



**HAL**  
open science

## **L'entretien individuel : quelles compétences sont mobilisées par les conseillers en insertion professionnelle ?**

Marjolaine Mayade

### ► **To cite this version:**

Marjolaine Mayade. L'entretien individuel : quelles compétences sont mobilisées par les conseillers en insertion professionnelle ?. Education. 2014. <dumas-01168962>

**HAL Id: dumas-01168962**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01168962v1>**

Submitted on 26 Jun 2015

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 - Attribution - Non-commercial use - No Derivative Works - International License



MEMOIRE PROFESSIONNEL

**MASTER « Métiers et Pratiques du Développement Professionnel »**

**UNIVERSITE TOULOUSE II LE MIRAIL**

**Département Sciences de l'Education et de la Formation**

**Discipline : Sciences de l'Education**

---

Présenté et soutenu par : Marjolaine Mayade

Le lundi 16 Juin 2014

## **L'entretien individuel : Quelles compétences sont mobilisées par les conseillers en insertion professionnelle ?**

---

### **JURY :**

- Michel Lac : Maître de conférences en Sciences de l'Education et de la Formation, Université Toulouse II Le Mirail, directeur de mémoire.
  
  - Gwénaél LEFEUVRE : Maître de conférences en Sciences de l'Education et de la Formation, Université de Toulouse II Le Mirail
  
  - Gabriel ADIN : Responsable Adjoint du Pôle Ressources Emploi, Cépière Formation, référent professionnel
- 

Directeur de mémoire : Michel Lac

# **Remerciements**

Je tiens d'abord à remercier mon directeur de mémoire M. Michel Lac pour son aide et sa disponibilité durant l'année de ce travail, ainsi que l'ensemble des enseignants chercheurs qui nous ont donné de précieux conseils toute au long de cette année.

Je remercie M. Gwénaél Lefevre pour avoir accepté d'être membre du jury.

Je remercie également le responsable adjoint de Cégière Formation Gabriel ADIN qui m'a reçu pendant la période de stage et l'équipe des conseillers du service Pôle Ressources Emploi. Je tiens à remercier tous particulièrement Pascal, Philippe, Rémi, Caroline et Jeanne qui ont été très présents pendant ma période de stage.

Enfin je souhaite remercier toutes les personnes qui ont accepté de m'accorder de leur temps pour être filmé et répondre à mes entretiens.

# Sommaire

Introduction.....	1
Partie 1 : Contexte de la situation professionnelle.....	3
Partie 2 : Théorie et problématique professionnelle.....	9
Partie 3 : La phase empirique de la recherche.....	28
Partie 4 : Mon développement professionnel.....	53
Conclusion.....	56
Bibliographie.....	58
Tables des annexes.....	60
Table des matières.....	80



## Introduction

L'insertion professionnelle s'est développée dans les années 70 suite à l'apparition de la crise économique qui touchait la France à cette période-là. Cette crise a eu pour conséquence la montée du chômage de masse, notamment celui des jeunes et du chômage de longue durée. Face à cette crise Bertrand Schwartz a dirigé un rapport qui aboutit à une politique d'insertion centrée au départ sur les jeunes en difficultés. Le métier de conseiller en insertion professionnelle (CIP) a donc vu le jour en réponse à la forte augmentation du chômage en France touchant divers publics. Cette profession s'est développée rapidement puisque à ses débuts aucun diplôme n'était requis aujourd'hui au minimum un BAC+2 est demandé et même des licences professionnelles spécialisées dans l'insertion professionnelle ont vu le jour.

Les divers établissements dans lesquelles les conseillers peuvent travailler font soit partie du secteur public, privé ou associatif et agissent en direction d'un public ciblé. Nous avons choisi de réaliser notre stage de Master 2 dans une association de formation et d'insertion professionnelle : Cépière Formation dans laquelle nous avons été affecté au Pôle Ressource Emploi qui s'occupe de l'insertion professionnelle de publics variés. Cet organisme est prestataire du pôle emploi et du conseil général.

Lors de ce stage nous nous sommes vu attribuer les missions d'un conseiller en insertion professionnelle comme l'accompagnement de bénéficiaires par des entretiens individuels, le suivi de dossier ou encore l'animation de groupes.

N'ayant pas eu de directive précise de notre tuteur de stage nous avons choisi de nous intéresser dans ce mémoire aux compétences que les conseillers mobilisent lors d'un entretien individuel avec un bénéficiaire. Ce sujet nous a paru intéressant du fait de l'évolution constante de cette profession, et de la hausse du chômage dans notre société. De plus nous avons effectué notre stage dans une structure qui elle aussi s'est développée rapidement, cette croissance a eu pour conséquence la diversification des activités des conseillers et des publics qu'ils accompagnent. Nous nous sommes donc demandé quelles compétences ils mettaient en œuvre lors de ces entretiens pour faire face à cette diversification ?

Nous allons dans un premier temps présenter Cépière Formation afin de mieux comprendre la structure qui nous a accueillie pour ce stage, nous aborderons ensuite les théories sur lesquelles nous nous sommes appuyés pour réaliser ce mémoire. Dans la troisième partie nous détaillerons et justifierons nos choix méthodologiques, puis nous exposerons nos résultats afin de les interpréter. Nous avons ensuite rédigé une partie discussion générale qui reviendra sur les résultats, puis une mise en parallèle avec la fiche métier de pôle emploi sera faite et nous réfléchirons également sur les limites de notre recherche.

Enfin nous reviendrons sur notre développement professionnel suite à la réalisation de ce stage ainsi que de ce mémoire.

# **Partie 1 : Contexte de la situation professionnelle**

## **1 Un point sur le bassin de l'emploi**

Dans la société actuelle, l'insertion professionnelle est une question prégnante, qui touche toutes les tranches d'âge, et les personnes de tous niveaux d'étude. Le chômage ne cesse d'augmenter ces dernières années en France.

En Midi-Pyrénées, on peut constater que le nombre de demandeurs d'emploi augmente; fin janvier 2014 le nombre d'inscrits à Pôle emploi s'établit à 242 100 pour la région. Soit une croissance de 0,6 % ( + 1500 personnes) par rapport à fin décembre 2013. Sur un an, il progresse de 6,7 %. Ces pourcentages sont en corrélation avec ceux de la France métropolitaine qui marque une poussée de 0,5%. En ciblant plus précisément, fin janvier 2014; le nombre de demandeurs d'emploi s'établit à 119 100 dans le département de Haute-Garonne. Ce nombre a augmenté de 0,9 % par rapport à décembre 2013. Sur un an, il s'accroît de 8,4 %.

En Midi-Pyrénées le nombre de demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi depuis plus d'un an progresse de 13,1 % sur un an.

En ce qui concerne le bassin de l'emploi de Toulouse sur les dix dernières années, il a vu ses effectifs salariés croître de 30% (contre 19% dans la région Midi-Pyrénées). Avec la moitié des effectifs salariés de la région, ce bassin est à la fois le plus important et le plus dynamique.

Le nombre d'habitants a augmenté de 16% entre 1999 et 2008 (contre 11% en Midi-Pyrénées) et l'évolution de la population active sur le bassin est de + 22,6% sur cette période. Le nombre de demandeurs d'emploi augmente en proportion de cette hausse, avec une évolution annuelle similaire à celle de la région (+8,0%). La forte attractivité de ce bassin explique un taux de chômage de 9,4% fin décembre 2011. Sur un an, le nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois du bassin s'est accru de 8,0%, ce qui est comparable à l'évolution de la région Midi-Pyrénées (+8,5%).

Dans ce contexte de hausses continues du nombre de demandeurs d'emploi et, par conséquence, de sélectivité plus forte sur le marché du travail, les publics les plus vulnérables sont ceux sans formation, sans expérience de travail significative, ne disposant pas de projet

professionnel suffisamment défini ou réalisable compte tenu du marché de l'emploi ou victimes de discriminations liées à l'âge, le sexe, le handicap ou le lieu de résidence comme j'ai pu le constater lors de mon stage.

Après avoir fait cet état des lieux des demandeurs d'emploi sur la région et la ville de Toulouse nous allons maintenant aborder notre lieu de stage.

## **2. Cépière formation**

### **2.1 présentation des actions de Cépière<sup>1</sup>**

Cépière Formation fait partie de l'Union Cépière qui rassemble depuis 2010 quatre associations loi 1901 et une entreprise adaptée :

- Cépière accueil jeune
- samarie
- CMSO (consultation médico-sociale d'orientation)
- Cépière formations
- Les ateliers de l'ayguette

Comme nous avons effectué notre stage à Cépière formation nous allons donc présenter seulement cette association.

Cépière Formation est une association loi 1901 engagée, depuis plus de 70 ans, auprès des personnes souhaitant trouver un emploi, ou une activité, adapté à leurs potentiels et à leurs contraintes.

À l'origine, centré sur le soutien au reclassement par la formation des personnes handicapées, Cépière Formation a ouvert progressivement son champ d'intervention à tous les demandeurs d'emploi, salariés ou agents de la fonction publique souhaitant valider un projet, se former, se reconverter. Au vu de la courbe du chômage et du profil des demandeurs d'emploi, cette ouverture peut s'expliquer pour répondre à une demande du marché de l'emploi.

Cépière agit sur trois domaines d'intervention :

---

1 D'après le site internet de Cépière formation <http://www.cepiereformation.com/>

- le domaine de l'emploi : Cépière propose la réalisation de bilans de compétences, de la formation continue et de l'aide à la création d'entreprise. Cet organisme propose aussi de l'accompagnement aux démarches de recherche d'emploi. Cet accompagnement se fait sur la base de conventions avec le Service Public de l'Emploi, le Conseil Général de la Haute-Garonne, la Communauté Urbaine du Grand Toulouse, l'AGEFIPH, ou à la demande d'entreprises. Il est appelé le Pôle Ressource Emploi. (PRE)
- le domaine du handicap : Les personnes en situation de handicap ont accès à des formations et des évaluations par le Centre de Réadaptation Professionnel (CRP), l'Unité d'Evaluation et de Réentraînement d'Orientation Socioprofessionnelle (UEROS) et le service conseil.
- le domaine de la culture : L'Unité Culture propose depuis plus de 10 ans des interventions et des formations dans les domaines de la culture et de la création.

Notre stage a été effectué sur un poste de conseillère en insertion professionnelle et notre mémoire porte sur cette profession, nous allons donc seulement développer le pôle ressource emploi.

## **2.2 Le pôle ressource emploi (PRE)<sup>2</sup>**

Le Pôle Ressources Emploi accompagne environ 4 000 personnes par an dans le cadre de conventions avec le Conseil Général de la Haute-Garonne, la Région Midi-Pyrénées, Pôle Emploi, l'AGEFIPH, la Communauté Urbaine du Grand Toulouse, les OPCA, la CARSAT et la MSA.

### **Les missions du PRE**

Le Pôle Ressources Emploi a pour objectif d'accompagner les parcours professionnels, étapes de la vie professionnelle, en proposant des actions couvrant plusieurs domaines d'intervention :

- l'aide à la définition et à la validation de projet professionnel
- l'accompagnement à la recherche d'emploi
- la professionnalisation et la formation
- l'accompagnement des évolutions professionnelles.

---

<sup>2</sup> D'après le rapport d'activité 2012 du Pôle Ressources Emploi

Ces missions sont exercées auprès de demandeurs d'emploi, de salariés et d'agents de la fonction publique.

Elles sont réalisées dans un environnement en constante évolution :

- marché de l'emploi dégradé
- précarisation des situations individuelles des usagers
- discontinuité des parcours professionnels
- modes de gestion des ressources humaines dans les entreprises qui se transforment (évolution de la législation, contexte économique, ...)
- marchés pour le compte du service public de l'emploi et des collectivités territoriales de plus en plus exigeants en termes de modalités d'intervention
- développement de logiques de concurrence entre les opérateurs et/ou de mise en place de partenariats plus ou moins stables dans le temps.

### **Les publics accompagnés**

- Genre : Le dispositif accueille une part un peu plus importante de femmes que d'hommes. Toutefois, cette répartition fluctue en fonction des dispositifs.
- Qualification : Les personnes accompagnées sont majoritairement (52%) des personnes d'un niveau inférieur au baccalauréat. Mais par ailleurs, un certain nombre de personnes diplômées sont également confrontées à des difficultés importantes d'entrée ou de retour sur le marché du travail.
- L'âge : 59 % des publics sont âgés de 30 à 49 ans, ce qui reflète les difficultés générées par le contexte économique actuel pour rester dans un parcours professionnel linéaire. Il convient de préciser que la part de personnes âgées de plus de 50 ans, après avoir connu une augmentation importante ces dernières années (18% en 2011), se stabilise (15% en 2012).

D'après le rapport d'activité 2012 de Cépière formation nous pouvons conclure que majoritairement le public qui bénéficie de cette prestation se compose d'hommes et de femmes avec un faible niveau d'étude, qui ont entre 30 et 50 ans. Bien que selon le dispositif le public évolue.

## **Les prestations**

Le pôle ressource emploi propose différentes prestations qui viennent de deux prescripteurs différents: le pôle emploi et le conseil général.

Les prestations du pôle emploi :

- Les prestations de retour à l'emploi : MOV (mobilisation vers l'emploi), OE (objectifs emploi), TVE (trajectoire vers l'emploi).
- Les prestations préparation à l'emploi : STR
- Les prestations de construction de projet professionnel, d'orientation : CPP (Confirmer son Projet Professionnel), CAP projet.

Les prestations du conseil général :

- Prestations retour à l'emploi : DTIP (dispositif territorial d'insertion professionnelle), DAE (dispositif d'accès à l'emploi), DD.
- Prestation création d'entreprise : RSA création.

## **3. Les missions de stage**

Durant ce stage, nous nous sommes vu attribuer les missions de conseillers en insertion professionnelle (CIP).

D'après la fiche REAC du conseiller en insertion professionnelle, le CIP aide des jeunes ou des adultes en démarche d'insertion ou de reconversion à :

- construire et s'approprier des parcours réalistes d'insertion, de réinsertion ou de transition professionnelle,
- surmonter progressivement les difficultés rencontrées,
- mettre en œuvre les parcours d'insertion construits avec la personne et/ou les projets débouchant sur un emploi.

Le/la CIP mobilise et développe des moyens, ressources et relations nécessaires à l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement vers et dans l'emploi des personnes.

Il :

- assure l'accueil des publics et aide à analyser leur demande et/ou leurs besoins.

- les accompagne dans la construction et la concrétisation de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle.
- développe des relations avec des employeurs de son territoire d'intervention et met en œuvre des solutions contribuant ainsi à la mobilisation socio-économique du bassin d'emploi au service de l'insertion.
- participe au montage et à la conduite de projets ou à la réalisation d'actions collectives qui répondent à des finalités d'insertion.

L'accomplissement de ces missions présuppose l'instauration d'une relation de confiance, la capacité à appréhender la situation des personnes dans sa globalité, à faire des diagnostics et à utiliser des mesures et des dispositifs en fonction des besoins.

Pour remplir ces missions, le CIP s'appuie sur un réseau de structures partenaires et d'acteurs de son territoire, ce qui implique des compétences en communication et en négociation, une bonne connaissance des problématiques territoriales.

Enfin, ces activités nécessitent la capacité à assurer des tâches administratives (dossiers de suivi, saisie informatique, gestion de démarches administratives...).

Ces activités professionnelles sont réalisées avec une neutralité bienveillante auprès d'une grande diversité de publics.

Nous pouvons donc constater que les missions du CIP sont nombreuses et variées, le métier de CIP est une profession complexe. De plus ce qui n'est pas mentionné dans la fiche REAC c'est la pression financière à laquelle les conseillers sont soumis. En effet le versement de la prestation se déroule en trois étapes. Tout d'abord, 30% sont versés à Cépière Formation lorsque le bénéficiaire entre dans le dispositif. A la fin de la prestation, Cépière perçoit un second versement de 60%. Les 10% restant représentent le maintien dans l'emploi.

N'ayant pas reçu de commande précise par mon tuteur de stage, il m'a paru intéressant d'observer les compétences que ces professionnels mettent en œuvre lors des entretiens avec les demandeurs d'emploi afin de constater le nombre de compétences mobilisées lors de cette activité.

## **Partie 2 : Théorie et problématique professionnelle**

Notre mémoire s'intéresse donc aux compétences des CIP durant un entretien individuel nous allons alors nous intéresser à la théorie de l'accompagnement, ainsi qu'aux concepts de compétences et de représentations professionnelles.

### **1. L'accompagnement**

#### **1.1 Comprendre ce qu'est l'accompagnement**

##### **1.1.1 L'émergence de ce terme**

Dans l'ouvrage de Beillerot, Paul nous indique que « le travail social est l'un des premiers à faire un usage professionnel du terme d'accompagnement. » (Beillerot, 2009, p.16). Elle reprend cette idée dans son propre ouvrage de 2004 où elle mentionne le « retour du social » comme une cause de l'émergence de l'accompagnement comme pratique professionnelle. Pour cet auteur l'accompagnement « n'est déterminé que par l'usage social qu'il en est fait » (Paul, 2004,p.83) puisque « la fonction d'accompagnement intervient là où il y a ruptures, fractures, isolement, failles dans la socialisation. » (Paul, 2004, p.84). Une autre des causes d'émergence que Paul avance est la transformation des métiers et le fait qu'aujourd'hui un nombre croissant d'adultes se forme dans un but de développement.

Paul exprime que l'apparition de cette notion peut être une réponse à la modernité qui a pour conséquence une déshumanisation des actes professionnels. Par exemple l'évolution de modes de socialisation avec « l'affaiblissement d'une société d'inclusion qui devient de plus en plus individualiste. Le public évolue et devient de plus en plus hétérogène d'une part et d'autre part il y a une rupture des schémas habituels de carrière professionnelle » (Paul, 2004, p.93). Cette rupture va avoir pour conséquence le besoin de réajustement des compétences du fait de l'évolution technique, ce qui va induire des reprises d'étude de la part des adultes.

Enfin le dernier motif avancé est la complexité et la diversité des situations, car pour répondre à ces demandes les professionnels vont devoir travailler en équipe, en partenariat ou en réseaux.

### **1.1.2 Les caractéristiques de l'accompagnement**

Dans cette partie nous avons distingué quatre caractéristiques clé de ce processus :

#### **- La temporalité**

Une des caractéristiques principales de l'accompagnement est sa temporalité. Comme le précise Paul « l'accompagnement doit être pensé en terme de parcours, c'est-à-dire de processus » (2004, p.98) et non comme une action ponctuelle permettant d'agir sur un problème ponctuel. L'accompagnement se fait à long terme. Charlier & Bienar ajoutent que l'accompagnement est un processus limité dans le temps, avec un début et une fin « qui vise l'autonomisation des personnes accompagnées. » (2012, p.155) « l'accompagnement s'effectue dans le temps et dans l'espace » ( Ardoino, 2000, p.3). Biénar rajoute à cette idée que « tout accompagnement est transitoire puisqu'il a pour finalité de rendre la personne accompagnée autonome. » ( Charlier & Bienar, 2012, p.41) L'accompagnement est vu par cet auteur comme un passage, un pont vers le futur, un tremplin dans un but de changement.

