à-dire <u>qu'on a joué le jeu de faire les exercices en même temps qu'eux</u></p>		l'implication	posture d'accompagnement
200-201	<p>et de <u>faire un partage</u> euh de nos expériences, de nos exercices, de <u>partager au moment</u> de la restitution en groupe.</p>		partager	posture d'accompagnement
201-204	<p>Et je pense que ça a permis de, de leur montrer que bah <u>nous aussi, nos vies sont pas forcément si simples,</u> que nous aussi parfois on pleure que <u>nous aussi on...</u>,et que euh et que voilà <u>on a assez confiance en eux pour se livrer</u> de cette façon là et je pense que <u>ça aide beaucoup.</u></p>		partager les histoires	accompagnement
205-211	<p><i>E27 Donc la mise en confiance les prémices c'est ça en fait, voilà, c'est de s'impliquer au niveau du groupe</i></p> <p>C27 ouais</p>		modification du statut	posture dans l'accompagnement au portfolio

	<p><i>E28 et de faire peut être qu'à un moment donnée euh bah on disparaît, fin</i></p> <p>C28 on disparaît sous l'entité conseiller</p> <p><i>E29 voilà</i></p> <p>C29 on revient sous l'entité individu lambda qui a son histoire de vie,</p>			
211-213	alors certes là, nous on était plutôt euh sur. Nous alors dans les groupes si mes souvenirs sont bons, on était plutôt <u>sur des groupes de jeunes</u>		typologie du public	accompagnement au portfolio
213-214	euh donc c'est qu'il y a un <u>écart</u> parce qu'on a <u>presque le double d'âge qu'eux</u> . Obligatoirement y a un <u>écart</u> de, d'expérience, de,		rapport à l'âge	expérience
214-216	mais en fin de compte c'est leur <u>montrer</u> que voilà, <u>on est comme eux</u> et qu'on a nos faiblesses. Qu'on a pas forcément <u>des histoires de vie si simple que ça non plus</u> euh <u>qu'il y a eu des accidents</u> euh qu'il y a eu voilà, que		se mettre à leur portée	accompagnement au portfolio
216-218	, bah on a peut-être pas commencé par être conseiller à la Mission Locale quoi. On a peut être <u>occupé des emplois euh précaires</u> , euh payés à l'heure, enfin voilà !		témoigner des parcours	Parcours professionnel
218-221	et <u>leur montrer</u> que euh et <u>leur permettre</u> voilà de <u>s'associer</u> à, à cette idée que bah <u>chaque individu est euh, porte son histoire</u> et qu'on peut arriver à en <u>discuter</u> à le <u>partager</u> à un moment donné et que oui on est pas forcément obligé de s'abriter derrière une casquette protocolaire.		partager des parcours de vie	accompagnement au portfolio
222-226	<i>E30 Alors à plusieurs reprises tu dis « on », « nous »</i>		partager l'animation	accompagnement au portfolio

	<p>C30 Ouais</p> <p><i>E31 C'est-à-dire ? tu parles de qui ?</i></p> <p>C31 Bah parce qu'on était en duo sur cette histoire là. Puisqu'il y avait à chaque fois euh, on <u>partageait</u> euh l'animation du groupe entre 2 structures distinctes</p>			
226-227	Fin pour moi à chaque fois ça a été des, des aventures avec des partenaires.		la co-animation : une aventure humaine	accompagnement au portfolio
228-231	<p><i>E32 Avec lesquelles tu avais travaillé au préalable ?</i></p> <p>C32 Alors euh pour certains euh oui, pour d'autres jamais, jamais ! pour d'autres on était sur une relation partenariale, c'est-à-dire c'est quelqu'un que je sollicitais par rapport à des situations que je rencontrais, mais on a jamais été amené réellement, passer 8h par jour ensemble euh etc</p>		la co-animation : une relation partenariale	accompagnement au portfolio
231-232	et ça a été réellement quelque chose de <u>plaisant</u> en plus.		la co animation : un plaisir	accompagnement au portfolio
232-233	Parce que bah on se <u>découvre</u> , on <u>découvre</u> l'autre, on <u>découvre</u> le partenaire différemment		la co animation : découvrir le partenaire	accompagnement au portfolio
233-235	et ça je pense que ça permet aussi derrière de <u>faciliter les rapports</u> qu'on peut avoir sur euh les, lorsqu'on a besoin de, de les interpeler à nouveau sous leur premier statut. <u>Ca facilite les rapports</u> , on se connaît mieux, on a moins d'hésitation et		Effet de la co animation : faciliter les rapports	accompagnement au portfolio
236-239	<i>E33 D'accord, ça ne doit pas être simple de trouver sa place comme ça dans l'animation d'un groupe euh en termes de posture. Est-ce que tu as rencontré des, enfin est ce qu'il y</i>		travail préparatoire	accompagnement au portfolio

