



**HAL**  
open science

## Conseil adaptatif et accompagnement des demandeurs d'emploi.

Nicolas Guéno  

► **To cite this version:**

Nicolas Gu  no  . Conseil adaptatif et accompagnement des demandeurs d'emploi.. Psychologie. Conservatoire national des arts et metiers - CNAM, 2013. Français. NNT : 2013CNAM0904 . tel-01062786

**HAL Id: tel-01062786**

**<https://theses.hal.science/tel-01062786>**

Submitted on 10 Sep 2014

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

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

**ÉCOLE DOCTORALE ABBÉ GRÉGOIRE**

**Equipe Psychologie de l'Orientation, Laboratoire CRTD (EA 4132)**

**THÈSE** présentée par :

**Nicolas GUÉNOLÉ**

soutenue le : 11 décembre 2013

pour obtenir le grade de : **Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers**

Discipline/ Spécialité : Psychologie

**Conseil adaptatif et accompagnement des demandeurs  
d'emploi**

**THÈSE dirigée par :**

**Monsieur BERNAUD Jean-Luc** Professeur des Universités en psychologie, Cnam

**RAPPORTEURS :**

**Madame DESRUMAUX Pascale** Professeur des Universités en psychologie, Université de Lille III

**Madame VONTHRON Anne-Marie** Professeur des Universités en psychologie, Université de Paris  
Ouest Nanterre La Défense

---

**JURY :**

**Monsieur BERNAUD Jean-Luc** Professeur des Universités en psychologie, Cnam

**Monsieur COMBALUZIER Serge** Maître de conférences HDR en psychologie, Université de Rouen

**Madame DESRUMAUX Pascale** Professeur des Universités en psychologie, Université de Lille III

**Monsieur LOARER Even** Professeur titulaire en psychologie, Cnam

**Madame VONTHRON Anne-Marie** Professeur des Universités en psychologie, Université de Paris  
Ouest Nanterre La Défense



## Remerciements

Je tiens tout d'abord à adresser mes plus chaleureux remerciements à mon directeur de thèse, Monsieur Jean-Luc Bernaud. Il a accepté de diriger mes recherches, prenant le temps de me conseiller, de m'orienter dans mes réflexions, de me soutenir et de me faire bénéficier de sa grande expertise. J'ai été très sensible à ses qualités d'écoute et à sa disponibilité tout au long de mon parcours de thèse. Je lui adresse ici ma profonde gratitude et j'espère avoir encore l'opportunité de travailler avec lui au cours des années à venir.

Je voudrais remercier Madame Anne-Marie Vonthron et Madame Pascale Desrumaux pour l'intérêt qu'elles ont porté à mon travail en leur qualité de rapporteur, et d'avoir accepté d'évaluer mes travaux lors de mon jury de soutenance.

J'adresse également mes remerciements à Monsieur Even Loarer et à Monsieur Serge Combaluzier, pour avoir accepté de faire partie de mon jury de thèse, me permettant ainsi de bénéficier de leur expérience, de leurs connaissances et de leur expertise.

Mes remerciements s'orientent aussi vers l'ensemble de l'équipe de psychologie sociale et du travail de l'Université de Rouen. Plus particulièrement, je remercie très chaleureusement Cindy Carrein, Florence Coutard, Brice Gouvernet, Dominique Guédon, Laure Guilbert, Benoît Montalan, Daniel Priolo et Arnaud Villieux, pour leur aide et leurs nombreux conseils de tous ordres, distillés avec soin et bienveillance tout au long de mes travaux, et ayant sans nul doute plus que contribué à l'aboutissement de mon travail. Je leur adresse toute ma gratitude.

Je remercie également les professionnels m'ayant permis d'accéder aux terrains de recherche cités dans ma thèse. Ce travail n'aurait pu aboutir sans l'aide et l'appui de Sandra Allain, Audrey Bâle, Céline Bonnaire, Christine Delorme, Mélissa Drouet, Pascal Dupuis, Priscilla Martin et Lucie Verger.

Je remercie mes collègues doctorants, Tatiana Covali et à Laurent Sovet, pour leurs remarques souvent pertinentes, ainsi que l'ensemble des collègues et amis m'ayant aidé et soutenu tout au long de ce travail.

Je remercie plus particulièrement Julien Gautier et Anthony Planchon, pour m'avoir grandement facilité l'administration des questionnaires, ainsi que pour leur soutien.

Ce travail de thèse n'aurait sans doute pas été à son terme sans mon entourage, qui s'est toujours montré présent et disponible, tout en faisant preuve d'une grande patience et d'une compréhension sans faille face à mes absences et à mes doutes. Je finirai donc en remerciant mes parents, toujours présents à mes côtés, et sans lesquels je n'aurais sans doute pas effectué ce parcours. Je leur adresse toute mon affection. Je remercie également mon frère, Emmanuel, qui sait toujours, par sa présence, se montrer réconfortant.

Je ne remercierai enfin jamais assez ma compagne, Maryline, à qui je dois énormément. Elle a été là tout au long de mon travail de thèse, me supportant et m'apportant un soutien et une aide inestimable. Un immense merci.

## Résumé

Nous orientons nos travaux vers l'analyse des effets d'une individualisation de l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi, en fonction de leurs problématiques vocationnelles. Il s'agit de considérer l'individualisation sous la forme d'un accompagnement adapté aux problématiques vocationnelles des individus, en partant de l'idée que ceux-ci ne bénéficient pas tous au même niveau d'une prestation d'aide à la recherche d'emploi.

Nous postulons ainsi qu'un accompagnement à la recherche d'emploi différencié permettra de mieux prendre en considération les attentes et les besoins des bénéficiaires, et d'accroître l'efficacité de leurs démarches. Les actions proposées aux personnes seront en effet a priori plus pertinentes si elles sont mises en œuvre en fonction de leurs problématiques personnelles et vocationnelles.

Ainsi, nous avons travaillé dans une première partie de nos travaux de thèse à la présentation d'une typologie des problématiques vocationnelles de demandeurs d'emploi. Un protocole évaluant le niveau de ressources psychologiques, de dépression, de soutien social, de sentiment d'efficacité personnelle, d'estime de soi, d'indécision et d'employabilité a été proposé à 323 participants. Les résultats obtenus mettent en évidence trois catégories de problématiques vocationnelles, permettant d'engager une réflexion sur les modalités d'un accompagnement différencié.

Dans un second temps, nous avons étudié les attentes et les besoins des demandeurs d'emploi en matière de dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle. Adoptant un point de vue qualitatif, nous avons mis en évidence auprès d'un échantillon de 16 demandeurs d'emploi, leur répartition en trois axes distincts. Les dispositifs doivent ainsi permettre de retrouver rapidement un emploi, de maîtriser des techniques de recherche d'emploi, et de formaliser un projet professionnel pertinent vis-à-vis du marché de l'emploi.

Ces deux expérimentations nous ont permis, dans un dernier temps, d'étudier, à l'aide d'une approche "interaction caractéristique traitement", les effets d'un dispositif d'aide à la recherche d'emploi différencié fondé sur la théorie du conseil adaptatif. Si cette étude montre les effets significatifs d'un dispositif d'insertion professionnelle vis-à-vis des problématiques vocationnelles des participants et de leur niveau de dynamisation, elle ne permet pas de mettre en évidence l'effet accru d'un conseil différencié.

Les limites de nos travaux, ainsi que leurs apports théoriques et pratiques sont discutés en conclusion, tout en ouvrant de nouvelles perspectives de recherche.

Mots-clés: insertion professionnelle, recherche d'emploi, chômage, interaction caractéristique-traitement, conseil adaptatif

## Résumé en anglais

We focus our work on analyzing the effects of adaptive career counseling proposed to job seekers, according to their vocational problems.

The individualization will thus be considered as an appropriate support to vocational problems of individuals, based on the idea that these job seekers do not all have the same level of benefits of career counseling.

We can highlight the idea that adaptive counseling will better take into account the needs and expectation of the beneficiaries, and increase the effectiveness of their efforts. The intervention will be more relevant if they are implemented according to their personal and vocational problems.

Thus, the first part of our thesis work aims at defining a taxonomy of people's career profile during their career counseling sessions. Some 323 clients have consequently been submitted to a test protocol assessing their level of psychological resources, social support, depression, self-esteem, indecision, but also their feeling of self-efficacy and their abilities required to be hired as trustworthy employees. The given results allow us to put the emphasis on three distinct categories of career profile who permit to regard adaptive counseling as an answer to reemployment.

In a second part, we have put forward the expectations and needs of job seekers as to support employability devices. Adopting a qualitative point of view, we have emphasized their distribution in three separate axes. Their devices must help them to quickly find a job, to have total control of the job-seeking tools and to establish a suitable professional project.

Finally, those two experimentations have allowed us to study the degree of change for the job seekers who have been attending an individualized career counseling workshop based on the theory of the adaptive counseling theory. If the results shows significant effects on people's career profile and on their investment while searching for a job, it does not allow to induce a more significant effect by these last.

The limitations of our work, as well as their theoretical and practical contributions are discussed in conclusion, while opening up new opportunities for future researches.