#### **- L'autonomisation**

Dans le processus d' accompagnement, l'accompagné est l'acteur principal. Accompagner c'est le « positionnement du professionnel qui n'agit pas sur ou à la place de mais avec. » (Paul, 2004, p.100) Pour Paul cette posture professionnelle est impérative pour parler d'accompagnement.

« Moins que de guider, conduire, il s'agit alors essentiellement, de se mettre à l'écoute de celui qu'on accompagne »( Ardoino, 2000, p.4) en effet pour Ardoino l'accompagné est le seul capable de définir, de choisir où il veut aller et comment il entend s'y prendre. L'accompagné est donc acteur et porteur de son projet. Pour cet auteur « Le sujet est compris comme seul à même de se déterminer. » ( Ardoino, 2000, p.5). L'accompagnateur doit donc veiller « à rester en marge de la situation de sorte que l'accompagné puisse éprouver le sentiment d'un pouvoir agir. » ( Charlier & Bienar, 2012, p.5) Il est là comme un repère pour pouvoir agir. Beillerot adhère à cette idée puisqu'il nous dit que l'accompagnement permet de voir autrui « en tant que sujet capable de faire preuve d'autonomie en exerçant sa capacité à évoluer au sens de situation problématique : le projet est l'outil de cette autonomisation. » (Beillerot, 2009, p.18) L'accompagnement permet donc de donner à l'accompagné « un espace pour qu'il prenne conscience de ce qu'il est et de ses potentialités. » ( Charlier & Bienar, 2012, p.41)

### **- L'implication**

L'implication est un autre des points importants de ce processus. Elle doit être présente autant du côté de l'accompagnateur que de l'accompagné.

Tout d'abord du point de vue de l'accompagnateur puisque comme le fait remarquer Paul dans l'accompagnement il y a forcément implication du professionnel, c'est « une processus complexe, chargé affectivement, imposant (...) réflexion et distanciation sur sa pratique, implication et engagement ... » (Paul, 2004, p.99) « L'accompagnateur doit se considérer comme co-agent de changement qui contribue à la co-construction d'une solution. » (Lamarche, p.7). En employant le terme de co-construction Lamarche introduit également l'idée de l'implication de l'accompagné. Cet auteur nous montre que « la réussite d'une relation d'aide repose à 45% sur l'établissement d'un climat de confiance dans la relation. » (Lamarche, p.6). Beillerot va confirmer cette idée en écrivant que « la personne accompagnée est elle-même partie prenante de la relation au sein de laquelle se jouent son projet et les conditions de son insertion sociale et économique. » (Beillerot, 2009, p.18) Ici l'auteur nous montre bien la rupture avec l'idée de prise en charge.

L'accompagnement va donc se différencier du service, de la supervision ou encore de la formation.

### **- Une posture professionnelle**

Un des points qu'il nous paraissait important de soulever est le fait que l'accompagnement est vu comme une posture professionnelle.

En effet dans ce processus « L'accompagnateur, a dès lors, à se positionner dans un jeu relationnel délicat, entre distance et proximité, entre présence et absence. » (Charlier & Bienar, 2012, p.22)

L'accompagnateur peut endosser des rôles/postures différents : celui de conseiller, de guide lorsqu'il oriente un choix, de médiateur lorsqu'il gère un conflit, de mentor ou encore de coach. Comme nous le disent Charlier et Bienar à la page 42 de leur ouvrage.

Cette posture consiste aussi à accueillir « la personne là où elle en est et à faire avec elle le chemin qui consistera à créer les conditions d'émergence possible d'un désir de changement de là où elle se trouve. » (Beillerot, 2009, p.29)

### **1.1.3 Une définition générale de ce terme**

Le terme d'accompagnement est utilisé dans tellement de contextes qu'il est difficile d'en donner une définition précise. Après avoir réalisé des recherches sur la lexicologie du mot et sur sa sémantique Paul en conclut que accompagner est aller avec/ vers.

On peut identifier trois concepts clés qui fondent et traversent l'idée d'accompagnement et qui justifient son émergence dans un contexte social : « socialisation, autonomisation et individualisation. » (Paul, 2004, p.107).

En résumé dans la démarche d'accompagnement le sujet est auteur, acteur; c'est un processus ouvert, un parcours non linéaire sans but final puisqu'on ne sait pas où et quand ni comment cela adviendra, ce n'est plus une action centrée sur l'attente de résultats et le professionnel est vu comme ressource. L'accompagnant est une notion protéiforme puisqu'elle fait face à une diversité des demandes, à une pluralité des rôles, elle fait appel à différentes logiques...

« Accompagnement n'est ni diriger, ni conseiller, ni protéger mais il passe de l'un à l'autre, dans un arrangement temporel toujours singulier. » (Paul, 2004, p.305). Comme l'écrit Lamarche « L'accompagnement est une relation que l'on peut qualifier de gratuite et de mutuelle. »(p.3)

Effectuant notre stage en relation avec des conseillers en insertion et étant mis nous même dans une posture de conseiller nous espérons pouvoir observer cette démarche d'accompagnement.

Après avoir étudié les caractéristiques de ce processus nous pouvons affirmer qu'il y a accompagnement seulement s'il y a relation impliquante, dissymétrie, intersubjectivité, transition, processus et démarche.

Charlier et Bienar rajoutent à cette définition l'idée qu'« Accompagner c'est aussi modeler une pratique en fonction des contextes et des acteurs impliqués ; c'est agir dans l'incertitude constante, laisser la place aux possibles, à l'émergent, aux changements et à l'innovation. » ( 2012, p.159.)

## **1.2 Les différents types d'accompagnement**

Pour réaliser cette partie nous nous sommes basés exclusivement sur l'ouvrage de Paul de 2014.

#### - Le coaching

« Décrivant une relation d'aide dans un contexte professionnel où le bénéficiaire est engagé à trouver sa propre solution dans une dynamique de croissance professionnelle. » (Paul, 2004, p.24)

Pour Paul trois termes résument sa finalité : efficacité, performance et excellence.

« S'adressant à des adultes en situation professionnelle, à l'occasion d'un problème à résoudre ou d'un défi à relever, centré principalement sur le passage à l'action et l'atteinte d'un objectif en terme de résultat immédiat, il articule nécessairement une demande individuelle en interaction avec un collectif » (Paul, 2004, p.28) il mobilise l'intelligence réflexive dans l'action.

#### - Le counseling : orientation et relation d'aide.

En français il désigne « l'intervention d'un conseillé » (Paul, 2004, p.29) Le counseling jouit de faveur en France notamment grâce à l'influence de Rogers, il le définit comme « entretien d'aide ou de conseil par lesquels psychologues et conseillers essaient de susciter chez leurs clients un changement d'attitude constructif, par le face à face. » (Paul, 2004, p.29) c'est donc un contexte d'aide, de guidance, de conseil dans un processus de développement.

Le counselling « définit donc un type d'accompagnement à la fois psychologique, éducatif et social, à l'occasion d'une difficulté situationnelle, d'un malaise existentiel ou d'une menace d'exclusion par désadaptation , souscrivant à l'idée de développement. » (Paul, 2004, p.32)

#### - Le conseil et la consultance

« C'est l'instauration d'une relation entre deux personnes considérées comme sujets-acteurs, par une dimension relationnelle adossée à une dimension temporelle prenant en compte le temps de maturation et l'inscription dans une histoire. » (Paul, 2004, p.35) « Il consiste à travailler le rapport de la personne à une situation donnée en terme de problème et de solution... » (Paul, 2004, p.35) C'est une démarche active de délibération qui a pour visée de restaurer le pouvoir agir.

#### - Le tutorat

Dans son ouvrage Paul nous informe que jusqu'au XIX<sup>ème</sup> siècle les qualifications professionnelles s'effectuaient sur le tas. La loi Astier, la création des centres d'apprentissage vont aboutir au dispositif d'alternance donc à la création de la fonction de tuteur pour encadrer les stagiaires. « Le tutorat se trouve donc à la croisée de deux logiques, productive et éducative, et défini comme dispositif de formation en situation de travail. »(Paul, 2004, p.36) Il peut donc être caractérisé comme « une relation d'aide entre deux personnes pour l'acquisition des savoir-faire et l'intégration dans le travail. »p.36 c'est une « logique de transmission des savoirs et des valeurs d'un corps de métier » (Paul, 2004, p.37) Il vise donc autant « le développement professionnel que personnel. » (Paul, 2004, p.38)

#### - Le mentorat

Le mentorat est défini par Paul comme une « relation de soutien, de confiance et de formation (...) il est considéré comme une relation d'aide qui permet aux uns le réaménagement de leur rapport à eux même (...) et aux autres d'apprendre... »(Paul, 2004, p.41)

« La relation mentorale se détermine donc, sur une base de réciprocité et de solidarité intergénérationnelle, comme une relation d'aide et d'apprentissage, entre une personne d'expérience qui partage expérience connaissance, idée et compréhension d'une organisation avec une personne moins expérimentée, disposée à tirer profit de ce partage. » (Paul, 2004, p.43)

#### - La médiation institutionnelle et sociale

C'est la « mise en œuvre d'un dialogue et d'une confrontation destinés à créer ou restaurer des liens grâce à la présence d'un tiers » (Paul, 2004, p.44)

« Elle désigne d'avantage l'élément, l'opération servant de passage entre deux situations » plutôt que la prise en compte de la personne et de son cheminement (Paul, 2004, p.45)

#### - La médiation éducative

« met l'accent non seulement sur l'importance des interactions, mais sur l'activité pédagogique comme activité de transformation et activité de communication. » (Paul, 2004, p.47)

#### - Le compagnonnage

« L'accompagnement y est caractérisé par une relation entre maître et novice, sur le mode de la solidarité intergénérationnelle et de la filiation spirituelle. » (Paul, 2004, p.49)  
L'accompagnement consiste donc à aider sur le plan de l'autonomie responsable et sur le plan spirituel pour pouvoir ensuite transmettre à son tour.

- Le sponsoring ou parrainage.

Le parrainage est lié à un dispositif d'insertion, « il constitue donc une forme de relation intergénérationnelle, entre un adulte expérimenté et un jeune en insertion socioprofessionnelle. » (Paul, 2004, p.50)

Après cet état des lieux nous pouvons constater que les types d'accompagnement qui nous intéressent sont principalement le counseling et le conseil puisque nous nous intéressons ici à l'accompagnement dans le but d'une insertion professionnelle où le conseiller ne fait pas à la place de, mais essaie d'amener le bénéficiaire à réfléchir sur sa situation et à trouver des pistes pour permettre son insertion professionnelle.

L'accompagnement est donc au centre de la profession de CIP comme nous avons pu le constater sur notre lieu de stage, il est notamment présent lors des entretiens individuels avec les bénéficiaires. Lors de ce stage nous avons eu l'opportunité de réaliser plusieurs entretiens individuels avec des bénéficiaires différents et nous avons pu constater la difficulté d'apporter un accompagnement adapté à chacun d'eux, c'est pourquoi il nous a semblé intéressant de travailler sur les compétences mises en œuvre durant cet accompagnement.

## **2. la compétence : un processus complexe**

Tout d'abord il me semble important de préciser pourquoi nous parlerons de la compétence comme d'un processus. Plusieurs auteurs utilisent ce terme, notamment Le Boterf pour qui la compétence est différente de « l'application de savoirs théoriques ou pratiques » (Le Boterf, 2013, p.57) ce n'est pas une somme mais une combinatoire qui ne doit pas être trop décomposée pour garder son sens. Pour lui « être compétent signifie savoir agir et réagir. » (Le Boterf, 2013, p.65). On demande à un professionnel de mettre en œuvre une démarche mais aussi de construire une méthode de travail appropriée à la situation en sélectionnant les

éléments pertinents dans un répertoire de ressources et en les organisant. Les listes comme les référentiels de compétences ne rendent pas compte de ce processus. Sorel et Wittoski écrivent aussi dans leur ouvrage de 2005 que la compétence « s'apparente à un processus et à une dynamique et non à une configuration de la personne » (p.188).

La compétence est donc un processus complexe à définir et qui est parfois assimilé à d'autres notions.

## **2.1 Un concept aux limites floues**

Le concept de compétence est souvent confondu avec celui de capacité, cependant nous allons voir que ces termes recouvrent deux notions distinctes.

### **2.1.2 La différence entre compétence et capacité**

Barbier définit la notion de capacité dans l'ouvrage de Sorel & Wittorski comme « le produit d'une construction, par décontextualisation à partir d'un ensemble de pratiques, de caractéristiques individuelles et/ou collectives susceptibles d'être produites dans une situation spécifique, en vue d'être transférées ensuite par recontextualisation, dans d'autres situations ». (2005, p.125). Dans ce même ouvrage il est montré que la capacité est une organisation invariante pour une classe de situation par exemple les propriétés d'une multiplication sont invariantes.

Les capacités « sont des potentialités d'actions acquises, non investies dans l'action mais disponibles pour agir. » (Sorel & Wittorski, 2005, p.189), elles sont donc « utilisables par le sujet dans des situations très variées ». Pour qu'elles puissent être employées dans une compétence elles doivent être « stabilisées et opératoires » (Jonnaert, 2009, p.47)

« Une capacité ne découvre sa pleine signification que lorsqu'elle est utilisée pour la mise en œuvre d'une compétence. » (Jonnaert, 2009, p.53).

A contrario, les compétences sont situées et contextualisées. En effet, « il est habituellement reconnu qu'on ne peut pas parler de compétence en dehors d'un contexte de « mobilisation » de cette compétence. » (Sorel & Wittorski, 2005, p.125), les compétences « s'inscrivent dans des situations qui ont des dimensions contextuelles importantes et des dimensions affectives et sociales tout aussi fondamentales » (Jonnaert, 2009, p.44). Ces dimensions permettent au sujet de mobiliser les ressources pertinentes « et de gérer les contraintes pour être performant

en situation. » (Jonnaert, 2009, p.44). La compétence est « la construction de réponses ajustées aux données situationnelles » (Sorel & Wittorski, 2005, p.195). Une autre différence avec la notion de capacité est qu' « elle se manifeste dans l'agir » (Sorel & Wittorski, 2005, p.187). Pour apprécier les compétences on va s'intéresser à ce que la personne fait en situation et comment elle se montre efficiente. Nous allons donc observer « sa capacité à faire face aux inattendus qui exige l'actualisation des stratégies apprises » la compétence permet donc « le renouvellement des savoir-faire appris. » (Sorel & Wittorski, 2005, p.187)

Elle fait appel à une série de ressources très variées, a donc un caractère global mais aussi spécifique pour la particularité de la situation dans laquelle elle est mise en œuvre.

Pour Barbier « il n'existe pas de compétence qui ne soit dite, représentée ou communiquée. » (Sorel & Wittorski, 2005, p.125)

En définitive nous pouvons retenir qu'« une compétence convoque une ou plusieurs capacités qu'elle coordonne entre elles afin de traiter efficacement une situation donnée. » (Jonnaert, 2009, p.52). Dans son ouvrage Jonnaert nous indique que Cardinet (1988), Meirieu (1988) et Gillet (1991) précisent « qu'une capacité a une visée de formation générale, commune à plusieurs situations, alors qu'une compétence à une visée de formation plus spécifique » (2009, p.46)

De plus, une capacité est reproductible dans différents champs alors qu'une compétence met en jeu une ou plusieurs capacités mais dans une situation donnée.

En d'autres termes « La capacité est un potentiel de compétences et réciproquement la compétence est l'exercice de la capacité. » (Sorel & Wittorski, 2005, p.189).

### **2.1.3 Le concept de compétence collective**

Lorsque l'on parle de compétences il ne faut pas oublier la notion de compétence collective.

La compétence collective « émerge à partir de la coopération et de la synergie existante entre les compétences individuelles. » (Le Boterf, 2000, p.275) C'est grâce à ces compétences collectives que les compétences perdurent après le départ des personnes.

Elle« émerge des articulations et des échanges fondés sur les compétences individuelles. » (Le Boterf, 2000, p.275). Le Boterf nous précise que ces compétences collectives sont sans

cesse construites et en évolution, c'est une compétence de réseaux qui résulte de compromis. « Les compétences de chacun peuvent enrichir le réseau qui pourra être mobilisé à son tour par chaque acteur. » (Le Boterf, 2000, p.278)

Pour lui le concept de compétence a deux dimensions indissociables, les compétences individuelles et collectives pour quatre raisons :

- « Pour agir avec compétence, une personne devra (...) mobiliser non seulement ses propres ressources mais également des ressources de son environnement. »(Le Boterf, 2013, p.69)
- Une compétence professionnelle « prend appui sur des corps de savoirs qui sont élaborés socialement et pour la plupart en dehors du contexte de travail (université...) » (Le Boterf, 2013, p.70) La compétence ne peut donc être dissociée de ses conditions sociales de production.
- « la motivation et le contexte sont aussi importants que la disposition à savoir agir. » (Le Boterf, 2013, p.70) le management et le contexte de travail ont également un rôle.
- Le professionnel doit pouvoir « se référer à une norme collective pour pouvoir s'en inspirer et s'en différencier » (Le Boterf, 2013, p.71) La culture professionnelle a aussi sa place dans le processus de compétence.

## **2.2 Les composantes de la compétence**

Sorel et Wittorski dans leur ouvrage de 2005 considèrent que la compétence est articulée autour de cinq catégories de composantes :

Les composantes cognitives qui correspondent aux savoirs et aux connaissances, aux représentations de la situation, aux schémas de résolution implicites.

Les composantes affectives : l'image de soi et le sentiment qui accompagne l'action,

Les composantes sociales et culturelles qui comprennent les regards des autres, les formes de reconnaissance et les représentation sociales

Les composantes praxéologique qui coïncident avec la dimension visible de la compétence.

Ces composantes s'alimentent entre elles il n'y a donc pas de hiérarchisation possible et s'articulent à trois niveaux : au niveau de l'individu (niveau micro), de l'environnement social (niveau méso) et de l'organisation (niveau macro).

De manière plus explicite, à la suite de nos lectures nous avons dégagé 6 éléments constitutifs d'une compétence :

**un contexte précis :**

Comme nous le dit Le Boterf « Il y a toujours un contexte d'usage de la compétence. » (2000, p.57) « La compétence est toujours compétence d'un acteur en situation. Elle émerge plutôt qu'elle ne précède. » (Le Boterf, 2000, p.57).

**L'idée d'action :**

« La compétence est une disposition à agir de façon pertinente par rapport à une situation spécifique » (Le Boterf, 2000, p.47). Pour cet auteur « elle ne s'exprime pas par l'action mais se réalise dans l'action. » (2000, p.57). Pour lui, être compétent ne se limite pas à avoir des connaissances mais à savoir les rendre applicables dans la vie réelle, dans la pratique. « elle est de l'ordre du savoir mobiliser » (Le Boterf, 2000, p.58). La compétence n'est donc pas de l'ordre de la simple application mais de l'ordre de la construction. Pour Le Boterf un professionnel compétent « sait enchaîner des séquences d'actes en vue d'un objectif porteur de sens. » (2000, p.53) Pour lui les compétences sont des actions qui portent sur une finalité ayant du sens pour le professionnel et dans lesquelles il va devoir mobiliser ses savoirs et ses capacités de façon pertinente en situation. On parle alors de savoir agir, c'est-à-dire le « savoir quoi faire ». En définitive « la compétence est cette capacité d'intégrer des savoirs divers et hétérogènes pour les finaliser sur la réalisation d'activités » (Le Boterf, 2000, p.70)

**La mobilisation de ressources diverses**

« La compétence exige de savoir enchaîner des opérations et non seulement de les appliquer isolément. » (Le Boterf, 2000, p.53). Elle est de l'ordre de la combinaison de ressources choisies en fonction de la situation, « la compétence doit être pensée en terme de connexion et non de disjonction » (Le Boterf, 2000, p.65). Le Boterf distingue les ressources personnelles (savoir, savoir-faire, aptitude...) et les ressources de son environnement (installations matérielles...)