	<i>a eu des choses qui ont fait que ça a bien fonctionné</i> C33 Non par ce que, en fin de compte hein <u>on a travaillé hein avant d'être face au groupe</u>			
239-240	euh sur euh, <u>notre façon de voir les choses</u> euh <u>comment intervenir par rapport à l'autre, qui anime quoi</u>		Trouver sa place	posture dans l'accompagnement au portfolio
241-243	c'est-à-dire <u>qu'on avait essayé de se faire un peu un, ouais une répartition des rôles</u> . Sur telle activité bah voilà <u>je prends l'animation, toi t'es là pour venir faire u peu de régul</u> . Euh <u>on inversait les rôles</u> et en fin de compte,		Se mettre d'accord	posture dans l'accompagnement au portfolio
243	<u>au bout de quelques heures voilà ça s'est joué euh, ça se jouait tout seul</u>			accompagnement au portfolio
243-244	et euh non je pense que <u>ce qui est important</u> c'est d'avoir déjà fait de l'animation de <u>groupe</u> .		avoir animer des groupes	expérience professionnelle
244-245	Donc ça moi <u>par mon activité professionnelle, de départ, quand j'étais formatrice</u> euh voilà, <u>je maîtrisais</u>		continuité expé-rientielle	Expérience professionnelle
245-246	<u>D'être parfaitement au clair avec c'qu'est un portfolio</u>		connaître l'outil	Accompagnement au portfolio
246-248	et <u>des limites que l'on peut en attendre et euh les dangers aussi du portfolio</u> parce que y a pas à dire <u>on est pas que sur du professionnel, on peut aller gratter des points sensibles</u> ,		mesurer les dangers de l'outil	Accompagnement au portfolio
248-252	il faut savoir le gérer, il faut voilà, quand on amène quelqu'un à être réellement dans <u>l'émotion</u> faut pas, voilà, faut <u>pouvoir le gérer derrière</u> . <u>On laisse pas repartir quelqu'un comme ça</u> .		savoir gérer des situations délicates	accompagnement au portfolio

	<p>E34 Il y a eu ce genre de cas dans les groupes ?</p> <p>C34 Oui, oui. Oui, oui, <u>des charges d'émotions</u> des charges de voilà</p>			
252-253	ou ils prennent des, <u>ils se rendent compte</u> , <u>ils prennent conscience d'éléments importants</u> , <u>d'éléments charnières dans leur vie</u> etc		Effets du portfolio : Prendre conscience	accompagnement au portfolio
253-257	et euh bah c'est parfois euh douloureux, c'est parfois heureux, mais en tous cas voilà <u>il faut pouvoir travailler avec ces gens là et ne pas les laisser comme ça avec leur douleur ou même avec leur bonheur. Il faut le gérer</u> , dire bah voilà, aujourd'hui qu'est ce que tu en fais, qu'est ce que, comment tu vois les choses ?		savoir gérer des situations délicates	accompagnement au portfolio
257	et donc ouais, non l'animation était, <u>ça s'est plutôt bien passé</u> en fin de compte.		La co animation : satisfaction	accompagnement au portfolio
258-260	<p>E35 D'accord, donc chacun a réussi à trouver sa place ? et du coup ça s'est fait naturellement ?</p> <p>C35 Ah oui oui pis bon <u>c'était sur plusieurs jours</u> hein. <u>C'était sur plusieurs jours</u> donc de toutes façons voilà,</p>		temporalité	accompagnement au portfolio
260-261	c'est vrai que on se, <u>on se jauge</u> hein, <u>on regarde comment réagit l'autre</u> et pis on, voilà, on		prémices de la co animation : être dans l'observation	posture dans l'accompagnement au portfolio
262-264	<p>E36 S'adapte ?</p> <p>C36 <u>On s'adapte</u> « nan la il faut pas que je la joue comme ça sinon elle va se vexer euh » « euh j'peux pas lui dire bah non t'as tort » « comment je vais lui dire euh ? » « comment</p>		s'adapter à l'autre	accompagnement au portfolio