Key-words : reemployment, job search, unemployment, aptitude-treatment interaction, adaptive counseling

# Table des matières

<b>Remerciements</b> .....	<b>3</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>5</b>
<b>Résumé en anglais</b> .....	<b>7</b>
<b>Table des matières</b> .....	<b>8</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>13</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>15</b>
<b>Liste des annexes</b> .....	<b>16</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>17</b>
<b>Première partie ORIENTATIONS THEORIQUES</b> .....	<b>24</b>
<b>Chapitre 1 - Insertion professionnelle et accompagnement : cadres théoriques</b> .....	<b>25</b>
1.1 – L’insertion professionnelle : différents modèles .....	27
1.1.1 – L’insertion professionnelle : une approche transitionnelle .....	27
1.1.2 – L’insertion professionnelle : une approche multidimensionnelle .....	30
1.2 – L’accompagnement : un outil au service de l’insertion professionnelle ? .....	32
1.2.1 – Que signifie accompagner ? .....	32
1.2.2 – Les conceptions théoriques de l’accompagnement professionnel.....	35
<b>Chapitre 2 - Accompagnement professionnel : les dispositifs et leurs effets</b> .....	<b>44</b>
2.1 – L’accompagnement en orientation professionnelle.....	45
2.1.1 – Les structures d’aide à l’orientation au profit des lycéens et des étudiants .....	45
2.1.2 – Les dispositifs d’accompagnement à destination des salariés.....	47
2.1.3 – Les effets du conseil en orientation professionnelle .....	50
2.2 – L’accompagnement professionnel à destination de demandeurs d’emploi.....	52
2.2.1 – Généralités.....	52
2.2.2 – Le suivi des demandeurs d’emploi : une volonté de renforcer les dispositifs.....	55
2.2.3 – Le profilage des demandeurs d’emploi .....	57
2.2.4 – Les parcours individualisés de retour à l’emploi .....	61
2.3 – Les prestations d’accompagnement dispensées par les services publics de l’emploi .	62
2.3.1 – Présentation des dispositifs .....	62
2.3.2 – Evaluation des effets des dispositifs d’accompagnement de la recherche d’emploi	
.....	66
<b>Chapitre 3 - Dimensions psychologiques et insertion professionnelle</b> .....	<b>74</b>

3.1 – Les dimensions « modératrices » lors d’un accompagnement à la recherche d’emploi .....	76
3.1.1 – L’employabilité .....	76
3.1.2 – Le sentiment d’efficacité personnelle .....	81
3.1.3 – La détresse psychologique .....	84
3.1.4 – L’estime de soi .....	87
3.2 – Les variables « explicatives » lors d’un accompagnement à la recherche d’emploi... ..	88
3.2.1 – Le soutien social.....	88
3.2.2 – L’indécision vocationnelle .....	91
3.2.3 – Mobilisation des ressources psychologiques lors d’une transition de carrière ....	94
3.3 – Les variables « résultats » lors d’un accompagnement professionnel .....	95
3.3.1 – La dynamisation des bénéficiaires .....	95
3.3.2 – La satisfaction des bénéficiaires de l’accompagnement .....	96
<b>Chapitre 4 : Contours théoriques d’un accompagnement différencié .....</b>	<b>99</b>
4.1 – L’individualisation des dispositifs d’insertion professionnelle.....	100
4.2 – La formalisation d’un conseil différencié .....	103
4.2.1 – Le conseil adaptatif. ....	103
4.2.2 – La catégorisation des problématiques vocationnelles de bénéficiaires d’accompagnement professionnel .....	106
4.2.3 – Attentes et représentations .....	109
4.2.4 – L’approche ATI.....	112
<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE.....</b>	<b>115</b>
<b>PARTIE 2 - DEMARCHES EMPIRIQUES.....</b>	<b>118</b>
<b>CHAPITRE 5 - Typologie des problématiques vocationnelles d’un public de demandeurs d’emploi.....</b>	<b>119</b>
5.1 - Problématique et hypothèses de recherche .....	120
5.2 - Méthodologie .....	121
5.2.1 - Participants.....	121
5.2.2 - Terrains de recherche et procédures .....	124
5.2.3 - Instruments.....	126
5.2.3.1 - <i>Sentiment d’efficacité vocationnelle</i> .....	126
5.2.3.2 – <i>Employabilité</i> .....	127
5.2.3.3 - <i>Mobilisation des ressources pour la gestion des transitions de carrière ....</i>	131
5.2.3.4 - <i>Indécision vocationnelle</i> .....	132

5.2.3.5 - <i>Estime de soi</i> .....	133
5.2.3.6 - <i>Détresse psychologique</i> .....	134
5.2.3.7 - <i>Soutien social</i> .....	135
5.3 – Résultats .....	137
5.3.1 - Analyse descriptive .....	137
5.3.1.1 - <i>Le sentiment d'efficacité personnelle</i> .....	137
5.3.1.2 – <i>L'employabilité</i> .....	138
5.3.1.3 - <i>Les ressources psychologiques</i> .....	138
5.3.1.4 - <i>L'indécision vocationnelle</i> .....	139
5.3.1.5 - <i>L'estime de soi</i> .....	139
5.3.1.6 - <i>Détresse psychologique</i> .....	139
5.3.1.7 - <i>Soutien social</i> .....	140
5.3.2 - Analyse en clusters .....	142
5.3.2.1 - <i>Généralités</i> .....	142
5.3.2.2 - <i>Composition des clusters</i> .....	143
5.4 - Discussion .....	151
<b>CHAPITRE 6 - Attentes et représentations d'un public de demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un accompagnement professionnel.....</b>	<b>156</b>
6.1 - Problématique et objectifs de recherche .....	158
6.2 - Méthodologie .....	159
6.2.1 – Participants .....	159
6.2.2 - Terrain de recherche et procédure.....	161
6.2.3 - Instruments utilisés .....	162
6.2.3.1 - <i>Le questionnaire</i> .....	162
6.2.3.2 - <i>L'entretien semi-directif</i> .....	164
6.2.4 - Choix de la méthode d'analyse qualitative .....	167
6.2.4.1 - <i>L'analyse Cognitivo-Discursive (ACD)</i> .....	167
6.2.4.2 - <i>Le logiciel Tropes</i> .....	168
6.3.1 - Analyse cognitivo-discursive effectuée à l'aide de <i>Tropes</i> .....	172
6.3.1.1 - <i>Analyse descriptive</i> .....	172
6.3.1.2 – <i>Le scénario</i> .....	183
6.3.2 - Analyse factorielle .....	189
6.3.3 - Analyse en cluster .....	195
6.3.3.1 - <i>Généralités</i> .....	195

6.3.3.2 - <i>Composition des clusters</i> .....	197
6.3.3.3 - <i>Analyse descriptive des données quantitatives</i> .....	206
6.3.3.4 – <i>Composition des clusters en fonction des problématiques vocationnelles</i> .	210
6.4 - Discussion .....	212
<b>CHAPITRE 7 - Mise en œuvre et effets d'un accompagnement à la recherche d'emploi différencié.....</b>	<b>217</b>
7.1 - Problématique et hypothèses de recherche .....	219
7.2 – Méthodologie .....	221
7.2.1 - Terrain de recherche .....	221
7.2.2 - Procédure de recherche .....	222
7.2.2.1 – <i>Le groupe contrôle</i> .....	224
7.2.2.2 – <i>Le groupe expérimental</i> .....	225
7.2.3 - Participants.....	227
7.2.4 - Instruments utilisés .....	230
7.2.4.1 – <i>Les problématiques vocationnelles</i> .....	230
7.2.4.2 – <i>L'évaluation du conseiller</i> .....	231
7.2.4.4 – <i>Le niveau de dynamisation des participants</i> .....	233
7.3.1 - Analyse de l'hypothèse H1 .....	235
7.3.2 - Analyse de l'hypothèse H2 .....	238
7.3.2.1 - <i>Le sentiment d'efficacité vocationnelle</i> .....	238
7.3.2.2 - <i>L'employabilité</i> .....	240
7.3.2.3 - <i>Les ressources psychologiques</i> .....	241
7.3.2.4 - <i>L'indécision vocationnelle</i> .....	242
7.3.2.5 - <i>L'estime de soi</i> .....	244
7.3.2.6 - <i>Détresse psychologique</i> .....	245
7.3.2.7 - <i>Soutien social</i> .....	245
7.3.2.8 - <i>Dynamisation</i> .....	245
7.3.3 - Analyse de l'hypothèse H3 .....	246
7.4 - Discussion .....	248
<b>Conclusion.....</b>	<b>254</b>
8.1 – Rappel des démarches empiriques et principaux résultats .....	256
8.1.1 – <i>Problématiques vocationnelles et accompagnement différencié</i> .....	257
8.1.2 – <i>Attentes et besoins vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi</i> ...	258
8.1.3 – <i>Les effets de la mise en œuvre d'un conseil adaptatif</i> .....	260