Il nous dit aussi « être compétent, c'est également agir avec autonomie, c'est à dire être capable d'autoréguler ses actions, de savoir non seulement compter sur ses propres ressources mais également rechercher des ressources complémentaires, d'être en mesure de transférer,

c'est-à-dire de réinvestir ses compétences dans un autre contexte. »(Le Boterf, 2013, p.107). Cette idée est reprise par Jonnaert qui écrit qu'« une compétence est par essence complexe. Dans sa mise en œuvre, elle s'appuie sur un ensemble de ressources, parfois très différentes qu'elle met en réseau pour traiter la situation. » (2009, p.58) La mise en réseau de ces ressources est une des fonctions principales de la compétence. Ce réseau établit les relations entre les différentes ressources en fonction de la finalité, des caractéristiques de la situation et du contexte de la compétence pour un traitement optimal de cette situation. Jonnaert parle de réseau opératoire puisque les différentes ressources articulées entre elles permettent « de rendre optimale l'utilisation de l'ensemble des ressources mobilisées » (2009, p.58)

### **La communication**

« Les compétences ne sont pas réductibles à des savoir-faire individuels » (Le Boterf, 2000, p.62) puisque comme nous le dit Le Boterf « la situation communicationnelle crée la compétence (...) il ne saurait y avoir compétence là où il n'y a pas transaction » (2000, p.62). Les échanges avec les collaborateurs sont très importants pour la construction d'une compétence. Le Boterf dit d'une compétence qu'elle est à la fois individuelle et sociale et même sociale avant d'être individuelle. Les actions des professionnels sont guidées par des systèmes de valeurs, par des modèles (opinions, croyances, comportements) qui sont socialement partagés. Nous réagissons à un problème en fonction de notre culture d'appartenance (ex : organisation de travail).

### **Le rôle des représentations**

Pour répondre à une situation complexe le professionnel doit se construire une représentation opératoire c'est-à-dire « élaborer une représentation fonctionnelle de la situation et des pratiques professionnelles qui doivent y intervenir » (Le Boterf, 2000, p.161). Les ressources sont mobilisées en fonction de cette représentation opératoire et en fonction de la représentation que le professionnel a de lui-même. « une image de soi positive et évolutive constitue un prérequis à la production de compétence. » (Le Boterf, 2000, p.178)

Jonnaert rajoute qu'une compétence « est contextualisé dans une situation et est tributaire de la représentation que le sujet se fait de cette situation. » (Jonnaert, 2009, p.52). Pour être compétent il faut donc comprendre la situation, pour cela le professionnel va « construire une représentation conceptuelle qui permette d'agir sur elle avec efficacité. » (Le Boterf, 2013,

p.131) c'est grâce à cette représentation que le professionnel va pouvoir passer d'une situation indéterminée à une situation problématique afin de pouvoir envisager des stratégies de résolution de problèmes.

### **L'importance de la réflexivité**

C'est la distanciation. C'est un « retour réflexif du sujet à la fois sur ses pratiques et sur les ressources qu'il possède et utilise. » (Le Boterf, 2013, p.148). Elle permet de pouvoir réinvestir ces schémas de compréhension dans des contextes variés.

Après avoir détaillé certains aspects de la compétence nous allons pouvoir conclure notre partie avec des définitions plus globales de cette notion.

Tout d'abord Le Boterf propose une définition « d'être compétent » : « c'est être capable d'agir et de réagir avec compétence dans une situation de travail.(...) C'est mettre en œuvre une pratique professionnelle pertinente tout en mobilisant une combinatoire appropriée de ressources. » (2013, p.109.) Pour lui être compétent dans une situation professionnelle dépend de trois facteurs :

- Savoir agir : « savoir combiner et mobiliser des ressources appropriées et savoir mettre en œuvre des pratiques professionnelles pertinentes » (2013, p.99)
- Vouloir agir : c'est la « motivation personnelle de l'individu et le contexte plus ou moins incitatif dans lequel il intervient » (2013, p.99)
- Pouvoir agir : « renvoie à l'existence d'un contexte, d'une organisation (...) qui rendent possible et légitime la prise de responsabilité et la prise de risque de l'individu » (2013, p.99)

Jonnaert définit la compétence comme « construite, située, réflexive et temporairement viable, (...) elle remplit des fonctions spécifiques : mobiliser et coordonner une série de ressources variées, traiter avec succès les différentes tâches que sollicite une situation donnée et vérifier la pertinence sociale des résultats des traitements effectués dans cette situation. » (2009, p.77).

Ces deux auteurs semblent donc en accord sur la définition de la compétence.

Pour finir, être compétent ne signifie pas seulement réussir une action mais aussi « comprendre et pourquoi » avoir fait cette action. (Le Boterf, 2013, p.106).

### **3. Les représentations professionnelles**

Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, interroger les compétences des professionnels c'est aussi interroger leurs représentations aussi bien sociales que professionnelles. Les représentations professionnelles sont des configurations particulières des représentations sociales, il nous a donc parut pertinent de faire un point dans cette partie sur ce que sont les représentations sociales pour dans un deuxième temps pouvoir aborder les représentations professionnelles.

#### **3.1 Un point sur les représentations sociales**

##### **3.1.1 Un terme difficile à définir**

La définition de représentation sociale varie selon les chercheurs, cependant malgré leurs différences elles se rejoignent sur certains points.

Nous allons prendre comme base la définition que fait Moscovici de ces représentations sociales.

Pour Abric « les représentations sont des guides pour l'action. »( Abric, 1994 , p.7) Elles « sont destinées à l'interprétation et au façonnement du réel. Elles déterminent le champ des communications possibles, des valeurs, ou des idées présentes dans les visions partagées par les groupes. »(Seca, 2010 p.40). Il va décrire cette notion « comme une passerelle entre l'individuel et le collectif. La représentation est alors sociale parce que son élaboration repose sur des processus d'échanges et d'interactions qui aboutissent à la construction d'un savoir commun, propre à une collectivité, à un groupe social ou à la société toute entière. » (Moliner, 2001, p.8).

Dans l'ouvrage de Doise & Palmonari on trouve des éléments qui vont compléter cette définition. Pour eux « Les représentations sociales se présentent toujours avec deux faces : celle de l'image et celle de la signification qui se correspondent réciproquement. »(1986, p.16). Ce sont aussi des « Caractères collectifs » « Transmise d'une génération à la suivante. » (Doise & Palmonari, 1986, p.53) Ces chercheurs vont donc rajouter l'idée de représentation sociale comme héritage.

La représentation peut être définie comme « une vision fonctionnelle du monde, qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites, et de comprendre la réalité, à travers son propre système de références. »( Abric, 1994 , p.13) Abric rejoint donc l'idée de Moscovici que les représentations sociales permettent de mieux comprendre le réel.

« Les représentations sociales se construisent à partir de processus conjoints, d'élaboration et d'échange de connaissances. »(Moliner, 2001, p.16)

Sur la base des travaux de Moscovici, Fischer va définir les représentations sociales comme « des constructions sociales de savoirs ordinaires élaborés à partir de valeurs et de croyances partagées par un groupe social sur la réalité et donnant lieu à une vision des choses qui se manifeste au cours des interactions sociales. » (Fischer, 1997, p.186) Dans cette définition on ne considère pas l'individu comme isolé mais comme inséré dans un ou plusieurs groupes sociaux.

Enfin, pour Séca ce qu'il est important de retenir dans cette notion c'est « que des informations, des images, des attitudes et des croyances sont partagées par des groupes de personnes qui, quelque fois, ne se connaissent pas personnellement et ont hérité de ce savoir collectif... »(Seca, 2010, p.16) Il rejoint l'idée que les représentations sociales ne sont pas seulement individuelles mais partagées par un groupe. Elles résultent donc d'interactions entre les individus dans des conversations qui à la suite de celles-ci vont évoluer et qui à la suite d'une autre discussions va changer. Les représentations sociales ne cessent d'évoluer comme le souligne aussi Moscovici.

Ce recueil de définitions nous permet de constater que toutes les définitions de ce concept se rejoignent sur certains aspects. On peut notamment conclure que dans les représentations sociales existent l'idée de compréhension du réel, d'échanges, d'interactions et de savoir commun dans un groupe ainsi que l'idée de guide.

### **3.1.2 Deux approches existantes**

Deux approches des représentations sociales existent :

- La théorie du noyau central d'Abric pour qui la représentation sociale est constituée d'un noyau central et d'éléments périphérique. Le noyau central va permettre aux individus de

« mettre de l'ordre et de comprendre la réalité vécue par les individus ou les groupes. »( Abric, 1994 , p.20).

Les éléments périphériques constituent l'essentiel du contenu de la représentation. « Ils comprennent des informations retenues, sélectionnées et interprétées, des jugements formulés à propos de l'objet et de son environnement, des stéréotypes et des croyances. »( Abric, 1994 , p.25)

- La théorie des principes générateur des prises de position de Doise. Pour lui les représentations sociales « sont des principes générateurs de prises de position liées à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapports sociaux et organisant les processus symboliques intervenants dans ces rapports. »(Doise & Palmonari, 1986, p.85). Les représentations sociales entraînent des prises de position et sans prises de position il ne peut y avoir de représentations sociales.

## **3.2 Des représentations sociales aux représentations professionnelles**

Pour cette partie nous allons uniquement nous baser sur la thèse de Piaser de 1999.

### **3.2.1 Définition du terme**

Les représentations professionnelles sont une configuration particulière des représentations sociales.

Piaser définit les représentations professionnelles comme « des représentations sociales portant sur des objets appartenant à un milieu professionnel spécifique et partagées par les membre de la profession. En se situant conjointement sur le versant du produit et sur celui du processus, elles constituent un élément de référence permanent grâce auquel les individus évoluent en situation professionnelle : opinions, attitudes, prises de position... » . Elles évoluent à l'intérieur de la sphère professionnelle d'un groupe professionnel précis et ne peuvent être véhiculées par les personnes ne faisant pas partie de cette sphère.

L'idée de groupe est très importante dans la définition des représentations sociales, elle l'est également dans les représentations professionnelles puisque les personnes ayant une profession se situent dans une sphère spécifique et donc dans le groupe que forme cette

sphère. De plus ce groupe va avoir des connaissances communes leur permettant de nombreuses interactions.

### **3.2.2 Les caractéristiques des représentations professionnelles**

On peut déterminer quatre caractéristiques pour ces représentations :

–un caractère descriptif : Par la communication elles informent les professionnels sur les objets de leur environnement.

–Un caractère prescriptif : la marge d'initiative qu'il existe dans les différentes professions est tout de même étroitement liée au contexte d'exercice il y a donc maintien de la conformité d'exécution.

–Un caractère conditionnel : les membres d'une profession vont s'exprimer différemment en fonction de la personne en face de laquelle ils se trouvent (collègue, supérieur hiérarchique ou amis)

–Un caractère évaluatif : Les pratiques professionnelles vont passer par des routines mais aussi par des gestes nouveaux qui vont s'intégrer aux représentations existantes et les faire évoluer.

### **3.2.3 Les fonctions des représentations professionnelles**

Les fonctions de ces représentations sont très proches des fonctions des représentations sociales.

On peut déterminer cinq fonctions différentes :

–La fonction cognitive : Elles procurent aux membres d'un groupe des connaissances d'ordre professionnel nécessaires à leur activité et vont évoluer en fonction des changements de pratiques.

–La fonction de la protection de l'identité d'un groupe en faisant perdurer des éléments constants qui vont permettre sa stabilité.

–La fonction de communication

–La fonction de justification anticipée ou de rétrospective des pratiques : Elles peuvent être invoquées pour expliquer une action ou pour la valider.

Cette notion de représentation professionnelle nous paraît importante dans notre recherche puisque nous allons interroger les conseillers sur leurs pratiques en étant nous même dans une situation de conseiller. De plus nous allons peut être pouvoir observer si ces représentation ont une influence sur leur façon de procéder lors d'un entretien individuel.

## 4. Éléments de problématisation

Après avoir étudié la théorie de l'accompagnement, suivie des concepts de compétence et de représentations professionnelles, et après avoir analysé le contexte de notre mémoire dans lequel nous avons réalisé notre stage l'idée de compétence nous a paru intéressante à creuser.

Lors de notre immersion dans le milieu professionnel de l'insertion nous avons pu remarquer que les entretiens individuels étaient l'activité principale des conseillers en insertion professionnelle, et comme nous l'avons précisé précédemment n'ayant pas eu de commande de notre tuteur de stage en ce qui concerne la recherche que nous devons faire il nous a paru judicieux de consacrer notre mémoire à cette activité.

De plus nous avons appris par des discussions informelles avec les conseillers de cette structure que Cépière Formation était à l'origine une petite association qui s'est développée très rapidement, avec une diversification des publics et des prestations. Les conseillers ont dû faire face à cette diversification en adaptant leur activité.

Il nous a donc semblé intéressant de voir **quelles sont les compétences que les conseillers en insertion professionnelle mettent en œuvre durant l'accompagnement des bénéficiaires et plus particulièrement lors d'un entretien individuel avec les usagers ?**

Cela nous permettra peut-être de constater la diversité de ces compétences, de plus nous avons remarqué que lorsque nous faisons une recherche sur un moteur de recherche concernant les compétences des CIP les fiches métier et notamment la fiche ROME de pôle emploi sont les premières à apparaître. Nous nous sommes donc posé la question **est ce que ces fiches métier sont une bonne représentation de cette profession?**

Pour répondre à ces questions nous avons effectué une recherche de type exploratoire afin d'avoir un premier avis sur la réponse et de constater s'il serait intéressant ou non de creuser de façon plus précise cette question des compétences.

## **Partie 3 : La phase empirique de la recherche**

### **1. Méthodologie de recherche**

#### **1.1 La population concernée**

Ce mémoire s'intéresse aux compétences que les conseillers en insertion professionnelle mobilisent lors d'un entretien individuel avec un bénéficiaire. Notre première idée fut de cibler un échantillon de quatre conseillers de Cépière Formation ; deux avec plus de dix ans d'expérience et les deux autres moins de dix ans. Cependant, pendant le stage les contraintes de terrain ont induit que l'échantillon soit composé de seulement trois conseillers. En effet les conseillers de Cépière Formation interviennent dans différents sites de Toulouse, ils ne sont donc pas tous présents sur le lieu de stage. De plus comme nous le verrons dans la partie suivante, notre outil de recueil de données est la vidéo suivie d'un entretien d'auto-confrontation. La confrontation à sa propre image peut déranger, c'est pourquoi certains conseillers ont refusé de participer à cette recherche.

Les trois conseillers qui ont accepté de se prêter à l'expérience sont trois hommes qui ont tous environ une dizaine d'années d'expérience professionnelle à Cépière formation. Deux d'entre eux ont le statut de conseiller emploi (autre nom donné aux CIP), le troisième a un statut de coordinateur mais avec une expérience de conseiller et il continue à recevoir des usagers.

#### **1.2 Le recueil de données**

Pour réaliser cette recherche nous nous sommes servis de l'entretien d'auto-confrontation. Il a fallu dans un premier temps filmer les conseillers lors d'un entretien individuel avec un bénéficiaire, puis faire des entretiens en confrontant les conseillers à leurs pratiques enfin d'en déduire des compétences.

##### **1.2.1 L'observation**

###### **1.2.1.1 L'observation par le chercheur**

Nous avons en premier lieu utilisé l'observation.

« L'observation en sciences humaines est une observation de l'homme par l'homme » ( Kohn & Nègre, 2003, p.9). Dans notre cas cette observation se fera par l'intermédiaire d'une caméra et non à partir d'une observation directe.

« Le projet de l'observateur structure le regard et reconstruit le fait » « il s'agit de découvrir le nouveau, derrière ce qui se présente avec (sous) l'apparence du déjà vu. » ( Kohn & Nègre, 2003, p.31), c'est pourquoi il nous semblait pertinent de mener des entretiens d'auto confrontations afin de pouvoir aller au-delà de ce que l'image révèle et de développer avec les conseillers l'image qu'ils ont de leurs pratiques.

Kohn et Nègre nous disent aussi que l'observation est « sélective est interprétative : sélective parce que préméditée ; interprétative car éclairée. » ( 2003, p.32)

Il est important de faire la distinction entre : l'observation directe : le chercheur procède lui même au recueil de l'information, « sans s'adresser aux sujets concernés. »( Kohn & Nègre, 2003, p.111) « Les sujets observés n'interviennent pas dans la production de l'information recherchée. » ( Kohn & Nègre, 2003, p.112) et l'observation indirecte : « Le chercheur s'adresse au sujet pour obtenir l'information recherchée » ( Kohn & Nègre, 2003, p.112) le sujet intervient dans la production de l'information.

Ces auteurs nous indiquent également que pour qu'il y ait observation directe il faut qu'il y ait présence physique de l'observateur. Dans notre cas nous ne sommes pas réellement présents puisque nous observons par le biais du film, et en tenant compte de cette remarque nous parlerons donc dans ce mémoire d'observation indirecte.

Il existe trois modes d'observation selon ces auteurs comme le montre le tableau de la page 71 de leur ouvrage.

<b>Vecteur Privilégié</b>	<b>Observé</b>	<b>Position de l'observateur</b>	<b>Visée</b>
<b>Rationnel</b>	Représentatif d'une population	Dehors	Vérifier
<b>Social</b>	Groupe	Avec	Réformer
<b>Expérientiel</b>	Sujet	Devant	Soigner

*Figure 1 : Les composantes de l'observation suivant le vecteur privilégié*

A la vue de ce tableau il semblerait que nous nous positionnons plutôt dans un mode rationnel puisque nous allons observer des CIP individuellement en émettant l'idée qu'ils soient représentatifs de leur population. Nous aurons une position extérieure puisque nous ne participerons pas à la scène observée, mais nous l'étudierons à travers la réalisation du film d'un entretien individuel dans le but de comprendre les compétences qui sont mises en œuvre lors cet entretien avec un demandeur d'emploi, et comparer les compétences observées avec celles des fiches métiers.

Un autre point important est que « si le terrain est déjà connu du chercheur, nous entrons dans le domaine de la recherche impliquée, qui suppose une mise à distance, une démarche de défamiliarisation pour pouvoir voir autrement. » ( Kohn & Nègre, 2003, p.123) Notre terrain d'observation étant notre terrain de stage cette mise à distance va être très importante afin que notre représentation du métier n'influe pas ou peu dans l'analyse de nos résultats.

Puisque notre observation se fait à travers le film nous allons maintenant voir les spécificités de ce dernier.

### **1.2.1.2 l'observation par le film**

Cette technique de recueil de données nécessite souvent « en amont une phase d'immersion dans le contexte local de travail, avec des échanges informels avec l'acteur pour nouer une première relation et une discussion ouverte sur les possibles et les implications de tels ou tels protocoles de recueil. » (Leblanc, 2007, p.12). Cette phase a été réalisée pour notre part de façon informelle lors des premières semaines de stage.