	j'peux... »			
264-265	et voilà, ça c'est en fin de compte <u>super</u> bien passé quoi.		satisfaction	accompagnement au portfolio
266-270	<p><i>E37 C'est quelque part se remettre soit en question en terme de professionnelle fin...</i></p> <p>C37 Pas forcément se remettre en question mais <u>se repositionner</u></p> <p><i>E38 Ouais ouais, le terme est peut etre plus juste hein</i></p> <p>C38 C'est <u>se repositionner</u>, c'est <u>se dire</u> bah voilà euh « ouais euh t'as pas toujours raison » « t'as pas toujours tort » y en a, y a des collègues qui ont des avis différents,</p>		se repositionner	posture dans l'accompagnement au portfolio
270-271	t'as des jeunes en face de toi <u>qui te claquent des trucs en pleine</u> , en plein visage, mais <u>qui tu es toi</u> pour vouloir essayer de le juger.		remise en question de soi	Ethique
272	Enfin voilà nan c'est, c'est un <u>repositionnement</u> perpétuel. C'est un <u>repositionnement</u> perpétuel...		se repositionner	posture dans l'accompagnement au portfolio
273-276	<p><i>E39 Est-ce que tu crois que cette co animation là dans ce dispositif en tous cas c'est quelque chose qui a été fort ou euh enfin est ce que ça a été plutôt un point positif ou euh quelque chose...</i></p> <p>C39 <u>Je pense que c'est positif</u>, on peut difficilement être seul face à un groupe lorsqu'on travaille sur le portfolio, le portefeuille de compétences</p>		la co animation : un duo gagnant	accompagnement au portfolio

276-278	Euh parce que faut observer, faut être attentif à tout, au moindre geste, à la moindre mimique, à la moindre mou euh, au moindre signe de déception euh de tristesse euh voilà.		prendre en compte tous les signes	posture dans l'accompagnement au portfolio
278	Toujours dans le souci de ne pas laisser l'autre mal.		se soucier de l'autre	Ethique
278-280	On va taper avec ces exercices là, on va taper sur euh sur des choses qui peuvent être fragiles chez les personnes. Euh quand on fait certains exercices on repasse toute sa vie,			accompagnement au portfolio
280-281	alors chez eux c'est une vie de 20 ans. Mais euh on sait qu'on a un peu aussi certains jeunes qui sont aussi des gueules cassées quoi		connaissance du public	accompagnement
281-285	Euh les histoires de famille euh déstructurées pour séparation, pour décès c'est quelque chose qui est assez fréquent. Et c'est des choses qui font mal aux jeunes euh ça, la rupture, la perte d'un emploi, l'arrêt d'une scolarité. L'arrêt d'une scolarité qui a un moment donné qui a été décidée et qui aujourd'hui est un réel fardeau euh voilà.		prendre en compte les histoires de vie	accompagnement
285-286	On, il faut être attentif aux signes que nous envoie le jeune au-delà de ce qu'il va dire. Parce qu'ils peuvent toujours dire des choses, c'est le physique qui va jouer aussi, les signes.		Etre attentif aux signes	posture d'accompagnement
287-288	Et donc à deux on est plus en mesure d'observer et de partager et de d'échanger et de se dire « t'as vu qu'est ce qu'on pourrait faire là » fin voilà.		la co animation : le partage de l'observation	accompagnement au portfolio
288-289	Et d'emmener le, de réajuster aussi ce que l'on a a proposer par rapport au sens ou va le groupe			
289-291	enfin voilà. Y a pas une animation figée dans le temps et je pense, on était pas dans euh		liberté d'animation	accompagnement au portfolio

