



## Fiches repères

# Concepts et points méthodologiques et productions des journées professionnelles AIO / SPO

**CIBC Sud Aquitaine pour le GIP ALFA CENTRE**

**« LE 1<sup>ER</sup> ENTRETEN AIO : CULTURE ET PRINCIPES D'ACTION COMMUNS »**

**Juin 2013**

## **FICHES REPERES : APPROFONDIR LES PRINCIPES ..... 3**

FICHE REPERE N°1 : SPECIFICITE DU CHAMP DE L'ORIENTATION ..... 4

FICHE REPERE N°2 : DEUX PRINCIPES FONDAMENTAUX POUR METTRE L'INDIVIDU AU "CENTRE DE SON ORIENTATION" ..... 5

FICHE REPERE N°3 : LES POSTURES PROFESSIONNELLES DANS L'ENTRETIEN..... 7

FICHE REPERE N°4 : SAVOIR ECOUTER ET QUESTIONNER UNE SITUATION ..... 10

FICHE REPERE N°5 : COMMENT POSER LE CADRE DANS LE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AIO, QUELLES INFORMATIONS A TRANSMETTRE ? 13

FICHE REPERE N°6: COMPRENDRE SA PRATIQUES D'ORIENTATION : QUESTIONNER LE CONTEXTE SOCIETAL ET SA VISION POLITIQUE ET ETHIQUE ..... 15

## **LES PRODUCTIONS : GROUPES DE FORMATION TOURS ORLEANS ET CHATEAUROUX ..... 20**

FICHE REPERE N°7 : LES ATTENTES DES GROUPES DES TROIS JOURNEES PROFESSIONNELLES ..... 21

FICHE REPERE N°8 : LES SITUATIONS DE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AIO COMPLEXES..... 27

FICHE REPERE N°9 : ANALYSE DE PRATIQUE DE SITUATIONS DE 1<sup>ER</sup> ACCUEIL COMPLEXES..... 31

FICHE REPERE N°10 : LES CONTOURS DE L'ENTRETIEN AIO EN STRUCTURE SPO ..... 39

FICHE REPERE N°11 : CARTOGRAPHIE DES RESSOURCES SPECIFIQUES AU TERRITOIRE ..... 40

FICHE REPERE N°12 : DISCOURS INTRODUCTIFS ET EVALUATIONS FINALES PAR TERRITOIRE ..... 41

**TOUS LES ELEMENTS DE CE GUIDE ONT ETE CONSTRUITS DANS LES TEMPS DE FORMATION ET D'ANALYSE DE PRATIQUES AVEC LES PARTICIPANTS AUX JOURNEES PROFESSIONNELLES SUR LE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AIO DES STRUCTURES SPO DE LA REGION CENTRE. NOUS LES REMERCIONS VIVEMENT DE LEUR ENGAGEMENT DANS CETTE ELABORATION COLLECTIVE.**

# FICHES REPERES : APPROFONDIR LES PRINCIPES

## **FICHE REPERE N°1 : SPECIFICITE DU CHAMP DE L'ORIENTATION**

---

La multiplicité des lieux délivrant un service d'orientation pose des questions de lisibilité et d'accessibilité au service, également une diversité des approches proposées.

Pour clarifier le service à rendre A. Chauvet<sup>1</sup> identifie un ensemble de principes, véritables points de repères sur les conditions de mise en œuvre et de réussite, facilitant une offre de services homogène.

### **UNE FINALITE**

**Faciliter pour l'utilisateur une décision d'orientation éclairée et fondée ce qui implique :**

- de permettre une analyse approfondie de sa situation
- d'identifier un objectif ou une finalité professionnelle prenant en compte ses souhaits personnels, ses ressources, ses contraintes et la réalité de l'environnement socio-économique (notamment par la mise à disposition d'informations adaptées)
- de formaliser les étapes et les conditions nécessaires à sa mise en œuvre

*Ce service doit lui permettre d'acquérir des repères et des savoirs-faire **transposables** dans toute situation ultérieure de transition professionnelle.*

### **DES PRINCIPES DE DELIVRANCE**

- Une approche individualisée (le service est centré sur un usager pris en compte dans sa singularité),
- Une approche systémique et globale : le service prend en compte la multiplicité des facteurs en jeu (aspects individuels et situationnels, environnement socio-économique),
- Une relation : il ne s'agit pas uniquement de délivrer des informations et des conseils mais de permettre un échange dans une perspective collaborative (l'utilisateur est associé),
- Une médiation (face à la complexité des informations, le professionnel contribue à faciliter l'appropriation et l'usage de données à disposition).

### **UNE POSTURE**

- Un objectif de neutralité,
- L'absence de jugement,
- Le respect du point de vue de la personne,
- La prise en compte du cadre de référence de la personne,
- La recherche de l'implication de la personne et du développement de son autonomie.
- Un professionnalisme spécifique

### **UN PROFESSIONNALISME SPECIFIQUE**

- Mise à disposition d'informations de qualité,
- Utilisation de démarches fondées,
- Professionnalisation permanente.

**Un service dans le champ de l'orientation doit permettre d'articuler :**

- Mise à disposition de ressources (information, outils, réseaux),
- La médiation de ces ressources pour les rendre compréhensibles et utilisables par l'utilisateur dans sa situation,
- La prise en compte de tous les paramètres de choix (intrinsèques à la personne, relatifs à sa situation, relatifs aux perspectives de réussite de son projet...).

---

<sup>1</sup> Dossier thématiques (février 2011) Accueil, information, orientation, accompagnement et prescription : accompagner les personnes vers la qualification professionnelle pour l'emploi durable. CPRDFP Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles.

## FICHE REPERE N°2 : DEUX PRINCIPES FONDAMENTAUX POUR METTRE L'INDIVIDU AU "CENTRE DE SON ORIENTATION"

### 1. LA DEMARCHE « CENTREE SUR LA PERSONNE » PRESUPPOSE UNE ATTITUDE DE SUSPENSION RADICALE DE TOUTE INTERPRETATION

Petit exercice pour prendre conscience de notre propension à l'interprétation et de l'opacité du sens du langage quand on s'exprime.

Qu'est-ce qui est dit dans ce qui est écrit dans cette phrase exprimée par un professionnel de l'AIO du Service Public de l'Orientation ?

**« De toutes les façons, c'est difficile de réussir un premier entretien AIO. »**

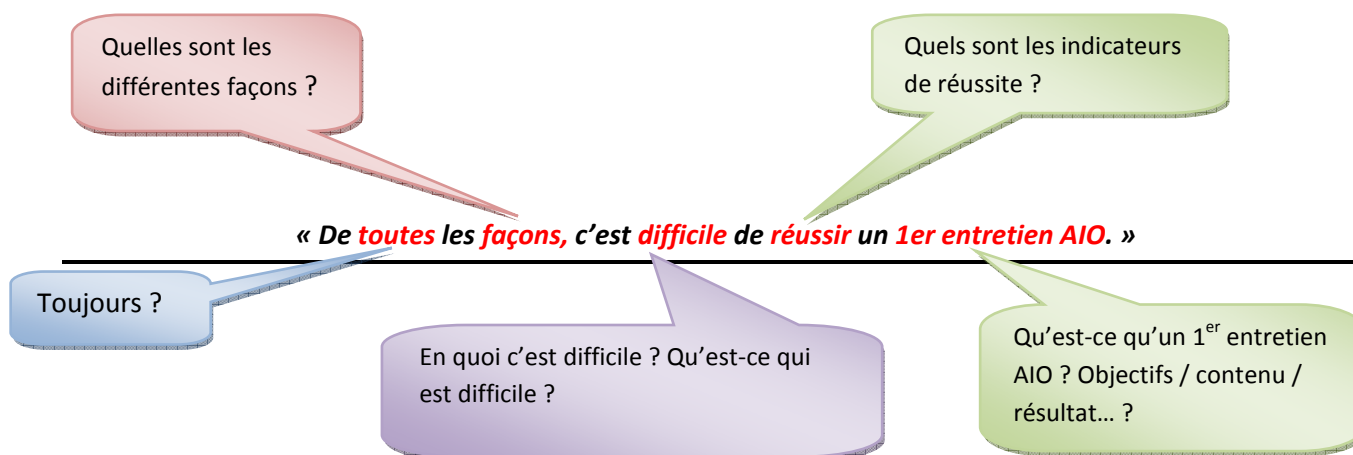
#### Brainstorming : les réponses du groupe :

1. C'est insupportable
2. Il a un problème de confiance en soi
3. Il n'a pas de compétences
4. Il est stressé

#### Niveau d'interprétation de la réponse :

1. Il dit « difficile »
2. Il ne le dit pas (c'est une interprétation)
3. Ou au contraire, il est très compétent (ne parle pas d'échec, il peut réussir malgré la difficulté)
4. Il ne le dit pas (c'est une interprétation)

Quels sont les mots implicites à questionner pour comprendre ce que dit ce professionnel ?



On parle très souvent de manière implicite, source d'erreur d'interprétation → Travailler sur cette évocation est d'un grand intérêt :

- On ne sait pas s'il s'agit d'une difficulté ou au contraire quelque chose de réussi malgré la difficulté,
- On ne sait pas si plusieurs façons ont été tentées et lesquelles,

- Il peut être intéressant pour le professionnel de creuser une situation où le 1<sup>er</sup> entretien accueil était réussi afin d'identifier les critères de réussite et les actes professionnels pertinents,
- Questionner les craintes réelles et imaginées et les travailler à partir d'un tableau critérié.

## 2. LA DEMARCHE « CENTREE SUR LA PERSONNE » SUPPOSE DE NE PAS DONNER LES SOLUTIONS MAIS D'EXPLICITER LA SITUATION

Des points de vue de participants de la journée professionnelle de Tours :

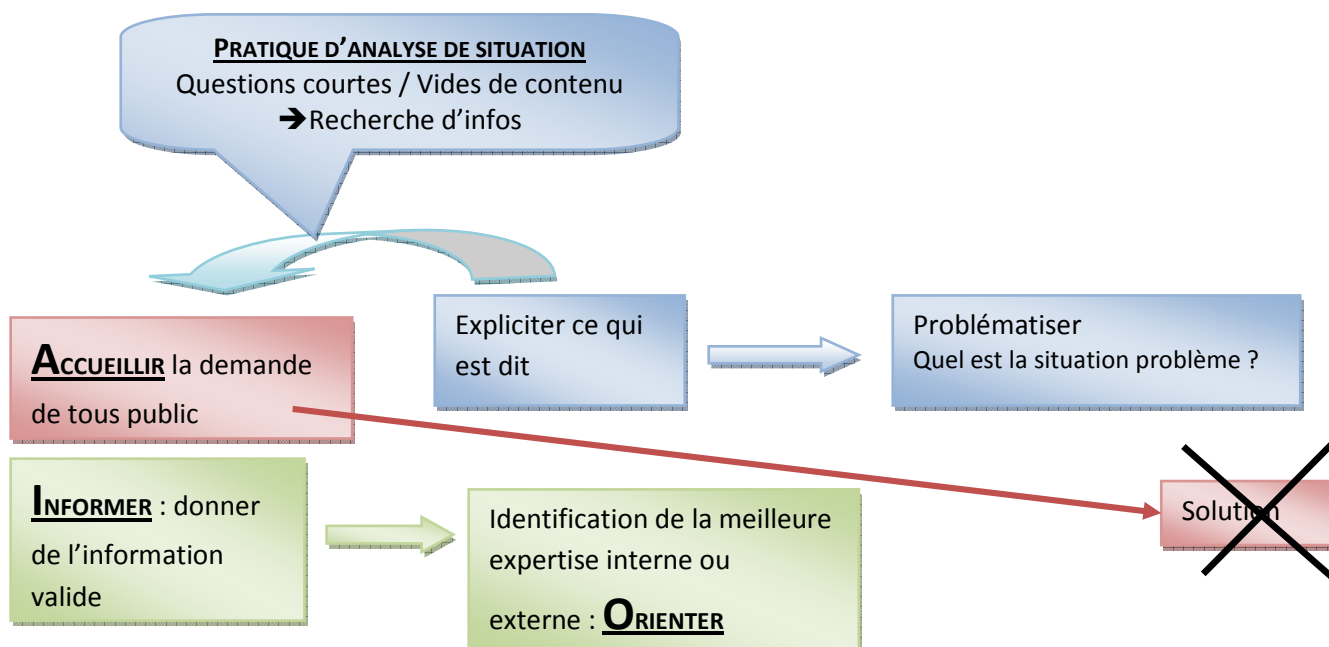
*« Ils viennent avec une demande mais souvent en creusant un peu on découvre d'autres besoins ou des étapes intermédiaires plus urgentes ».*

*« Parfois ils viennent avec une demande irréalisable ». « Il est complexe de mener l'entretien quand il n'y a pas de solution à sa demande. Comment être « aidant » malgré tout? »*

Si nous ne visons pas « la » solution mais le « plus petit pas d'après », l'entretien devient aidant.

Un changement de posture est indispensable. A la posture d'expertise (donner la solution), on va substituer la posture dite « centrée sur la personne ». On privilégie alors le questionnement d'explicitation pour que la personne comprenne mieux sa situation et identifie la plus petite action qu'elle pourrait faire pour avancer ou faire bouger cette situation. Orienter consiste à définir l'expertise utile pour mettre en œuvre ce « petit pas »

Le concept du « petit pas » : c'est une action accessible, qui a du sens et de la valeur pour la personne et qui produit du changement.



## FICHE REPERE N°3 : LES POSTURES PROFESSIONNELLES DANS L'ENTRETIEN

---

### 1. Les deux grandes postures en Orientation

Les pratiques de formation sont aujourd'hui organisées autour de deux grandes catégories.

✚ Des **pratiques " d'expertise "** centrées sur les compétences du conseiller à définir la " meilleure solution " au regard de son analyse des éléments de situation apportés par le bénéficiaire. Deux entrées sont privilégiées : l'entrée par la personne (Evaluation de ses motivations, ses freins et ressources, caractéristiques personnelles et professionnelles, ses désirs...), l'entrée par l'environnement (Transfert d'informations sur le contexte économique, les métiers en tension, les emplois accessibles, les méthodologies de recherche d'emploi...). L'acte de conseil s'organise autour de l'utilisation d'outils de mesure objectifs (tests), l'entretien de diagnostic de situation et l'exploration de l'environnement, l'analyse de l'expérience et de l'histoire de vie dans un objectif de clarification du sens des différentes orientations prises et à prendre. L'acte de conseil, au regard de ces différents éléments consiste à " **donner le meilleur conseil** ", aider à la décision et définir le plan d'action.

✚ Des **pratiques " centrées sur le bénéficiaire "** où les compétences développées par les conseillers sont essentiellement des méthodologies de questionnement amenant la personne à " questionner sa situation ". L'entrée privilégiée de ce type de pratique est " l'entrée par la situation de la personne ". Ces praticiens placent leur expertise sur l'art de questionner et non la compétence à trouver des solutions, sur le transfert d'outils de réflexion et non l'analyse et l'interprétation, opérant ainsi un déplacement du lieu d'analyse et de compréhension du conseiller vers le bénéficiaire. L'objectif de ces pratiques est d'outiller le bénéficiaire d'une démarche intellectuelle (hiérarchiser, comparer, définir des indicateurs, repérer des constances, distinguer les faits des points de vue, définir des possibles et des alternatives...) pour l'amener faire évoluer ses représentations du lui-même et du monde et à prendre des décisions éclairées en accord avec son nouveau mode de perception. En ce sens le conseiller est moins sur " le donner des conseils " que sur " **le Tenir Conseil** ", au sens de A. Lhotellier, 2003<sup>2</sup> : « le conseil est un délibéré pour un agir sensé », une co-construction du sens d'une situation unique pour produire des actions qui aient du sens pour la personne.