« Pour E.Morin comme pour P.Durning (1985), le magnétoscope porté en bandoulière ou posé sur la table matérialise le rôle de l'enquêteur et soutient la distance sociale souhaitée. » ( Kohn & Nègre, 2003, p .137). La caméra permet donc une certaine distanciation indispensable dans une recherche.

Comme le disent Kohn et Nègre « L'enregistrement capte et conserve l'éphémère » ( 2003, p.138)

Dans notre cas le film va être utilisé comme un support à l'entretien. En effet un simple entretien fait appel aux souvenirs des CIP, alors qu'une confrontation à leur image pourrait leur servir à visualiser des actes qu'ils font machinalement sans penser à les évoquer. En

outre, cette auto confrontation permettra d'analyser des détails qui n'auraient pas été abordés avec un simple entretien comme par exemple la communication non verbale.

Cette technique va permettre « des procédures de « rappel stimulé » à partir de vidéos. » (Leblanc, 2007, p.2) Bien que ces termes soient utilisés par Leblanc dans le cadre du cours d'action nous pouvons les transposer à notre propre recherche. La vidéo va nous aider à stimuler la mémoire des conseillers sur les actions qu'ils mettent en oeuvre lors d'un entretien individuel.

De plus « les enregistrements vidéographiques permettent d'appréhender le travail réel en situation.» (Leblanc, 2007, p.3) La vidéo va permettre de limiter l'effet compétence attendu.

« L'enregistrement vidéographique permet de recueillir des traces de l'activité beaucoup plus riches qu'un enregistrement audio ou que des notes prises à la volée. » (Leblanc, 2007, p.3)

« Les enregistrements vidéo donnent également la possibilité de documenter, grâce à des outils complémentaires comme par exemple l'autoconfrontation. » (Leblanc, 2007, p.3)

La vidéo va nous permettre de faire verbaliser les conseillers sur des actions qu'ils n'ont peut être pas conscience de faire ou au contraire de mettre en lumière des actions tellement habituelles qu'ils n'auraient même pas pensé à les aborder lors d'un entretien simple. L'entretien d'auto-confrontation nous semble donc un bon outil.

En effet, l'enregistrement vidéo « ne permet de rendre compte de l'expérience vécue par l'acteur que de manière très partielle, voire parfois de manière erronée. Nous postulons que l'activité construit des significations et que celles-ci sont souvent difficiles d'accès par le seul enregistrement vidéo. Le sens donné à tel ou tel événement peut-être très différent d'un acteur à l'autre. » (Leblanc, 2007, p.6) C'est pour cela que nous allons nous servir de la vidéo comme support à notre entretien.

Pour notre recherche nous avons filmé chaque conseiller deux fois, une première fois avec un bénéficiaire accompagné depuis peu et la seconde fois avec un bénéficiaire suivi depuis plus longtemps. Lors des enregistrements il nous a paru pertinent de ne pas nous trouver dans la pièce pour que les conseillers puissent oublier plus facilement la caméra et ainsi éviter le plus possible un changement de comportement de leur part. Chacun des trois films dure environ une heure, dans chacun d'eux nous avons sélectionné les passages qui nous paraissent les

plus pertinents puis nous les avons assemblés afin de monter des films d'environ cinq minutes chacun.

### **1.2.2 Les entretiens d'auto-confrontation**

A la suite de l'observation par le film nous avons donc mis en œuvre des entretiens d'auto-confrontation avec chacun des trois conseillers.

« L'autoconfrontation n'a lieu, pour bien faire, qu'après une analyse ethnographique préalable » (Theureau, 2012, p.301) c'est pourquoi elle a été effectuée sur notre lieu de stage.

« Normalement, au cours de l'enquête ethnographique, même minimale, effectuée, l'observateur-interlocuteur a pu poser nombre de questions à l'acteur, ce qui, non seulement l'a rendu moins ignorant dans les faits et au regard de l'acteur, mais aussi a créé les conditions pour que l'acteur, en entretien, puisse se concentrer sur l'objet de cette dernière : expliciter son activité montrable, racontable et commentable à tout instant. » (Theureau, 2012, p.309)

Nous avons donc en amont posé de nombreuses questions aux conseillers afin de nous documenter et nous avons essayé de présenter le plus clairement possible le but de cette recherche. Comme nous le dit Theureau « il faut que ces derniers n'aient pas transformé l'activité de façon significative. » (2012, p.301) Les conseillers qui ont participé à ce mémoire ont été informés de l'objectif de ce film et de la nécessité qu'ils soient le plus naturels possible lors de l'enregistrement. Cependant nous n'avons aucun moyen de vérifier que fut le cas, la présence de la caméra a certainement eu un effet sur leurs actions cependant nous n'avons pas trouvé de solution pour surmonter cela.

Dans le cours d'action Leblanc utilise ces entretiens dans le but de « documenter au mieux un ensemble de composantes de cette activité : ses intentions, ses perceptions et interprétations réalisées au fil de l'action. Pour cela, nous couplons à toute situation de classe filmée un entretien dit d'autoconfrontation de l'acteur à sa propre activité passée. » (2007, p. 6). C'est ce que nous allons réaliser avec les CIP.

« L'enregistrement vidéographique sert donc ici de support pour documenter les aspects invisibles de l'activité à partir d'une remise en situation dynamique face à ces données. » (Leblanc, 2007, p.6)

Elle « consiste en une procédure au cours de laquelle l'acteur est confronté à l'enregistrement audio-visuel de son activité et invité à expliciter. » (Leblanc, 2007, p.6)

En résumé, la situation filmée est le support qui va favoriser la verbalisation des acteurs en situation d'autoconfrontation. Comme nous le dit Leblanc elle permet notamment :

- la structuration des échanges en respectant globalement la dynamique de l'activité ;
- la documentation de l'ensemble des composantes de l'activité à partir d'un questionnement contraignant ;
- la validation des propos de l'acteur en relation avec ce qui se passe à l'écran pour apprécier la plausibilité de ses commentaires compte tenu de ce que permet de voir l'activité visionnée et de mettre la personne devant d'éventuelles contradictions ;
- la conduite d'une co-enquête pour accéder aux aspects implicites, invisibles de l'activité en partageant à partir de deux points de vue différents, l'un intérieur, l'autre extérieur, le visionnement de la séance filmée ;
- l'analyse réflexive et l'élaboration d'un retour, enrichies de deux types de données articulées : les comportements et les communications issus de la séance et les verbalisations issues de l'entretien d'autoconfrontation. (Leblanc, 2007, p.7)

Pour Riff, Pérez, Grison et Guérin la vidéo est une ressource pour l'opérateur dans sa réévocation, elle guide l'observateur pour l'interrogation et enfin elle permet à l'opérateur de ne pas sortir de l'activité matérialisée par les enregistrements.

L'autoconfrontation constitue « un moyen essentiel pour obtenir de la part des acteurs des données verbales et gestuelles concernant leur activité (...) ces données verbales et gestuelles ne peuvent en général être obtenues qu'en faisant revivre son activité à l'acteur de façon différée. » (Theureau, 2012, p.288)

Nous avons donc réalisé des grilles d'entretien composées de trois parties différentes, la première et la troisième partie identiques pour les trois conseillers et la seconde adaptée en fonction des films de chacun (Annexe1,2,3). La première partie, constituée de questions posées avant le visionnage du film afin de recueillir des idées générales des conseillers sur leurs pratiques, les qualités qu'ils mettent en œuvre selon eux et comment ils construisent leurs entretiens en général.

La seconde partie en relation avec les films, des questions posées par rapport à une séquence de film précise. Ici nous pouvons faire un parallèle entre leurs réponses aux questions de la première partie et leurs pratiques dans le film.

Enfin la troisième partie était un retour sur la vidéo. Ici nous leur posons des questions du type : « La vidéo est elle représentative de votre activité ? » « Qu'est ce que la vidéo ne

montre pas? » Cette partie nous a permis de recueillir le ressenti des conseillers sur cette expérience.

### **1.3 Traitement et analyse des données**

Afin d'analyser nos entretiens nous allons utiliser à la fois une analyse de contenu manuelle et par le logiciel Iramuteq. L'utilisation du Logiciel va nous permettre dans un premier temps d'avoir une première vision d'ensemble pour en dégager de grandes idées, de grandes catégories de mots. Dans un deuxième temps l'analyse manuelle va nous permettre une recherche plus détaillée et plus dans la singularité de chaque entretien.

#### **1.3.1 L'analyse de contenu manuelle**

Afin de pouvoir traiter les données recueillies dans l'ensemble des entretiens réalisés nous allons utiliser une technique appelée analyse de contenu qui a été étudiée notamment par Bardin dans son ouvrage de 1977. Dans son livre elle nous explique que « Berelson la décrit comme « une technique de recherche pour la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste des communications, ayant pour but de les interpréter. » » (1977, p.39) Nous allons donc nous en servir pour décrire de façon objective les éléments que nous avons rassemblés dans nos entretiens afin de pouvoir par la suite les interpréter. L'analyse de contenu peut avoir différentes fonctions « une fonction heuristique : l'analyse de contenu enrichit le tâtonnement exploratoire (...) C'est l'analyse de contenu pour voir. Une fonction « d'administration de la preuve » (...) des hypothèses(...) feront appel à la méthode d'analyse systématique pour se voir vérifier(...) c'est l'analyse de contenu pour prouver » (Bardin, 1977, p.33) Bardin nous dit aussi que « L'analyse de contenu peut être l'analyse des « signifiés » (analyse thématique), mais elle peut être aussi l'analyse des signifiants » (1977, p.39).

Dans le cas de notre recherche nous nous intéressons à l'analyse des « signifiés », que l'on nomme aussi analyse thématique, qui « défait en quelque sorte la singularité du discours et découpe transversalement, d'un entretien à l'autre, ce qui se réfère au même thème. » (Blanchet & Gotman, 1992 p.96). La première étape et aussi la plus importante de cette méthode est la constitution des différents thèmes, cette étape est appelée la thématisation. « La thématisation constitue l'opération centrale de la méthode, à savoir la transposition d'un corpus donné en un

certain nombre de thèmes représentatifs du contenu analysé et ce, en rapport avec l'orientation de recherche. »(Paillé, Mucchielli, 2003 p.124).

### **1.3.2 La méthode Alceste**

Le logiciel Iramuteq va nous permettre d'utiliser la méthode Alceste afin d'analyser nos entretiens « l'objectif de cette méthode n'est pas le calcul du sens mais l'organisation topique du discours à travers la mise en évidence des « mondes lexicaux » ». (Abric, 2003 p.151) Pour cela le logiciel analysera la redondance des classes lexicales et les regroupera sous différentes thématiques, ce classement nous permettra de déterminer les mondes lexicaux les plus utilisés selon le groupe interrogé, en fonction des autres variables qui nous intéressent (formation, lieu d'exercice...) « La méthode Alceste permet de mettre en lumière les traces lexicales les plus prégnantes de ces espaces de référence. » et « permet de cartographier les lieux communs d'un discours. » (Abric, 2003, p.151). Cependant cette méthode ne se suffit pas à elle-même puisque une fois le traitement des données effectué par le logiciel le chercheur va devoir interpréter les résultats les plus représentatifs. Comme nous le dit Abric « Elle ne peut aucunement substituer l'intuition du chercheur, ni la finesse herméneutique issue de l'analyse de contenu classique, ni le travail d'interprétation nécessaire à toute réflexion dans le travail social. » (2003, p.151). L'interprétation est donc la deuxième phase de cette analyse, cette phase est très importante mais aussi délicate car le chercheur va devoir faire appel à sa subjectivité, à son intuition sans pour autant laisser ses idées préconçues prendre le dessus.

Ce logiciel permet aussi d'effectuer de nombreux calculs statistiques, dans notre cas celui qui nous intéresse est le calcul du Khi-deux.

### **1.3.3 Le test du Khi-deux**

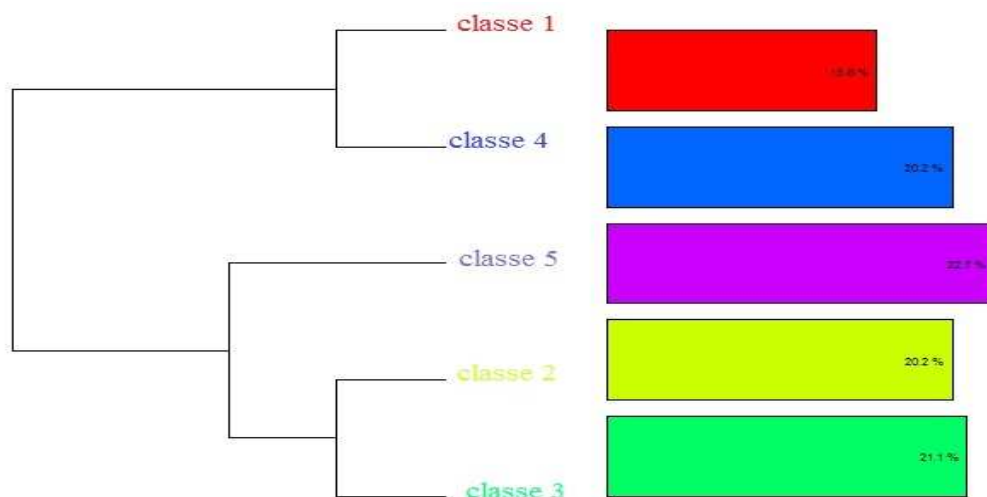
« Le principe de ce logiciel repose sur le degré de co-occurrence (évalué par le khi<sup>2</sup>) entre des mots du texte. »(Blanchet & Gotman, 1992 p.96). Cette co-occurrence va donc pouvoir être calculée grâce au test du Khi-deux qui nous permettra de savoir si deux variables sont dépendantes l'une de l'autre, et pour cela il est important que notre échantillon soit non apparié. Dans notre cas on va peut être pouvoir observer les l'expérience ou le statut à un impact sur les compétences que mobilise un CIP lors d'un entretien individuel « Il est alors possible de rendre compte de l'association d'un certain nombre de variables aux différentes

classes de discours. Le degré d'appartenance à une classe de discours d'une variable donnée est là encore précisé par la valeur du Khi2 d'association à la classe »(Blanchet & Gotman, 1992 p.96). Comme nous l'avons appris lors de nos cours de statistiques, la relation de dépendance entre les deux variables dépend du fait que le Khi-deux calculé est inférieur ou supérieur au Khi-deux de référence. Si la valeur calculée est supérieure à la valeur théorique alors l'hypothèse H0 est rejetée, et inversement si la valeur calculée est inférieure à la valeur théorique l'hypothèse H0 est acceptée. La valeur théorique va dépendre du seuil qui est de .05 en sciences humaines et sociales ainsi que du nombre de degré de liberté.

## 2. Analyse des données

### 2.1 Analyse par la méthode Alceste

A la suite de la première analyse nous obtenons cinq classes de discours différentes. Le logiciel a, lors de la première CHD, divisé le corpus en deux, rassemblant d'un côté les classes 1 et 4 et de l'autre les classes 2, 3 et 5. Nous allons d'abord analyser les composants de chaque classe en respectant la classification du logiciel, en premier lieu les classes 1 et 4 puis les classes 2, 3 et 5, ensuite nous allons essayer de comprendre pourquoi le logiciel a divisé ces cinq classes en deux parties.



*Figure 2 : Dendrogramme du corpus*

Nous pouvons constater que les classes 1 et 4 concernent essentiellement l'entretien 1 (annexe 4), alors que celui-ci n'est pas représentatif dans les autres classes. Dans ces deux classes l'entretien 1 a le Khi 2 le plus élevé ( 9,19 dans la classe 1 et 33,13 dans la classe 4)

La classe 1 met en relief des mots tels que « impliquer », et « place ». Comme nous le montre le concordancier le terme « impliquer » est aussi bien utilisé dans le sens du conseiller qui doit s'impliquer dans son travail : « je suis hyper impliqué, je suis dedans », que dans l'importance de l'implication de l'utilisateur dans son accompagnement : « s'il s'implique, moi je peux décrocher mon téléphone pour lui ». Le terme « place » quant à lui est utilisé dans le sens de « se mettre à la place de » : « et puis je me mets à leur place », et laisser la place à l'utilisateur : « je te laisse la place parce que j'ai peut-être oublié de lui laisser ».

Cette classe nous montre la difficulté et les nuances de ce métier. On peut remarquer qu'un conseiller doit être impliqué, savoir se mettre à la place du bénéficiaire afin de comprendre ses attentes, mais sans excès, pour laisser sa place à l'utilisateur et rester professionnel.

On y voit l'importance de savoir garder une certaine distance professionnelle tout en étant dans l'empathie avec le bénéficiaire afin qu'il y ait concordance entre les attentes administratives qu'imposent les cahiers des charges et l'attente du bénéficiaire.

La classe 4 fait ressortir deux types de vocables: des termes faisant référence aux représentations des bénéficiaires, des interactions avec ceux-ci mais également des mots qui font référence à l'importance du résultat.

Les mots: « interface » : « on est pas que des interfaces pour leur demander bon alors vous allez faire quoi là », « image » : « après en terme d' image on redevient cette interface de lambda comme la Sécu voilà » et aussi: « montrer » : « on leur montre que nous aussi on a une canne à pêche et qu'on peut pêcher pour eux ». Ces termes signent l'importance de l'image que renvoie le conseiller au bénéficiaire, comme le montrent les propos relevés dans le concordancier; il est important de montrer que le conseiller n'est pas seulement une interface et qu'il est impliqué avec eux dans leur recherche d'emploi. On peut en déduire qu'une des compétences essentielles du conseiller et de savoir mettre en place un climat de confiance afin que les échanges entre conseiller et bénéficiaire soient constructifs, et de casser cette représentation du conseiller /interface.

Ensuite des mots tels que « résultat », « efficacité », « efficace » apparaissent. Une part importante de ce métier qui est peut-être parfois un peu oubliée c'est la pression du résultat et

l'importance de l'efficacité. En effet, des résultats sont attendus aussi bien du côté des usagers que de l'administration. L'utilisateur attend du conseiller qu'il l'insère ou le réinsère dans un milieu professionnel en lien avec son projet professionnel et l'administration attend également une insertion dont dépend leur financement. Comme j'ai pu l'observer lors de mon stage cette réalité de résultats attendus se traduit aussi par des comptes rendus réguliers des conseillers à leurs mandataires. Pour ma part ce côté résultat est une partie du métier dont je n'avais pas conscience dans les métiers du secteur social.

Cette première division de la CHD met en lumière l'importance de l'empathie, de la mise en confiance, mais aussi de la distanciation et de l'obligation de résultats.

Dans un deuxième temps le logiciel a regroupé les classes 2, 3 et 5. On peut remarquer que dans ces classes ce sont surtout les entretiens 2 et 3 qui sont représentés.

La classe 2 est plutôt représentative de la quatrième question de la première partie de notre grille d'entretien qui s'intéresse à l'outil informatique, avec un khi 2 de 8,26. Il est donc normal de retrouver des mots tel que « informatique », « papier » ainsi que les termes « évoluer » et « accompagnement ». Cette classe établit que selon les conseillers l'arrivée de l'informatique est une évolution majeure dans les métiers de l'accompagnement, aujourd'hui l'ordinateur fait partie intégrante de l'entretien individuel. Le métier de CIP est en constante évolution comme l'atteste l'exemple de l'informatique mais cela peut également se vérifier par la diversification des publics comme j'ai pu le constater lors de mon stage. On peut en déduire que l'adaptation et l'actualisation constante des connaissances est l'une des clés de cette profession.