	une programmation d'exercices, le 1, le 2, le 3, on a joué sur la programmation, on avait une batterie d'exercice et à partir de là on a joué.			
291-292	On s'est donné d'abord un scénari...on fait d'abord un scénari		planification du scénario	accompagnement au portfolio
292	et puis après euh on a essayé de euh, voilà, de jouer avec,			accompagnement au portfolio
292-293	en disant « bah tiens, ça on ferait p't'être mieux de le faire là vu comment ils réagissent etc		s'adapter face aux réactions	accompagnement au portfolio
294-295	<i>E40 De donner de la cohérence peut etre par rapport à...</i> C40 <u>Cohérence</u> , oui cohérence, sens et euh <u>et matière quoi</u> .		donner du sens	accompagnement au portfolio
295-296	Et puis que ce soit le plus agréable pour tout le monde.			accompagnement au portfolio
297-308	<i>E41 Tout à l'heure tu disais prise de conscience par les jeunes, tu parlais de prise de conscience. Est-ce que tu crois euh est ce que tu penses que cette euh, le fait d'avoir travaillé sur ces ateliers, sur ces sessions leur a permis euh de de prendre conscience de certaines choses et de faire bouger du coup ?</i> C41 C'est sur ! alors je sais pas si ils ont pris conscience, je ne sais pas si ils ont intégré mais ils ont bougé. Obligatoirement. Obligatoirement et ça a fait bouger. Tous ces exercices là ne sont pas innocents. et il font bouger <i>E42 D'accord, ces des jeunes que tu as pu voir après, est ce qu'il y en a certains...</i> C42 Oui il y en a certains, alors j'en ai une en particulier, j'ai un peu de mal à me souvenir		effet des sessions : faire bouger	pouvoir d'agir

	parce que ça date un petit peu, mais la liste des jeunes qui y étaient...mais y en a une ouais ! qui, qui aujourd'hui je ne l'ai plus en accompagnement parce qu'elle a plus de 26 ans, mais elle m'envoie régulièrement de ses nouvelles et je pense <u>qu'elle a réellement bougé ce jour là</u> , ouais !			
309-312	<i>E43 D'accord, ça a changé ton regard ? fin ton regard ou ta posture en terme d'accompagnement sur cette euh...</i> C43 Ma posture, je pense pas. <u>Mon regard certainement. Mon regard sur elle ouais, certainement. Et du moins si li y a réellement quelque chose qui a changé c'est euh sa façon de m'aborder aussi.</u>		effet de l'accompagnement : un changement de regard	accompagnement au portfolio
312-314	C'est-à-dire que souvent on leur dit « vous savez euh <u>faut pas vous gêner</u> si il y a quoi que ce soit, <u>faut pas avoir peur, vous pouvez m'en parler</u> euh, <u>ici tout peut se dire</u> etc »		mettre en confiance	accompagnement
314-315	mais <u>on se rend bien compte</u> que <u>les jeunes euh ne sont pas si faciles, ne se lâchent pas si facilement</u>		une mise en dialogue difficile	accompagnement
315-323	Alors, qu'elle <u>je pense que ça l'a vraiment aidée, de se rendre compte que ma vie</u> euh, bah <u>c'était une vie comme elle</u> , avec des hauts des bas, des pressions, des trucs des prises d'attitudes, des risques à des moments, des décisions prises que j'ai pu regretter, que...et <u>se rendre compte</u> qu'en fin de compte ouais, certes on a peut être 20 et quelques d'années d'écart, mais en même temps euh <u>j'ai été jeune, j'ai commis des erreurs, j'ai, j'ai, voilà...</u> <i>E44 Que rien n'est figé en fait, que tout peu changer</i>		Effets : permettre de mieux se connaître	accompagnement au portfolio