---

<sup>2</sup> Lhotellier, A. (2003). L'accompagnement : Tenir conseil. *Carriérologie*, 1, 2, 25-65. Lhotellier, A. (1975). La radicalisation du conseil psychologique. *Bulletin de psychologie*. 29, 597-605. Lhotellier, A. (2000). L'acte de tenir conseil. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29, 1, 27-50.

## 2. La posture traduite en actes professionnels

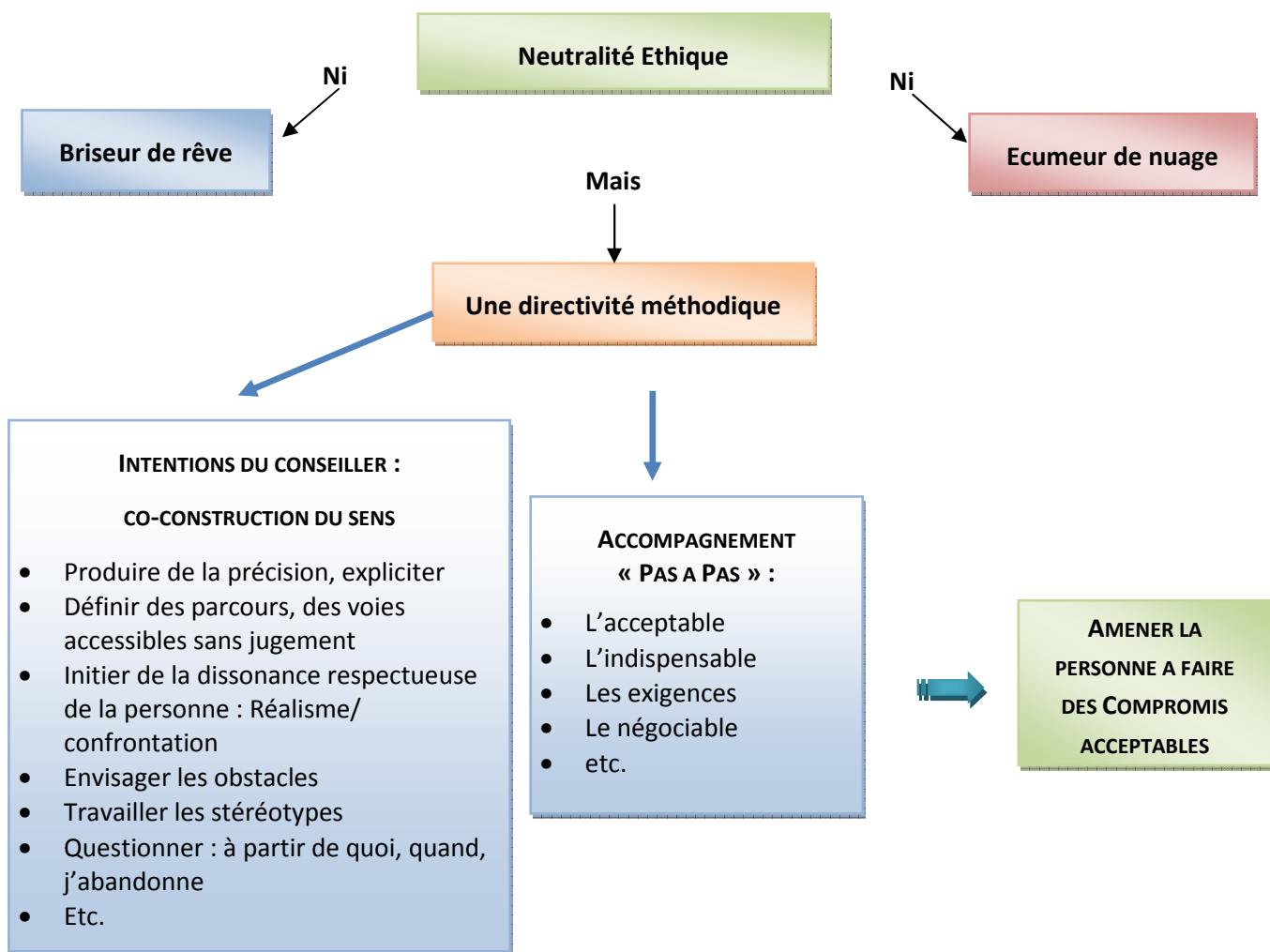
<i>PRATIQUE D'EXPERTISE « DONNER DES CONSEILS »</i>	<i>PRATIQUE CENTREE SUR INDIVIDU « TENIR CONSEIL »</i>
<i>Diagnostic, par le professionnel, de l'erreur, de l'écart entre ses réalisations et les attendus</i>	<i>Analyse de la situation : permettre à la personne d'y voir plus clair et de déterminer par elle-même : son problème et ses moyens d'action</i>
<i>Pratique de l'analyse Et donner les solutions</i>	<i>Pratique du questionnement Créer du mouvement dans les représentations</i>
<i>Professionnel expert des solutions Pratique du « trouver des solutions »</i>	<i>Professionnel expert du questionnement Pratique du « questionner la question » (problématiser)</i>
<i>La meilleure solution</i>	<i>La solution de la personne qui ait du sens et de la valeur pour elle, qui soit accessible.</i>
<i>L'objet de travail est « ce que pense le professionnel »</i>	<i>L'objet de travail est ce que dit et pense la personne. Sa lecture de sa situation de son environnement et des possibles</i>
<i>Les résultats</i>	<i>Les processus</i>
<i>Le pourquoi</i>	<i>Le comment</i>
<i>Posture d'influence : amener la personne à la solution pertinente du conseiller</i>	<i>Posture d'influence : amener la personne à tenir compte de tous les éléments du problème sans orienter sa décision</i>
<i>La solution immédiate (objectifs à court terme)</i>	<i>La capacité à trouver des solutions (finalité à long terme : émancipation - autonomie)</i>
<i>Professionnel qui possède le savoir La personne possède le problème</i>	<i>La personne qui possède le savoir la concernant Le professionnel possède les méthodologies d'accompagnement</i>
<i>Produire des solutions et des démarches (du résultat mesurable)</i>	<i>Produire du pouvoir d'action. Construire sa connaissance</i>
<i>Individu adaptable</i>	<i>Individu stratégique</i>
<i>L'évaluation diagnostique</i>	<i>L'autoévaluation</i>

Les caractéristiques des postures professionnelles repérées par la recherche sur les bilans de compétences Doublet, M-H. (2006)



### 3. Posture – distance relationnelle – neutralité

La posture du Tenir Conseil convoque une neutralité dans la relation. C'est une posture éthique très directive et peu naturelle. On ne peut pas être totalement neutre, fondamentalement nos métiers produisent du changement nous sommes dans une relation d'influence. Nous tendons à la neutralité ce qui nous demande du contrôle de soi et du questionnement permanent.



## **FICHE REPERE N°4 : SAVOIR ECOUTER ET QUESTIONNER UNE SITUATION**

---

### **Difficultés méthodologiques du questionnement**

Il existe un écart important entre ce que l'on peut expliquer spontanément sur son action professionnelle ou personnelle, et ce que l'on fait effectivement. Autrement dit :

***Ce qu'une personne dit de ce qu'elle fait et comment elle le fait, est toujours éloigné de la réalité de son action.***

C'est une constance dans tous les métiers, une partie de « l'agir professionnel » n'est pas conscientisé. On fait, on réussit ou on échoue, sans savoir très exactement pourquoi, ni comment. On n'a pas besoin de comprendre pour agir. Principe élaboré dès 1976 par Jean Piaget concernant le développement de l'enfant : *« l'action est une forme de connaissance autonome. »*

Cette réalité est généralisée à toute forme de discours sur du vécu. Lorsque une personne expose une situation problème ou une demande, le même phénomène apparaît : ce qu'elle dit de sa situation est éloigné de sa réalité. C'est une des origines du besoin d'accompagnement et de conseil. Pour les professionnels de l'accueil et du conseil cela pose un réel problème méthodologique :

***Comment je peux aider la personne, sans l'influencer, à découvrir ce qu'elle seule sait, mais n'y a pas accès ?***

Quand celui-là même qui agit n'a pas conscience du déroulé de ses actions mentales et matérielles, comment techniquement créer de la prise de conscience ? Nous avons une habitude d'expertise : analyser et transmettre à la personne le savoir sur elle-même, nous sommes dans l'obligation de changement de posture.

### **Comment fait-on ? Entretien d'explicitation : savoir écouter et questionner**

La méthodologie de l'entretien d'explicitation présuppose une attitude de suspension radicale de toute interprétation au cours du recueil d'informations.

L'entretien d'explicitation requière une écoute spécifique qui permettra un guidage actif du discours de la personne :

**QUOI QUESTIONNER POUR PERMETTRE LA PRISE DE CONSCIENCE DE LA PART IMPLICITE ET NON CONSCIENTISEE ?**

**LES QUESTIONS QUI SUIVENT SONT A ADAPTER A UNE SITUATION DE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AIO ET DOIVENT FAIRE L'OBJET D'UN**

**TRAVAIL COLLECTIF AVEC LES PROFESSIONNELS CONCERNES..**

## REGLES DE QUESTIONNEMENT DEFINIES PAR PIERRE VERMERSCH

A EVITER	A PRIVILEGIER
<p>Tout ce qui peut entraîner des <b>justifications</b>, des <b>rationalisations</b>, des <b>reconstructions à posteriori</b> c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La question « <i>pourquoi ?</i> »</li> <li>- Toutes les questions introduisant la causalité qui amènent la personne à se justifier</li> <li>- Les questions génériques (trop générales)</li> <li>- Les questions à choix « <i>c'est ça ou plutôt ça ?</i> »</li> <li>- Les questions longues introduisant un contenu</li> <li>- Les questions amenant à exprimer un point de vue</li> </ul> <p>Des <b>formulations négatives</b> et induire que peut-être cela ne va pas aller plus loin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Est-ce que vous ne pouvez pas essayer de retrouver...</i> »</li> </ul> <p><b>Nommer</b> ce que nous cherchons à éviter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>N'ayez pas peur...</i> »</li> </ul> <p><b>Partir avec un critère exigeant dès le départ</b> : le « <i>précisément</i> » qui crée un défi pour la mémoire. Plus judicieux de guider progressivement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Vous allez essayer de laisser venir de ce que vous avez fait...</i> »</li> <li>- « <i>Je voudrais que tu retrouves précisément ce que tu faisais à ce moment-là</i> »</li> </ul> <p>Des <b>formulations trop complexes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>On va parler de la façon dont tu as procédé l'autre jour pour résoudre l'exercice. Ce que je te propose c'est de retracer l'ensemble et puis, si dans ce que tu racontes, il y a quelque chose que tu ne sais pas très bien expliquer, on essaiera de creuser ce que tu n'arrives pas bien à expliquer</i> »</li> </ul> <p>Poser <b>trop de questions en même temps</b></p> <p><b>L'absence de guidage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Allez Antoine, tu peux y aller</i> »</li> </ul>	<p>Tout ce qui permet de faire <b>préciser l'action</b>, les <b>prélèvements d'informations</b> utiles à l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La description chronologique (« <i>Par quoi avez-vous commencé ?</i> »)</li> <li>- Des questions courtes favorisant la poursuite de l'évocation (« <i>et ensuite... ?</i> », « <i>Et à ce moment-là ?</i> ») qui sont plus des incitations à poursuivre.</li> <li>- La question « <i>comment ?</i> »</li> <li>- Des questions favorisant la description (dimension spatiale, contexte...)</li> <li>- Les questions « vides de contenu » (courtes et sans informations)</li> </ul> <p>Des <b>formulations directes et positives</b> sous-entendu décrivant une action à faire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Etes-vous d'accord pour que l'on aille plus loin ?</i> »</li> <li>- « <i>Je vous propose, si vous êtes d'accord de reprendre ce point plus en détail ?</i> »</li> <li>- « <i>Je n'ai pas complètement compris comment vous vous y prenez, seriez-vous d'accord pour le reprendre de manière plus détaillée ?</i> »</li> <li>- « <i>Cela m'intéresse de savoir comment vous avez fait pour réaliser cette activité. Est-ce que vous voulez bien que je vous pose des questions. Cela pourrait vous aider aussi à comprendre ce que vous avez fait. Etes-vous d'accord ?</i> »</li> </ul> <p>Avec en <b>complément</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <i>Vous avez la possibilité de vous arrêter quand vous voulez, sans avoir à vous justifier</i> »</li> </ul> <p>Quand vous proposez, ce n'est pas un ordre. Cela laisse à l'autre la possibilité d'exprimer son désaccord éventuel</p>



**! : Ne pas prendre les formulations à éviter comme des interdits.**

Les difficultés signalées sont les plus courantes, les plus observées lorsqu'on est débutant.

Nous avons tous un jour débuté et c'est en pratiquant que nous nous améliorons.