La classe 3 quand à elle est plutôt représentative de la troisième question de la première partie de notre entretien qui concernait le réseau professionnel et elle fait plutôt référence à l'entretien numéro 2.

En premier lieu nous pouvons remarquer que le premier mot qui sort dans cette classe est le mot « difficile » avec un Khi 2 de 33, 8. Lorsque nous regardons le concordancier nous nous apercevons que les conseillers font référence à toutes les difficultés auxquelles ils sont confrontés dans ce métier. Par exemple la difficulté à cadrer un entretien, à rester professionnel dans certaines situations ou encore à faire passer un message en gardant une

certaine souplesse. En effet comme j'ai pu le constater, un entretien individuel est toujours unique, ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi une fois encore l'adaptation est importante.

Ensuite les mots « réseau », « construction » et « relation » font écho à la troisième question. Le réseau professionnel est une part importante du métier de CIP, il se construit et se renouvelle toute au long de sa carrière.

Pour terminer, la classe 5 fait plutôt référence à l'entretien 3 de notre recueil de données.

On voit apparaître le vocable « essayer » dans les premiers mots de la liste. Ce terme peut faire référence au fait que le métier de conseiller n'est pas un métier avec des actions prédéfinies, on doit « essayer » de faire au mieux dans chaque situation, on essaye d'atteindre des objectifs sans pouvoir connaître d'avance le résultat. Cela peut montrer que c'est un métier où l'instinct et le bon sens sont de rigueur.

Vient ensuite « fonction » : « en fonction de leur demande j'ajuste les miennes », « en fonction de la personne », « en fonction des situations », grâce à ces extraits du concordancier on peut une fois de plus s'apercevoir de l'importance de la capacité d'adaptation. Ce terme renvoie aussi à l'idée qu'un entretien individuel est basé sur le bénéficiaire et ses attentes c'est pourquoi un entretien est unique et qu'il n'existe pas d'entretien type au regard de la diversité des situations et des personnes.

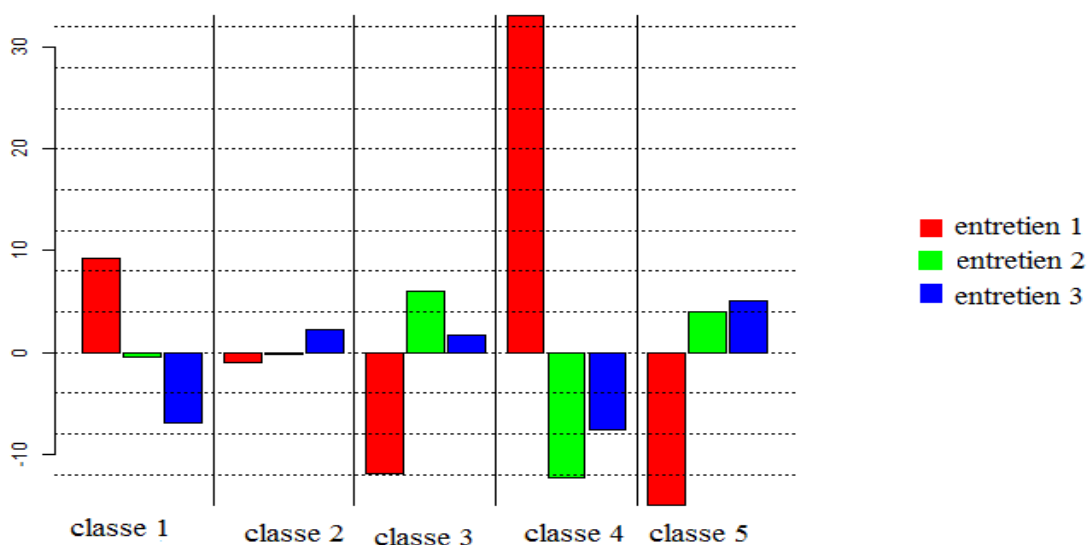
Pour finir, les mots « accompagner », « réaliser », « aider », « expliquer » qui caractérisent les activités du conseiller. « Réaliser » et « aider » peuvent indiquer que l'accompagnement est aussi constitué de mise en place d'actions concrètes et pas seulement d'échanges entre conseiller et usager comme certains bénéficiaires peuvent le penser au début de leur accompagnement.

A la suite de cette analyse par le logiciel Iramuteq nous pouvons constater que le métier de conseiller en insertion professionnelle est un métier complexe et diversifié dans lequel il faut savoir doser **empathie** avec les bénéficiaires et **distance professionnelle**. Lors des entretiens individuels **l'instauration d'un climat de confiance** entre conseiller et usager est primordiale enfin que l'accompagnement atteigne ses objectifs. Pour cela le conseiller doit faire preuve de bon sens et d'une grande **capacité d'adaptation**, ainsi qu'une **actualisation de ses connaissances** constante enfin de pouvoir mener des actions concrètes et pertinentes.

Un autre point important qu'a fait ressortir cette analyse c'est l'**idée de résultat et d'efficacité** qui sont demandés aux travailleurs sociaux.

Nous pouvons aussi relever que "le travail en équipe" ou le terme " collègue" n'ont pas été utilisés, les conseillers considéreraient leur métier comme plutôt individuel et le travail d'équipe n'a pas une place prépondérante.

Enfin cette analyse nous a permis de constater la différence de discours entre les trois conseillers interrogés .



**Figure 3 : Khi 2 de la modalité de la variable entretien**

Comme nous le montre le graphique ci-dessus, l'entretien 1 est très représenté dans les classes 1 et 4 et pas du tout dans les autres, alors que les entretiens 2 et 3 sont situés dans les classes 3 et 4 avec l'entretien 2 légèrement plus représenté dans la classe 3 et l'entretien 3 un peu plus dans la classe 5.

Il nous paraît alors intéressant d'analyser manuellement les trois entretiens de façon différenciée enfin de constater les points communs et les divergences de chacun.

En plus de cette analyse différenciée il nous paraît important d'approfondir la deuxième partie de notre entretien puisque celle-ci est différente dans les trois entretiens du fait qu'elle se base sur les films de chacun des conseillers.

## **2.2 Analyse manuelle**

Nous allons dans un premier temps chercher les thèmes communs aux trois entretiens réalisés, puis nous analyserons ces entretiens les uns après les autres afin de trouver les points divergents en fonction des conseillers.

### **2.2.1 Analyse globale : les points convergents**

Après l'analyse, nous avons pu dégager quatre thématiques différentes.

- la position centrale de l'utilisateur

Le thème qui apparaît le plus souvent dans ces trois entretiens est celui de rendre l'utilisateur acteur de son accompagnement. Par exemple avec l'emploi des termes « avancer avec les personnes », « l'impliquer » dans l'entretien 1, « travailler ensemble », « je m'adapte à la personne », « elle est au centre, elle est actrice » dans l'entretien 2 et « on le fait avec la personne », « faire intervenir l'utilisateur » dans l'entretien 3. On peut noter aussi que dans chacun de ces entretiens les conseillers se réfèrent aux besoins et attentes des personnes. L'un des points importants de cette profession pourrait donc être de savoir s'impliquer tout en laissant la place centrale au bénéficiaire, l'aider, l'accompagner tout en étant capable de ne pas faire à sa place mais sans le laisser trop autonome non plus. Toute la difficulté est de réussir à trouver le juste milieu.

On peut noter que cette idée d'individu au centre de l'accompagnement se retrouve dans l'entretien numéro 2 bien plus que dans les deux autres.

- la communication

Dans ces trois entretiens l'idée de communication est prépondérante bien qu'elle soit amenée de façon différente par les trois conseillers.

Ils utilisent régulièrement le terme « échange » au cours de l'entretien, l'échange est au centre des entretiens individuels avec les usagers et ces entretiens sont le pivot du métier de conseiller en insertion professionnelle. Sans échange l'accompagnement ne peut aboutir. Pour que ces échanges soient constructifs les conseillers nous disent aussi l'importance d'instaurer

un climat de confiance, le mot « confiance » apparaît de façon récurrente dans chacun des trois entretiens et plus particulièrement dans les entretiens 2 et 3.

La communication est importante mais dans cette communication la distanciation professionnelle est primordiale, bien qu'ils n'aient pas les mêmes opinions sur cette distance les conseillers sont d'accord sur le fait que celle-ci doit être maîtrisée afin de garder une certaine professionnalité. Par exemple les conseillers de l'entretien 1 et de l'entretien 3 nous parlent de familiarité, le premier dit que « certaines formes de familiarité peuvent être porteuses et intéressantes » alors que pour le conseiller du troisième entretien « il ne faut pas être trop familier » le conseiller 2 quant à lui, parle de « détachement », « prise de recul » et « distanciation ». Nous observons ici que malgré des avis divergents sur les contours de cette distance professionnelle tout trois sont d'accord sur le fait que celle-ci est importante dans le métier de CIP.

- Adaptation et polyvalence

Le troisième thème commun est celui de l'adaptation et de la polyvalence.

Ce thème est abordé de façon indirecte par chacun des trois conseillers. En premier lieu tous trois avancent l'idée de la primauté de la demande et des attentes de la personne, dans ce cas le conseiller doit être capable de s'adapter à toutes situations et individus. En effet le milieu de l'insertion professionnelle comme nous l'avons abordé au début de ce mémoire est un milieu qui accompagne des publics très différents que ce soit en terme d'âge, de culture, de situation personnelle, en conséquence les demandes et les attentes des usagers sont très différentes les unes des autres, le conseiller doit donc faire preuve d'une grande capacité d'adaptation.

De plus, comme nous avons pu le constater lors de l'analyse des vidéos, le conseiller fait très souvent appel à des connaissances autres que celles liées à l'emploi. Cette idée a été notamment abordée par le conseiller de l'entretien 3 qui nous dit « on est polyvalent, accompagner les personnes dans les démarches de retraite, de logement (...) la santé, la situation financière... » « y a plusieurs casquettes » on a une notion de la multiplicité de sujets qui peuvent être abordés lors d'un entretien. Pour pouvoir s'adapter aux demandes des personnes on peut constater qu'il faut être très polyvalent aussi bien dans ses actions que dans ses connaissances.

- L'esprit de synthèse

Enfin le dernier point commun que nous avons pu observer est l'idée d'avoir l'esprit de synthèse et d'analyse. Chacun des conseillers parle de « diagnostic de la situation », d' « analyse de la demande », de « synthèse de l'entretien ». Lors d'un entretien d'une heure le conseiller peut se retrouver face à une personne qui n'a pas de difficulté à s'exprimer cependant dans le flot des paroles, le conseiller doit réussir à synthétiser les attentes, pour cela il doit faire appel à une analyse rapide et à une capacité de synthèse afin de structurer au mieux ses entretiens et faire en sorte que l'accompagnement soit constructif.

### **2.2.2 Analyse par entretien : les points divergents**

Après cette analyse globale nous avons aussi constaté des spécificités dans chacun des trois entretiens, que ce soit dans le discours au cours de l'entretien ou de pratique observée par le film.

- entretien 1

L'une des principales particularités que nous avons constatée dans cet entretien est le fort rapport à l'idée d'efficacité et de résultat, alors que cette idée est peu ou pas abordé par les deux autres conseillers.

Ce thème est omniprésent tout au long de cet entretien avec l'évocation d' « aller vers du résultat », « on me sent efficace », « on se doit un niveau d'efficacité ». Le conseiller utilise le terme de résultat et d'efficacité aussi bien du point de vue des bénéficiaires qui sont dans l'attente d'un résultat suite à cet accompagnement, mais également par rapport à la structure et ses commanditaires pour qui le financement dépend de l'insertion professionnelle des usagers.

Cette pression du résultat est une réalité à laquelle les conseillers sont confrontés pourtant lors d'échanges informels avec ces derniers, ce sujet est peu abordé.

On peut donc penser que dans le métier de CIP il faut savoir rester fidèle à ses valeurs tout en gardant en tête ce besoin de résultats.

Un autre point spécifique de cet entretien est que c'est le seul où est abordée l'idée de reconnaissance de ses pairs et de développement professionnel, on pourrait donc penser que pour ce conseiller la reconnaissance de ses pairs passe par l'obtention de résultats, de plus on peut constater qu'il fait le parallèle tout au long de l'entretien entre sa profession, ses pratiques et celles des professionnels de pôle emploi qui pour lui ne sont que des interfaces, on peut constater l'importance que porte ce conseiller aux représentations des personnes, à l'image que peut renvoyer la profession de conseiller en insertion.

- entretien 2

On a pu constater grâce à la vidéo que ce conseiller pour instaurer un climat de confiance utilise l'humour, cette pratique lui est propre, en tout cas au regard des deux autres entretiens.

Ensuite ce conseiller aborde le côté administratif de ce métier : « on doit rédiger des rapports », « compte rendu », « cahier des charges » aspect qui n'était pas du tout abordé dans l'entretien 1. J'ai pu constater lors de mon stage que la partie administrative est très présente dans le métier de CIP, aussi bien au cours des entretiens individuels qu'après. Céprière étant prestataire de pôle emploi et du conseil général, des comptes rendus de l'accompagnement doivent leur être fournis. Ce conseiller ne l'aborde peut être pas directement mais nous pourrions rapprocher ces compte rendus de l'idée de résultat. Cependant il ne mentionne pas l'insertion professionnelle en tant que telle mais de « personne ressource » de « développer leurs ressources » on peut voir ici que l'objectif premier de ce conseiller n'est pas l'insertion mais plutôt que les personnes qu'il accompagne repartent avec des ressources, du réseau qui pourront par la suite leur permettre une insertion professionnelle plus facile. On peut donc constater que son approche est très différente de celle de son collègue.

Pour finir il nous semblait important de signaler que ce conseiller parle « d'autonomie », puisque dans aucun des trois entretiens le terme de travail d'équipe ou de collègue n'est abordé. Cette profession semble ici plutôt individualiste, être autonome y est une force.

- entretien 3

Enfin dans l'entretien 3 nous avons pu constater l'affluence du terme de commanditaire : « porte parole du commanditaire », « répondre à la commande du commanditaire » ... Ce mot était peu ou pas présent dans les autres entretiens, il traduit l'importance pour ce conseiller de répondre à la demande de ces derniers, la pression du résultat peut aussi se faire sentir. Pour lui il est important de répondre aux objectifs fixés par le cahier des charges. Il emploie les termes « but de l'accompagnement », « but de la prestation », « étape à réaliser » on voit apparaître une idée de rigueur et d'organisation peu présente dans les autres entretiens, l'utilisation du mot « cadrer » est aussi très présent.

Cette posture apparaissant plus clairement dans cet entretien que dans les deux précédents nous pouvons penser que ce point de vue est peut être dû à la position de cette personne qui bien qu'elle reçoive des bénéficiaires a un statut de coordinateur.

A la suite de cette analyse manuelle nous avons pu constater que des thématiques sont récurrentes dans les trois entretiens: **rendre l'acteur central dans l'accompagnement**, savoir lui donner le rôle d'acteur, la communication, avoir des **facilités de communication** est essentiel puisque l'échange est le pivot des entretiens individuels mais tout en sachant garder une certaine distance professionnelle, **l'adaptation et la polyvalence** du fait d'un public très diversifié et avoir un **esprit d'analyse et de synthèse**. Nous avons aussi pu remarquer que la pratique d'un conseiller est propre à sa personnalité puisque comme nous l'avons vu précédemment chacun a des opinions et des agissements différents, les objectifs principaux et le but de l'accompagnement n'est pas le même pour tout les conseillers. Cependant de façon claire ou plus floue la **pression du résultat** est une idée plutôt présente dans ces entretiens.

### 3. Discussion générale

Nous allons rassembler les différents résultats obtenus dans la partie précédente, mettre en lien ceux provenant de l'analyse du logiciel et de celle effectuée à la main pour en déduire des compétences mises en œuvre par les conseillers en insertion professionnelle lors d'un entretien individuel avec un demandeur d'emploi.

Nous allons ensuite comparer les compétences relevées avec celles des fiches métiers afin de constater si les activités et le savoir-faire d'un CIP sont bien définis ou pas.

Enfin nous allons réfléchir sur les limites de notre recherche.

### 3.1 Les résultats de l'analyse

L'un des premiers points que nous avons pu observer lors de notre analyse est que des disparités apparaissent en fonction des conseillers interrogés. Cela transparait également dans l'analyse par Iramuteq puisque nous avons constaté qu'à chaque classe constituée par le logiciel un entretien en particulier ressortait. Nous pouvons en conclure que le métier de CIP bien qu'il ait des bases communes à tous les conseillers peut être exercé avec beaucoup de liberté et d'autonomie puisque chacun a sa propre façon de travailler et d'appréhender les situations.

Comme nous l'avons noté dans la partie précédente cette profession est très complexe: les conseillers doivent faire face à une multitude de situations et développer une grande diversité de savoir-faire . L'**adaptation** est donc l'une des capacités clés de ce métier que ce soit au niveau des situations, du public ou bien de l'évolution des techniques. Pour être capables de s'adapter ils doivent toujours mettre en place une **veille de leurs connaissances**.

Un autre point important qui est apparu est la facilité de **communication**, elle est à la base de tout entretien individuel . Mais pour qu'elle s'établisse, il faut que le conseiller sache mettre en place un **climat de confiance** entre l'utilisateur et lui même. Il aura donc besoin d'**empathie** mais aussi de savoir garder une **distance professionnelle** avec l'utilisateur.

L'analyse fait également ressortir la **place centrale que doit tenir l'utilisateur** dans le dispositif d'accompagnement. Le conseiller doit savoir **s'impliquer** tout en laissant sa place au bénéficiaire. Là encore émerge le besoin d'adaptation puisque le demandeur d'emploi est au centre , le conseiller à partir de ses attentes et demandes va faire face à des demandes multiples et rapidement s'adapter à la personne et ses demandes tout en répondant également aux exigences du commanditaire. Pour ce faire le conseiller va devoir analyser rapidement la demande du bénéficiaire, il faut donc un **esprit d'analyse et de synthèse**.

La **pression du résultat** apparaît tout au long des entretiens de façon plus ou moins directe. En effet un conseiller fait face à une attente de résultat de la part de sa structure mais aussi des commanditaires, il doit donc être efficace. Une part importante de ce métier liée à cette idée

de résultat est le **côté administratif**, les conseillers doivent faire de nombreux comptes rendus à l'organisme commanditaire.

Nous avons pu noter lors de nos entretiens que les conseillers n'ont pas conscience de la structure de leur entretiens. Lorsque nous leur avons demandé : « Pouvez-vous me donner les grandes étapes d'un entretien ? », deux des trois conseillers ont répondu qu'il n'y avait pas vraiment d'étape. Or lors du visionnage des vidéos nous avons pu dégager plusieurs phases comme: l'accueil, le retour sur ce qui a été exécuté entre les deux rendez-vous, le sujet de l'entretien, la synthèse de celui-ci, l'énoncé du programme de la fois suivante, et la prise d'un nouveau rendez-vous. Cette constatation peut nous laisser penser qu'il est difficile de lister les compétences que mettent en œuvre les conseillers lors d'un entretien puisque eux même n'ont pas conscience de la multitude de leurs actions. Le seul qui nous a listé ces étapes de façon claire est le conseiller qui a un statut de coordinateur nous pouvons donc nous demander si le statut a un impact sur la façon de penser et de travailler ? De plus le fait que ces entretiens soient structurés afin que l'accompagnement atteigne ses objectifs peut laisser entrevoir une **notion de temporalité**, puisqu'il faut être efficace dans le temps imparti d'un entretien mais aussi construire ses entretiens pour qu'il y ait une ligne conductrice d'un entretien à l'autre et que le processus d'accompagnement se mettent en place.