	C44 Ouais et que voilà, à 20 ans j'ai commis des erreurs, j'ai été limite à certains moments et que j'aurais très bien pu euh très mal tourner et qu'aujourd'hui voilà.			
323-324	Et donc dans ce cadre là, j pense que ça a facilité le rapport et que, la prise de confiance en <u>l'autre</u>		Effet : facilitateur de mise en confiance	accompagnement au portfolio
325-336	<p><i>E45 D'accord donc du coup c'est plutôt l'inverse, enfin pour répondre à ma question de départ est ce que toi ta posture, ton accompagnement avait changé en fait là c'est plutôt l'inverse ou c'est plutôt le jeune qui euh bah franchi enfin casse les barrières et se sent plus à l'aise et donc du coup va peut être plus investir la relation d'accompagnement.</i></p> <p>C45 Ouais, ouais. Moi j'ai pas la sensation d'avoir changé après faudrait que je reprenne, peut être avec elle les, et dire est ce que tu penses qu'avant, avant ce temps là et après, est ce qu'il y a eu un échange...euh... <u>par contre moi ça m'a donné de la matière</u></p> <p><i>E46 Oui tu la connaissais mieux en fait.</i></p> <p>C46 Je la connaissais mieux, ca m'a donné euh ouais des signes comme quoi <u>euh y avait du positif, y avait des choses sur lesquelles on pouvait s'appuyer pour démarrer</u> sur un accompagnement</p> <p><i>E47 D'accord</i></p> <p>C47 Et en fin de compte c'est ça</p>		effet : mieux se connaître pour mieux travailler au projet	accompagnement au portfolio
337-339	<p><i>E48 Ouais de pouvoir</i></p> <p>C48 Le portfolio c'est de voir quel est le capital de la personne. Et de quoi on se sert, de</p>		objectif du portfolio : identifier le capital de la per-	accompagnement au portfolio

	qu'on se sert pas, de, et donc voilà. Ca a pleinement rempli son rôle.		sonne	
340-347	<p><i>E49 D'accord, est ce que tu as eu des difficultés particulières toi ? est ce que tu te souviens de choses qui ont été compliquées à gérer, alors soit dans le groupe, soit euh en termes d'animation, soit en terme de temps ?</i></p> <p>C49 Ouais à la limite <u>la difficulté c'est des jeunes qui ont un peu de mal à participer</u> quoi et à <u>se livrer et à jouer le jeu.</u></p> <p><i>E50 C'est des jeunes qui se sont pas du tout euh</i></p> <p>C50 Alors, je ne dirai pas, pas du tout. Mais <u>qui sont minimalistes.</u> Euh qu'on <u>un peu de mal à rentrer dans ce climat de confiance nécessaire</u> quoi.</p>		difficulté de l'exercice : les faire rentrer dans un climat de confiance	accompagnement au portfolio
347-348	Mais bon après <u>ils ont produit des choses</u> malgré tout, <u>ils ont réussi</u> à publier euh voilà, à sortir de leur, de leur histoire des points importants		effet de l'accompagnement : production d'un support	accompagnement au portfolio
348-351	mais ouais <u>ça aurait pu être plus difficile.</u> C'est peut-être ce <u>point-là le plus difficile.</u> Des jeunes qui, faut aller, pour qui <u>faut aller tirer absolument des choses</u> euh si on veut pas les <u>laisser sur le bord de la route</u> à rien produire quoi.		difficulté :	accompagnement au portfolio
352-356	<p><i>E51 Est-ce que tu dirais que c'est le manque, enfin le temps, que le temps contribue à ça, est ce qu'il aurait fallu plus de temps ? pour permettre à ces jeunes là de...</i></p> <p>C51 Ch'sais pas, ch'sais pas si, plus de temps, mais...<u>c'est pas facile</u> non plus de demander à un jeune attend « tu vas me dire, tu vas me donner des infos euh » <u>c'est pas facile, on</u></p>		difficulté : ne pas se connaître	accompagnement au portfolio