## QUELQUES EXEMPLES CONCRETS

*Comment ça commence ?*

*Par quoi vous commencez ?*

*La 1<sup>ère</sup> chose dont vous vous souvenez ?*

*Après ?*

*Et ensuite ?*

Questions  
chronologiques

*Comment vous vous y êtes pris ?*

*Quand vous faites ça qu'est-ce que vous faites ?*

*Quelle est la première chose que vous faites ?*

*Au moment où... comment vous faites ?*

Questions sur les  
procédures

*Sur quelles informations vous vous appuyez pour décider ?*

*A quoi (comment) vous savez que c'est comme cela qu'il faut faire ?*

*Comment vous faites pour vérifier que vous avez fini ?*

*A quoi êtes-vous attentif ?*

*Comment savez-vous que ?*

*Qu'avez-vous perçu qui vous amène à dire que... ?*

Questions sur les  
prises  
d'informations

*Et quand ce n'est pas intéressant c'est comment ?*

*Et pour vous quand c'est bien c'est comment ? »*

Relancer les jugements de  
valeur pour aider à définir les  
critères d'appréciation

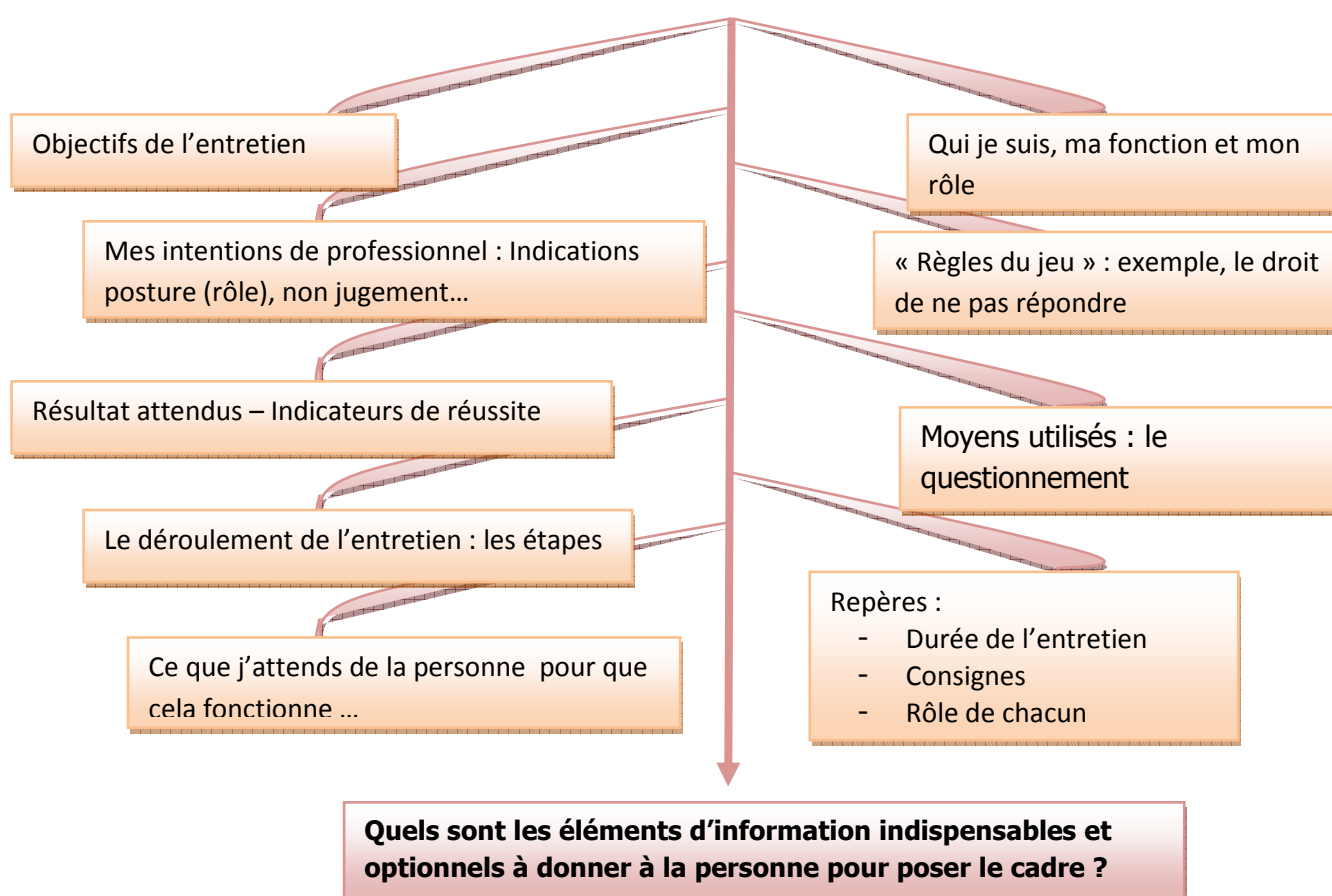
## FICHE REPERE N°5 : COMMENT POSER LE CADRE DANS LE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AIO, QUELLES INFORMATIONS A TRANSMETTRE ?

### 1. Le cadre construit de l'engagement<sup>3</sup>

Poser le cadre consiste créer de l'engagement. Les personnes s'engagent en connaissance de cause (différent de l'adhésion) à certaines conditions :

- **Qu'elles aient compris** (ce qu'il aura à faire)
- **Qu'elles soient d'accord** (avec la méthode proposée qui leur semble accessible)
- **Qu'elles en soient satisfaites** (qu'elles en perçoivent le gain pour elle)

### 2. Les éléments du cadre des 1<sup>er</sup> entretien AIO



<sup>3</sup> Cadre et méthode garantissent l'équité de service : « Ce ne sont pas des carcans mais des "anti-habitudes" »  
Alexandre Lhotellier

### 3. Votre définition personnelle du cadre

Ces éléments doivent faire l'objet d'un travail individuel pour devenir opérationnels dans notre pratique d'entretien AIO.

Nous vous proposons de construire votre propre pratique de « poser le cadre » à partir du tableau critérié :

INFORMATIONS A TRANSMETTRE POUR POSER LE CADRE DE L'ENTRETIEN	HIERARCHISATION DU PLUS (1) AU MOINS IMPORTANT (N) POUR MOI	INDISPENSABLE UNE X DEVANT LES INFORMATIONS INDISPENSABLES	COMMENT : CE QUE JE DIS	CE QUE CELA PRODUIT
Qui je suis, ma fonction et mon rôle				
Objectifs de l'entretien				
Mes intentions de professionnel : Indications posture (rôle), non jugement...				
« Règles du jeu » : ex droit de ne pas répondre				
Repères : - Durée de l'entretien - Consignes - Rôle de chacun...				
Résultat attendus – Indicateurs de réussite				
Moyens utilisés : le questionnement				
Le déroulement de l'entretien : les étapes				
Ce que j'attends de la personne pour que cela fonctionne				
Autres ...				

## **FICHE REPERE N°6: COMPRENDRE SA PRATIQUES D'ORIENTATION : QUESTIONNER LE CONTEXTE SOCIÉTAL ET SA VISION POLITIQUE ET ETHIQUE**

---

### **1. L'orientation dans le contexte socio-économique actuel**

#### **Le contexte de notre société et ses impacts sur les finalités du SPO**

Les pratiques sociales sont des réponses aux problématiques posées par une société donnée.

Guichard (1997)<sup>4</sup> considère que les déterminants des pratiques de formation d'orientation et de conseil sont de deux ordres :

- **Sociologique** : ce sont les caractéristiques sociales, économique, culturelles et politique de notre société. C'est le problème de société auquel les dispositifs et les professionnels sont censés répondre,
- **Politique** : La vision du professionnel sur la société et l'individu. Tous les métiers liés à l'orientation sont hautement politique. A quelle société nous souhaitons contribuer ?

Quelles sont les caractéristiques principales de notre société du 21<sup>ème</sup> siècle ?

« Avec le développement du chômage de masse, le développement de la flexibilité dans les entreprises, s'opèrent des mutations, avec de nombreuses conséquences :

- Une évolution des parcours professionnels (plus itératifs) et une mobilité multiforme accrue. Les parcours sont moins linéaires, où les changements professionnels choisis ou subis sont plus nombreux, parfois délicats à gérer.
- Une demande sociale tant d'information que de conseils personnalisés dans l'orientation pour faire face à l'incertitude et pour s'outiller aux évolutions du monde du travail
- Une interrogation du modèle linéaire Orientation-Formation-Qualification-Emploi

Ces phénomènes nécessitent des formes d'accompagnement adaptées pour garantir une continuité dans les itinéraires et un soutien spécifique dans les périodes délicates.

Le changement professionnel n'est plus l'exception ou un accident mais une norme sociale imposée.

Aucune place n'est garantie sur des durées longues. » (Source André Chauvet)<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Guichard, J. (1997). Quels enjeux pour l'orientation à l'aube du 21<sup>ème</sup> siècle ? *Questions d'Orientation*, 4, 11-37. Voir aussi Guichard, J., & Huteau, M. (2001). *Psychologie de l'orientation*. Paris : Dunod.

<sup>5</sup> Voir l'intervention d'André Chauvet du 26 octobre 2012 sur le site étoile de la région Centre

Logique de  
changements conçus  
comme des  
accidents ponctuels



Logique de  
processus  
permanent  
d'évolution

Questions des participants sur le concept de « changement comme norme sociétale » :

*« Est-ce que l'on peut partager cette vision du monde, celle de la rupture professionnelle comme norme ?  
C'est renvoyer à la personne la responsabilité de sa situation. »*

Ce point de vue est partagé par le groupe, certains ont trouvé des stratégies de contournement « je préfère parler de demande d'emploi plutôt que de rupture professionnelle ».

**Apport théorique :** questionner sa vision politique « *A quel monde je veux contribuer ?* »

Du point de vue statistique, les ruptures professionnelles sont de plus en plus nombreuses. C'est un fait à prendre en considération car il a une incidence sur les pratiques d'accompagnement et d'orientation.

Intégrer cette donnée dans les accompagnements ne signifie pas pour autant que l'on adhère à cette évolution ?

Toute personne qui travaille dans l'orientation intervient sur le champ politique, selon sa vision du monde. Tenir compte de cette donnée sans pour autant avoir le sentiment d'y adhérer, d'en être « complice » suppose une réflexion sur sa vision politique et la définition des finalités de son action dans le champ de l'orientation.

## **2. La conception politique et éthique du professionnel de l'orientation**

Comprendre les pratiques telles qu'elles existent à un moment donné ne semble en effet possible qu'à condition que les professionnels définissent les finalités sociales, politiques et éthiques qui dirigent leurs actions concrètes. Autrement dit, le point commun de toutes ses professions dont l'objet est l'humain, réside dans le fait que ces professionnels participent pleinement à la construction de la société de demain et notamment à la répartition des richesses (fonction de validation de projet) ce qui fait dire à Guichard que ce sont des fonctions hautement politiques. La question de savoir « à quel monde je veux participer » devient centrale et renvoie à sa conception de l'individu, du phénomène à traiter, de l'action concrète et de résultats attendus.

Nous avons trouvé dans la modélisation des trois conceptions sociétales de Chasseriaud<sup>6</sup> (2007), des repères structurants pour une question complexe. Dans son rapport au ministre des Affaires Sociales, il affirme la nécessité « d'inverser le rapport à la pauvreté » et plus particulièrement les représentations sociales que nous avons des personnes exclues, mais aussi du travail social. Lors d'une intervention dans une de mes formations, l'auteur a précisé son point de vue en décrivant trois conceptions du monde, trois visions

<sup>6</sup> Chasseriaud, C. (2007). « Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et l'exclusion ». Pauvreté et exclusion sociale : un défi pour notre société, un enjeu majeur pour le travail social. Rapport au ministre chargé des affaires sociales. Paris : Edition de l'Ecole Nationale de la Santé Publique.



politiques et éthiques qui vont avoir une incidence considérable sur la mise en œuvre des pratiques d'accompagnement.

**CONCEPTION D'UN MONDE DE COMPETITION** considérant la société comme un système de normes indépassables auxquelles chaque individu doit s'adapter. « *L'homme est un loup pour l'homme* » et « *C'est le meilleur qui gagne* ». Cette conception du monde renvoie à la prédominance explicative d'une responsabilité de l'individu. Chacun est fondamentalement responsable de sa situation et doit intégrer une logique d'orientation tout au long de la vie. Chacun a un potentiel de compétences qu'il doit entretenir. Les nouveaux dispositifs législatifs (DIF, CIF, congé Bilan de compétences, VAE...) sont des outils pour permettre à l'individu d'assumer la gestion de sa trajectoire professionnelle. L'individu doit s'adapter, être flexible pour répondre aux besoins du marché du travail. Dans cette logique les personnes au chômage sont considérées comme n'ayant pas su s'adapter. Cette conception correspond à un monde où ni l'Etat, ni l'entreprise ne peuvent plus garantir l'emploi, conséquence de la mondialisation qui a fragilisé le monde économique.

En termes de posture, les professionnels partageant cette conception, développent leur intervention selon des modèles de *coach sportif*. Ils connaissent les normes sociales, en donnent leur lecture et amènent l'individu à s'y adapter. Leur objectif est de rendre leurs « clients » les plus forts sur le marché du travail qui fonctionne dans une logique de concours.

C'est la pratique du « Donner des conseils », fondée sur une *posture d'expertise* qui mobilise principalement deux outils :

A partir d'un diagnostic expert, le professionnel définit la meilleure opportunité réaliste et réalisable en fonction des aptitudes de la personne. C'est un appariement Profil/Poste, mais aussi un positionnement sur des diplômes, des cours de soutien...

Les outils mobilisés pour atteindre l'objectif consistent à un entraînement à adopter les comportements censés être recherchés et valorisés.

Ce modèle sociétal présuppose une conception volontariste de l'individu : « quand on veut, on peut, si on reste dans le faisable ». Les indicateurs de réussite sont les démarches actives et le placement en emploi ou formation qualifiante. Ces éléments sont en conformité avec la commande des financeurs.

*En bref :*

- **Conception du monde** : Système de normes indépassables : Adaptabilité et flexibilité
- **Conception de l'individu** : Individu fondamentalement responsable de sa situation
- **Conseiller coach sportif** qui donne une lecture du monde et entraîne ses clients à s'adapter. Le conseiller connaît les codes et les normes, les comportements adaptés, et les moyens de les développer
- **Production** : de l'action dans les démarches
- **Indicateur de réussite** : le placement

**CONCEPTION D'UN MONDE PROFONDEMENT INJUSTE** considérant la Société comme un système de normes indépassables auxquelles les individus les plus fragiles ne peuvent s'adapter. C'est un monde de plus en plus complexe, déshumanisé, incertain et excluant les plus faibles. Cette conception renvoie la responsabilité au collectif et replace le sous-emploi comme une donnée explicative fondamentale. La personne n'est pas responsable de sa situation mais subit le contexte. La loi sociale de 2002 renforcée par celle de 2005 sur le handicap sont représentatives de cette conception. Elles renvoient la responsabilité à l'environnement qui n'intègre pas tous ses membres. Elles posent le handicap comme une conséquence et non une cause : le handicap n'existe que parce que la société le crée (lieux, dispositifs, mesures... non accessibles à tous).

Les professionnels partageant cette conception sont alors des écoutants compréhensifs et compatissants, qui souffrent souvent par leur implication dans la situation de la personne. Leur pratique s'organise autour d'une posture de bienfaisance et d'assistanat, portée par des valeurs de « don de soi ». Dans notre public de stagiaires, ce sont principalement les intervenants travaillant auprès des personnes les plus fragiles et qui ont eux-mêmes une situation professionnelle précaire. On leur assigne des objectifs d'insertion, de placement ou de réussite aux examens auxquels ils ne croient pas, parce que l'environnement économique ne laisse pas de place à ce public et parce que ce public ne peut pas répondre aux exigences du travail. On peut parfois avoir l'impression que les professionnels ont les mêmes caractéristiques que leur public : souffrance et sentiment d'impuissance.

Dans son expression la plus forte elle peut se traduire ainsi « *Je fais un travail qui consiste à maintenir la paix sociale et à empêcher la révolte de ceux qui vivent l'injustice. Si la Société était réellement intéressée et concernée par mon public elle mettrait les moyens adéquats, financiers et humains. Je ne suis pas d'accord avec ce qu'on me fait faire, c'est un jeu de dupe auquel je me sens obligé de participer : je suis complice.* »

Ces professionnels développent une pratique « positiviste » et protectrice où l'entretien est le principal outil. Cependant il n'est pas considéré comme un moyen puisque le champ des possibles est inexistant, mais comme une fin en soi pour rassurer la personne, produire de l'estime de soi, obtenir des aides et les défendre contre le système de contrôle et de contraintes. Leurs principaux objectifs sont la valorisation de soi et la mobilisation de dispositifs d'aide.

Ce modèle suppose une conception déterministe de l'individu, où chacun est limité dans ses ressources et par son milieu, avec peu d'espoir d'évoluer. Leurs indicateurs de réussite sont le mieux-être de la personne dans le temps de l'entretien, Le sentiment d'être entendu et compris et les aides obtenues.