8.2 – Contributions de la thèse et perspectives de recherche .....	261
8.2.1 – Aspects théoriques.....	261
8.2.2 – Aspects pratiques.....	265
<b>Bibliographie.....</b>	<b>267</b>
<b>Résumé .....</b>	<b>418</b>
<b>Résumé en anglais .....</b>	<b>419</b>

## Liste des tableaux

<b>Tableau 1 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon.....</b>	<b>123</b>
<b>Tableau 2 : Répartition des échelles de mesure dans le protocole expérimental .....</b>	<b>125</b>
<b>Tableau 3 : Variance totale expliquée à partir des facteurs retenus par l'analyse factorielle.....</b>	<b>129</b>
<b>Tableau 4 : Résultats de l'analyse factorielle en composante principale relatives à l'échelle d'employabilité .....</b>	<b>130</b>
<b>Tableau 5 : Alphas de Cronbach des échelles utilisées .....</b>	<b>136</b>
<b>Tableau 6 : Statistiques descriptives.....</b>	<b>141</b>
<b>Tableau 7 : Répartition des clusters .....</b>	<b>143</b>
<b>Tableau 8 : Analyse des clusters: caractéristiques socio-démographiques.....</b>	<b>145</b>
<b>Tableau 9 : Composition des clusters: paramètres psychologiques et vocationnels .....</b>	<b>146</b>
<b>Tableau 10 : Différences entre les clusters pour chaque dimension.....</b>	<b>147</b>
<b>Tableau 11 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon.....</b>	<b>160</b>
<b>Tableau 12 : Alphas de Cronbach des échelles utilisées .....</b>	<b>163</b>
<b>Tableau 13 : Récapitulatif des thématiques, des questions posées et des objectifs inhérents à la grille d'entretien proposée aux participants.....</b>	<b>166</b>
<b>Tableau 14 : Indicateurs langagiers utilisés par Tropes.....</b>	<b>171</b>
<b>Tableau 15 : Nombre d'occurrences des principaux substantifs relevés par Tropes .....</b>	<b>173</b>
<b>Tableau 16 : Présentation des univers de références et des références utilisées .....</b>	<b>182</b>
<b>Tableau 17 : Ventilation des occurrences au sein des méta-catégories .....</b>	<b>186</b>
<b>Tableau 18 : Ventilation des occurrences au sein des méta-catégories par participant</b>	<b>188</b>
<b>Tableau 19 : Variance totale expliquée à partir des facteurs retenus par l'analyse factorielle.....</b>	<b>189</b>
<b>Tableau 20 : Résultats de l'analyse factorielle en composante principale relatives aux catégories sémantiques issues de l'analyse effectuée par Tropes.....</b>	<b>190</b>
<b>Tableau 21 : Répartition des sous-catégories sémantiques extraites du corpus.....</b>	<b>194</b>
<b>Tableau 22 : Répartition des clusters .....</b>	<b>196</b>
<b>Tableau 23 : Analyse des clusters: caractéristiques socio-démographiques.....</b>	<b>198</b>
<b>Tableau 24 : Répartition des catégories sémantiques au sein des clusters en fonction des scores Z.....</b>	<b>199</b>
<b>Tableau 25 : Statistiques descriptives des scores des participants de l'échantillon .....</b>	<b>209</b>

<b>Tableau 26 : Composition des clusters : paramètres psychologiques et vocationnels ...</b>	<b>211</b>
<b>Tableau 27 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon.....</b>	<b>229</b>
<b>Tableau 28 : Statistiques descriptives et Alphas de Cronbach des échelles utilisées .....</b>	<b>234</b>
<b>Tableau 29 : Caractéristiques des scores globaux avant/après l'application du dispositif à l'ensemble des participants .....</b>	<b>237</b>
<b>Tableau 30 : Caractéristiques des scores du sentiment d'efficacité vocationnelle des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif .....</b>	<b>240</b>
<b>Tableau 31 : Caractéristiques des scores relatifs au niveau d'employabilité (EMP) des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif .....</b>	<b>241</b>
<b>Tableau 32 : Caractéristiques des scores relatifs au niveau de mobilisation des ressources psychologiques des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif.....</b>	<b>242</b>
<b>Tableau 33 : Caractéristiques des scores relatifs au niveau d'indécision vocationnelle des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif. ....</b>	<b>244</b>
<b>Tableau 34 : Caractéristiques des scores relatifs à l'estime de soi, à la souffrance psychologique, au soutien social et à la dynamisation des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif .....</b>	<b>246</b>
<b>Tableau 35 : Caractéristiques des scores relatifs à l'évaluation du conseiller et au niveau de satisfaction du groupe contrôle et du groupe expérimental, après l'application du dispositif.....</b>	<b>247</b>

## Liste des figures

<b>Figure 1 : Evolution du taux de chômage en France sur la période 2003-2012.....</b>	<b>54</b>
<b>Figure 2 : Schéma décrivant les quatre styles d'intervention du conseiller selon l'ACT .....</b>	<b>104</b>
<b>Figure 3 : Graphe étoilé relatif au substantif « formation » .....</b>	<b>174</b>
<b>Figure 4 : Graphe étoilé relatif au substantif « Travail ».....</b>	<b>175</b>
<b>Figure 5 : Graphe étoilé relatif au substantif « CV ».....</b>	<b>176</b>
<b>Figure 6 : Graphe étoilé relatif au substantif « Pôle Emploi ».....</b>	<b>177</b>
<b>Figure 7 : Graphe étoilé relatif au substantif « Entreprise » .....</b>	<b>179</b>
<b>Figure 8 : Graphe étoilé relatif au substantif « Offre » .....</b>	<b>180</b>
<b>Figure 9 : Répartition des méta-catégories et des sous-catégories extraites lors de l'analyse.....</b>	<b>187</b>
<b>Figure 10 : Dendogramme illustrant la répartition en 3 clusters des participants .....</b>	<b>196</b>
<b>Figure 11 : Répartition des scores Z au sein des trois clusters .....</b>	<b>200</b>

## Liste des annexes

<b>Annexe 1</b>	<b>Consignes des questionnaires de recherche.....</b>	<b>288</b>
<b>Annexe 2</b>	<b>Echelles composant le protocole de recherche .....</b>	<b>292</b>
<b>Annexe 3</b>	<b>Retranscription des entretiens.....</b>	<b>315</b>
<b>Annexe 4</b>	<b>Scénario utilisé lors de l’ACD effectuée avec Tropes .....</b>	<b>407</b>
<b>Annexe 5</b>	<b>Grille d’analyse des attentes des participants du groupe expérimental .....</b>	<b>411</b>
<b>Annexe 6</b>	<b>Plan de l’intervention relative au dispositif différencié .....</b>	<b>414</b>

# Introduction

Le marché du travail connaît depuis une trentaine d'années de profondes mutations qui conduisent un nombre croissant de ses acteurs à devoir faire face à un sentiment d'insécurité professionnelle plus marqué. Gingras (2005, p. 116) avance ainsi que le concept de carrière aujourd'hui « *réfère davantage à l'incertitude, à l'imprévisibilité, à l'insécurité, à la mobilité accrue, au travail autonome et à temps partiel* ». Les parcours professionnels s'envisagent désormais de plus en plus en termes de précarité, de formes particulières d'emploi (contrat à durée déterminée, intérim et autres contrats dits précaires), ou bien encore de mobilité subie et de chômage. L'INSEE note ainsi que le taux d'emploi en CDI au premier trimestre 2012 est de 48,8%, contre 50,5% en 2009. Le taux d'emploi en CDD / intérim s'élève à 6,7%, et demeure stable ces dernières années<sup>1</sup>.

Blasco et Givord (2010, p. 73) qualifient ces évolutions de « flexibilisation » du marché du travail, en précisant que le recours aux diverses formes de travail temporaires « *conduit plus souvent les salariés au non-emploi (chômage et inactivité) qu'à l'emploi stable* ». Ils ont tendance à rester sur des trajectoires instables, faites d'une succession d'emplois de courte durée.

Certains auteurs envisagent alors la question de l'évolution tumultueuse des carrières en évoquant un « chaos vocationnel ». Guichard et Huteau (2001, p. 8) estiment en effet que « *les carrières professionnelles correspondent désormais moins à un développement vocationnel qu'à un chaos. Les individus sont plus souvent confrontés à des ruptures dans leur vie professionnelle* ».

Riverin-Simard (1996) propose de rechercher « *les caractéristiques des trajectoires professionnelles très mouvementées de l'adulte* » (p. 468) sous l'angle d'éléments posant les principes d'une loi du « chaos vocationnel ». Selon l'auteur, qui associe les principes issus de la théorie du chaos aux problématiques liées aux transitions de carrière, il s'agit de rechercher « *une structure stable sous-jacente à cette instabilité omniprésente typique de l'évolution vocationnelle adulte* » (p. 484). Les trajectoires individuelles sont désormais marquées par des ruptures, et par un état de questionnement permanent relatif à l'évolution de carrière.