Une autre capacité qui n'a pas été abordée lors des entretiens mais que nous avons observée lors de notre stage est la **gestion des conflits**. Les demandeurs d'emploi que les conseillers reçoivent à Céprière sont adressés par pôle emploi ou par le Conseil Général et ne sont donc pas là de leur plein gré et parfois agressifs, le conseiller doit alors savoir faire face, et gérer le conflit.

Enfin lors de notre stage nous avons aussi constaté l'importance de **développer un réseaux de partenaire** afin de pouvoir le mobiliser lors des entretiens. Cette compétence apparaît aussi dans certaines vidéos.

A la suite de cette mise en commun des résultats nous pouvons constater que certaines des compétences que nous avons faits ressortir sont en accord avec la théorie de l'accompagnement que nous avons exposée au début de ce mémoire. Comme par exemple la notion de temporalité qui est très importante pour Paul, l'autonomisation avec la place centrale de l'utilisateur avec l'idée de « ne pas agir sur ou à la place de » comme nous le dit Paul. Le bénéficiaire est également défini comme acteur par Ardoino comme nous l'avons vu

précédemment. Cette posture de l'accompagnateur est donc très importante pour ces deux auteurs et ressort dans notre analyse.

Enfin la notion d'implication apparaît aussi liée à l'idée de distance professionnelle et de l'instauration d'un climat de confiance, notion qui apparaissait dans notre théorie avec Lamarche pour qui la réussite d'une relation d'aide repose pour une grande partie sur l'établissement d'un climat de confiance.

Nous avons aussi pu constater qu'il existait des compétences communes aux trois conseillers mais aussi des compétences singulières à chacun d'eux grâce à l'analyse par entretien. Cette diversité de compétences rend difficile le fait de pouvoir rentrer dans un type d'accompagnement présenté par Paul. Bien que dans chacun des cas nous pourrions parler de counseling et de conseil, chez certains conseillers on pourrait aussi voir du compagnonnage comme par exemple avec l'utilisation du haut-parleur qui pourrait renvoyer à une image de maître/novice. Cette différence d'accompagnement pourrait être due aux représentations professionnelles que chacun a du métier de CIP et pourraient avoir un impact sur les compétences que développent ces professionnels.

Après cette analyse on pourrait penser que les types d'accompagnement de Paul pourraient être vus comme des repères, des indicateurs pour avoir une idée de quel type d'accompagnement les conseillers se rapprochent à un moment donné mais ils ne peuvent pas être utilisés comme des cases dans lesquels il faut rentrer.

### **3.2 La mise en parallèle avec les fiches métiers**

Suite aux résultats de la partie précédente nous pouvons déduire plusieurs compétences :

- Avoir une capacité d'adaptation aux différentes situations et au public très varié reçu en entretien.
- Avoir un esprit d'analyse et de synthèse pour un accompagnement efficace.
- Avoir des facilités de communication pour une mise en confiance des usagers.
- Être capable de réaliser une veille de ses connaissances pour garder une polyvalence
- Savoir nuancer sa posture professionnelle : être impliqué tout en sachant garder une distance professionnelle, en laissant la place centrale à l'individu.
- Être capable de gérer la pression du résultat

- Savoir gérer des conflits
- Être capable d'accomplir les obligations administratives liées à l'accompagnement d'un individu.
- Se créer et développer son réseaux professionnel.

Il nous paraît intéressant de mettre en parallèle les compétences déduites de notre recherche et celles qui apparaissent sur la fiche métier du site de pôle emploi. Cette comparaison va nous permettre de constater si la pratique des conseillers est reconnue ou seulement connue superficiellement. Nous allons voir si la complexité et la diversité de cette profession est prise en compte.

Tout d'abord nous pouvons observer que la fiche métier de conseiller en insertion professionnelle est divisée en deux colonnes : activités et compétences. Dans la partie compétence les items en lien avec l'entretien individuel sont :

- Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)
- Caractéristiques socioculturelles des publics
- Éléments de base en droit du travail
- Méthodes d'élaboration de projet professionnel
- Législation de la formation continue

Comme nous pouvons le constater les termes qui se trouvent dans cette partie sont vagues et non contextualisés ils pourraient plutôt être vu comme des capacités que les conseillers mettent en œuvre dans leurs compétences c'est pourquoi nous allons aussi utiliser la partie activité qui est plus précise. Les compétences en lien avec l'entretien individuel sont :

- Accueillir le public et le renseigner selon sa demande (mesures pour l'emploi, indemnisations, dispositifs de formation, ...)
- Définir le projet individuel avec la personne (emploi, création d'entreprise, formation, ...) et proposer des actions (réunions thématiques, offres d'emploi, ...)
- Conseiller la personne dans ses démarches, effectuer le suivi des actions et lui proposer des axes d'évolution
- Identifier la nature de la demande et analyser les besoins de la personne

- Techniques de conduite d'entretien

En premier lieu, nous pouvons remarquer que la définition des activités des conseillers vérifie que l'usager doit être au centre de l'accompagnement : « le renseigner selon sa demande », « Définir le projet individuel avec la personne ».

La capacité d'adaptation apparaît dans la compétence « Caractéristiques socioculturelles des publics », bien qu'elle ne soit pas nommée clairement.

Nous avons identifié des compétences de polyvalence et de veille de connaissances, ici on mentionne des capacités liées au droit du travail, à la législation de la formation continue ce qui ne permet pas de rendre compte de l'importance d'avoir des connaissances autres que celles reliées au milieu de l'emploi donc de la nécessité d'être polyvalent dans cette profession.

En revanche ce qui apparaît clairement dans cette fiche métier ce sont les compétences d'esprit d'analyse et le côté administratif de cette profession avec l'intitulé « Utilisation d'outils bureautiques » situé en première position dans la colonne compétences de la fiche.

Après avoir fait ce parallèle entre la fiche métier et notre propre analyse nous pouvons remarquer que les questions de distance professionnelle, de la facilité de communication, de gérer la pression du résultat, de développer son réseau et la gestion de conflits ne sont pas abordées. De plus cette fiche ne permet pas de se rendre bien compte de la multitude de connaissances que ce métier nécessite, et de l'importance de savoir s'adapter à toute situation et à tout public bien que cela soit abordé de façon indirecte.

Il serait intéressant d'avoir une fiche métier plus détaillée afin d'appréhender le métier dans sa complexité ce qui pourrait peut-être limiter les représentations négatives de celui-ci et une meilleure compréhension de cette profession. De plus cela permettrait aux personnes qui s'orientent vers cette profession d'avoir une idée plus précise des activités d'un conseiller avant de se retrouver en poste face à un usager.

Les fiches métiers sont des outils très utiles pour un futur conseiller mais elles sont aussi très utilisées par les conseillers en poste car elles permettent de se renseigner sur les professions qu'ils ne connaissent pas ou peu et sont aussi nécessaires pour la création de CV, c'est

pourquoi il nous paraît important que ces fiches soient détaillées pour une bonne représentation des professions.

Il pourrait être intéressant d'analyser la structure de ces fiches et de connaître la méthode de recueil des compétences afin d'envisager comment il serait possible d'en recueillir des plus précises afin de les compléter.

Lors de notre stage nous avons constaté l'importance du réseau professionnel, chaque conseiller a son réseau qui lui est propre et qui est plus ou moins développé, il serait alors peut-être intéressant de mettre en place un système qui permettrait à chacun de mettre des contacts qui pourraient être utiles aux autres conseillers afin de faciliter le développement de ce réseau et ainsi parler de compétence collective plutôt qu'individuelles.

### **3.3 Les limites de la recherche**

Après avoir fait l'analyse de nos données nous avons pu constater plusieurs limites à cette recherche.

#### **3.3.1 l'échantillon**

La première limite identifiée est la taille l'échantillon. Les contraintes de terrain et de temps n'ont pas permis un échantillon plus étendu. Cette recherche est donc seulement une première approche. Il serait intéressant de la poursuivre sur un échantillon plus large et sur un plus grand laps de temps pour pouvoir filmer des situations plus variées et des conseillers des deux sexes, avec des expériences de durée différente sur des dispositifs plus diversifiés afin de pouvoir faire des comparaisons et en déduire un socle commun à tous.

#### **3.3.2 Les limites de la méthodologie de recherche**

L'un des biais de la méthode que nous avons constaté, sans pouvoir l'éviter, sont les changements de comportement face à la présence d'une caméra. Nous avons décidé dans le recueil de nos données vidéo graphiques de ne pas être présent lors du tournage du film afin de limiter au mieux ce biais. Nous espérons ainsi que les conseillers oublieraient plus facilement la présence de la caméra, cependant nous avons pu constater qu'une caméra ne s'oublie pas facilement.

Nous avons ensuite constaté les limites de l'entretien d'auto-confrontation.

Tout d'abord, « une tension existe entre, d'une part le fait de réussir à remettre l'acteur en situation dynamique dans l'activité passée pour lui faire produire une « parole incarnée », d'autre part le fait de le laisser basculer dans l'analyse, ce qui l'amène à développer un discours distancié « à propos de » ce qu'il voit. » (Leblanc, 2007, p.10). Pour remédier à ce problème nous avons suivi les idées de Leblanc pour qui il convient de choisir les passages de la vidéo que nous souhaitons montrer avec « arrêt autoritaire du défilement de la vidéo, à tel ou à tel moment particulier et de la faire repartir, ou encore dans le type de questions orientées sur des registres particuliers de l'activité. » (Leblanc, 2007, p.10).

Ensuite, « l'acteur peut être tenté de former le chercheur à son métier mais aussi d'adresser à sa communauté un certain nombre de messages, produisant du coup un discours décontextualisé » (Leblanc, 2007, p.10) Pour limiter ce biais il convient de connaître le terrain que nous filmions, celui-ci étant notre lieu de stage, et les films réalisés après cinq semaines de présence nous espérons pallier à cette limite.

« Un troisième problème réside dans la production d'effets non contrôlés liés à la confrontation à sa propre image vidéo. » (Leblanc, 2007, p.10), c'est pourquoi nous avons décidé de laisser un espace de parole libre en posant la question « Comment avez vous vécu cette expérience ? » afin que les conseillers interrogés ne se sentent pas frustrés de ne pas avoir pu donner leur ressenti.

Une autre limite à cette méthodologie de recherche est que ces entretiens ont eu lieu sur mon lieu de stage concernant une profession que j'ai moi même exercée pendant 2 mois. Lors de l'analyse j' ai essayé de ne pas biaiser les résultats en incluant mon propre avis. J'ai du mettre à distance ma propre expérience professionnelle.

## **Partie 4 : Mon développement professionnel**

Ce stage m'a permis de confirmer mon projet professionnel mais aussi de le préciser. Au début de l'année universitaire mon projet était de devenir conseillère en insertion professionnelle. Ce stage a entériné que cette profession m'attire mais il m'a aussi permis de découvrir des dispositifs plus en lien avec l'orientation professionnelle. J'ai pu constater que dans le domaine de l'insertion la pression du résultat était très présente et il m'a semblé que celle-ci était moindre dans le milieu de l'orientation c'est pourquoi je souhaiterais me diriger vers de l'orientation professionnelle.

Lors de ce stage j'ai eu l'opportunité de travailler sur différents dispositifs: MOV (mobilisation vers l'emploi), OE (objectif emploi), CPP (confirmé le projet professionnel), CAP projet (définir un projet professionnel), DAE (dispositif d'accès à l'emploi).

J'ai travaillé avec des publics différents, plus ou moins éloignés de l'emploi avec des problématiques et des projets très diversifiés sur de l'insertion professionnelle. J'ai aussi abordé l'orientation avec les dispositifs CPP et CAP projet. La plupart de ces prestations sont réalisées par le biais d'entretiens individuels d'une heure environ avec les bénéficiaires. Le CAP alterne entretiens individuels et ateliers de groupe auxquels j'ai pu participer.

Ce stage m'a confrontée à la réalité du métier de CIP. Je me suis rapidement trouvée dans de réelles conditions de travail, sans vraiment un temps d'observation. Cette mise en situation très rapide, m'a paru difficile au début mais avec du recul j'ai réalisé les acquis de cette expérience. J'ai pu développer de nombreuses compétences durant ces deux mois de stage. J'ai réalisé l'importance de l'instauration d'une relation de confiance afin que l'accompagnement soit réellement productif. J'ai développé ma capacité d'appréhender la situation d'une personne dans sa globalité, faire des diagnostics et utiliser des mesures et des dispositifs en fonction des besoins. J'ai aussi développé des compétences plus administratives (dossiers de suivi, saisie informatique, gestion de démarches administratives...) puisqu'il ne faut pas oublier qu'aujourd'hui la partie administrative est partie intégrante de la profession de CIP. J'ai aussi appris à structurer mes entretiens individuels. J'ai pu constater que cette profession est constituée de missions nombreuses et variées et me rendre compte de la complexité de ce

métier notamment par le fait des nombreuses connaissances qu'il faut acquérir pour répondre aux attentes des usagers.

Ce stage m'a permis de découvrir les gestes professionnels, et de me rendre compte qu'il me reste encore de nombreuses compétences à acquérir, en particulier la connaissance des dispositifs et des structures existant sur le territoire toulousain afin de pouvoir orienter au mieux les bénéficiaires.

Nous avons réalisé des co évaluations, qui m'ont permis un regard réflexif sur ma pratique et sur ma professionnalité émergente qui s'est développée tout au long de ce stage. Avec l'aide de mon référent de stage j'ai pu mettre des mots sur les activités réalisées, les compétences développées, les points forts de ma pratique et les points à améliorer et ainsi voir le développement de ma posture professionnelle. J'ai pu notamment remarquer une évolution dans la structure de mes entretiens avec les usagers et la difficulté d'être impliquée tout en ne faisant pas à leur place.

Dans le cadre de ce master de développement professionnel il nous a été demandé de réaliser ce mémoire.

N'ayant pas reçu de commande précise de mon tuteur de stage, il m'a paru intéressant d'observer les compétences que ces professionnels mettent en œuvre lors des entretiens avec les demandeurs d'emploi puisque cette pratique est la principale activité des conseillers en insertion professionnelle. De plus c'est celle que j'ai le plus pratiquée lors de ce stage. Cette observation m'a permis de constater le nombre de compétences mobilisées lors de cette activité. De plus cette recherche peut être très utile pour mon propre développement professionnel puisque je n'ai pas eu de réel temps d'observation pendant ce stage, elle m'a permis d'examiner les pratiques des autres et de les mettre en lien avec celles que j'ai moi-même utilisées pendant ce stage.

La réalisation de ce mémoire m'a permis de prendre conscience de la multitude de compétences que doit développer un conseiller, et de l'importance de la capacité d'adaptation.

Ce stage a été un moyen d'apprendre les gestes professionnels du métier de CIP. La réalisation du mémoire m'a permis d'appréhender la multitude de compétences que regroupe cette profession.

Enfin en tant que future professionnelle j'ai réalisé que ces compétences s'acquièrent avec le temps, et que seule la pratique me permettra de me perfectionner et d'obtenir petit à petit les compétences qui me manquent. J'ai aussi pris conscience que le travail avec l'humain nécessite une remise en cause constante et une posture réflexive de la part de tous les professionnels tout au long d'une carrière.

## Conclusion

N'ayant pas eu de commande de notre tuteur de stage pour réaliser ce mémoire, nous avons décidé de nous intéresser à l'activité principale des conseillers en insertions professionnelle : l'entretien individuel. Pour étudier ces entretiens nous avons choisi d'observer les compétences que les conseillers mettent en œuvre lors de ces entretiens et ensuite de comparer les compétences observées avec les compétences listées sur la fiche métier du CIP. Pour réaliser cette étude nous nous sommes intéressé à la théorie de l'accompagnement ainsi qu'aux concepts de compétences et de représentations professionnelles. Les recherches effectuées sur notre cadre théorique nous ont permis de nous orienter vers l'observation et l'entretien d'autoconfrontation comme méthodologie de recherche. Nous avons donc dans un premier temps réalisé des vidéos avec trois conseillers, chacun d'eux filmés deux fois : une première fois avec des demandeurs d'emploi en début de dispositif et une deuxième fois avec des personnes qu'ils avaient déjà vus plusieurs fois. Nous avons ensuite effectué des entretiens d'autoconfrontation avec chacun des conseillers filmés. Une fois notre recueil de données terminé nous avons réalisé une analyse de notre corpus entier par Iramuteq, puis une analyse manuelle entretien par entretien.

Nous avons pu constater qu'il existait des compétences communes aux trois conseillers mais aussi des compétences singulières à chacun d'eux. Nous nous sommes intéressé plus spécifiquement aux compétences communes comme l'adaptation, l'instauration d'un climat de confiance pour permettre la communication, l'importance de savoir garder une certaine distance professionnelle afin que l'individu soit au centre de son accompagnement, avoir un esprit d'analyse et de synthèse, savoir gérer les conflits, la pression du résultat ou encore l'importance de se construire un réseau professionnel et de le développer. Après avoir ressorti ces compétences il nous a paru intéressant de les comparer aux compétences inscrites sur la fiche métier du CIP. La première chose que nous avons remarquée est la confusion entre compétence et capacité en effet, en regardant la colonne compétence il nous a paru qu'il s'agissait plutôt de capacités et que les compétences se trouvaient plutôt dans la partie activités de ces fiches.

Ensuite après avoir réalisé notre comparaison il en est ressorti que les compétences des CIP

n'étaient pas inscrites de façon claire et que beaucoup d'entre elles n'apparaissent pas dans ces fiches. La lecture d'une fiche métier ne permet donc pas de se faire une idée précise et réaliste du métier de conseiller. Il serait intéressant de savoir de quelle manière sont réalisées ces fiches métier afin de pouvoir les rendre plus représentative des différents métiers.

De plus notre recherche étant exploratoire il nous paraîtrait intéressant d'en réaliser une avec un échantillon plus représentatif afin de pouvoir bien définir des compétences communes aux conseillers en insertion professionnelle et ainsi définir celles qu'ils seraient intéressant d'inscrire sur la fiche métier.

## Bibliographie

ABRIC J-C., (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris : PUF.

ABRIC J-C., (2003). *Méthodes d'étude des représentations sociales*. Ères.

ARDOINO J., (2000) *De l'accompagnement en tant que paradigme*. Pratique de formation, n° 40

BARDIN L., (1977). *L'analyse de contenu*. Paris : PUF.

BEILLEROT J. (2009) *L'accompagnement dans le champ professionnel*. Savoirs

BLANCHET A. & GOTMAN A., (1992). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan.

CHARLIER E. & BIENAR S., (2012). *Accompagner un agir professionnel*. De boeck.

DOISE W. & PALMONARI A., (1986). *L'étude des représentations sociales*. Lausanne, Delachaux et Niestlé, collection texte de base en psychologie.