*En bref :*

- **Conception du monde** : *Système de normes indépassables : la complexité et situation de pénurie d'emploi*
- **Conception de l'individu** : *Individu limité par ses freins et sa situation*
- **Conseiller cocooning et positiviste** pour l'individu mais sentiment d'impuissance pour lui-même *Le conseiller comprend et compatie*
- **Production** : *estime de soi, confiance, réassurance*
- **Indicateur de réussite** : *que la personne se sente mieux dans le temps de l'entretien.*

**CONCEPTION D'UN MONDE SOLIDAIRE** où chacun peut contribuer au développement. Une des différences fondamentales avec les deux autres conceptions est la considération d'une Société comme un système de normes dépassables. Cette conception constructionniste du monde ne remet pas cause l'existence de compétition et d'injustice mais considère que ces normes ne sont pas figées et évoluent parce que toute personne en prise avec le réel le transforme. Dans cette ambition collective, chacun a un pouvoir d'action sur son environnement et c'est la deuxième différence fondamentale « Chacun a la possibilité d'avancer d'où qu'il parte » (Conception optimiste et humaniste Rogérienne), d'être créatif avec son environnement proche.

En termes de pratique, ces professionnels se positionnent comme *des méthodologues* qui tendent vers la neutralité. Ils restent pour autant influençant mais refusent la responsabilité de diriger la personne vers un objectif prédéterminé sans elle. Ils placent la personne comme experte de sa situation et s'attribuent l'expertise des moyens pédagogiques pour aider la personne dans son processus de compréhension et de décision.

C'est la *posture centrée sur la personne, le « Tenir Conseil »* modélisée par Lhotellier<sup>7</sup> et opérationnalisée par Chauvet<sup>8</sup> dans une approche stratégique qui consiste en une aide à la prise de décision, à l'analyse de situation et la construction d'un agir sensé. Les principaux outils et actes professionnels sont l'explicitation du discours de la personne, de ses représentations et sa manière de voir afin d'avoir une élaboration commune de sa situation problème. Ce questionnement préliminaire est considéré comme le point fondamental de l'accompagnement, ce que Lhotellier appelle l'intelligence de situation. Les outils de décision, de recherche d'informations, la mobilisation de dispositifs viennent ensuite comme des stratégies dont on envisage avec la personne, les risques objectifs et subjectifs.

La conception développementale Rogérienne de l'individu amènent ces praticiens à co-élaborer avec la personne des objectifs modestes, définissant le « *plus petit pas* » possible qui ait de la valeur pour elle, soit accessible et produise du mouvement. Dans certaines Missions Locales, cette stratégie est dominante avec des jeunes frappés d'immobilisme parce ne concevant pas d'avenir possible pour eux. Notre collègue Lefèvre, V.<sup>9</sup> intervient sur ce champ en définissant avec modestie et respect son ambition de créer une « *vaguelette* », un « *frémissement* » en partant de ce que le jeune apporte.

En bref :

- **Conception du monde** : Système de normes dépassables : conception constructionniste du monde
- **Conception de l'individu** : Tout individu peut évoluer d'où qu'il parte
- **Conseiller neutre et « émancipateur »** : posture de retrait, place l'individu au centre Le conseiller recherche à travers la relation instaurée à développer le pouvoir d'action, explicitation, délibération
- **Production** : De l'agir sensé, le pas d'après
- **Indicateur de réussite** : de l'empowerment, du sens, de la décision éclairée et de l'action.

<sup>7</sup> Lhotellier, A. (2000). *Tenir conseil*. Paris : Seli Arslan.

<sup>8</sup> Chauvet, A., Heidet, A. et Coll œuvrent depuis plus de 15 ans dans la formation des praticiens de l'accompagnement à développer une approche Altéostratégie laissant une large place à l'usage de moyens pédagogiques centrés sur la recherche et la compréhension de l'information, la prise de décision, la définition d'actions émancipatrices.

<sup>9</sup> Véronique Lefèvre est psychologue du travail (SECADE Formation), elle intervient sur le point écoute de la Mission Locale de Périgueux. Une présentation de sa pratique est disponible sur le site d'Aquitaine Cap Métiers dans le cadre des journées professionnelles « *L'écoute active dans l'émergence du pouvoir agir du jeune.* »

# LES PRODUCTIONS : GROUPES DE FORMATION TOURS ORLEANS ET CHATEAUROUX

## 1. LES ATTENTES DU GROUPE DE TOURS

« A la fin de la formation je serais satisfait si... »

PARTICIPANT	JE SERAIS SATISFAIT SI...
Chargée d'accueil – BIJ	<i>J'ai des attentes liées aux <u>deux livrables annoncés.</u></i>
Chargée d'accueil – BIJ Travaille sur un accueil mutualisé	<i>idem</i>
Documentaliste / informatrice - BIJ Je m'occupe de l'accueil direct du public	<i>Si je suis <u>mieux armée face à des situations difficiles de jeunes désemparés, sans trop d'espoir, pour qu'ils soient plus autonomes.</u></i>
Informatrice – BIJ Je démarre dans le métier	<i>idem</i>
Chargée d'animation - Espace Métier Information du BIJ	<i>Si j'apprends à <u>connaître les autres acteurs du réseau, pour garder l'idée de ne jamais laisser partir le jeune sans rien, savoir réorienter.</u></i>
Secrétaire – CIO	<i>Si j'avais encore plus <u>d'outils pour mener à bien les entretiens.</u></i> <i>Si j'ai la <u>cartographie.</u></i>
Adjointe Administratif – CIO	<i>Si je pouvais repartir avec plus <u>d'outils et d'informations pour améliorer la qualité d'accueil.</u></i>
Adjointe Administratif – CIO Comment m'améliorer	<i>Si je suis plus <u>précise sur les partenaires pour orienter mieux.</u></i>
Adjointe Administratif – CIO	<i>Si on avait la <u>cartographie, les missions de chacun, mieux les comprendre.</u></i>
Chargée d'accueil - Mission Locale	<i>Si j'arrive à <u>mieux identifier les partenaires pour mieux réorienter les jeunes.</u></i>
Chargée d'accueil – Mission Locale	<i>Si <u>ma façon de faire est correcte.</u></i> <i>Si je n'oublie pas des choses par rapport à des situations complexes, pour avoir les premières solutions.</i>
Chargée d'accueil – Mission Locale	<i>Si <u>je sais orienter les jeunes.</u></i>

PARTICIPANT	JE SERAIS SATISFAIT SI...
<b>Responsable</b> de secteur – Mission Locale Impliquée sur le dossier SPO	<i>Si des acteurs aient <u>envie</u> encore plus et plus spontanément de <u>travailler ensemble</u>.</i>
<b>Responsable</b> du Centre d'Aide à la Décision de la Chambre des Métiers.  Responsable du Centre d'Accueil Client depuis juin 2012. Le centre d'accueil client gère le 1er niveau d'information pour les formalités d'entreprise, l'apprentissage, la création d'entreprise	<i>Si les <u>livrables annoncés</u> sont <u>réels</u> ce soir.</i>
<b>Coordinateur</b> du Centre d'Accueil Client du CMA	<i>Si les <u>livrables</u> sont <u>atteints</u> et surtout avoir la <u>liste des partenaires</u>.</i>
<b>Directeur</b> du CIO	<i>Si on rappelle <u>les missions propres</u> de chacune des <u>structures</u>. Les COP ont une pratique de l'entretien, c'est leur cœur de métier.             Je m'interroge sur quel est <u>l'état des lieux du 1er accueil</u> tel que c'est pratiqué.</i>
<b>Directeur</b> – CIO	<i>Le premier contact est fait par le personnel administratif.            Si je pourrais avoir un <u>aperçu plus précis</u> sur le <u>réel de travail</u>, de l'<u>activité de chaque partenaire</u> (différent du prescrit).</i>
<b>Directeur</b> – Agence Pôle Emploi	<i>Si je peux amener quelques clés à nos partenaires, parce que l'on manque d'un <u>second souffle</u> dans le SPO.            Pôle Emploi va décliner sa nouvelle offre de services Orientation et je m'interroge sur comment intégrer cette offre de services dans le SPRO.</i>
<b>Directeur</b> – CIO  J'aimerais mieux comprendre l'intitulé de l'action "Professionaliser le 1er accueil". Les objectifs affichés de la formation portent sur l'Entretien Conseil, et non l'entretien d'accueil.	<i>Si de cette journée, je ressortais avec l'impression que les professionnels se soient posés, en faisant quelque chose d'autre ensemble.</i>
<b>Conseiller</b> – Pole Emploi	<i>Si je peux faire des relais et voir comment va se mettre en place ce SPO.</i>
<b>Conseiller</b> – Pole Emploi	<i>Si j'avais été bousculé dans mes pratiques actuelles, je suis un peu dans le ronron pédagogique.</i>

## 2. LES ATTENTES DU GROUPE D'ORLEANS

PARTICIPANTS	JE SERAIS SATISFAIT SI...
Chargée d'accueil CIO	<p>Le 1<sup>er</sup> accueil : votre intro est très ambitieuse. <u>Nous ne possédons pas tous la même formation pour faire ça.</u> Si ce que je fais correspond et si je peux avoir le « petit plus ».</p> <p>Important de connaître ses limites et ne pas vouloir donner à tout prix une réponse.</p>
Chargée d'accueil CIO	<p>Si j'arrive à <u>prendre conscience de mes propres pratiques</u>, je n'ai jamais été formée. Votre introduction m'a intéressée car j'étais professeur d'allemand, après une rupture et j'ai passé le concours.</p>
Informatrice Réseau PIJ information jeunesse,	<p>C'est un secteur que je découvre. Me professionnaliser et apprendre des choses sur le 1<sup>er</sup> accueil : <u>utiliser mon réseau de partenaires.</u> Si j'ai des notions sur ce 1<sup>er</sup> accueil pour <u>rediriger au bon endroit.</u></p>
Animatrice CRIJ	<p>Le public est très large, on a besoin de <u>bien connaître les réseaux.</u> Pas le même contenu mais même objectif au service de la personne : <u>partir avec information fiable.</u></p> <p>Si on part de nos <u>difficultés dans la connaissance du réseau ou du public</u> qui arrivent sans être le public habituel (volonté de partage ensemble)</p>
Informatrice au Service Information Jeunesse	<p>C'est la 1<sup>ere</sup> fois que je participe à ce type de formation.</p> <p>Nécessite à se questionner : Comment orienter le mieux la personne vers le partenaire ? Enrichissement. Notions abordées sur le 1<sup>er</sup> accueil, c'est bien car on pratique depuis des années : <u>à vouloir les aider on ne les aide pas du tout.</u> <u>Réfléchir sur ma propre posture</u></p> <p>Quand on pratique depuis des années, on peut être déviant dans notre entretien d'accueil.</p>
Conseiller d'Orientation Psychologue (COP) CIO	<p>Si ... je ne sais pas quoi dire</p>
COP CIO	<p>Il serait bien de prendre en compte le niveau de formation des personnes autour de la table, parce que ce n'est pas le même niveau pour tout le monde. Je suis là parce que je voulais entendre ce qui se dit autour de l'accueil : remise en cause de choses, les questions de labellisation. <u>Les personnes n'ont pas envie de faire le même travail.</u></p> <p><u>Le partenariat, il y a des inquiétudes des personnes.</u></p>
COP CIO Je travaille dans un LP du BTP, auprès d'un public défavorisé.	<p>Habitude à travailler en partenariat (peut-être parce que j'ai une formation économie et sensible à insertion)</p> <p>C'est parfois très <u>compliqué de travailler en partenariat</u> (ça tient aux personnes) mais c'est aussi le retour, on n'a pas de suivi.</p>

<p><b>Conseillère</b> à l'agence PE, chargée des problématiques de formation et d'orientation</p>	<p><i>Si j'entrevois quelques réponses à <u>beaucoup de questions (partenariat)</u> sur des problématiques et questionnement liées à ma pratique (notion accueil / écoute personne) conflit entre ce qu'on défend et les commandes. Notre travail est souvent mesuré par des retours emploi.</i></p>
<p><b>Conseillère</b> Pôle Emploi, chargée de mission / membre du SPO Orléans</p>	<p><i>S'il m'est donné la possibilité de <u>démultiplier les apports à PE</u> et si c'est en cohérence avec ce qui est fait au niveau local.</i></p>
<p><b>Conseillère</b> ML.  Réfèrent du bureau des droits des femmes, de la culture et de la mobilité européenne.</p>	<p><i>Je fais des permanences en milieu rural.</i></p> <p><i>En mairie je fais le 1<sup>er</sup> accueil et j'embraye sur l'accompagnement : écouter les pratiques des autres et améliorer les miennes, en entendant les autres, mieux savoir ce que je fais.</i></p> <p><i>On n'accueille pas de la même façon, 7 types de public en NPC et donc on n'accueille pas de la même façon. <u>Si on peut différencier partenariat et réseau.</u></i></p>
<p><b>Directeur</b> agence Pôle Emploi  Je fais partie du groupe régional PE sur la nouvelle offre de service PE</p>	<p><i>Si j'y vois plus clair entre <u>ce qu'on développe chez nous (augmenter en compétences sur l'orientation)</u> et <u>l'articulation avec les partenaires.</u></i></p>
<p><b>Directeur</b> ML</p>	<p><i>Comment on fait pour trouver des <u>bases communes sans perdre son métier, sa spécificité.</u> Je ne sais pas comment se passe un entretien à PE au CIO.</i></p>
<p><b>Directeur</b> CIO,  Responsable animatrice du réseau SPO en 2012.</p>	<p><i>On a créé beaucoup d'outils, on s'est rencontré régulièrement et fait une cartographie des expertises et nous avons fait un « 4 feuillets » sur le 1<sup>er</sup> entretien. (2 personnes qui n'ont pas suivi l'accompagnement)</i></p> <p><i>Prise en charge tournante du réseau. Ce que je voulais trouver dans mon expérience tenir compte du contexte, ce que je voulais, c'est <u>l'expérience des autres, qu'est ce qui peut enrichir mon expérience.</u></i></p>
<p><b>Directeur</b> CIO</p>	<p><i>2 aspects :</i></p> <p><i>Pour aspect 1<sup>er</sup> accueil : je n'ai aucun doute sur la connaissance de mes collègues (psychologues) sur 1<sup>er</sup> accueil. Par contre pour les administratifs qui peuvent avoir à faire le 1<sup>er</sup> accueil, je m'interroge pour <u>leur apporter des outils et méthodes pour les faire monter en compétence.</u></i></p> <p><i>Travail en partenariat : coordonnateur de la plateforme du service d'orientation orléanais. Réseau qui se développe c'est qu'on n'est pas parti de rien, base d'échange terrain favorable. Que ça se décline concrètement, opérationnellement. Contexte d'évolution sociétale et <u>certaines structures se demandent si elles vont exister à la rentrée.</u></i></p>
<p><b>Responsable</b> du CAD chambre des métiers.  2 ans de fonction peu de temps que j'ai découvert ce milieu.</p>	<p><i>Si j'ai des questions clé par public accueilli.</i></p> <p><i>Si je sais comment bien accueillir un public que l'on n'a pas l'habitude de recevoir. Finalement les partenariats existent : <u>savoir ce que ce SPO peut apporter par rapport au partenariat que l'on a déjà.</u> Construire des indicateurs qualités avec les partenariats. Echanges sur les difficultés.</i></p>