Gingras (2005) souligne également que les carrières n'ont plus la forme de trajectoires linéaires, et désignent plutôt aujourd'hui le sens donné par l'individu à ses choix professionnels. La question de l'accompagnement des transitions de carrière se pose alors pour aider les individus à mieux appréhender les changements intervenant de manière plus ou

---

<sup>1</sup> Source : <http://www.insee.fr>

moins souhaitée au cours de leur vie professionnelle. Un grand nombre de personnes se retrouvent en effet confrontées à des périodes de chômage ou de recherche d'emploi de durées variables, et à des difficultés d'insertion professionnelle. Selon Watts (2001), il est ainsi nécessaire d'apprendre à l'individu à appréhender ces multiples transitions, et à gérer sa carrière.

C'est dans ce contexte que les politiques de l'emploi menées en France ont instauré des dispositifs tendant à favoriser l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi. Jusqu'en 2001, les services publics de l'emploi visaient globalement à recueillir et à gérer des offres d'emploi, à mettre en place des formations ou bien encore à développer stages et contrats aidés<sup>2</sup>. Seuls les demandeurs d'emploi les plus éloignés d'une sortie du chômage bénéficiaient d'accompagnements plus poussés. Le programme « TRACE » s'adressait ainsi par exemple à un public de jeunes faiblement qualifiés devant faire face à des problèmes sociaux.

L'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi et du chômage de masse ont conduit les pouvoirs publics à renforcer les politiques en faveur de l'emploi, par le biais de la formalisation de la convention UNEDIC de 2001 et la mise en œuvre des programmes PARE/PAP (Plan d'Aide au Retour à l'Emploi / Projet d'Action Personnalisé). Ces mesures ont instauré une généralisation de l'accompagnement de l'ensemble des demandeurs d'emploi, ainsi qu'un renforcement conséquent des actions mises en œuvre dès leur inscription auprès de l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE).

Cette politique de renforcement des dispositifs et des moyens consacrés à la prise en charge des demandeurs d'emploi s'est poursuivie en 2008. La fusion ANPE-UNEDIC institue en effet un opérateur unique consacré aux services publics de l'emploi, le Pôle Emploi. Ces politiques visent à « *activer les demandeurs d'emploi* »<sup>3</sup> en les encourageant dans leurs démarches de recherche par le biais de dispositifs renforcés et tendant à être plus efficaces. Les demandeurs d'emploi sont désormais pris en charge précocement par les services publics de l'emploi et se voient proposer la signature de conventions de retour à l'emploi individualisées. Les conseillers les rencontrent ainsi régulièrement et assurent un suivi de leurs démarches. Ils proposent également des offres d'emploi correspondant à un projet préalablement défini et orientent au besoin les bénéficiaires vers des dispositifs d'accompagnement personnalisés et adaptés.

---

<sup>2</sup> Rapport n°6 du Conseil de l'emploi, des revenus et de la cohésion sociale, (2005), [www.cerc.gouv.fr](http://www.cerc.gouv.fr)

Afin de faire face au volume conséquent de demandeurs d'emploi, les services publics de l'emploi sous-traitent un grand nombre des accompagnements proposés aujourd'hui à des opérateurs privés de placement (OPP). Jamme (2011) précise cependant qu'en pratique, le Pôle Emploi recourt à un nombre global de sous-traitants limité, dans la mesure où la sélection des partenariats se fait par appels d'offres. Les prestataires peuvent avoir quatre types de statuts : organismes de formation privés, publics ou parapublics, associations des secteurs social et socioculturel et cabinets de conseil (Divay, 2011). Les prestations d'accompagnement prennent des formes diverses telles qu'entretiens individuels, ou ateliers collectifs, de durées variables. Elles doivent permettre aux demandeurs d'emploi de définir un projet professionnel, d'avoir les outils nécessaires pour rechercher un emploi et de s'insérer rapidement dans le marché du travail.

Les mesures d'accompagnement doivent quoiqu'il en soit respecter deux impératifs. Elles doivent en premier lieu être efficaces, en permettant aux chômeurs de retrouver rapidement un emploi. Elles doivent également assurer l'équité entre les demandeurs d'emploi, en proposant des services adaptés à leurs besoins (Rapport du Conseil d'Orientation pour l'Emploi<sup>4</sup>, 2007).

Or, un rapport du Conseil Economique, Social et Environnemental (Jamme, 2011) met en évidence un « *bilan contrasté* » (p. 31) sur la réforme des services publics de l'emploi de 2008, et sur les dispositifs qui en découlent. En effet, si les dispositifs d'accueil et d'information apparaissent en progrès depuis 2008, il n'en est pas de même de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. L'auteur note ainsi que « *des marges de progrès existent en matière de personnalisation du service rendu aux demandeurs d'emploi, d'accès à l'offre de services et d'impact sur le retour à l'emploi* » (p. 35). Les conclusions de ce rapport proposent alors de « *garantir une réelle personnalisation du service rendu* » (p. 59), en veillant notamment à orienter les demandeurs d'emploi vers les dispositifs adaptés à leurs besoins et en renforçant le suivi mensuel. Cela passe par une évaluation pertinente et efficace de la situation de la personne lors de son inscription auprès des services publics de l'emploi, et par une différenciation plus marquée des parcours d'insertion.

Nous pouvons légitimement nous demander ce que signifient réellement dans ce contexte « personnaliser les parcours », ou bien encore « individualiser les services ». Sur quels critères est-il possible de considérer la mise en œuvre d'une individualisation de

---

<sup>3</sup> Rapport de l'OCDE, « *l'activation telles que la pratiquent les pays* », (2007, p. 230)

l'accompagnement d'un demandeur d'emploi ? Comment s'opère une prise en charge individualisée ? Quels en sont les effets ?

Ces questions ont alimenté notre réflexion dans le cadre de ces travaux de thèse et sous-tendent l'orientation générale de nos investigations. Nous cherchons en effet à analyser et à comprendre les dynamiques de changement lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi, en fonction de ses paramètres et des caractéristiques et problématiques des bénéficiaires.

Une revue de la littérature sur ces thématiques nous amène à constater qu'un certain nombre de travaux se sont penchés sur les effets des prestations d'accompagnement à la recherche d'emploi (Crépon, Dejemeppe, & Gurgand, 2005 ; Fougère, Kamionka, & Priéto, 2010 ; Seibel, 2009), sans pour autant analyser finement les processus en jeu dans un tel contexte. La plupart de ces recherches se fondent en effet sur des indicateurs de retour à l'emploi au détriment de paramètres plus fins tels que les problématiques vocationnelles des individus, sans envisager les effets différenciés d'un accompagnement en fonction des besoins ou des caractéristiques des acteurs impliqués. Il semble pourtant légitime de s'interroger sur leurs résultats et leur efficacité en adoptant un point de vue différentiel, d'une part en raison des critiques objectives des dispositifs existants émises par différents auteurs de travaux récents (Divay, 2008, 2011 ; Jamme, 2011) et d'autre part, pour être en mesure de proposer le meilleur accompagnement possible aux demandeurs d'emploi. Enfin, il est essentiel de réfléchir au développement des pratiques d'aide et d'accompagnement à la recherche d'emploi, sous peine de continuer de « *les voir osciller au gré des modes et des injonctions économiques* » (Bernaud, 2005, cité par Doublet, 2006, p. 68).

Nous poursuivons ainsi plusieurs objectifs, dans le cadre de nos travaux de thèse. Il s'agit en effet de formaliser un dispositif d'accompagnement différencié se démarquant de ce qui est proposé aujourd'hui aux bénéficiaires, et d'en étudier les effets.

Pour ce faire, nous avons commencé, dans une première partie, par exposer les contours théoriques de notre réflexion.

Ainsi, le premier chapitre aborde les modèles théoriques se rapportant à l'insertion professionnelle et à l'accompagnement. La revue de littérature effectuée sur ces

---

<sup>4</sup> [http://www.centre-inffo.fr/uhfp/usb/dossier-documentaire/pdf/COE\\_SPP\\_-\\_Rapport\\_d\\_etape-2.pdf](http://www.centre-inffo.fr/uhfp/usb/dossier-documentaire/pdf/COE_SPP_-_Rapport_d_etape-2.pdf)

problématiques permet de fournir un cadre à la présentation des différents dispositifs d'accompagnement proposés en France actuellement, exposée dans le second chapitre.

Ensuite, la mise en œuvre d'un conseil différencié nécessite de définir les caractéristiques ou les dimensions permettant d'opérer à une catégorisation pertinente des bénéficiaires, en évitant l'écueil de la stigmatisation (Castra, 2003). Cet aspect sera étudié dans un troisième chapitre, en analysant le rôle de dimensions psychologiques particulières lors d'un accompagnement professionnel.

Enfin, le quatrième chapitre pose le cadre théorique se rapportant à l'individualisation des dispositifs d'accompagnement. Cela implique de considérer les bénéficiaires dans toute leur diversité, tant au niveau de leurs problématiques vocationnelles que de leurs attentes et représentations vis-à-vis des démarches proposées. Il s'agit également d'évoquer la théorie du conseil adaptatif, ainsi que celle de l'Interaction Caractéristique-Traitement (ICT), qui sous-tendent les analyses effectuées dans le cadre de nos travaux empiriques.

La seconde partie de ces travaux de thèse se rapporte à l'expérimentation découlant de nos objectifs de recherche.