	est inconnu pour eux. <u>On ne se connaît pas.</u>			
356-357	Bon <u>ils ont accepté de venir déjà</u> c'est bien, on les a <u>pas perdu en route</u> c'est bien aussi.		le volontariat	accompagnement au portfolio
357-358	Après voilà, le, on est pas... <u>on a pas une obligation de résultat au kilo</u> quoi j'veux dire c'est..		pas de résultat attendu	ingénierie de l'accompagnement au portfolio
359-362	<i>E52 Ah nan nan, ils étaient pas obligés de tout dire de toutes façon c'est...ils disent ce qu'ils en veulent après tout</i> C52 Ouais, et donc voilà, après, voilà, c'est des jeunes qui ont un peu de mal à s'exprimer. <u>Faut aller gratter</u> , bon, voilà, <u>c'est plus fatigant</u> on va dire. <u>C'est moins confortable pour nous</u>		difficulté et fatigue de l'accompagnement	accompagnement
362-363	<u>Mais c'était sympa</u> hein, c'est <u>une belle aventure</u> , ouais.		bilan de l'accompagnement : plaisir	accompagnement au portfolio
364-368	<i>E53 Si tu avais euh une phrase ou un mot, pour qualifier en fait. Alors dans la globalité hein, euh cet accompagnement au portfolio, qu'est ce qui pour toi fait sens ?</i> (...) C53 <u>Chaque expérience de vie mérite d'être étudiée.</u> C'est-à-dire que <u>pour moi il n'y a pas de petite ou de grande expérience.</u>		bilan de l'action : prendre en compte chaque expérience	accompagnement au portfolio
368-375	Et ça c'qu'à, alors, parce qu'en fin de compte, moi par rapport à ce travail là, euh <u>j'ai été contactée</u> par une des observatrices. En fin de compte sur ce travail on était observé par des personnes qui voilà, appartiennent aux sphères régionales etc et le conseil régional		reconnaissance professionnelle	Expérience

	<p>avait demandé donc à des personnes de venir observer, et nous on avait été observé par quelqu'un de la DRAAF, XX, et euh cette personne là <u>m'a recontactée</u> par la suite pour venir animer auprès d'enseignants le module euh portfolio.</p> <p><i>E54 Toi ? elle t'a sollicitée toi ?</i></p> <p>C54 Ouais,</p>			
375-382	<p>c'est-à-dire que <u>je suis allée rencontrer</u> les enseignants en leur disant voilà, nous les exercices que l'on utilisent, dans quel objectif etc. et euh <u>quand je travaillais avec les enseignants, je leur fais pratiquer les exercices</u> pour qu'ils puissent après derrière travailler avec leurs élèves de BTS. Par ce que les élèves de BTS ont le module M11. M11 dans le référentiel en fin de compte ils ont un portfolio à produire et ils étaient catastrophés parce qu'ils avaient été voir sur internet euh. Le portfolio c'est quoi etc etc et ils sont tombés sur des trucs, bah tels qu'on les voit hein des gros bouquins là euh. Et donc moi je leur ai, <u>on a travaillé</u> au travers de d'exercices etc sur ce qu'ils pouvaient...</p>		transmettre son expérience	Expérience
382-385	<p>et <u>je leur ai dit</u>, et quand on travaille sur les expériences je leur ai dit, on leur demande à un moment donné de, voilà, d'analyser une expérience professionnelle et ils ont toujours du mal à trouver une expérience professionnelle, et <u>je leur dit</u> « mais toute expérience est bonne à prendre, à étudier » et <u>je crois, je pense</u> que c'est réellement ça,</p>		partager des valeurs	Ethique
385-389	<p><u>c'est que y a pas de petite, de grande expérience, y a des moments voilà</u></p> <p><i>E55 Importants</i></p> <p>C55 <u>Importants</u>, sur lesquels on a envie de s'arrêter. Qui peut être, <u>ont apporté un petit</u></p>		apprentissage expérientiel	Expérience