### 3. LES ATTENTES DU GROUPE DE CHÂTEAUROUX

PARTICIPANTS	JE SERAIS SATISFAIT SI...
<p><b>Chargée d'accueil ML</b> Je travaille dans un site où il y a d'autres partenaires. Les publics sont donc très différents.</p>	<p><i>J'aimerais en savoir plus, pouvoir répondre davantage.</i></p> <p><i>Si un adulte vient, je peux lui indiquer PE. <u>Si j'ai tous les éléments en main, je pourrais leur indiquer d'autres partenaires.</u></i></p>
<p><b>Chargée d'accueil</b> et du budget au CIO</p>	<p><i>Je fais le 1er accueil. On les <u>oriente ensuite vers les COP.</u></i></p> <p><i>Si je suis plus à l'aise, <u>connaître les structures.</u></i></p> <p><i>Mon objectif est de répondre si je sais.</i></p>
<p><b>Adjointe administrative CIO</b></p>	<p><i>Parfois, les gens ont des questions, et <u>je n'ai pas de réponse.</u></i></p> <p><i>Si je suis capable de dire, si j'en sais un peu plus.</i></p>
<p><b>Conseiller en Insertion Professionnelle ML</b> depuis 2 ans. J'ai travaillé un an auparavant à PE. J'ai fait ma formation CIP à l'AFPA Je suis référente sur le dispositif ANI (du 07/04/11) qui permet un accompagnement renforcé des jeunes sur 18 mois, avec comme finalité une sortie vers une formation qualifiante, ou un emploi de plus de 6 mois. Cela permet d'avoir plus de temps.</p>	<p><i>Si je connais tout le monde autour de la table, leurs pratiques.</i></p> <p><i>Si je suis dans <u>l'échange de pratiques.</u></i></p>
<p><b>Conseiller en Insertion Professionnelle ML</b> depuis mai 2013. Je suis référente « Pass Emploi Apprenti ». J'ai un parcours atypique. Avant j'ai travaillé pour PE et pour l'EN. Je n'ai pas de formation CIP.</p>	<p><i>Si je peux connaître les <u>différents partenaires de l'insertion et de la formation.</u></i></p>
<p><b>Conseiller en Insertion Professionnelle ML</b> Je suis référent "Plate-forme décrocheur" et "Assure ta rentrée". Je suis référent SPO depuis octobre 2012.</p>	<p><i>Le 24 juin 2013, j'ai une rencontre avec le CIO de Loches pour <u>avancer sur le travail en partenariat.</u></i></p> <p><i>Je souhaite que cette journée de formation puisse alimenter cette rencontre à venir.</i></p> <p><i>Comment s'organise l'accueil SPO en ML? Derrière le mot "Orientation", est ce qu'il y a des <u>questions nouvelles pour la ML?</u></i></p>
<p><b>COP CIO</b> 20 ans d'ancienneté</p>	<p><i>Nous sommes à une époque où il faut tout évaluer.</i></p> <p><i>Ce qui m'embête dans le SPO, c'est qu'il faut tout formaliser, cela prend du temps.</i></p> <p><i>Je suis venue par curiosité.</i></p> <p><i>Les COP, nous faisons un 1er accueil en 1h.</i></p> <p><i>Pour moi <u>il y a une différence entre accueil et entretien.</u></i></p> <p><i>Sinon, les CIO sont dans la tourmente, il y a des fermetures de CIO et le <u>SPO participe à l'appauvrissement de nos métiers.</u> Du SPO, j'en attends rien.</i></p> <p><i>Si je peux rencontrer des gens, si je suis surprise.</i></p>

PARTICIPANTS	JE SERAIS SATISFAIT SI...
<p><b>COP</b> CIO 23 ans d'ancienneté Formation initiale en Psychologie clinique</p>	<p><i>On <u>manque beaucoup d'outils</u>, et quand on a mis à plat nos difficultés, cela a permis d'identifier les formations et les structures existantes.</i></p> <p><i>Si je sais un peu mieux <u>vers où diriger les gens</u>, pour prendre le relai pour les <u>adultes</u>.</i></p>
<p><b>COP</b> CIO 22 ans d'ancienneté Auparavant, j'étais enseignante AIS Education Spécialisée</p>	<p><i>Si je cerne mieux la <u>diversité de nos pratiques</u>, la <u>philosophie SPO</u>.</i></p>
<p><b>COP</b> CIO</p>	<p><i>Si je connais mieux les <u>spécificités de chaque structure</u>, pour mieux orienter. J'apprécie l'idée des échanges de pratiques, pour voir les points communs.</i></p>
<p><b>Directrice</b> CIO J'ai travaillé en PAIO auparavant, et aussi dans la médiation familiale.</p>	<p><i>Les stages, cela donne de l'air avec des gens qui ne travaillent pas au même endroit.</i></p> <p><i>Dans Etoile +, j'ai fait partie d'un groupe de travail pour constituer un répertoire du « Qui fait quoi? » On a élaboré 75 fiches mais maintenant, que faire de ces fiches?</i></p> <p><i>Si on arrive à trouver une carte, à <u>avoir une cartographie par rapport à chaque public</u>.</i></p> <p><i>A la dernière réunion SPO, j'ai eu des craintes sur le fait de redire la même chose.</i></p>
<p><b>Directrice</b> de ML. Nous intervenons dans une zone rurale, et on n'a pas attendu le SPO pour que les personnes travaillent ensemble. Pour autant, les points de rencontre avec le CIO sont ponctuels. Moi, j'ai des préoccupations plus managériales : Le SPO n'est pas juste un autocollant à la porte, que cela soit du partenariat et non pas seulement du relationnel. On reste sur des connaissances à l'instant T.</p>	<p><i>Si je sais ce <u>qu'est le 1er accueil, jusqu'où on va? À moyen constant</u>.</i></p> <p><i>Quel est le socle commun, <u>qui va faire quoi? Quel sera le rôle du chargé d'accueil, du conseiller?</u></i></p> <p><i>Le 1er accueil, c'est quoi?</i></p>
<p><b>Coordinatrice</b> CAD CMA</p>	<p><i>Nous formons et orientons tout public sur les contrats en alternance.</i></p> <p><i><u>Le 1er accueil, c'est quoi?</u></i></p> <p><i>Le SPO : c'est diriger les personnes vers le bon interlocuteur.</i></p> <p><i>S'il y a encore <u>plus de travail en étroite collaboration</u>.</i></p>

### 1. METHODOLOGIE D'ANALYSE DE PRATIQUE

#### ① REPERER UNE SITUATION DE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AIO COMPLEXE ET SE LA REMEMORER.

##### INDIVIDUELLEMENT, ISOLER UNE SITUATION QUI VOUS A PARU COMPLEXE :

- Complexe car le premier accueil n'a pas consisté uniquement à donner des informations
- Inédite, qui vous a contraint à déployer d'autres façons de faire,
- Complexe parce que vous avez été au-delà de votre fonction
- Récente pour faciliter le souvenir
- Eviter les situations exceptionnelles que l'on ne rencontrera qu'une seule fois dans une carrière.

Il s'agit bien d'isoler une situation **vécue**, de réactiver son souvenir pour ne pas être dans un discours reconstruit, rationalisé, mais dans la réalité de la situation.

#### ② IDENTIFIER LA PROBLEMATIQUE DE CETTE SITUATION D'ENTRETIEN AIO

##### INDIVIDUELLEMENT REDIGER DE FAÇON SYNTHETIQUE SA SITUATION COMPLEXE

- Contexte
- Demande
- Problématique : « Mon problème en tant que professionnel dans cette situation est... »

#### ③ GROUPE D'ECHANGE DES PRATIQUES

##### EVOQUER LA SITUATION D'ENTRETIEN AIO COMPLEXE :

- A tour de rôle chacun présente sa situation complexe et collectivement sélection de la situation à analyser,
- Le professionnel évoque sa situation sélectionnée sans être interrompu,
- Les autres membres du groupe écoutent, et prennent en note au mot près le récit de leur collègue.

#### L'USAGE DES NOTES AU MOT PRES

Pour le groupe qui explicite la situation	Pour le collègue qui évoque la situation
<ul style="list-style-type: none"><li>● Les notes constituent un matériau fidèle qui facilitera l'explicitation</li><li>● Permet de prendre du recul sur ce qui a été dit et choisir ce qui sera relancé</li><li>● Limite les risques d'interprétation (garde-fou)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Avoir l'assurance d'une trace, une mémoire de ce qu'il dit.</li><li>● Avoir l'assurance de travailler sur ce qui a été dit et non une interprétation</li><li>● Avoir une trace écrite du travail d'analyse de pratique</li></ul>

##### QUESTIONNEMENT DE LA PRATIQUE : QUELQUES REPERES

- Questionner<sup>10</sup> pour chercher de l'information sans donner son point de vue
- Eviter le pourquoi (pour bien comprendre le monde dans lequel vit l'autre). Le « pourquoi » pourra être utilisé, dans un deuxième temps. Il est important de rechercher l'information avant.
- Utiliser les « comment » pour découvrir les ce qu'a fait le collègue dans cet entretien
- Se centrer sur la pratique du collègue (ces actes professionnel) et non sur le cas (la personne accueillie).
- Poser des questions courtes, vides de contenu, d'information

<sup>10</sup> Pour approfondir les éléments méthodologiques voir Fiche Repère n° 3 savoir écouter et questionner une situation. Page 29 du guide Fiches repères Journée professionnelle SPO Région Centre – mai - juin 2013

## 2. LES SITUATIONS VECUES DE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN AIO COMPLEXE

### ① LES SITUATIONS COMPLEXES PROPOSEES PAR LE GROUPE DE TOURS

Trois jeunes hommes arrivent à l'accueil. Ils souhaitent s'installer dans la maçonnerie. Ils ne sont pas contents de la réponse que je leur ai donnée.

C'est à dire qu'ils ne peuvent pas d'installer car ils n'ont pas la qualification demandée, et parce qu'ils n'ont pas de titre de séjour qui les autorise à s'installer.

***Mon problème c'est de les calmer et de leur expliquer comment faire.***

Un ancien détenu a passé un diplôme mais ne l'a pas obtenu en totalité. Il a obtenu 2 UV et il demande que ces 2 UV soient validées.

Toutefois, suivant la réglementation du diplôme, cela n'est pas possible.

***Mon problème est que je ne pouvais pas donner une suite favorable à sa demande.***

Je sors de mes attributions d'accueil de premier niveau quand la personne me dit qu'elle va déménager.

***Mon problème est que je reste coincé sur le fait qu'elle allait déménager et qu'elle devait solliciter le Pôle Emploi d'arrivée.***

Jeune femme issue du PACES ayant échoué à ses examens. Elle se dévalorise et se met à pleurer.

***Mon problème est qu'elle n'entendait pas mon discours sur la possibilité de rencontrer un conseiller d'orientation pour essayer de remédier à sa situation.***

Un jeune homme est venu s'inscrire à la Mission Locale. Il était accompagné d'une femme que je croyais être sa mère.

Je sentais qu'il y avait un problème sous-jacent qu'ils n'osaient pas aborder.

***Mon problème est que «ce n'était pas clair »***

Un jeune homme est venu, envoyé par la Mission Locale pour son projet professionnel.

Il s'agissait d'un jeune que je trouvais incohérent, je n'ai rien compris à son cheminement.

***Mon problème est que je n'arrivais pas « cadrer » l'entretien.***

## ② LES SITUATIONS COMPLEXES PROPOSEES PAR LE GROUPE D'ORLEANS:

Un monsieur se présente au CRIJ, il sort de prison et se met rapidement à pleurer, il évoque sa demande car il ne supporte pas l'image qu'il a de lui.

**Mon problème est que je n'arrivais pas « cadrer » l'entretien.**

Une personne formule une demande d'information qui, après reformulation de ma part, je m'aperçois que la demande est autre.

**Mon problème est de mettre en confiance pour identifier la vraie demande.**

Élève de 3ème venant au CIO avec sa mère. C'est une élève qui n'a pas de projet, et qui pense (ainsi que sa mère) que je vais lui permettre d'en trouver un (élève qui a des résultats scolaires pas très bons)

**Mon problème est qu'ils attendent de moi plus que ce que je peux faire.**

Un élève nouvellement arrivé en France (ENAF), il vient tous les jours au CIO et se présente à l'accueil dans le but de trouver une solution de scolarisation, x mois avant ses 18 ans, car sinon il risque l'expulsion du territoire français, s'il n'est pas scolarisé dans les délais ;

« Les places disponibles ne suffisent pas à "absorber" le flux migratoire ».

**Mon problème est qu'il n'y a pas de solution à son problème.**

Une dame de 54 ans, marchant avec des béquilles, demande à être reçue par un conseiller pour traiter sa demande de formation en secrétariat. Elle est orientée en premier accueil sur un entretien sans rdv.

Je la reçois alors qu'elle est en pleurs en me disant qu'aucun professionnel qu'elle avait précédemment rencontré n'avait accepté qu'elle se dirige vers le secrétariat.

**Mon problème est « l'état » émotionnel dans lequel est cette personne et trouver vers qui la diriger pour que son projet avance.**

Un jeune homme de seconde générale qui n'envisage pas de continuer en voie générale ni redoubler. La date de réorientation est dépassée.

Sous quelle forme continuer ? Vers quelle voie professionnelle ?

La demande dépasse le lien du premier accueil, car il y a un désir d'obtenir plus d'information immédiatement. Cela dépasse ma fonction et il y a une obligation de stopper l'entretien.

**Mon problème est de savoir limiter les réponses pour passer le relais à un autre interlocuteur.**

Personne retraitée qui habitait et travaillait en région parisienne. Elle est à la retraite depuis un an et a fait le choix d'habiter à Fleury.

Sa demande : recherche un poste de gardien pour avoir un complément de revenu car a en charge une famille : une femme jeune qui ne travaille pas avec un enfant de 3 ans. Proposition : photocopie des offices HLM et écrire aux différentes maisons

**Mon problème est d'identifier vers quel interlocuteur orienter cette personne. J'ai le sentiment de ne pas apporter une réelle aide.**

Jeune homme de 20 ans, avec un handicap mental ou non ? Sa demande est en décalage par rapport à sa situation, propos "originaux"... un hurluberlu ou un jeune en difficulté psychologique ?

Père en invalidité, mère gravement malade et lui....