Ainsi, le cinquième chapitre expose-t-il une typologie des problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi. Inspiré des travaux de Multon, Wood et Heppner (2007), un protocole évaluant le niveau de ressources psychologiques, de dépression, de soutien social, de sentiment d'efficacité vocationnelle, d'estime de soi, d'indécision et d'employabilité a été appliqué auprès de 323 sujets. Les résultats permettent de mettre en exergue trois groupes distincts de demandeurs d'emploi, ayant chacun des caractéristiques propres, offrant ainsi un axe de réflexion quant à leur orientation dans le cadre d'un accompagnement. Ces résultats servent en conséquence de base à la formalisation du contenu d'un conseil différencié, tout en offrant des perspectives d'analyse des problématiques vocationnelles des bénéficiaires de tels dispositifs.

Ensuite, le sixième chapitre est consacré à l'analyse des représentations et des attentes des bénéficiaires d'un accompagnement professionnel. Brun, Ernst Stähli, et Pélisse (2006) soulignent en effet que l'adéquation entre les modalités de l'accompagnement proposé aux personnes et leurs attentes déterminerait le succès de la démarche. Or, si de nombreux travaux se sont intéressés à cette problématique, il nous paraissait indispensable de rencontrer un public de demandeurs d'emploi français afin d'étayer les résultats obtenus par la présentation

d'une typologie de leurs problématiques vocationnelles. Nos travaux ont été menés selon une méthodologie qualitative auprès de 16 demandeurs d'emploi, et ont permis de mettre en évidence les aspects centraux de leurs attentes vis-à-vis des démarches d'aide à la recherche d'emploi qui peuvent leur être proposées.

Ces deux premières recherches avaient pour objectif sous-jacent de dégager les contours de la formalisation d'un dispositif d'accompagnement différencié. En effet, il n'est pas concevable de concevoir un tel dispositif sans avoir analysé les problématiques vocationnelles ainsi que les attentes et représentations des participants. Par ailleurs, si un certain nombre de travaux se sont penchés sur les effets de dispositifs d'accompagnement, peu analysent les éléments rentrant en ligne de compte dans leur conception, sur le modèle des travaux de Brown et al. (2003) par exemple.

Dans le septième chapitre de cette thèse, nous nous attachons à présenter un dispositif d'aide à la recherche d'emploi différencié. Il s'agira, en s'inspirant de la théorie du conseil adaptatif, d'analyser les effets et de mieux comprendre les enjeux de la mise en place d'un accompagnement différencié à la recherche d'emploi.

Le dispositif expérimental a été proposé à deux groupes de demandeurs d'emploi. Le premier a bénéficié d'un accompagnement « standardisé », tandis que le second s'est vu proposer un dispositif différencié. Celui-ci a été conçu à partir des attentes exprimées lors un entretien individuel préalable à la démarche, ainsi que de l'analyse des problématiques des bénéficiaires. La construction du dispositif d'aide, ses effets ainsi que ses implications théoriques et pratiques sont discutés en conclusion de ce chapitre.

La dernière partie de nos travaux est consacrée à la discussion générale se rapportant à l'ensemble des résultats obtenus lors des expérimentations mises en œuvre pour les besoins de cette thèse. Plus précisément, nous évoquerons l'analyse de nos résultats, ainsi que leurs implications pratiques et plus globalement leur portée. Les limites de nos travaux ainsi que les perspectives de recherches ultérieures sont également exposées.

Première partie  
ORIENTATIONS THEORIQUES

# Chapitre 1 - Insertion professionnelle et accompagnement : cadres théoriques

La thématique de l'insertion est apparue en France au début des années 80 dans un rapport commandé par le gouvernement de l'époque à Bernard Schwartz (1982), portant sur l'exclusion du travail des publics faiblement qualifiés. En effet, l'explosion du chômage de masse, et plus précisément, de celui de longue durée ont entraîné de profondes modifications du marché du travail en influençant considérablement le développement et la gestion de carrière des salariés. Ceux-ci sont désormais confrontés à la précarité de leur situation professionnelle, à des formes particulières d'emploi (contrat à durée déterminée, intérim et autres formes de contrats dits précaires), ou bien encore à une banalisation des transitions professionnelles. Scouarnec (2009, p. 37) avance d'ailleurs le remplacement des logiques de carrières stables et sécurisées valables encore jusqu'aux années 80 par les trajectoires professionnelles d'aujourd'hui, affectées par « *des exigences de flexibilité, d'adaptabilité, de réactivité, de concurrence accrue* ». Un grand nombre d'individus se retrouvent en conséquence confrontés à des périodes de chômage de durée variable, dites désormais de « transitions professionnelles », ainsi qu'à des difficultés d'insertion professionnelle.

Allard et Ouellette (2002, p. 498) définissent l'insertion socioprofessionnelle comme étant un « *processus conduisant à l'intégration d'une personne à son milieu social ou de vie et à un milieu de travail* ». En ce sens, les diverses politiques de l'emploi menées en France au cours de ces trente dernières années ont favorisé la mise en place de dispositifs tendant à promouvoir l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi. Les pouvoirs publics ont ainsi pris des mesures successives visant à renforcer les missions et les moyens des services publics de l'emploi. C'est dans ce contexte qu'avec la mise en place du RMI (Revenu Minimum d'Insertion) en 1988, la notion d'insertion s'est associée à son corolaire, celle d'exclusion. Ainsi, il conviendrait d'établir une distinction entre les personnes dites « insérées », et les autres, exclues d'un groupe d'appartenance, celui des individus en poste (Castra, 2003). L'auteur met également en exergue le manque de clarté de la notion d'insertion, en ce qu'elle « *désigne autant un processus que son résultat final* » (p. 10). L'insertion professionnelle considérée comme un processus sera alors envisagée comme l'accession à un emploi, tandis que le fait d'occuper un emploi constituera son état final.

Ainsi l'insertion professionnelle ne se rapporte-t-elle pas seulement à une entrée sur le marché du travail. Cette notion implique de considérer la dynamique de l'individu et celle de l'environnement dans lequel il évolue. Partant de ce constat, il nous paraît pertinent dans le cadre de nos travaux sur le conseil adaptatif de nous pencher avec attention sur les modèles relatifs à l'insertion professionnelle. Cela nous permettra par la suite de mieux cerner les

contours théoriques des modes d'intervention et d'accompagnement induits par la prise en charge d'individus confrontés à des difficultés dans leurs démarches de recherche d'emploi.

## 1.1 – L'insertion professionnelle : différents modèles

### 1.1.1 – L'insertion professionnelle : une approche transitionnelle

Si la littérature portant sur la thématique de l'insertion professionnelle est conséquente, on y trouve cependant peu de modèles théoriques susceptibles d'analyser et d'expliquer ce concept, comme le constatent Allard et Ouellette (2002). Certains travaux, tels que ceux menés dans le cadre d'une revue de question par Fournier et al. (1992) permettent néanmoins d'appréhender les contours théoriques de l'insertion professionnelle. Les auteurs décrivent différents modèles basés sur une conception transitionnelle de l'insertion professionnelle. Ils mettent en exergue différentes théories relatives à cette problématique, certes relativement datées, mais qu'il convient cependant de présenter brièvement dans le contexte de nos recherches. Ces travaux mettent la notion d'insertion professionnelle en perspective avec une conception de la vie envisagée comme une succession de périodes de stabilité entrecoupées de transitions permettant à l'individu d'évoluer.

Ainsi, s'inscrivant dans ce courant de recherche, Levinson (1978) fait émerger, lors d'une étude conduite auprès d'un échantillon de 40 sujets âgés de 35 à 45 ans, un modèle décrivant les périodes de transition survenant lors de cycles de vie structurés. En liant ce modèle au développement vocationnel de l'adulte, ces travaux laissent penser qu'une personne occupera dans un premier temps une succession d'emplois précaires. Ceux-ci lui permettront de se confronter à ses choix vocationnels et d'apprécier le marché de l'emploi. Dans un second temps, l'individu trouvera un poste stable, assimilable à une insertion réussie. Cette dernière s'inscrirait en conséquence dans un cycle constitué de périodes de transition, correspondant par exemple à une évolution de carrière, et suivi de périodes de stabilité au cours desquelles l'individu s'adapte au nouveau contexte au sein duquel il évolue.

De même, en s'inspirant des travaux de Neugarten (1979), il est possible de considérer l'insertion professionnelle comme une transition majeure de l'existence. Celle-ci serait alors un processus résultant « *d'une interaction dynamique entre soi, l'environnement, et le temps personnel et social* » (Fournier et al., 1992, p. 275). L'individu trouverait ainsi sa place sur le

marché de l'emploi à la suite d'un compromis entre ses aspirations de carrière, ses aptitudes, et les exigences du monde du travail.

Adoptant également un point de vue décrivant l'insertion professionnelle comme un processus linéaire, Laflamme (1984, p. 200), orientant ses travaux vers un public de jeunes diplômés, définit l'insertion professionnelle comme « *une période de temps comprise entre la sortie du système d'enseignement et l'intégration au marché du travail et à un poste de travail relativement stable qui assure aux jeunes travailleurs la sécurité d'emploi et la garantie d'un revenu régulier* ». Dans le cadre de travaux ultérieurs (1993), l'auteur propose un modèle de l'insertion professionnelle en trois étapes.