FISCHER G-N., (1997). *La psychologie sociale*. Paris : Seuil.

JONNAERT P., (2009). *Compétences et socioconstructivisme*. De Boeck.

KOHN R.C & Nègre P., (2003) *Les voies de l'observation : repères pour les pratiques de recherche en sciences humaines.*, L'harmattan.

LEBLANC S.,(2007) *Vidéo et analyse in situ des situations d'enseignement et de formation dans le programme cours d'action*. Journées VISA 2007-

LE BOTERF G. , (2000). *Compétence et navigation professionnelle*. Édition d'organisation.

LE BOTERF G., (2013). *Construire les compétences individuelles et collectives*. Eyrolles.

MOLINER P., (2001). *La dynamique des représentations sociales*. Grenoble : PUG.

PAILLE P. & MUCCHIELLI A.,(2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris A. Colin.

PAUL M., (2004). *L'accompagnement : Une posture professionnelle spécifique*.L'harmattan.

PIASER A., (1999). Représentation professionnelles à l'école. Particularité selon le statut : enseignant, inspecteur. Thèse de doctorat en science de l'éducation non publié, Université de Toulouse II-Le Mirail.

SECA J-M., (2010). *Les représentations sociales*. Cursus sociologie, Paris : A.Colin.

SOREL M. & WITTORSKI R., (2005). *La professionnalisation en actes et en questions*. L'harmattan.

THEUREAU J., (2010) Les entretiens d'autoconfrontation et de remise en situation par les traces matérielles et le programme de recherche « cours d'action ». *S.A.C. / Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol 4, n° 2 pages 287 à 322.

## **Tables des annexes**

**Annexe 1** : Grille d'entretiens conseiller 1

**Annexe 2** : Grille d'entretien conseiller 2

.

**Annexe 3** : Grille d'entretien conseiller 3

**Annexe 4** : Corpus de texte entretien conseiller 1

## **Annexe 1 : Grilles d'entretien conseiller 1**

### **Partie 1 : Questions avant visionnage de la vidéo.**

1.Selon vous quelles qualités un conseiller mobilisent il lors d'un entretien ?

- Les compétences qu'il faut avoir
- Qu'est ce qu'il ne faut surtout pas faire

2.Pouvez-vous me donner les grandes étapes d'un entretien ?

- Comment se déroule un entretien de manière générale ?
- Vous souvenez vous des entretiens qui ont été filmé ?

3.Le réseau professionnel joue-t-il un rôle important durant les entretiens ?

- Partenaires
- Suivi de candidature
- Communication avec les collègues

4.Quelle place donnez-vous à l'outil informatique durant ces rendez-vous ?

- Est-ce utile lors de l'entretien ? Dans quelle mesure ?
- Prenez-vous des notes durant l'entretien ?

5.Pensez-vous que vos pratiques d'entretien ont évolué depuis que vous exercez ce métier ?

## **Partie 2 : l'auto-confrontation.**

1.Retour sur ce qui a déjà été fait dans d'autres dispositifs : Quel est le but de ce retour ?

2.Présentation du dispositif : Qu'attendiez-vous de ce rappel du dispositif à ce moment-là ?

3.Prise de contact par le conseiller :

- Pourquoi est ce vous qui prenez contact avec l'employeur plutôt que le bénéficiaire ?

–Quel est le but de prendre contact avec l'employeur devant le bénéficiaire ?

–L'utilisation du haut-parleur est-elle importante ?

–Dans quel but jouez-vous le rôle d'interface entre demandeur d'emploi et employeur ?

4.Énonciation d'une expérience personnelle : Qu'est-ce que va amener cette expérience personnelle ? Quel est son but ?

5.Exemple d'une expérience professionnelle : En quoi cette expérience professionnelle passée est utile dans l'entretien présent ?

6. Mouvement de recul : Qu'est-ce qui vous amène à réagir comme ça à ce moment-là ?

7.Connaissances autres que liées à l'emploi : Faites-vous souvent appel à d'autres connaissances que celles de l'insertion professionnelle durant vos entretiens ?

### **Partie 3 : Questions à la suite du visionnage vidéo**

1. Qu'est-ce que le film fait ressortir ?

2. Qu'est-ce que la vidéo ne montre pas ?

- Y a-t-il des pratiques, des façons de faire qui ne sont pas représentées dans cette vidéo ?

3. Y a-t-il des choses dont vous n'aviez pas conscience de faire avant de voir cette vidéo ?

- Des attitudes, des pratiques vous ont-elles étonnées ?

4. Comment avez-vous vécu cette expérience ?

## **Annexe 2 : Grille d'entretien conseiller 2**

### **Partie 1 : Questions avant visionnage de la vidéo.**

1.Selon vous quelles qualités un conseiller mobilisent il lors d'un entretien ?

- Les compétences qu'il faut avoir
- Qu'est-ce qu'il ne faut surtout pas faire ?

2.Pouvez-vous me donner les grandes étapes d'un entretien ?

- Comment se déroule un entretien de manière générale ?
- Souvenez-vous des entretiens qui ont été filmé ?

3.Le réseau professionnel joue-t-il un rôle important durant les entretiens ?

- Partenaires
- Suivi de candidature
- Communication avec les collègues

4.Quelle place donnez-vous à l'outil informatique durant ces rendez-vous ?

- Est ce utile lors de l'entretien ? Dans quelle mesure ?
- Prenez vous des notes durant l'entretien ?

5.Pensez-vous que vos pratiques d'entretien ont évolué depuis que vous exercez ce métier ?

## **Partie 2 : l'auto-confrontation.**

1. Fait appel à son réseau professionnel :

- Le réseau professionnel est-il important ou non lors d'un entretien ?
- Est-ce un choix de ne pas les contacter de suite ?

2. Utilisation du mot peut-être : Y a-t-il une explication à l'emploi fréquent de ce mot ?

3. Énoncer d'expériences personnelles : En quoi l'expérience personnelle peut être intéressante ?

4. Utilisation de l'humour : Pour vous l'humour est-il important lors d'un entretien ?

5. Partir de la demande du bénéficiaire : Est-ce quelque chose d'important pour vous ?

6. Moment difficile abordé par le bénéficiaire : Quelle est votre réaction ?

7 : Énoncer de ce qui sera fait au prochain rendez-vous : Est-ce une chose importante pour vous et pourquoi ?

## **Partie 3 : Questions à la suite du visionnage vidéo**

1. Qu'est-ce que la vidéo fait ressortir ?

2. Qu'est-ce que la vidéo ne montre pas ?

- Y a-t-il des pratiques, des façons de faire qui ne sont pas représentées dans cette vidéo ?

3. Y a t il des choses dont vous n'aviez pas conscience faire avant de voir cette vidéo ?

- Des attitudes, des pratiques vous ont elles étonnées ?

4. Comment avez-vous vécu cette expérience ?

**Partie 1 : Questions avant visionnage de la vidéo.**

1. Selon vous quelles qualités un conseiller mobilisent il lors d'un entretien ?

- Les compétences qu'il faut avoir
- Qu'est-ce qu'il ne faut surtout pas faire ?

2. Pouvez-vous me donner les grandes étapes d'un entretien ?

- Comment se déroule un entretien de manière générale?
- Vous souvenez-vous de l'entretien qui a été filmé ?

3. Le réseau professionnel joue-t-il un rôle important durant les entretiens ?

- Partenaires
- Suivi de candidature
- Communication avec les collègues

4. Quelle place donnez-vous à l'outil informatique durant ces rendez-vous ?

- Est ce utile lors de l'entretien ? Dans quelle mesure ?
- Prenez vous des notes durant l'entretien ?

5. Pensez-vous que vos pratiques d'entretien ont évolué depuis que vous exercez ce métier ?

## **Partie 2 : l'auto-confrontation.**

1.Présentation du dispositif : Dans quel but réexpliquez-vous le dispositif ?

2.Ce qui a été fait entre les deux rendez-vous : Pourquoi cette question est-elle importante ?

3.Élément hors champ professionnel : En quoi cette précision est importante dans un entretien ?

4.Prise de contact par le conseiller :

- Pourquoi est-ce vous qui prenez contact avec l'employeur plutôt que le bénéficiaire ?
- Quel est le but de prendre contact avec l'employeur devant le bénéficiaire ?
- Dans quel but jouez vous le rôle d'interface entre demandeur d'emploi et employeur ?

5 . Prise de notes manuelles vs informatique : Quelles sont les moments où votre prise de notes est manuelle, et ceux où elle est informatique ?

6. Communication difficile avec le bénéficiaire :

- Que c'est-il passé ?
- Comment réagissez-vous?

7 : Utilisation de support :

- Dans quel but tournez-vous l'écran d'ordinateur vers le bénéficiaire ?
- Pourquoi passez vous d'un support informatique à un support sur feuille ?

8 : Connaissances autres que liées à l'emploi : Faites-vous souvent appel à d'autres connaissances que celles de l'insertion professionnelle durant vos entretiens ?

9 : Énoncer de ce qui sera fait au prochain rendez-vous : Est-ce une chose importante pour vous et pourquoi ?

### **Partie 3 : Question à la suite du visionnage vidéo**

1. Qu'est-ce que la vidéo fait ressortir ?

2. Qu'est-ce que la vidéo ne montre pas ?

- Y a-t-il des pratiques, des façons de faire qui ne sont pas représentées dans cette vidéo ?

3. Y a-t-il des choses dont vous n'aviez pas conscience faire avant de voir cette vidéo ?

- Des attitudes, des pratiques vous ont-elles étonnées ?

4. Comment avez-vous vécu cette expérience ?

## Annexe 4 : Corpus entretien conseiller 1

\*\*\*\* \*ent\_1 \*cip

-\*1\_q1

Je pense qu'il faut les qualités qui sont décrites académiquement sur les fiches métiers à savoir empathie, estime inconditionnelle et congruence, voilà ça c'est Rogers, c'est ce qu'on apprend quand on est en sciences de l'éduc ou quand on fait des formations de formateur, le premier truc qu'on nous apprend c'est Rogers. Cette sorte de prédisposition à l'autre sans juger et sans avoir de posture de départ qui vient biaiser l'entretien, donc ça je pense que même si c'est très académique c'est reconnu. Je pense qu'il faut déjà que la personne ait au moins ces qualités intrinsèques. Pour moi on est quand même enfermé dans une déontologie, cette déontologie elle est logique, ces tables de la loi elles sont logiques, c'est celles de tous métiers, c'est-à-dire y a des bornes à ne pas dépasser à fortiori quand on reçoit des publics, donc tous ce qui est le respect d'autrui, la façon de parler etc, donc de façon académique la familiarité des fois , c'est là où des fois moi je fais... enfin y a familiarité et familiarité mais des fois on dit qu'il faut pas être familier mais y a des formes de familiarité qui peuvent être porteuses et intéressantes voilà. Mais sinon toute la déontologie métier qui existe, il faut absolument le respect, des fois c'est des relations homme femme, ou personnes plus jeunes, personne plus âgées, enfin toute cette déontologie qui va de soi, qui est peut être marqué dans une table, mais c'est ces tables de la loi qui vont de soi. Et donc ça c'est vrai que c'est important si n'est qu'à un moment donné, au sens strict avoir de l'empathie il faut de temps en temps, notons le tutoiement je pense qu'il faut pas être fixé la dessus si on doit tutoyer la personne je pense qu'il faut le faire, après faut pas en faire une règle générale mais dans certains cas ça peut aider. On reviendra peut être plus tard sur le rôle porteur ou tireur, ce qui n'est pas assez fait je trouve par les gens qui font notre métier, les gens il faut les porter, il faut aller de l'avant mais en même temps on a aussi des obligations qui sont celles d'aller vers du résultat et ça moi je l'ai inscrit dans mon mode de fonctionnement je suis là pour porter être en empathie avec les gens mais en même temps pour aller vers du résultat parce que les gens attendent ça. Et des fois je trouve qu'il y a un rapport de dupe entre...alors mois j'ai une boutade mais je n'en sais rien, je suis pas statisticien mais j'ai entendu dire que 60% des gens qui font notre métier des fois ne sont que des interfaces poli ou commerciale où on répète dix

fois le nom, j'appelle ça de la courtoisie factice, on répète dix fois le nom du conseiller, la forme elle est bonne mais alors derrière le fond y a rien, alors des fois il vaut mieux peut être mettre un petit coup de canif à la forme mais sachant que derrière, parce qu'il faut savoir c'est que les gens derrière attendent que l'on aille vers du résultat, et des fois entre les attentes du conseiller et celles de la personne qu'il suit sa tombe à côté, parce que nous on dit aux gens : « à ben monsieur je vous donne une canne à pêche mais c'est à vous de pêcher le poisson ». Des fois la personne que l'on reçoit aimerait que ce soit nous qui pêchons le poisson donc à ce niveau là les files ne se touchent pas on passe à côté des attentes et moi, alors est ce que c'est de la singularité où j'en sais rien mais moi j'ai toujours inscrit dans ma façon de fonctionner le fait que je devais avancer avec les personnes dès que je les voient ou en tout cas je vais leur montrer que je veux avancer après on est pas Harry Potter non plus.

-\*1\_q2

Après je n'ai pas d'organisation précise, après y a quand même l'accueil, on fait connaissance avec la personne, y a des choses qui sont pas dites mais qui sont faites, qui sont plus ou moins consciente enfin je veux dire tous ce fait dans la représentation que lui a de toi la première fois qu'il te rencontre, la première fois que la porte s'ouvre et la représentation que toi tu as de lui, même si on est très policé on se dit que on a quand même eu le premier contact, je l'avais eu deux fois au téléphone je le voyais pas comme ça, enfin y a quand même des chose qui passe dans l'inconscient sur la façon dont on va percevoir l'autre mais ce ne sont pas des choses que l'on maîtrise. Donc du coup à partir de là y a des choses peut être qu'on doit prendre un peu sur soi ou des fois moi ça m'arrive de dire oula je suis pas sortie de l'auberge juste en voyant la personne mais bon c'est pas très pro ça mais ça existe quand même, y a des choses qui existe malgré... voilà et inversement y a des gens qui pense qu'à un moment donné quelque qui passe avec des lunettes, qui est pas de se monde, qui est plutôt intello il va penser que ça va pas être facile pour lui et inversement voilà. Donc y a la présentation ensuite y a rentrer dans le vif du sujet si toute fois on y est pas rentré déjà si y a eu des rendez-vous, des coups de téléphone qui ont mal tourné parce que monsieur n'est pas venu, on l'a un petit peu menacé par téléphone de rentrer en procédure donc des fois y a déjà des antécédent au moment où l'on se voit. Sinon donc y a rentrer dans le vif du sujet, échanger sur la prestation, ce qu'elle va être et en même temps il y a rentrer dans la vie professionnelle voir même dans la vie tout court de la personne, donc y a cette charge là et puis y a un peu le diagnostic de la situation à la fois professionnelle et psychosociale aussi. Souvent c'est ne pas laisser la

personne comme ça c'est lui dire en fonction de ce que l'on a ressenti, ce que j'ai ressenti, alors du coup je parle de moi, de ce que j'ai ressenti c'est-à-dire je lui fait un retour, si je peux j'explique comment ça va se passer. Voilà ça c'est renvoyer un signe, ça on lui doit le signe on le doit à l'autre personne pour la rassurer, pour lui montrer que derrière ... Voilà donc ça ça fait partie des choses qui sont bonne à avoir, qui font partie de nos obligation c'est renvoyer un signal à l'autre personne ou faire sentir que ça va bien se passer ou que ça peut bien se passer et puis voilà, donc du coup ça fait partie des devoirs pour moi.

-\*1\_q3

Alors ça tout le temps. Ça ça vient dans un temps... donc y a l'accueil, y a le fait de rentrer avec l'univers de la personne, univers professionnel, univers psycho social etc, et ça sa vient en temps trois c'est-à-dire que même des fois ça peut venir au bout de...très loin, quand on est pas rentré en phase avec la personne y a des fois y a des choses qui se dénoue mais au bout de six mois, c'est-à-dire que le réseau c'est pas une boite à bonbon qu'on ouvre tout de suite et dire « bon ben voilà monsieur ce que je peux vous proposer... » voilà sachant que des fois dans les attentes de personnes, en fonction de l'ethnie, de la culture notamment les gens qui viennent du Maghreb ils ont ce côté culture de l'oralité ils ont une boutade qui dit « ouai je perle avec lui », parler avec lui sous-entendu, y a des sous-entendus de dire on va s'arranger tu vas voir voilà. Alors ça on n'est pas la non plus pour ouvrir la boite à malice et leur dire voilà moi je... Comment on va dire... par rapport à ce que je viens de dire sur la culture orientale ils auraient une idée comme quoi l'accompagnement ça serait du piston ou de la mise en relation facile on aurait juste à mettre la main dans un tiroir on en sortirait, un peu comme un lapin du chapeau, ça ça fait partie de certaines culture alors après y en a peut-être d'autre mais voilà ça fait partie de... Le réseau ce n'est pas le clou du spectacle voilà, parce que tous ne tourne pas autour du réseau tout tourne autour de la construction que l'on peut en faire, on peut avoir du réseau mais si c'est à mauvais aissiant ça sert à rien.

-\*1\_q4

Y a deux chose y a ma posture personnelle, moi je suis un peu réfractaire par nature à tous ce qui est informatique par contre le jour où on m'a forcé à passer de l'agenda papier à l'agenda électronique j'ai trouvé que c'était... je suis passé du tout au tout. Pareil pour certaines transcription de dossier qui était papier et qui aujourd'hui sont devenu informatique c'est bien, Maintenant après trop d'informatique, ce qui est en train de se passer sur le DAE ;

dispositif d'accès à l'emploi du conseil général, on voit une personne on a trois logiciels différents là du coup on est dans le trop, c'est-à-dire que en gros on fait que ça, c'est la première des choses que l'on fait, ça biaise notre contact avec la personne parce qu'on devient l'interface et puis ça les rassure pas non plus parce que du coup l'idée qu'ils pourraient avoir de notre efficacité pourrait être biaisé parce qu'on fait un petit peu comme tout le monde la première des choses que l'on fait on leur demande leur numéro d'identifiant qu'ils ont donné trois millions de fois à tout le monde, donc on devient à nouveau une interface administrative donc d'une part y a ce côté pratique mais trop c'est pas bien et puis après en terme d'image on redevient cette interface de lambda comme la sécu voilà. Je suis obligé de l'utiliser, pendant les entretiens de fait on est obligé on a tout un protocole qui fait que aujourd'hui sans l'informatique de toute façon... toutes les prestations d'accompagnement aujourd'hui, alors faut savoir qu'en dix ans on a évolué vers l'outil informatique, moi je m'occupais très peu de l'informatique, quand je suis arrivé j'ai du m'y coller non sans douleur et aujourd'hui ça fait partie... on est en train de dire que les métiers de l'accompagnement et de l'insertion vont de plus en plus vers des compétences tertiaire, on y est, aujourd'hui à mon avis c'est au moins 50% voire même 60 dans certains cas. C'est un peu dommage et un peu dommageable au personne qui à un moment donné se voit amputer la partie travail d'investigation voilà donc aujourd'hui la première chose qu'on fait c'est on ouvre un logiciel et on est obligé de remplir cette obligation que l'on a vis-à-vis du commanditaire puisque nous sommes prestataire.