**Mon problème est la difficulté à communiquer et mener l'entretien face à ce type de personnalité. Ça dépasse mes compétences et je ne sais pas vers qui orienter.**

### ③ LES SITUATIONS COMPLEXES PROPOSEES PAR LE GROUPE DE CHATEAUROUX:

<p>Jeune avec une demande de formation en alternance en carrosserie, âgé de 17 ans. Le père est décédé, et la mère vient de quitter le domicile avec les autres enfants.</p> <p><b>Mon problème est la situation complexe de ce jeune et définir les priorités et le bon interlocuteur.</b></p>
<p>Jeune en situation de handicap, âgé de 19 ans. A une orientation en milieu protégé, bénéficiant d'un accompagnement long à l'orientation.</p> <p><b>Mon problème est d'identifier la demande et l'orienter.</b></p>
<p>Une jeune fille se présente au CIO, elle est à la recherche d'un emploi en rapport avec sa certification. Il s'agit d'une certification passée à distance, sans stage, dans le domaine des soins animaliers. Auparavant, elle est allée jusqu'au niveau bac ES (sans obtention).</p> <p>Elle vient rendre visite à ses parents mais n'habite pas dans la région. Elle est inscrite à Pôle Emploi dans son lieu de résidence mais pas d'emploi trouvé. N'a pas pris contact avec la Mission Locale.</p> <p>A 22 ans, elle souhaite se former éventuellement dans un autre domaine.</p> <p><b>Mon problème est de comprendre ce qu'elle attend de moi et d'identifier ce que je peux lui apporter car elle n'habite pas ici. (Savoir où l'orienter)</b></p>
<p>Accueil d'un jeune à la ML qui n'a pas 16 ans, on ne peut pas l'inscrire à la ML. Il ne veut plus continuer l'école, veut faire un apprentissage ou travailler. Sa mère veut une solution pour la rentrée. Chacun ne sait pas quoi faire (difficulté de recevoir la mère avec le fils).</p> <p>J'aimerais satisfaire les deux. J'ai deux possibilités : le CIO ou le CAD, vers lequel j'oriente ?</p> <p>S'il n'a pas trouvé de solution à ses 16 ans : ML</p> <p><b>Mon problème est de savoir vers qui j'oriente ? Quelle demande dois-je prendre en compte ?</b></p>
<p>CIO : une famille arrive avec le père, la mère et deux enfants, ils arrivent d'Espagne depuis la fin août pour s'installer en France.</p> <p>Question : scolarisation des deux enfants</p> <p><b>Mon problème est de communiquer avec la famille et de trouver une solution en urgence.</b></p>
<p>Jeune homme qui revient au CIO de manière récurrente pour poser des questions, chaque fois différentes sur des professions chaque fois différentes.</p> <p><b>Mon problème est d'arrêter de répondre à ces demandes, d'identifier la vraie demande et de trouver le bon interlocuteur pour qu'il travaille sur sa situation.</b></p>
<p>CAD : rencontre d'un jeune homme de 21 ans lors de la permanence de la Mission Locale à Issoudun. Le jeune a préparé en 2012 un Bac pro maintenance automobile. Il n'a pas eu son diplôme. Toutefois, il a obtenu son BEP (scolaire)</p> <p>Il travaille en intérim depuis 8 mois. Actuellement, il ne travaille pas et souhaite se former tout en étant rémunéré.</p> <p>Proposition de l'apprentissage et contrat de professionnalisation. Problématique : il ne souhaite pas gagner moins que le Smic. Ses parents le poussent à se former et « sont même prêts » à l'aider financièrement mais le jeune ne veut pas être dépendant.</p> <p><b>Mon problème est la complexité des exigences de ce jeune, vers qui l'orienter pour travailler des compromis</b></p>

### ① GROUPES D'ANALYSE DE PRATIQUES DE TOURS

#### Groupe 1 : situation vécue d'une chargée d'accueil Bureau d'Information Jeunesse

Problématique : Il s'agit d'un jeune homme qui souhaite se renseigner sur le métier de guide (culturel ? touristique ?), en présentant des difficultés d'élocution.

« Comment lui faire comprendre que cela va être compliqué de réaliser son projet de formation ? ».

#### Proposition de déroulé d'entretien

- Accueillir : c'est créer les conditions favorables de la relation, en se plaçant côte à côte
- Ecouter : c'est gérer son malaise
- Verbaliser le problème de communication que je rencontre (gêne, problème d'élocution du jeune) : être transparent sur ce qui bloque la relation (les problèmes d'élocution)
- Questionner les connaissances qu'il a du métier de guide : informations, renseignements sur les formations, les écoles, les difficultés d'accès au marché de l'emploi mises en avant  
Regarder avec lui la documentation, c'est utiliser un outil pour ne pas être sur la validation
- Partager le projet : rassembler les informations et donner son point de vue

#### Les enseignements tirés : Créer la relation de travail

- ⇒ Créer une relation de travail constructive : Géographiquement côte à côte en changeant de place installe la relation, favorise le travail à deux dans un esprit de co-construction et non de jugement (validation/invalidation du projet)
- ⇒ Evacuer l'implicite, les non-dits qui bloquent la relation (les problèmes de communication)
- ⇒ Etre transparent : partager la conduite d'entretien (dire ce que je fais et faire ce que je dis)
- ⇒ Transparence du cadre : énoncer le cadre et le tenir
- ⇒ Satisfaire d'abord la première demande et ne pas être sur la validation du projet : Regarder sincèrement les possibilités de mise en œuvre du projet sans anticiper son échec.

## Groupe 2 : situation vécue d'une chargée d'accueil Informatrice Bureau d'Information Jeunesse

Problématique : une jeune aide-soignante souhaite se réorienter vers le métier d'art-thérapeute suite à des relations conflictuelles avec ses collègues.

***Son projet est atypique et m'inquiète dans ses chances d'aboutir. Comment en faire abstraction ?***

### Proposition de déroulé d'entretien

- Ecoute de la demande : **Ne pas montrer d'étonnement**
- Répondre à la première demande, satisfaire la demande : **aller chercher la fiche métier d'art-thérapeute**
- Poser le cadre, partager la conduite d'entretien : **expliquer ce qui m'amène à poser des questions faisabilité du projet / reformulation**
- Face aux hésitations, écoute de la deuxième demande (problématique personnelle et financière) : **prise d'un rendez-vous avec un expert**
- Clôture : la laisser réfléchir, prendre ses décisions et faire ses démarches

### Les enseignements tirés :

Le non positionnement sur la validation du projet (non jugement) est visible par l'acte de rechercher la fiche métier dès le début de l'entretien → permet l'instauration d'une relation de confiance.

Poser le cadre, partager avec la personne la conduite d'entretien se matérialise par le fait d'expliquer nos intentions, de dire pourquoi on questionne : volonté d'aide et non de jugement du projet... → créé une collaboration sincère.

Cette relation de confiance amène la personne à évoquer des éléments de situation différents

La définition de l'ensemble des éléments situationnels permet l'identification de l'expertise à solliciter

**Rien ne se fait sans la mise en place d'une relation. Les éléments subjectifs sont déterminants dans la fonction accueil.**



### Groupe 3 : situation vécue d'une chargée d'accueil Mission Locale

Problématique : Il s'agit de l'accueil d'un jeune homme, avec le dossier d'inscription à remplir.

Une gêne s'est installée durant l'entretien autant chez les deux personnes accueillies que chez la professionnelle. La personne plus âgée qui l'accompagne est sa compagne. « Je pensais que c'était sa mère, cela m'a gêné »

***Comment évacuer la gêne dans la relation et pouvoir mener l'entretien.***

Points importants de l'entretien :

- Etre transparent dans sa relation à l'autre : la professionnelle a ressenti une gêne quant aux relations entretenues entre les deux personnes accueillies (mère/fils ? conjoint/conjointe ?)
- Prendre conscience de ses propres représentations : « **je me suis excusée** »
- Instaurer une relation de qualité : la gêne disparaissant suite à la **question de la professionnelle pour clarifier**, l'entretien s'est ensuite déroulé de façon plus détendue pour les deux parties.

Les enseignements tirés :

Chasser l'implicite de la relation : on ne peut travailler avec la gêne et le non-dit.

Clarifier la relation, dire sa gêne et s'excuser est difficile à faire mais ne paraît pas incongrue aux personnes

Quelques mots suffisent à instaurer un climat favorable.

**Groupe 1 : situation vécue d'un Conseiller d'Orientation Psychologue CIO**

Problématique : Mener un premier accueil avec un jeune homme de 24 ans, ne parlant pas français. Il était accompagné de son traducteur (qui est un ancien élève à moi au parcours réussi)

La demande : être re-scolarisé et faire le même parcours réussi de son copain.

***Arriver à faire comprendre que les deux situations sont très différentes.***

Points importants de l'entretien :

- POSER LE CADRE temporel : informer sur le temps d'entretien
- ECOUTE DE LA SITUATION
  - o En faisant expliciter sa situation
  - o Poser des questions ouvertes
  - o Adapter son niveau de langage (questions courtes, mots simples, débit plus lent)
- AIDER A LA PRISE DE DECISION
  - o En travaillant sur les avantages et les inconvénients de cette demande (la re-scolarisation n'étant pas possible)
- CONSTRUIRE LES AXES DE TRAVAIL A VENIR AVEC LA PERSONNE
  - o Proposer un second rendez-vous
  - o Proposer un cadre de travail pour le prochain rdv
  - o Orienter vers la Mission Locale

Les enseignements tirés :

Il s'agit pas d'un entretien de 2<sup>ème</sup> niveau mais d'un entretien conseil (de 3<sup>ème</sup> niveau) puisque la professionnelle va jusqu'à traiter la problématique liée à cette situation.

## Groupe 2 : situation vécue d'un Conseiller d'Orientation Psychologue CIO

Problématique : Jeune fille de 17 ans, décrocheuse depuis 2 ans. Niveau 4<sup>ème</sup>.

Souhait d'une reprise scolaire avec réflexion sur son projet. Jeune en famille d'accueil

**Régler un ensemble de problématiques différentes.**

Points importants de l'entretien :

- POSER LE CADRE durée et objectif de l'entretien
- ECOUTE
  - o Explicitation de la situation
  - o Formulation des problématiques : la demande d'orientation scolaire et le logement
- EXPLORATION DES REPONSES POSSIBLES : EVALUATION
  - o Identifier la motivation de la jeune (test d'intérêt)
  - o Identifier le niveau de la jeune (Tests de niveau)
- EXPLORATION DES REPONSES POSSIBLES : RECHERCHE DES RELAIS
  - o Lister les structures d'accueil possibles
  - o Faire le relais avec un accompagnement social (UTS, famille d'accueil)

Les enseignements tirés :

Il ne s'agit pas d'un premier entretien AIO mais d'un entretien conseil, la professionnelle traite la demande par l'utilisation notamment de tests.

**Groupe 1 : situation vécue d'un Conseiller d'Insertion Professionnel Mission Locale**

Problématique : Un jeune homme ivre, virulent, avec un sac à dos, entre dans la Mission Locale pendant que les conseillers sont en réunion. C'est la fin de la journée, le jeune est dans une situation d'urgence, il recherche un logement d'urgence.

**Faire face à de l'agressivité et une situation d'urgence sans avoir le temps d'y répondre (différer).**

Points importants de l'entretien :

- **ACCUEIL** : « C'est important, il faut qu'on se pose »
  - o sortir de la réunion et aller l'accueillir
- **OBSERVER – LIRE LES COMPORTEMENTS D'UNE PERSONNE – SAVOIR ACCUEILLIR L'AGRESSIVITE DE L'AUTRE**
  - o écoute de son discours
  - o faire une analyse rapide de sa situation en lisant ses comportements : virulence, a un problème de logement
- **LAISSER S'EXPRIMER LA PERSONNE – MONTRER QUE L'ON A ENTENDU et REPERER DES STRATEGIES**
  - o l'isoler et l'amener dans un bureau pour bien comprendre sa situation, écouter
  - o expliquer que je ne peux pas le recevoir de suite mais lui montrer que je l'ai entendu,
  - o différer et poser un rdv dès la première heure le lendemain
- **PREPARER LE PROCHAIN ENTRETIEN**
  - o le lendemain : installer les lieux (cad débarrasser le bureau en cas de violence de sa part),
  - o retour sur le problème du jeune, je lui ai demandé de revenir sur le problème d'hier (sa demande : dormir quelque part),
  - o prendre en compte sa situation et passer des coup de fil pour rechercher une solution d'accueil et de transport de Loches à Tours (CHRS)
- **CLOTURE DE L'ENTRETIEN – PRENDRE CONGE**
  - o redirection vers un foyer d'hébergement
  - o s'assurer de ce qui a été compris
  - o s'assurer que l'on a répondu à sa demande
  - o poser des questions : qu'est-ce que tu as retenu ?
  - o proposer de revenir vers moi si besoin
  - o proposer un autre rendez vous

Les enseignements tirés :

La 1<sup>ère</sup> partie de l'entretien relève d'un entretien AIO (les trois premiers points).

- La demande n'est pas traitée mais identifiée.
- La problématique de la situation est explicitée
- Le caractère d'urgence est entendu et traité

L'entretien suivant est un entretien conseil bien que certains actes professionnels pourraient faire partie d'un entretien AIO (redirection vers un foyer d'hébergement) à certaines conditions :

- Si la chargée d'accueil a une bonne connaissance des structures AIO (Foyer)
- Si la structure envisage d'ouvrir le champ des responsabilités de la fonction accueil
- Si la structure dispose d'un lieu approprié (bureau) pour recevoir ce type de demande

## Groupe 2 : situation vécue d'une chargée d'accueil CIO

Problématique : Il s'agit d'une personne de 50 ans, qui n'a plus de travail et qui est en fin de droit. Il vient pour se renseigner sur ce qu'il pourrait faire.

**Régler un ensemble de problématiques différentes.**

Points importants de l'entretien :

- ACCUEILLIR RAPIDEMENT – REPERER L'URGENCE DE LA SITUATION – OBSERVATION
  - o J'ai vu la personne un peu perdue, dans une situation de détresse car elle était gênée, pas à l'aise.
  - o Créer la relation
- ECOUTE DE LA SITUATION
  - o Démarrer par une question large, non orientée : « Je vous écoute ».
  - o Sa situation semblait difficile mais je ne dis pas ce que je ressens.
- MONTRER QUE L'ON PREND EN COMPTE SA SITUATION – PROPOSITION
  - o Expliquer le rôle du conseiller COP
  - o l'accompagner directement vers le bureau du conseiller pour que la personne rencontre tout de suite un conseiller

Les enseignements tirés :

Des actes professionnels concrets montrent une des compétences essentielles de la fonction accueil : en peu de temps et sur une seule rencontre, créer une relation efficace pour faciliter la mise en œuvre de la suite de la prise en charge. Les moyens utilisés par cette chargée d'accueil dans cette situation :

- Une observation et sensibilité au non verbal permettant « d'évaluer » le niveau d'urgence et adapter sa réponse (entretien immédiat)
- les questions neutres et larges qui n'influencent pas la façon dont la personne présente sa situation
- Le contrôle de ses émotions et ressentis
- Une explication du rôle du COP pour faciliter l'engagement de la personne en connaissance de cause

Les professionnels de l'accueil ont développé de véritables stratégies pour « être à la hauteur » de l'enjeu de leur fonction mais ont besoin de conscientiser leur savoir-faire. Pour cette professionnelle, l'analyse de pratique a « *Montré que l'on peut aussi être des professionnels, que ce que l'on fait, ce sont des actes professionnels* »

### Groupe 3 : situation d'une chargée d'accueil CIO

Problématique : Mon problème est que je reçois un adulte qui ne fait pas partie du public classique des CIO, mais il n'y a pas de conseiller disponible et la personne paraît en détresse.

***Prendre une décision : Est-ce que je le fais attendre ou pas ?***

Points importants de l'entretien :

- ACCUEIL
- ECOUTE
  - o Comme il n'y a pas de conseiller disponible,
  - o je lui fais expliciter sa demande pour montrer qu'il y a une prise en charge,
  - o en faisant une première analyse de la demande.
- APPORTER UNE REPONSE
  - o En lui proposant un prochain rdv avec un COP

Les enseignements tirés :

*La chargée d'accueil a dû partir plus tôt et n'a pas pu donner son retour sur ce travail fait en groupe.*

## FICHE REPERE N°10 : LES CONTOURS DE L'ENTRETIEN AIO EN STRUCTURE SPO

Les retours des deux premières journées professionnelles ont montré que la définition du dispositif SPO et de l'entretien AIO ne sont pas partagés ; nous ne mettons pas tous la même chose sous l'appellation 1<sup>er</sup> Accueil SPO.