Tout d'abord, l'individu est engagé dans un cursus de formation qui prépare à l'entrée sur le marché du travail, par le biais de l'acquisition de diplômes, de compétences professionnelles, d'aptitudes sociales et de l'ensemble des apprentissages effectués en milieu scolaire. Ensuite survient une étape de transition professionnelle, qui considère l'environnement de l'individu (marché de l'emploi, situation économique, etc...) ainsi que la valeur de son parcours académique. Concrètement, une transition professionnelle sera selon cette conception d'autant plus efficace que l'individu s'est engagé dans un cursus de formation porteur lui offrant l'opportunité de travailler dans un secteur d'activité favorable à l'embauche. Enfin, la dernière étape du modèle se rapporte à l'intégration professionnelle de l'individu, en considérant l'adaptation aux nouvelles conditions de vie liées au succès de l'insertion professionnelle.

Abordant également la problématique de l'insertion professionnelle d'un point de vue transitionnel, Riverin-Simard (1984) assimile l'entrée dans la vie professionnelle et le départ en retraite à « deux transferts planétaires » se rapportant au développement vocationnel de l'individu. L'auteur évoque ainsi un « *univers vocationnel* » représentant la « *trajectoire vocationnelle au fil des âges* » (p. 20) et incluant trois « *planètes* » (la planète « école » ; la planète « travail » ; la planète « retraite ») symbolisant différentes « *étapes spécifiques qui sont autant de passages prévisibles du vécu occupationnel* » des individus. Il s'agit ici d'envisager les différentes étapes du développement vocationnel, en assimilant chacune d'entre elles à un apprentissage donnant l'opportunité à l'individu de se confronter à son environnement. Ce modèle avance la mise en place chez l'individu, à différents moments de la vie, de stratégies d'adaptation afin d'identifier « *ses capacités et compétences qui lui permettront de réaliser un développement vocationnel* » (p. 43). Ce dernier est ainsi envisagé comme « *une réalité permanente qui se présente tout au long de la vie* » (p. 134). Riverin-

Simard (1984) assimile une insertion professionnelle réussie à la qualité de l'ajustement effectué par l'individu tout au long de sa vie entre ses aspirations, ses exigences, ses limites et les contraintes liées au marché de l'emploi ou plus globalement, à son environnement.

Ces différentes approches théoriques s'appliquent à l'insertion professionnelle en la présentant globalement comme une succession d'étapes relativement courtes à franchir avec succès entre un parcours scolaire ou de formation et l'entrée sur le marché du travail. Comme le note Dubar (2001, p. 24), ces modèles pouvaient refléter les parcours d'insertion au cours des Trente Glorieuses, puisque « *le passage de l'école ou de l'université à l'emploi s'effectuait, pour la grande majorité des jeunes, sans problème particulier, de manière quasi instantanée* ». Or, les évolutions des caractéristiques du travail inhérentes à celles des contextes politiques et économiques actuels rendent désormais délicate l'élaboration de stratégies stables autour d'un projet professionnel unique et inscrit dans la durée. En effet, le concept de carrière, « *au lieu d'être associé à la sécurité, à la stabilité, à la continuité ou à la progression réfère davantage à l'incertitude, à l'imprévisibilité, à l'insécurité, à la mobilité accrue, au travail autonome et à temps partiel* » (Gingras, 2005, p. 116). Concrètement, la vie professionnelle est désormais ponctuée de formations, de perte d'emploi, de réorientations, de recherche d'emploi, etc..., qui correspondent à autant de transitions professionnelles. Comme le note Bachelart (p. 109, 2002), celles-ci peuvent ainsi s'opérer « *au sein de l'emploi (temps partiel/temps plein, travail salarié/travail indépendant) ; entre formation et emploi ; entre chômage et emploi ; entre emploi et activités socialement utiles et l'inverse ; entre emploi et retrait d'activité* ».

Or, au regard des multiples alternances entre chômage et emplois plus ou moins précaires auxquelles sont confrontés de nombreux actifs de nos jours, force est de constater que les différentes conceptions de l'insertion professionnelle évoquées ci-dessus ne correspondent plus à la réalité socio-économique actuelle, se limitant à la réduire à l'obtention d'un emploi. Dubar (2001, p. 34) avance ainsi que l'insertion devrait être « *analysée comme la résultante d'interactions complexes* », intervenant d'une part à un niveau institutionnel par le biais des politiques de l'emploi et du contexte économique, et d'autre part à un niveau individuel, en se rapportant aux conduites des individus.

Allant en ce sens, nous allons maintenant évoquer les modèles abordant l'insertion professionnelle selon une approche multidimensionnelle.

### 1.1.2 – L’insertion professionnelle : une approche multidimensionnelle

Certains auteurs défendent une conception multidimensionnelle de l’insertion professionnelle. Ainsi, différents facteurs interdépendants nécessaires à une insertion professionnelle satisfaisante sont répertoriés dans le « modèle du trèfle chanceux » présenté par Limoges (1991). Le modèle comporte quatre dimensions.

La première se rapporte à l’environnement économique et politique contemporain de l’insertion de l’individu. En effet, le contexte politique influe sur les conditions de recherche d’emploi en fonction de l’application de mesures diverses (prime pour l’emploi, nature des contrats de travail, aides et soutiens divers...) visant notamment à favoriser l’insertion professionnelle. De même, il est nécessaire de considérer le contexte économique dans lequel s’inscrit une démarche de recherche d’emploi, dans la mesure où cela détermine la création ou la suppression de postes ainsi que la vitalité du marché du travail.

Ensuite, la seconde concerne la connaissance de soi de l’individu (compétences, parcours professionnel, aptitudes, valeurs, projet professionnel, etc...). En d’autres termes, cette dimension tient compte de toutes les caractéristiques individuelles pouvant influencer sur les démarches de recherche d’emploi de la personne. Il s’agira ici de mettre en avant les aptitudes et les compétences de l’individu afin de favoriser au mieux ses démarches de recherche d’emploi.

La troisième dimension est axée quant à elle sur les méthodes et techniques utilisées dans le cadre des démarches de recherche d’emploi. Leur maîtrise est fondamentale afin de favoriser l’accès au marché du travail et aux employeurs.

Enfin, la dernière dimension considère le lieu dans lequel s’effectuent ces démarches. Plus précisément, cet aspect du modèle permet d’analyser où l’individu recherche un emploi (stage auprès d’entreprises, locaux des services de l’emploi, centres de formation, etc...).

Ces quatre dimensions forment ce que l’auteur appelle un « trèfle chanceux », dont il tire le nom du modèle que nous venons de décrire. La personne se positionne sur ce modèle en fonction de sa maîtrise de ces différentes dimensions.

En résumé, ce modèle d’insertion professionnelle considère les connaissances de la personne vis-à-vis du marché du travail ainsi que les métiers. Elle doit être en mesure d’identifier les employeurs potentiels, les lieux pouvant influencer sur son insertion professionnelle et bien se connaître. Elle doit également être capable de choisir

judicieusement les techniques de recherche d'emploi appropriées aux situations rencontrées. Le demandeur d'emploi verra donc ses démarches aboutir en fonction de sa maîtrise des différents facteurs de ce modèle.

Allard et Ouellette (2002, p. 512) proposent un modèle macroscopique de l'insertion professionnelle, analysant « *dans une perspective dynamique et interactionniste, les dimensions sociologique et socio-psychologique de l'environnement et la dimension psycho-professionnelle de l'individu* ». Ce modèle multidimensionnel tend à intégrer l'ensemble des variables influant sur l'insertion professionnelle.

Ainsi, la dimension sociologique comprend différents facteurs environnementaux influant sur l'insertion socioprofessionnelle. En pratique, il s'agit ici de considérer diverses variables telles que le niveau d'activité d'un bassin d'emploi, par exemple. Il est en effet logique de penser qu'une zone géographique en plein développement économique sera un atout en faveur de l'insertion professionnelle des populations. Il peut également être question de la mise en œuvre de politiques en faveur du développement de l'emploi ou impactant sur les démarches des demandeurs d'emploi. En résumé, cette dimension rassemble des facteurs environnementaux d'ordre politique, démographique, géographique ou culturel.

Ensuite, l'environnement familial, amical, scolaire et professionnel constituent les composants de la dimension socio-psychologique. Plus généralement, cet aspect du modèle considère le réseau de l'individu, le soutien social dont il peut bénéficier. Cela influe en effet sur la qualité des démarches qu'il va entreprendre pour rechercher un emploi, sur la prise de contact avec d'éventuels employeurs, mais aussi dans une moindre mesure, sur les choix d'orientation et de définition de projet professionnel.

Enfin, d'un point de vue psycho-professionnel, quatre éléments ont des effets sur les démarches d'insertion : l'identité personnelle (autonomie, initiative, confiance en soi...), professionnelle (attrait pour un métier, compétences...), la préparation aux démarches de recherche d'emploi, (connaissance de soi et des métiers, maîtrise des techniques de recherche d'emploi...) et leur mise en œuvre effective.