	<u>capital</u> ou peut etre un gros <u>capital</u> , mais <u>il faut rien laisser de côté</u> .			
389-390	Et je pense que c'est ça, et que <u>dans nos métiers aujourd'hui il faut arriver à valoriser</u> même les petites expériences.		évolution du métier	Parcours professionnel
390-394	Parce <u>qu'on a parfois des gens</u> qui n'ont pas forcément, <u>qui n'ont pas identifié leur parcours</u> autrement que au travers de « bah j'ai bossé pour telle entreprise de telle date à telle date » et <u>quand on les fait travailler sur leurs expériences même le plus petit geste peut leur amener des souvenirs ou quelque chose de très positif</u> et voilà.		accompagner à l'identification du parcours	Accompagnement au portfolio
394-400	<p>Pour moi c'est ça la phrase. <u>Chaque expérience à le mérite d'exister</u>, à le mérite d'être étudiée. Ouais, <u>chaque expérience à le mérite d'exister</u> ...</p> <p><i>E56 Merci Christelle</i></p> <p>C56 C'est fini ???</p> <p><i>E57 Est-ce que tu as des choses à rajouter, à ...</i></p> <p>C57 Non pas du tout ! (rires)</p> <p><i>E58 Oui c'est terminé, je te remercie.</i></p>			

Accompagnement socio-professionnel des jeunes et pouvoir d'agir

Résumé :

Dans un contexte de sécurisation des parcours, et d'une montée en puissance du chômage des jeunes, cette recherche tend à poser un regard sur les pratiques d'accompagnement au portfolio en Mission Locale.

A partir des concepts de l'accompagnement, du pouvoir d'agir et de l'expérience, l'auteure s'interroge sur les pratiques d'accompagnement de trois conseillères expérimentées en insertion socio-professionnelle ayant participé à une expérimentation au portfolio. Il s'agit de questionner leur regard et leur pratique de l'accompagnement dans le cadre d'une coopération partenariale. En considérant ces approches l'auteure explore trois pistes de réflexion :

- L'accompagnement au portfolio nécessite une prise en compte globale de l'individu et amène l'individu à mobiliser son pouvoir d'agir.
- La coopération partenariale engage à un échange de pratique et facilite l'accompagnement du groupe.
- La démarche portfolio est une démarche complexe qui suppose un accompagnement par des professionnels expérimentés.

A partir d'entretiens semi-directifs, l'auteure fait parler ces professionnelles sur leurs pratiques et met en avant le chemin à parcourir à côté de l'accompagné, le faire ensemble et non pas à la place de. Il s'agit de comprendre ce processus complexe ayant pour objet d'inciter le bénéficiaire à réfléchir autrement et à devenir acteur de son propre parcours et donc de ses propres choix.

Mots-clés :

portfolio-pouvoir d'agir-accompagnement-expérience

Social and occupational accompanying of the young people and empowerment

Abstract:

In a context of securing careers and of a strong increase in youth unemployment this research tends to put a look on the practices of accompanying in the portfolio in local Mission.

From the concepts of accompanying, empowerment and experiencing, the author wonders about the practices of accompanying by free counselors experimented in social and occupational insertion having participated in an experiment in the portfolio. It is a question of questioning their glance and their practice of the accompanying within the framework of a partenariale cooperation. By considering these approaches the author investigates three tracks of reflection.

- The accompanying in the portfolio requires a global consideration of the individual and brings the individual to mobilize its power to act.
- The partenariale cooperation commits to an exchange of practice and facilitates the accompanying of the group.
- The method portfolio is a complex method which supposes an accompanying by experimented professionals.

From semi-directive conversations, the author makes these professionals speak on their practices and advances the road to be crossed next to the accompanied, to make it together and not for the place of. It is a question of understanding this complex process having for object to incite the beneficiary to think otherwise and to become an actor of its own course and thus its own choices.

Keywords:

Portfolio-empowerment-accompaying-experience