**Des confusions liées au manque de repères sur la segmentation des niveaux de service AIO :** Chauvet, (2011) rappelle les trois types de services institués par la loi de Novembre 2009<sup>11 12</sup> :

- Un premier niveau qui renvoie à la notion d'une information généraliste pour tous en utilisant des services dématérialisés.
- Un deuxième niveau qui permet de donner une information conseil et une orientation vers la structure la plus appropriée. 1<sup>er</sup> accueil AIO par le personnel en charge de la fonction accueil dans les structures.
- Un troisième niveau qui relève d'un travail d'aide à l'orientation approfondi. Entretien conseil par le personnel en charge de l'accompagnement des publics.

### ① DEFINIR LES FINALITES DU SERVICE AIO EN STRUCTURE SPO

- A quoi doit servir le 1er accueil pour vous en tant que professionnel?
- A quoi doit servir le 1er accueil pour la personne?

### ② REPERER CE QUI FAIT CONSENSUS

- Les objectifs d'un 1er Accueil AIO
- Ce qu'on y fait
- Ce que cela produit sur la personne

DU POINT DE VUE DU PROFESSIONNEL	DU POINT DE VUE DE L'USAGER
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cibler un premier niveau de service (2<sup>ème</sup> niveau de service selon la classification de Chauvet)</li><li>• Mener un premier niveau d'analyse de la demande : recueillir une demande explicite</li><li>• Voir si on peut traiter la demande chez nous ou ailleurs</li><li>• Identifier la situation problème de la personne pour apporter un premier niveau de réponse : en interne ou vers un partenaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne pas avoir à revenir</li><li>• Ne dire qu'une seule fois sa situation</li><li>• Cela ne concerne pas toutes les situations, tout le temps</li></ul>
DIFFICULTES RENCONTREES	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tous les partenaires SPO n'ont pas la même offre de services.</li><li>• La redirection se fait en fonction de l'offre de service et donc de la connaissance des partenaires.</li><li>• L'organisation interne est à prendre en compte pour un service de qualité.</li><li>• Difficultés dans la mise en œuvre (confidentialité, locaux, temps alloué, professionnalisation, auto documentation à disposition...).</li></ul>	

<sup>11</sup> Dossier thématiques (février 2011) Accueil, information, orientation, accompagnement et prescription : accompagner les personnes vers la qualification professionnelle pour l'emploi durable. Voir distinction 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> niveau pages 17 et 18.

<sup>12</sup> Voir également la segmentation des niveaux de services public de l'orientation dans la loi du 24 novembre 2009. Rapport IGAS page 13

### 1. METHODOLOGIE D'ELABORATION DE LA CARTOGRAPHIE

#### ① IDENTIFIER LES ETAPES D'UN PARCOURS DE VIE PROFESSIONNELLE

##### COLLECTIVEMENT, IDENTIFIER LES ETAPES COURANTES D'UN PARCOURS PROFESSIONNEL

- En grand groupe sur la journée professionnelle de Tours nous avons fait la liste des grandes étapes

#### ② CARACTERISER CHAQUE ETAPE DU PARCOURS

##### POUR CHAQUE ETAPE LISTER :

- les problématiques auxquelles sont confrontées les personnes
- les questionnements les plus courants
- les champs d'expertise qui peuvent y répondre

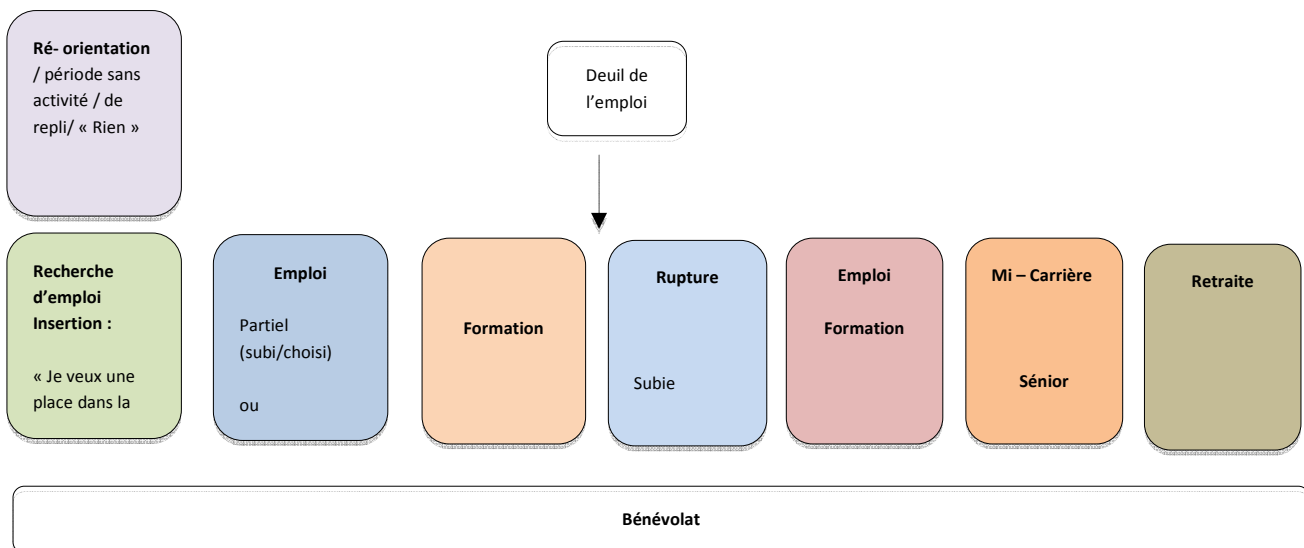
#### ③ IDENTIFIER LE PARTENAIRE

##### POUR CHAQUE ETAPE, PROBLEMATIQUE ET QUESTIONNEMENT, REPERER LES COMPETENCES UTILES EN TERMES DE :

- les dispositifs
- les acteurs et leurs expertises

Tous les stagiaires sont invités à réfléchir et nommer les différents moments qui peuvent exister dans un parcours professionnel.

### 2. PRODUCTION DU GROUPE DE DIRECTEURS ET MEMBRE DE DIRECTION



L'élaboration inachevée de la cartographie des ressources et expertises du territoire



### Extraits Discours introductifs des commanditaires et responsables de réseau

**Karine ADAMCZYK** : Chargée de mission au Conseil Régional Centre, au sein de la direction Martine BRODART : Direction Coordination et Stratégie des Politiques de Formation et d'Education de la Région Centre.

Le projet Etoile+ a permis d'**engager les acteurs locaux de l'orientation, de l'emploi et de la formation dans des projets expérimentaux de coopération territoriale** afin d'améliorer la qualité du service de conseil en orientation professionnelle en région Centre.

Je prends le relais du projet Etoile+, en complément des dossiers suivants :

- « lutte contre le décrochage scolaire »
- « Assure ton avenir »
- « Le e. logement des apprenants »
- L'animation du futur service public régional de l'orientation dans la suite des expérimentations Etoile+. Actuellement, 15 territoires sont labellisés SPO Service Public de l'Orientation.

Concernant la labellisation, la Région Centre pose comme nécessaire de formaliser les habitudes de travail de coopération.

Dans l'avenir, la volonté est de poursuivre sur cette lancée : il s'agit de promouvoir les coopérations tout en conservant les compétences spécifiques de chaque structure.

Pourquoi cette journée ?

Le 26 octobre a eu lieu la restitution des expérimentations Etoile+ et des questions ont émergé de cette rencontre régionale : comment accueille-t-on dans les différentes structures, comment redirige-t-on les usagers ? Comment les professionnels mobilisent ils ses partenaires ?

Le Comité Technique Etoile+, composé des têtes de réseau des structures AIO, c'est à dire tous les signataires, a rédigé le cahier des charges et a délégué la mission au Gip Alfa Centre pour la mise en place d'actions de formation (avec pour objectif pour chaque acteur de l'AIO de gagner en compétences partagées en matière d'accueil et d'informations tout public).

Les inscriptions se poursuivent car beaucoup ont laissé passer la date : journées supplémentaires.

Intérêt de la journée : on est conscient de vos expertises, ce qui nous intéresse, c'est ce 1<sup>er</sup> accueil, comment vous le gérez, comment on prévoit une redirection vers la structure partenaire qui correspond.

**Sylvie HAUCHCORNE** : Chef du Service Académique d'Information et d'Orientation. Déléguée régionale de l'Onisep

L'idée est de travailler sur la démarche de labellisation par un travail commun avec les acteurs.

A chaque fois que l'on a travaillé sur le sujet, des questions ont porté sur « c'est quoi le minimum commun alors que tout le monde ne fonctionne pas pareil : comment faire du plus ensemble ? »

Actuellement, il y a une démarche autour des problématiques du nouveau service public régional de l'orientation.

La région Centre fait partie des régions expérimentales, avec la région Aquitaine, Limousin, Bretagne, Pays de Loire, et Rhône Alpes.

L'expérimentation vise à définir un cadre national, un texte de cadrage autour d'une chartre et des conventions d'application. Ex EN et ML et il y aura des annonces précises au mois de septembre 2013.

**Annie LANDEAU** : inspectrice Education Nationale

Il y a une appartenance à la même culture, l'objet de cette formation est de mieux se connaître, au service d'un public : écouter sa demande, l'aider à reformuler, savoir vers qui l'orienter, vers quel professionnel.

## « Evaluation Journée professionnelle de TOURS »

**Dates** : 22 mai  
2013

**Formatrices** : CIBC Sud Aquitaine

Marie-Hélène DOUBLET  
Shila SOCCALINGAME

**Nombre  
d'heures** : 7

**Nombre de participants** :

19 personnes étaient inscrites et 21 personnes étaient présentes.

Participation la matinée de Mme Karine ADAMCZYCK, chargée de mission à la Direction  
Coordination et Stratégie des Politiques de Formation et d'Education de la Région Centre

**Evaluation en fin de formation : 21 stagiaires ont répondu au questionnaire**

### La formation a répondu à vos ATTENTES :

**Oui** (6/21)

**Partiellement** (13/8),

**Sans réponse** (2/21)

Avec comme raisons invoquées et remarques exprimées :

« Temps trop court, pas assez d'approfondissements.

Riche et indispensable.

Acquisition de plus d'outils pour mener un entretien.

J'ai été bousculé dans mes pratiques.

Je ne sais toujours pas orienter les usagers au bon endroit.

Les préalables à la construction d'une conception commune ne me paraissent pas remplis. »

### La DUREE de l'action a paru :

- **Trop courte avec comme remarque:**

«Faire plus de pratique et d'échanges.

Une animation par département avec l'ensemble des membres du SPO serait appropriée.

Il serait intéressant de proposer un cycle de formation.

Il faudrait penser à un cycle de formation et ne pas penser en jours.

### Les CONTENUS proposés qui les ont le plus intéressés :

« Les échanges sur des situations d'accueil en groupes.

Les échanges de pratiques et de techniques.

Les deux demi-journées.

Définir les besoins des usagers sur tout au long de la vie en soulignant les structures et dispositifs pouvant y répondre.

Apports sur ce que permet de faire l'accueil et l'outil qu'est l'entretien.

Echange sur la réalité du fonctionnement des différents services représentés.

Les ateliers et les références théoriques des intervenantes. »

### Les CONTENUS proposés qui les ont le plus ennuyés :

« La cartographie des acteurs.

Trop d'importance (discussion) sur les termes utilisés. (accompagnement / conseil...)

Les spécificités des structures.

Pas le même vocabulaire pour se comprendre. »

### **Ce qui vous a manqué :**

*« Plus de développement pour les échanges de situations. Cela aurait été bénéfique que chaque membre du groupe puisse exposer sa situation.*

*Pas grand-chose.*

*Je n'avais pas au préalable de connaissance du contenu de la formation.*

*Le retour de ce qui a été réalisé par les groupes d'analyse de pratique de l'après-midi.*

*Vidéo projecteur avec info.*

*Un animateur pour le groupe sur la cartographie.*

*Support pédagogique qui reprend les étapes d'un entretien « type ».*

*Du temps. »*

### **Les OBJECTIFS INITIAUX sont jugés atteints par 5 des participants ou partiellement atteints par 3.**

#### **Atteints**

*« Le schéma de déroulé d'entretien*

*Méthodologies liées aux techniques d'entretien.*

*Un premier cadre commun du déroulement du 1er entretien AIO*

*Je retiens cette idée de mieux communiquer sur les spécificités de l'une ou l'autre des structures pour mieux travailler ensemble (+efficacement)*

*Début de la cartographie*

*Une prise de conscience de l'intérêt et la difficulté du travail en commun.*

#### **Atteints partiellement :**

*« Pas assez d'échanges sur la cartographie des structures.*

*Je n'ai rien appris de plus, à part évacuer l'implicite lors d'un entretien.*

#### **Non atteints :**

*« La connaissance des spécificités de chaque acteur. « Qui fait quoi ? »*

*Les différents acteurs et leurs fonctions dans le réseau.*

*Pas d'harmonisation des pratiques.*

### **Les CONSEILS et REMARQUES :**

*« Une journée de formation est un temps trop court car beaucoup de questions sont soulevées et restent en suspens faute de temps.*

*Intervention des formatrices très qualitatives et qui mériterait des approfondissements.*

*La journée est passée très vite, beaucoup d'idées, de questions sont posées mais restent en suspens par manque de temps pour approfondir ou soulever d'autres choses.*

*Un peu frustrée. Je ne suis pas sûre que la spécificité du CIO soit reconnue ou acceptée.*

*Faire plusieurs sessions en regroupant différents acteurs : ex que les chargé(e)s d'accueil*

*Perte de temps du fait que des structures hors du 37 ne connaissent pas (assez) les missions de celles du 37, et que certaines découvraient les dispositifs proposés.*

*Reste à réaliser des fiches accueil type, mais je pense que cela est à poursuivre sur le territoire. Chacun ayant des habitudes de fiche accueil, est-il nécessaire et possible d'harmoniser sur un territoire ? A mon avis non pour l'instant.*

### Qu'est-ce qui a été le plus IMPORTANT pour vous dans ce moment de formation ?

« La conscience que chaque structure est confrontée à des situations difficiles d'accueil, « que l'on n'est pas seul ».

Regroupement des personnes de structures différentes. Echanges- information.

Meilleure compréhension et connaissance du périmètre d'intervention des différents membres du SPO.

Il est important que vous vous assuriez que chaque personne présente sait pourquoi elle est là.

Penser à poser un cadre à chaque nouvelle action lors d'un 1er accueil. Penser à prendre des notes.

L'existence de partenaires qui œuvrent pour « soi-disant » la même cause : informer, accueillir, accompagner dans leurs démarches, leurs démarches de citoyen.

Nécessité de prolonger et d'approfondir nos échanges.

Apprendre à se connaître.

Placer l'individu au centre de nos réflexions sur l'AIO

Mettre des mots (brainstorming) afin de mieux clarifier, expliquer, connaître la demande.

Faire des petits déjeuners pour se rencontrer en tant que structures dans les pratiques de territoire. »

### Qu'est-ce qui a été le plus UTILE pour vous dans ce moment de formation ?

« Les outils donnés pour pouvoir réagir au mieux aux situations d'accueil par le biais du travail de groupes.