Cette revue de la littérature concernant les modèles théoriques de l'insertion professionnelle nous amène aux problématiques liées aux démarches d'accompagnement découlant des dispositifs d'insertion. En effet, comme le constate Simonin (2003), la mise en œuvre des politiques d'insertion est basée globalement sur deux principes transversaux : une individualisation et une contractualisation de la relation entre les services publics de l'emploi

et l'individu. Basées sur une responsabilité individuelle du chômage et tendant à agir sur les caractéristiques des personnes afin d'adapter les profils aux exigences des employeurs, les différentes formes d'accompagnement proposées de nos jours s'inscrivent dans des cadres théoriques que nous allons maintenant préciser.

## 1.2 – L'accompagnement : un outil au service de l'insertion professionnelle ?

### 1.2.1 – Que signifie accompagner ?

Chacun doit aujourd'hui faire face au cours de sa carrière à un certain nombre de transitions professionnelles, souhaitées ou subies. Schlossberg (2005) s'est ainsi intéressée aux stratégies mises en œuvre par les individus confrontés à ces situations dans un cadre professionnel. L'auteur assimile une transition à « *tout événement ou absence d'événement prévu qui a pour effet de transformer les relations, les routines, les croyances, les rôles de l'individu* » (1995, citée par Guichard & Huteau, p. 180). Ce dernier peut avoir à faire face à une transition anticipée (prise de poste, mobilité volontaire, etc.), imprévue et pouvant potentiellement être vécue comme perturbante (licenciement), ou bien à une transition par « manque d'événement ». Dans ce dernier cas, l'événement attendu ne se produit pas.

La survenue d'une transition, d'ordre personnel ou professionnel, implique un certain nombre de changements chez l'individu à propos de ses rôles, ses habitudes, ses valeurs. La gestion de ces situations dépendra de la mobilisation de ses ressources pour y faire face, celles-ci pouvant porter, par exemple, sur la mise en œuvre de stratégies particulières ou la mobilisation d'un réseau de soutien (Schlossberg, 2005). Ainsi, changer d'orientation professionnelle, subir un licenciement, rechercher un emploi ou bien encore se former, pourraient être autant de démarches nécessitant l'intervention de professionnels de l'accompagnement professionnel (Divay, 2009). Bernaud (2008, p. 115) note d'ailleurs en ce sens qu'il est aujourd'hui « *éminemment difficile d'échapper à la thématique de l'accompagnement* », celle-ci s'étant imposée « *dans toutes les sphères de la société, du politique au médical, du social à l'éducatif* ».

Or, s'il existe un grand nombre de formes d'accompagnement, dans des domaines d'activité variés et avec des spécificités qui leur sont propres, une analyse de la littérature sur cette thématique met en exergue la difficulté d'en proposer une définition consensuelle.

L'accompagnement serait ainsi selon Paul (2002, p. 43), une « *nébuleuse qui suscite des pratiques aux configurations fluctuantes* ». En effet, selon l'auteur, il existe autant de terminologies pour désigner l'accompagnement qu'il y aurait de pratiques professionnelles se rapportant à divers domaines d'activités.

Pour Balzani et al. (2008, p. 12), « *cette notion a envahi tous les domaines de la vie sociale et se présente ainsi comme vertueuse, consensuelle, propre à susciter l'adhésion. Elle n'en reste pas moins ambiguë, prenant des formes et des significations différentes au cours du temps et selon les acteurs qui y ont recours* ». Paul (2007) met ainsi en rapport l'accompagnement avec des pratiques telles que le tutorat, le parrainage, ou encore le coaching.

Udave (2002, p. 2) propose également une définition générale de l'accompagnement. Selon l'auteur, un accompagnement est une « *forme d'intervention reliant un accompagnateur et un accompagné dans une relation d'aide, visant à favoriser la réalisation d'un projet personnel, à développer des compétences nouvelles, ou à surmonter une difficulté* ».

François, cité par Lemoine et Bernaud (2000, p. 82) conçoit l'accompagnement comme un « *processus relationnel entre deux individus visant la facilitation de l'obtention de résultats visés par l'accompagné* ». L'auteur met également l'accent sur l'équilibre nécessaire entre les interventions liées à la pratique du conseiller, et le développement de l'autonomie du bénéficiaire. Ces différentes définitions s'appliquent aux nombreuses formes d'accompagnement, dans divers contextes. Paul (2009) considère ainsi que l'accompagnement s'entend principalement dans quatre secteurs d'activités : le travail social, l'éducation et la formation, la santé et la gestion des ressources humaines (insertion, orientation...).

Quoiqu'il en soit, l'accompagnement s'inscrit dans une logique de relation d'aide, de suivi, d'assistance aux personnes, d'information, de conseil, et plus globalement en ce qui concerne l'accompagnement professionnel, dans le champ du « *counseling* » (Carrein, 2011 ; Grivel, Georges, & Meda, 2007).

D'origine anglo-saxonne, le « *counseling* » - littéralement « *porter conseil* », en français - se rapporte pour Tourette-Turgis (2001, p. 38) à un « *ensemble de pratiques aussi diverses que celles qui consistent à orienter, aider, informer, soutenir, traiter* ». Il convient de distinguer le *counseling* de carrière, portant sur des problématiques d'orientation vocationnelle ou professionnelle, du *counseling* personnel qui se rapporte à des problèmes

d'adaptation situationnelle (Doublet, 2006). Lecomte et Guillon (2000) évoquent un débat théorique concernant les différences entre counseling de carrière, counseling personnel et psychothérapie. La durée de la prise en charge, le type de difficultés gérées par l'accompagnement ou bien encore les modes d'intervention pourraient être des arguments en faveur d'une différenciation marquée de ces pratiques. Cependant, la pratique et notamment les facteurs communs des processus de changement en jeu lors d'une relation d'aide conduisent à modérer la différenciation entre ces différentes approches. Quoiqu'il en soit, selon ces auteurs, le counseling de carrière vise « *des objectifs vocationnels touchant aussi bien à l'adaptation et à l'insertion professionnelle, qu'au choix d'une profession et aux ajustements et changements possibles tout au long de la vie* » (p. 135).

Paul (2009, p. 68) ajoute que le counseling est « *une relation d'aide en situation. Sa première caractéristique est d'apporter une aide, une facilitation, une médiation à un groupe ou une personne dans son contexte propre* ».

Il est difficile de trouver un terme en français permettant de traduire de manière satisfaisante le terme « counseling » (Bernaud, Cohen-Scali, & Guichard 2007). En effet, les termes « conseil », « accompagnement » ne permettent pas de rendre compte de la spécificité de la démarche dans sa globalité (Tourette-Turgis, 1996). Di Fabio, Lemoine, et Bernaud (2009) constatent d'ailleurs dans les pays Anglo-Saxons l'existence d'une tradition d'enseignement et de recherche sur le « counseling ». La France accuse un retard certain en la matière, « *laissant la porte ouverte à toutes sortes de déclinaisons fantaisistes* » (p. 12).

Il convient néanmoins de définir les termes « conseil » et « accompagnement », afin de favoriser la clarté de notre propos. En effet, comme le note Carrein (2011), la prolifération des terminologies pour évoquer le counseling et plus globalement l'accompagnement de carrière, constitue un frein conséquent pour le rayonnement de la discipline, et pour sa diffusion auprès du public, que celui-ci soit constitué de professionnels ou de bénéficiaires. L'« accompagnement » vise dans notre contexte à amener le bénéficiaire à agir (Paul, 2009), et s'oppose en cela au « conseil » considéré dans son sens premier, à savoir sous l'angle du bénéfice d'un regard extérieur quant à une problématique donnée. Paul (2004, p. 33) note d'ailleurs que le terme « conseil » porte sur un « *secteur aux frontières floues* » et ne permet pas véritablement de rendre compte de la pratique de l'accompagnement. Lhotellier (2009) préfère ainsi l'usage de l'expression « tenir conseil », cette dernière impliquant l'instauration entre le conseiller et le bénéficiaire d'un dialogue orienté vers l'action. Cette conception du « tenir conseil » offre au professionnel une posture opposée à celle d'un expert

apportant de l'information, en favorisant la construction d'« *une démarche active de délibération* » (Paul, 2004, p. 35).

Ces différentes définitions nous amènent désormais à nous pencher plus spécifiquement sur la question de l'accompagnement professionnel, proposé principalement dans le cadre de problématiques liées à l'orientation vocationnelle, puis à l'insertion professionnelle. Nous précisons la notion, avant de présenter les modèles théoriques dans lesquels s'inscrivent ces interventions.

### 1.2.2 – Les conceptions théoriques de l'accompagnement professionnel

Gelpe et Desbuquois (2008, p. 207) envisagent l'accompagnement comme étant « *l'aide apportée à une personne à se construire, par éclairage réciproque, des repères sur soi et des repères sur son environnement, dans une dynamique qui soit de nature à favoriser une stratégie de résolution d'une situation-problème professionnelle identifiée* ».