-\*1q\_5

Absolument, alors plusieurs choses, vis-à-vis de l'informatique dont on vient de parler oui j'évolue tout le temps avec douleur avec souffrance parce que c'est pas mon truc, je fais un blocage tout à fait personnel là dessus mais par contre quand j'y suis j'y suis après voilà, après c'est utile l'outil informatique par contre je me lâche plus, je suis plus en confiance au début j'étais un peu comme les enseignants un peu comme les gens qui font un métier pour la première fois et qui se sentent mal à l'aise qui ont peur que ça se voit donc du coup on a au début un espèce de manteau avec des épaulette où en fait y a que nous qui savons qu'entre l'épaule et l'épaulette y a un écart, on espère surtout que ça se voit pas et surtout on cache nos peurs, notre mal être des fois et là aujourd'hui y a pas de souci avant quand je rentrais dans une information collective j'avais peur et là maintenant je calcule même plus. Ce qui me fait dire que le métier de chargé d'insertion ce n'est pas que l'utilisation de méthode, de choses, d'outils qu'on appliquerait, du consommable, c'est-à-dire on n'est pas dans l'utilisation

d'outils mais on est belle et bien aussi dans le développement personnel de celui qui porte l'accompagnement est important. Des fois on est sur le mode sauve qui peut on fait comme on peut et on le dit pas surtout, on essaie de prendre ses propre marques, et après quand tout ça est tombé on s'ajuste mais ça sa se fait sur le temps. On munit.

-\*2\_q1

Je me sens filmé donc du coup je me sens un peu coincé. Après ce gars là c'est un gars que j'ai accompagné y a deux ou trois ans, y a plus que ça y a six ans, il traîne dans les dispositif, donc c'est un gars qui c'est pas ce qui veut qui est plutôt geek informatique, qui veut faire de l'informatique, qui veut faire, que ça qui ne se voit pas dans autre chose du coup c'est une gars qui traîne, il essaye de monter une entreprise avec son frangin, il a essayé après d'aller sur le ... comment dire, il ne correspond pas au marché du travail ce gars là parce que c'est un geek informatique c'est-à-dire c'est quelqu'un qui est très fort certainement mais qui à un moment donnée n'a ni le niveau ni voilà. Donc du coup il passe de conseiller en conseiller depuis six ans il a monté sa boîte sa a plongé, la il veut faire des relations, il sait pas trop donc c'était l'occasion d'une part de lui dire je sais ce qu'il s'est passé depuis six ans on s'est connu je vous ai vu avec mes autres collègues, je vous propose une dernière chose dans l'informatique, c'est le SAISI, au moins comme ça j'ai été clair avec lui, j'ai visé à le rassurer là c'est ce que je disais toute à l'heure, c'est-à-dire j'ai posé les jalons tout de suite j'ai dit on se connaît ça fait six ans que vous êtes dans le circuit, vous sortez du RSA vous y revenez, etc. Aujourd'hui j'ai clairement identifié, c'est-à-dire là je suis allé tout de suite à l'essentiel, ce n'est pas ce que l'on a entendu mais c'est ce qui suit, je lui dit voilà l'informatique ok, il y a des contrats pro avec le SAISI, il connaissait pas, c'est moins connu que l'afpa mais c'est plus côté c'est le centre de formation ils font des formules qui me paraissent efficace moi j'ai fait les parcours donc je lui parle d'efficacité. Je lui dis j'ai fait des parcours réussit, je pose ce que je dis, je vise à le rassurer et en même temps je pose ce qu'il va se passer, exactement ce que tu me demandais.

-\*2\_q2

Je remets les choses à leur place et je redis le dispositif comme je le disais avant.

-\*2\_q3

Là on est sur ce que je disais montrer aux gens qu'on est pas que des interfaces pour leur demander bon alors vous allez faire quoi là, vous avez fait quoi, on leur montre que nous aussi

on a une canne à pêche et qu'on peut pêcher pour eux. C'est que je disais qui fait partie à la fois de mes croyances, je pense qu'il faut faire comme ça c'est-à-dire, c'est exactement ce que je disais toute à l'heure dans la première partie de l'entretien, c'est que les gens attendent quelque chose et j'ai toujours inscrit dans ma façon de fonctionner le fait qu'on leur devait à un moment donner le fait de faire des démarches ou en gros de leur montrer qu'on pouvait être efficace pour eux et que nous on était les initiés et à côté, tous ce que je connais là elle elle le connaît pas de toute façon donc on est pas juste l'interface qui serait du bon côté du bureau comme on a l'impression des fois à pôle emploi, on a l'impression qu'à pôle emploi on se dit toi t'as de la chance tes du bon côté du bureau et tu es là pour me demander si j'ai fait mon identifiant ce que j'ai fait de bien où j'en suis, mais comme disaient les gens c'est qu'est qu'ils font pour moi ? là on moins je montre et ça c'est ce qu'il fait un peu ma singularité et je suis quand même dedans, je suis hyper impliqué quand je me revoie, alors j'aime pas me voir, mais je suis hyper impliqué, je suis dedans, et quand j'ai l'impression de tenir quelque chose, j'y suis dedans et je porte les personnes et je les tire vers le projet et je pense que ma valeur ajoutée, mon capital il est là il est dans le fait qu'on me sente efficace en tout cas investit même si Harry Potter c'est pas moi. Pour faire partager pour pas avoir l'impression à la personne l'impression qu'on est dans le déni d'initier. C'est pour l'impliquer et pour que ce soit beaucoup plus vivant quand on entend ce qui se dit de l'autre côté. Des fois on a l'impression qu'il se dit des choses à l'insu, on a l'impression qu'il se dit des trucs de l'autre côté et que nous on n'est pas acteur et donc là c'est parce que je le sens comme ça, je fonctionne beaucoup à l'intuition et à l'implication.

-\*2\_q4

Du coup je brise le schéma... mon mauvais repère c'est pôle emploi, les gens de pôle emploi se sont des interfaces froides, on est des numéros d'identifiant on est des pointages on est des trucs et on oublie que derrière il y a un homme, c'est remettre de l'humanité, moi je le ressens comme ça, alors ça ça peut aller vers un style, les anciens soixante huitaires qui a un moment donné devenaient des accompagnateurs parce que leur capital c'était leur expérience, ce sont des gens qui avaient été dans la drogue on les retrouvait au premier plan pour aller s'occuper de gens... Les gens qui avaient connu une vie de débauche voir même qui avaient été dans la prostitution, ça c'est déjà vu dans le milieu du social. Voilà donc on est un peu sur ce style là, un peu où le capital serait important voir même ... Moi paradoxalement à ce que je dis j'ai eu envie de faire ce métier, y a un gars à pôle emploi Bellefontaine, moi j'habitais à

Portet, à l'époque y avait pas de pôle emploi à Portet, ce gars là je le trouvais singulier, je le trouvais... il s'adaptait à chaque personne et je le trouvais humain, quand on avait des dames qu'on sentait que c'était une espèce de secrétaire amélioré ou d'agent administrative amélioré on se sentait pas du tout, les qualités que je parlais, l'empathie, un petit peu de congruence, c'est-à-dire en gros être en phase, on a l'impression qu'on est traité comme un numéro, et c'est ça pôle emploi, donc du coup je me suis toujours dit que moi je mettrais l'humain et montrer qu'à un moment donné, là je parle où j'étais chez carrefour, j'étais au bord du burn out ou j'ai dit j'arrête et le directeur de carrefour m'a dit monsieur si vous arrêtez vous démissionné j'ai dit non, donc voilà je suis en train de raconter un période qui est pas glorieuse mais je montre à la personne en face que moi aussi j'ai traversé... alors y a d'autre épisodes où je parle quand j'étais demandeur d'emploi pour montrer qu'à un moment donné y a pas cette table on est tous pareil, y a que des situations qui se ressemblent et pour leur montrer qu'on est humain et pour leur montrer que c'est pas forcément un technicien un peu hermétique que l'on a en face, ce qui est le cas quelque fois avec de la courtoisie factice avec un parler très... en plus je trouve le fait que je bégaie des fois sur la vidéo ça me rend un peu plus accessible, ce qui n'empêche pas l'efficacité.

-\*2\_q5

Je vous parle de quelqu'un qui est comme vous madame, qui a réussi. Là je suis limite déontologique c'est-à-dire en gros je raconte quelque chose avec un jugement je décris, je parle de quelqu'un qui a un look de clochard, qui sent pas bon, je suis en train, je me rend pas compte qu'à un moment donné je suis en train de parler de quelqu'un à qui je vais donner la candidature, j'aurais pu m'abstenir de dire ça. Mais le problème c'est que si on est toujours dans la retenue, moi quand je me vois je suis singulier, je vois que je bégaie beaucoup, donc du coup la singularité n'a pas que du bon on passe le pied de l'autre côté de la ligne dans la mesure ou des fois je suis pas dans le langage très rigide comme le fond mes collègues, très consit mais par contre je suis dans un langage imagé où je montre que je suis impliqué. Donc d'une part je dis ce monsieur il était comme vous avant donc ça arrive qu'on réussisse mais je dis en même temps je te montre de là où je pars, donc en gros je dévoile tout, c'est la même histoire que le haut-parleur c'est je ne te cache rien, je vais t'expliquer, je vais te montrer mes sources donc le gars qu'on va appeler c'est un gars que j'ai accompagné, je lui dit tout, je déroule. Je le sens comme ça.

-\*2\_q6

Ça veut dire oula je sens que faut la laissé parler, je me mets en retrait, et là à ce moment-là je sens que j'ai trop parlé. C'est pour laisser la place au bénéficiaire. Là je me prémunie contre moi-même, de ce côté volubile que je peux avoir des fois, c'est-à-dire ce flot de parole qui des fois peut, même moi ça me gêne quand je m'entends. C'est une position de retrait rapide, ça veut dire vite je te laisse la place, parce que j'ai peut-être oublié de lui laisser.

-\*2\_q7

Ça fait partie de la base, là je suis en train de parler de chose statutaire, c'est-à-dire en gros demandeur d'emploi. Alors après y a un minimum de base que l'on est censé connaitre, se socle il change tout le temps, on sait pas tout et puis ça change tous et puis ça change tous le temps. Des fois y a un truc qu'on croit savoir et puis l'autre jour je me suis levé j'ai dit quand on démissionne y a toujours pas droit... ? Ce socle là ça fait partie d'un capital nécessaire que l'on doit avoir, la connaissance institutionnelle, savoir qu'est-ce que ça veut dire quand on est bénéficiaire du RSA , qu'est-ce que ça veut dire quand on est au ASS enfin bon, après c'est une connaissance minimum, après on est pas censé tous savoir. Chaque personne... se serait marrant dans le cadre d'une enquête de demander aux personnes comment ils ont constitué leur capital, on verrait que quelqu'un qui a jamais été demandeur d'emploi il sait différemment soit parce qu'il l'on jamais vu ou vu à la télé, ou parce qu'ils ont des copains. Quand on a quelqu'un en face comme moi on sait pas ce qu'elle a fait d'où elle vient, et on a chacun un capital particulier. Y a une façon subjective d'avoir construit son capital connaissance, et une façon objective qui est celle marqué dans toute les plaquettes pôle emploi ou dans tous les cahiers des charges.

-\*3\_q1

Oui des fois je passe du coq à l'âne, je suis dans le volume de parole, je me sens impliqué ça me rassure. Je me sens bégaiiller mais je m'en fou, je cherche pas la forme et c'est peut-être pour ça que je vais pas la chercher parce que je la maîtrise pas, je fais un style qui est bien à moi, qui est bien singulier et je pense qu'au royaume des accompagnateur je suis marqué par ma singularité, je suis pas quelqu'un qui est forcément dans la forme par contre heureusement qu'en contrepartie j'ai mes résultats, j'ai mon efficacité, j'ai une certaine reconnaissance par mes pairs.

-\*3\_q2

On voit qui a un jour sur les trois ou je suis hyper marqué, alors en dehors du côté esthétique de l'image sa montre que y a des fois on est plus disposer que d'autre, puis y a tout un tas de paramètre qui font que c'est jamais la même chose, ça dépend de nous, ça dépend de ce qui s'est passé en famille, ça dépend dans qu'elle période on est, ça dépend si on a des soucis, ça dépend comment sont les personnes, et exactement pareil pour les personnes, donc tout un tas de paramètre qui fait qu'à un moment donné au-delà de critère objectif y a tout un tas d'aléa qui fait que les entretiens sont des moments uniques qui sont pas forcément réussies. La je donne le change à chaque fois, ce qu'on oublie dans ce métier c'est que des fois quand on sait qu'on a une personne, y a que nous qui savons ou est ce qu'on en est avec la personne et la difficulté que l'on éprouve avec cette personne, ça ça se voit pas ou alors ça se traduit quand à un moment on tourne en rond mais ce qu'on dit pas suffisamment dans ce métier c'est que chaque entretien on se doit un niveau d'efficacité, des fois on a pas envie, des fois on a épuiser tout les recours avec cette personne et ça ça se voit pas, le doute, après ça peut être lié à des moment de fatigues. C'est à dire en gros notre propre doute, c'est là qu'on remet les manteaux avec les épauettes, on fait comme si, alors qu'à l'intérieur tout est en ruine.

-\*3\_q3

Oui que je bégaijais, que des fois je passe du coq à l'âne, que j'avais un discours parfois un peu décousu. Renvoie à l'image de bricolo de l'insertion qui n'est pas dans la forme un peu, voilà je me vois un peu comme ça, mais le mec il y va, il sort du résultat et il est reconnu par ses pairs, après je trouve que la forme est importante pour mes collègues, et les gens se saisissent de la forme, ce que l'on renvoie, des beaux habit, des beaux machins, un discours très rodé, très stéréotypé, peut être que moi je ne fais pas ça parce que je ne sais pas le faire je l'avoue et peut être c'est pour ça qu'en contrepartie je contrebalance dans l'efficacité. On a des gens qui ont des discours qui rime à rien, qui ont pas de billes, y a j'espère que vous allez réussir, mais en contrepartie qu'est-ce que vous faites pour moi rien parce qu'en faites il peut pas faire quelque chose pour toi et moi justement j'investis ce côté là c'est-à-dire cette forme que je n'ai pas je la contrebalance, bon parce qu'après je suis hyper curieux, j'ai pas mal de fond.

-\*3\_q4

Je m'aperçois que la caméra je sais pas l'oublier plus après. D'ailleurs je dis jamais non je suis quelqu'un d'assez volontaire, mais là je sais que j'ai un problème avec mon image, avec ce qu'elle renvoie surtout quand je bégaie. J'ai passé le cap et je trouve que c'est bien, c'est constructif, et ça permet peut être inconsciemment de... on devrait le faire plus souvent.

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	1
<b>Partie 1 : Contexte de la situation professionnelle</b> .....	3
1 Un point sur le bassin de l'emploi.....	3
2. Cépière formation.....	4
2.1 présentation des actions de Cépière.....	4
2.2 Le pôle ressource emploi (PRE).....	5
3. Les missions de stage.....	7
<b>Partie 2 : Théorie et problématique professionnelle</b> .....	9
1. L'accompagnement.....	9
1.1 Comprendre ce qu'est l'accompagnement.....	9
1.1.1 L'émergence de ce terme.....	9
1.1.2 Les caractéristiques de l'accompagnement.....	10
1.1.3 Une définition générale de ce terme.....	12
1.2 Les différents types d'accompagnement.....	12
2. la compétence : un processus complexe.....	15
2.1 Un concept aux limites floues .....	16
2.1.2 La différence entre compétence et capacité.....	16
2.1.3 Le concept de compétence collective.....	17
2.2 Les composantes de la compétence.....	18
3. Les représentations professionnelles.....	22
3.1 Un point sur les représentations sociales.....	22
3.1.1 Un terme difficile à définir .....	22
3.1.2 Deux approches existantes .....	23
3.2 Des représentations sociales aux représentations professionnelles.....	24
3.2.1 Définition du terme.....	24
3.2.2 Les caractéristiques des représentations professionnelles.....	25
3.2.3 Les fonctions des représentations professionnelles.....	25

4. Éléments de problématisation.....	26
<b>Partie 3 : La phase empirique de la recherche.....</b>	<b>28</b>
1. Méthodologie de recherche.....	28
1.1 La population concernée.....	28
1.2 Le recueil de données.....	28
1.2.1 L'observation.....	28
1.2.1.1 L'observation par le chercheur.....	28
1.2.1.2 l'observation par le film.....	30
1.2.2 Les entretiens d'auto-confrontation.....	32
1.3 Traitement et analyse des données.....	34
1.3.1 L'analyse de contenu manuelle.....	34
1.3.2 La méthode Alceste.....	35
1.3.3 Le test du Khi-deux.....	35
2. Analyse des données.....	36
2.1 Analyse par la méthode Alceste.....	36
2.2 Analyse manuelle.....	41
2.2.1 Analyse globale : les points convergents.....	41
2.2.2 Analyse par entretien : les points divergents.....	43
3. Discussion générale.....	45
3.1 Les résultats de l'analyse.....	46
3.2 La mise en parallèle avec les fiches métiers.....	48
3.3 Les limites de la recherche.....	51
3.3.1 l'échantillon.....	51
3.3.2 Les limites de la méthodologie de recherche.....	51
<b>Partie 4 : Mon développement professionnel.....</b>	<b>53</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>56</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>58</b>
<b>Tables des annexes.....</b>	<b>60</b>
<b>Table des matières.....</b>	<b>80</b>

**Résumé :**

Nous avons effectué notre stage au Pôle Ressource Emploi de Cépière Formation à un poste de conseiller en insertion professionnelle. Nous nous sommes intéressé pour ce mémoire aux compétences que mobilisent les conseillers durant un entretien individuel puis nous avons fait une comparaison des compétences que nous avons ressorti de notre analyse et celles inscrites sur la fiche métier des conseillers en insertion professionnelle. Pour mener à bien cette recherche nous nous sommes appuyé sur la théorie de l'accompagnement ainsi que sur les concepts de compétences et de représentations professionnelles. Nous avons mené des entretiens d'auto-confrontation auprès de trois conseillers de Cépière Formation, pour cela nous avons filmé chacun des conseillers deux fois. Nous nous sommes ensuite basé sur ces films pour réaliser nos entretiens d'auto confrontation.

Cette recherche nous a permis de constater la présence de compétences communes mais aussi de compétences singulières aux trois conseillers observés.

La mise en parallèle avec la fiche métier nous a permis de constater que cette dernière ne permettait pas d'avoir une représentation claire et précise du métier de CIP.

**Mots-clés :** Accompagnement, compétences, conseillers en insertion professionnelle, entretiens individuels.

**Summary :**

We performed the training at the Employment Resources Center of Cépière formation as a occupational integration advisor position. For this dissertation, we focused our concern on the advisor skills used for an individual interview, then, we compared those analysed skills to the ones written on the occupational integration advisor form. In order to complete successfully this investigation, he leaned on the support theory along with skills conceptions and professional representations. We leaded some face to face interviews with three Cépière Formation advisor, for that matter we recorded each advisor twice.

Then, we leaned on those records to realize our own face to face interviews.

This research showed us a common skill presence, balanced with singular skills for each advisor though.

The comparison with the job form permitted us to find out that thefore this form couldn't help us to a have a clear and precise representation of the Occupational Integration Advisor.

**Keywords:** support, skills, Occupational Integration Advisor, individual interviews.