Analyse de situations de 1er accueil.

Les cas pratiques qui permettent de reprendre les techniques pour mener à bien un entretien.

Qu'il existe des gens comme vous, ainsi je me sens moins seule. Cependant tout cela est bien loin de la réalité de ce qui est vécu sur le terrain.

Le travail de groupe a été très vivant.

Avoir un espace d'échange.

Se remettre en mémoire qu'il existe un « cadre » en matière d'accompagnement.

Brainstorming sur le parcours du jeune pour parvenir à se poser les bonnes problématiques.

Emettre les disfonctionnements ou les incompréhensions pour lever les craintes ou les non-dits. »

### Quel peut être votre « plus petit pas » d'après cette formation ?

« La mise en pratique des outils pour un meilleur accueil du public.

Mise en application des techniques et méthodes pour mener un entretien avec des situations complexes.

Continuer à avoir des formations sur l'entretien d'explicitation, des échanges de pratiques. J'hésitais, vous m'avez donné envie de continuer.

Une réunion SPO où seraient vraiment abordés « au fond » les champs d'intervention et spécificités de chaque structure.

Utopique je pense, le fait de croire qu'un jour le SPO / AIO travaillera main dans la main pour l'avenir des gens.

Il faudrait mieux intégrer la spécificité des CIO, leurs valeurs dans le cadre des entretiens. Je voudrais connaître la réalisation du service sur un bureau unique avec tous les partenaires.

Fédérer d'un temps d'échange professionnels inter-structures afin d'impulser des projets communs à destination des publics.

Détailler un peu plus l'entretien et écouter plus.

Echange de pratique qui va me permettre de repenser le déroulement de l'entretien et de poser un cadre plus précis.

Monter une action commune.

Approfondissement, 2ème session. Mettre en place des sessions d'analyse de pratiques »

## « Evaluation Journée professionnelle D'ORLEANS »

<b>Dates</b> : 29 mai 2013	<b>Formatrices</b> : CIBC Sud Aquitaine Marie-Hélène DOUBLET Shila SOCCALINGAME
<b>Nombre d'heures</b> : 7	<b>Nombre de participants</b> : 19 personnes étaient inscrites et <u>18 personnes</u> étaient présentes. Certaines ne pouvant assister qu'à une demi-journée
	Ouverture de Mme <b>Karine ADAMCZYCK</b> , chargée de mission à la Direction Coordination et Stratégie des Politiques de Formation et d'Education de la Région Centre
	<b>Mme Sylvie HAUCHCORNE</b> : Chef du Service Académique d'Information et d'Orientation. Déléguée régionale de l'Onisep

### Evaluation en fin de formation : 15 stagiaires ont répondu au questionnaire

#### La formation a répondu à vos ATTENTES :

**Non** (5/15)

**Partiellement** (8/15),

**Sans réponse** (2/15)

#### Avec comme raisons invoquées et remarques exprimées :

« *Sentiment d'insatisfaction. Niveau de connaissance différent en fonction des personnels de formation. Formation plus adaptée à des non psychologues.*

*Pas de précision sur les objectifs de cette réunion.*

*Méthodologie peu compréhensible.*

*Le cadre de travail n'a pas été suffisamment posé : en quoi ces journées participent-elles à la mise en place de l'AIO. L'introduction de la journée ne me semble pas adaptée au cadre.*

*Beaucoup trop court mais intéressant.*

*Pas de réponse précise sur le « 1<sup>er</sup> accueil ». Trop d'amalgames (contexte difficile des CIO – Entretien conseil / 1<sup>er</sup> accueil) qui embrouillent plutôt qu'éclaircir.*

*Données théoriques intéressantes le matin et incompréhension du travail demandé l'après-midi (cartographie)*

*Le processus du 1<sup>er</sup> accueil est loin d'être partagé. La professionnalisation du 1<sup>er</sup> accueil est un vaste chantier qui ne peut se faire sans une bonne connaissance des uns et des autres, une confiance dans le travail de chacun et une transparence dans ses pratiques.*

*En tant que responsable de structure d'accueil j'étais venu dans l'attente d'une méthodologie et d'outils afin de faire monter en compétence mes chargées d'accueil. Faute de places disponibles, je n'ai pas pu les emmener avec moi. (objectif pas atteints) »*

#### La DUREE de l'action a paru : Pas de réponse

#### Les CONTENUS proposés qui les ont le plus intéressés :

« *Echanges avec les autres stagiaires lors de l'étude de cas.*

*Réflexion en groupe du 1er accueil. Echanges avec les partenaires intéressants.../... La tentative de définir le processus de 1er accueil (même si un peu frustrant, car la mise en commun fût très rapide.)*

*Les informations, propos, analyses des deux formatrices sont pertinentes, intéressantes, enrichissantes.*

*La rencontre avec d'autres professionnels. Les outils (travail en sous-groupe) et surtout l'angle de travail ne m'ont pas semblé adaptés au résultat attendu. (définir ce que doit être un entretien de 1er accueil nécessiterait de définir auparavant certains items.*

*Le groupe de directeur n'a pas eu une consigne claire et le travail commun n'a pas répondu aux attentes des formateurs.*

*Connaissance des expériences vécues des personnes travaillant dans d'autres structures. »*

### Les CONTENUS proposés qui les ont le plus ennuyés :

« La situation spécifique des CIO même si je comprends tout à fait les inquiétudes. Cela a parasité les contenus prévus sur la journée.

Echange de pratique trop long, restitution trop rapide, pas suffisamment analysée.

La non prise en compte de l'état d'avancée des travaux conduits sur mon périmètre. »

### Ce qui vous a manqué :

« Les apports théoriques.../... Prestation des formateurs intéressante mais beaucoup trop courte.

Les objectifs précis sur les livrables. Des objectifs clairs, des attentes définies sur les livrables. Lien avec le travail existant sur le territoire.

Le compte-rendu que vous ne manquerez pas de nous envoyer et plus d'informations sur les difficultés pratiques d'accueil en général.

Repartir avec une méthodologie précise d'un contact « 1<sup>er</sup> accueil » pour la confrontation avec ce qui est fait au quotidien.

Des contenus, des repères sur les « limites » du 1<sup>er</sup> accueil que nous avons abordé souvent au cours de la journée mais pour lesquelles il n'y a pas eu véritablement de réponses.»

### Les OBJECTIFS INITIAUX sont jugés atteints par 5 des participants ou partiellement atteints par 3.

#### Atteints

« Mise en commun avec les autres partenaires.../...La connaissance partagée des acteurs de l'AIO.

Se re-questionner sur le 1<sup>er</sup> accueil. Une plus grande compréhension de l'attente du SPO.

Reprise en compte sur les principes fondamentaux du 1<sup>er</sup> entretien.

Je me rendrai compte un peu plus tard, je pense que cette journée m'a apportée.

Je ne peux pas répondre, encore faut-il connaître l'objectif de cette formation.»

#### Non atteints :

« Avoir une conduite rigoureuse de l'entretien et lisible pour le bénéficiaire. »

### Les CONSEILS et REMARQUES :

« A adapter en fonction de l'origine des personnels et de leur niveau de connaissance. Partir d'avantage des problématiques des personnes qui accueillent le public. Ne pas faire croire à des personnels chargés d'accueil qu'elles peuvent faire le travail d'une psychologue.

Mélange de professionnels de niveau différents, intéressant pour les échanges mais pas gérable pour la réflexion sur l'entretien 1<sup>er</sup> accueil. (Notions à redéfinir)

Réexpliquer le contexte de l'AIO et définir des objectifs communs me semble nécessaire. Définir le public visé et adapter l'intervention. »

Le niveau de compréhension des consignes parfois trop peu précise.

Il conviendrait de travailler plusieurs jours sur cette question de l'AIO, pour pouvoir restituer un document commun aux différentes structures labélisées SPO.

Un manque de prise en compte de l'existant (avancées réalisées en matière d'AIO). Adapter la formation aux chargés d'accueil et directeurs.

Le travail de direction n'est pas celui des chargés d'accueil. Un travail préalable sur leur besoins des directeurs aurait pu clarifier les attentes. Chaque direction s'est occupée de son chargé d'accueil pour monter les compétences mais n'est pas au fait du fonctionnement des autres structures. Le niveau des chargés d'accueil n'étant pas le même, la complexité d'une initiation à l'accueil s'en trouve plus difficile, longue.

Partir de chacun pour savoir ce qu'il entend par le 1<sup>er</sup> accueil (car confusion avec l'entretien, le diagnostic, agent d'accueil...)

Nous venons de structure et de missions différentes, ce qui explique en partie la difficulté de travailler sur la notion du 1<sup>er</sup> accueil. »

**Qu'est-ce qui a été le plus IMPORTANT pour vous dans ce moment de formation ?**

*« Importance de travailler en partenariat.  
S'assurer que tout le monde a la même connaissance et envie.  
Rencontrer des partenaires et réfléchir ensemble sur le 1<sup>er</sup> accueil. »*

**Qu'est-ce qui a été le plus UTILE pour vous dans ce moment de formation ?**

*« Reformuler en fonction de ses expériences.  
Les échanges avec le groupe. »*

**Quel peut être votre « plus petit pas » d'après cette formation ?**

*Aucune réponse.*



## « Evaluation Journée professionnelle de Châteauroux »

**Dates** : 04 juin  
2013

**Nombre d'heures** :  
7

**Formatrices** : CIBC Sud Aquitaine

Shila SOCCALINGAME

Calie TEYSSEDE

**Nombre de participants** : 14 personnes étaient inscrites et 14 personnes étaient présentes.

Ouverture de Mme **Karine ADAMCZYCK**, chargée de mission à la Direction Coordination et Stratégie des Politiques de Formation et d'Education de la Région Centre

**Annie LANDEAU** : inspectrice Education Nationale.

### Evaluation en fin de formation : 12 stagiaires ont répondu au questionnaire

#### La formation a répondu à vos ATTENTES :

Oui (1/12)

Partiellement (10/12),

Sans réponse (1/12)

#### Avec comme raisons invoquées et remarques exprimées :

*« Par rapport à notre structure, le 1<sup>er</sup> accueil n'est pas forcément qualifié de la manière que nous avons vu dans cette journée.*

*Malgré la richesse des échanges, la mise en œuvre concrète n'a pas été outillée.*

*Partiellement car peut-être qu'on n'a pas suffisamment formalisé par rapport aux partenaires vers qui diriger.*

*L'évaluation systématique de toute formation me pose problème : en général l'évaluation reste partielle et ne rend pas compte de tout ce qui s'est réellement passé.*

*J'aurais souhaité plus d'informations sur les partenaires.*

*Cette formation a permis des échanges mais laisse certaines notions floues sur le 1<sup>er</sup> accueil SPO et ce, en fonction des structures, des demandes, conditions, etc...»*

#### La DUREE de l'action a paru : Trop courte

*« Il faudrait plus de temps pour pouvoir approfondir sur les études de cas.*

*Les sujets abordés sont vastes et déclenchent beaucoup d'échanges, de remarques qui prennent du temps sur une journée de stage seulement.*

#### Les CONTENUS proposés qui les ont le plus intéressés :

*« La fonction accueil.*

*Echange de cas pratiques.../... Le partage de notre « manière de faire ». La mise en situation*

*La définition de la notion de 1<sup>er</sup> accueil.*

*Le stage a mis en éclairage le professionnalisme des personnes qui font le 1<sup>er</sup> accueil.*

*Les échanges avec les autres structures.*

*Les échanges sur la façon de voir le 1<sup>er</sup> accueil avec les autres participants.*

*Déroulement du 1<sup>er</sup> accueil SPO.*

*La démarche – la réflexion suscitée. »*

### Les CONTENUS proposés qui les ont le plus ennuyés :

« Le tour de table de présentation fut long.../...Présentation individuelle trop longue.

Pas assez de concret sur le « terrain ».

Les considérations « politiques des enjeux » des SPO.

Les digressions importantes sur le SPO, son utilité et les propos trop politisés...qui parfois ne permettent pas d'avancer. Mais chacun doit pouvoir s'exprimer. »

### Ce qui vous a MANQUE :

«Des précisions sur ce que peut être la fonction d'accueil en mission locale.

Certains partenaires.

Encore plus de partage au niveau de nos expériences.

Des outils, tout au moins des trames, des pistes.

Plus de va et vient petit/grand groupe. Connaissance partagée des structures. Qui fait quoi ?

Des contenus théoriques et le contexte dans lequel se construit le SPO ».

### Les OBJECTIFS INITIAUX sont jugés atteints par 5 des participants ou partiellement atteints par 3.

#### Atteints

« Les temps d'échanges sur les différentes pratique de l'accueil furent intéressants.

Le premier accueil → un conseiller ou l'hôtesse d'accueil ?

Avoir précisément des exemples concrets. »

#### Partiellement atteints :

« Besoin de formaliser plus la démarche de 1<sup>er</sup> accueil.

Le CIO fait quoi ? Pour les adultes par exemple.

Avoir plus de temps d'échange à partir de cas concrets. »

### Les CONSEILS et REMARQUES :

« Davantage de temps consacrés à la fonction accueil et les pratiques qui, à minima, peuvent être mises en commun avec les partenaires.

Démarrer plus rapidement, sur quelques heures seulement il est important de rentrer tout de suite dans le vif du sujet.../...Gérer le tour de parole, certains monopolisent et empêchent les autres de s'exprimer

Il est toujours intéressant de réfléchir à nos propres pratiques. Mais vouloir à tout prix faire des formations professionnalisantes ne risquent-elle pas d'uniformiser les pratiques, de les formater et à la fin de les appauvrir. Il ne faut pas établir des process communs au risque d'appauvrir nos métiers.

Formation pas assez précise. Ne correspond pas à mes attentes. »

### Qu'est-ce qui a été le plus IMPORTANT pour vous dans ce moment de formation ?

« L'accueil. Ecouter. Observer. Stratégie.

Le constat de compétences partagées, un socle commun est donc envisageable.

*Nous avons des pratiques différentes mais des objectifs communs. »*

*Prendre du temps tout de même pour faire une 1<sup>ère</sup> analyse du 1<sup>er</sup> accueil.*

*Savoir faire le relais avec les autres structures et demander conseil si besoin même auprès des collègues de la même structure.*

*Savoir parfois différer une demande. »*

#### **Qu'est-ce qui a été le plus UTILE pour vous dans ce moment de formation ?**

*« La professionnalisation.*

*La mise en place d'un SPO efficace en évitant des écueils.*

*Pouvoir rencontrer régulièrement les partenaires.*

*Quelques rappels théoriques.*

*Prise de conscience du fonctionnement différent en fonction de la structure mais aussi peut-être des freins.*

*Echanger en interne dans la structure. »*

#### **Quel peut être votre « plus petit pas » d'après cette formation ?**

*« Pas facile. Régler parfois les problèmes techniques (locaux, bureaux, confidentialités...)*

*Développer un travail d'équipe et pousser la réflexion sur le SPO.*

*Mettre en place des projets communs avec les différents partenaires. (ex : carte commune de visite.)*

*Concertation locale, étayer la réunion locale des partenaires par les éléments abordés ce jour.*

*Qui fait quoi ? Partager dans la structure.*

*Je souhaiterais travailler une documentation relative à l'accueil.*

*Faire une cartographie du « qui fait quoi ? pour mes collègues mais aussi à direction des jeunes. »*