Plus précisément centré sur la thématique de l'accompagnement professionnel, Bernaud (2004, p. 59) le considère comme « *un dispositif de suivi piloté par un professionnel, reposant sur une ou plusieurs rencontres, permettant à l'intéressé de bénéficier d'informations et de modes opératoires pour gérer certains aspects de sa carrière* ». Ce dispositif serait pertinent pour permettre à l'individu de faire face à différentes problématiques de carrière : gestion d'une transition professionnelle souhaitée (promotion, mobilité interne ou externe...) ou subie (licenciement, reconversion professionnelle...), formalisation d'un projet relatif à un changement d'orientation, formation, VAE, etc...

L'accompagnement professionnel a par ailleurs trois fonctions principales. Il doit tout d'abord permettre au bénéficiaire de faire évoluer ses représentations (de soi, de l'environnement...), de les enrichir, en faisant émerger de nouvelles informations qui seront réorganisées et comparées aux informations antérieures. Ensuite, l'accompagnement a une fonction pédagogique. Le conseiller doit favoriser l'acquisition de savoir-faire nécessaires à la compréhension et à la résolution des problématiques de l'accompagné. Enfin, l'accompagnement peut avoir une fonction de soutien d'ordre psychologique, en permettant par exemple au bénéficiaire d'acquérir des outils d'aide à la gestion de soi. L'accompagnement viserait ainsi à « *encourager au changement* », à « *anticiper les difficultés*

*dans la mise en place du projet et à aider le bénéficiaire à gérer son anxiété face à ses choix de carrière* » (Bernaud, 2004, p. 67).

Au-delà de ces définitions, une question de fond consiste à examiner quels sont les modèles théoriques sous-jacents à la pratique de l'accompagnement : d'une part les modèles formels prescrits par l'institution, d'autre part les modèles réels que s'approprient les conseillers. Ces questions prennent en considération non seulement l'architecture méthodologique de l'accompagnement, mais également la posture adoptée par le conseiller. Il est possible, à ces égards, d'adopter plusieurs points de vue qui conduisent à une approche sensiblement différenciée de l'accompagnement.

Il existe ainsi différents cadres dans lesquels peuvent s'inscrire les pratiques mises en œuvre lors d'un accompagnement professionnel.

L'approche de Rogers est considérée comme une base fondamentale dans l'histoire du conseil et de la relation d'aide (Hill & Corbett, 1996). Rogers (1942), dans son ouvrage « *Counseling and Psychotherapy* » décrit une approche du « counseling » centrée sur les ressources de la personne. Le modèle de la « non-directivité » est ainsi basé sur l'attitude du thérapeute veillant à considérer davantage les sentiments exprimés par la personne que le contenu même de son propos. Cette méthode d'intervention et les principes qui en découlent supposent que l'individu possède les ressources et les moyens de s'adapter à une situation, et d'y faire face. Rogers (1961, p. 29) précise ainsi que le « counseling » vise à permettre « *la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une meilleure capacité d'affronter la vie* ».

Les travaux de Parsons (1909) initiant le paradigme de l'appariement jouent également un rôle fondateur dans la compréhension des enjeux d'une relation d'aide en orientation professionnelle. Les théories de l'appariement inscrivaient initialement les pratiques d'accompagnement à l'orientation dans une logique de diagnostic et de prescription, en vue de diriger le bénéficiaire vers un secteur d'activité censé être en adéquation avec ses caractéristiques individuelles. Guichard et Huteau (2007) rappellent ainsi que trois principes essentiels influencent un choix de carrière. L'individu doit tout d'abord avoir une connaissance éclairée de lui-même, de ses « *aptitudes, de ses capacités, de ses intérêts, de ses ambitions, de ses atouts, de ses limites et de leurs causes* » (p. 35). Une bonne appréhension du contexte et des activités ciblées est ensuite nécessaire. Enfin, l'individu doit relier ces deux aspects et en tirer les conclusions adéquates vis-à-vis de ses projets. Cette conception, très

présente lors de la première moitié du XX<sup>ème</sup> siècle dans l'opérationnalisation du conseil en orientation est désormais dépassée au regard des évolutions du monde du travail et des trajectoires professionnelles non linéaires en découlant.

Dawis et Lofquist (1984) s'inscrivent cependant dans la continuité de ce courant de pensée, et proposent d'adapter la théorie de l'appariement à un contexte professionnel. Pour ce faire, ces auteurs insistent notamment sur l'importance de la « *correspondance entre l'individu et son environnement* » (p. 53) dans le cadre de l'exercice de son activité ou lors d'une transition professionnelle. Ces auteurs avancent ainsi un modèle d'accompagnement visant en premier lieu à explorer les capacités de l'individu, avant de d'échanger avec lui sur les résultats obtenus et de les mettre en parallèle avec des sources d'informations pertinentes sur les métiers envisagés, favorisant ainsi l'exploration et la formalisation d'un projet d'orientation.

Issue des travaux de Bandura (2003) sur le sentiment d'efficacité personnelle (SEP), la théorie socio-cognitive de carrière développée par Lent, Brown et Hackett (1994) offre des pistes de réflexion pertinentes dans le cadre de la mise en œuvre d'un accompagnement professionnel. Plus précisément, cette théorie avance que le niveau de sentiment d'efficacité personnelle de l'individu et ses attentes de résultats déterminent ses buts. Elle suppose également d'envisager les interactions entre « *les croyances relatives aux sentiments d'efficacité personnelle, les attentes de résultats et les buts personnels* » (Lent, 2008, p. 58). Les travaux de François et Botteman (2002) se sont ainsi intéressés à son application dans le cadre d'un bilan de compétences, dans la mesure où elle permet de « *mettre l'accent sur les processus dynamiques intervenant dans la formation des intérêts, le choix des carrières et dans le parcours professionnel* » (p. 523). Il s'agit en pratique pour le conseiller de favoriser chez le bénéficiaire une appréhension fine de ses capacités à agir, afin d'accroître sa confiance en ses possibilités de mener à bien une action donnée. Lent (2008, p. 69), dans un contexte lié au conseil en orientation professionnelle, suggère ainsi des pistes d'intervention afin « *d'aider les consultants à sélectionner un ensemble de professions qui s'accordent suffisamment bien avec les caractéristiques importantes de leur personnalité impliquées dans le choix professionnel (par exemple les intérêts, les valeurs, les capacités)* ». Les interventions du conseiller peuvent porter sur l'apport d'informations relatives aux pistes professionnelles évoquées lors de l'accompagnement, sur la prise en considération des états physiologiques et affectifs du bénéficiaire, et plus globalement sur toutes les actions

susceptibles d'influer positivement sur le niveau du sentiment d'efficacité personnelle de ce dernier.

En adoptant un point de vue davantage centré sur le conseiller, Guichard (1997) propose de détailler les différentes postures adoptées par celui-ci lors d'un accompagnement. La première est celle du « psychométricien », qui évalue les caractéristiques individuelles, pose un diagnostic et propose une solution. Cette approche est discutable, ne laissant pas à la personne la possibilité de participer à des choix qui la concernent. Le conseiller « éducateur » vise à favoriser l'autonomie de la personne dans ses choix professionnels. Cependant, il n'est pas toujours possible pour le conseiller de s'attarder sur les motivations et souhaits de la personne, compte tenu des impératifs de résultats (retour à l'emploi, temporalité de certaines prestations, etc.) inhérents au contexte de l'intervention. Le conseiller adoptant une posture « sophiste » doit rendre la personne active et l'aider à intérioriser les contraintes. Il s'agit ici de permettre à l'individu de gérer une certaine flexibilité et de l'aider à s'adapter à un contexte fluctuant. Enfin, la posture du psychologue « maïeuticien » vise à accompagner la personne dans sa découverte et dans sa construction progressive de soi, et à permettre par là même son insertion professionnelle.

Se rapprochant des travaux de Guichard (1997), Doublet (2006) propose une typologie des pratiques de conseil en bilan de compétences. L'auteur définit ainsi cinq catégories de pratiques. L'« expertise évaluative » vise à établir un diagnostic, « *pour préconiser une orientation à partir d'une mesure objective (normative) de l'individu mise en adéquation avec son projet* » (p. 332). Le conseiller privilégiera ici la passation d'outils d'évaluation, de tests psychotechniques pour accompagner le bénéficiaire dans la formalisation de son projet. L'« expertise analytique », basée sur une approche clinique de l'accompagnement, vise à mettre en exergue les processus psychologiques influant sur les comportements du bénéficiaire. Il s'agit ici d'effectuer un travail sur soi, sur son histoire personnelle, et d'étudier les rapports au monde et à autrui de la personne. La « pratique informative » est centrée davantage sur l'analyse de l'environnement du bénéficiaire en fonction de ses motivations et des axes de son projet. En d'autres termes, l'objectif est ici de favoriser l'accès à l'information. La « pratique stratégique » vise à travailler principalement à partir du réseau du bénéficiaire et du conseiller. L'autonomie du bénéficiaire dans la recherche d'information et la mobilisation de ces contacts afin de mettre en œuvre ses projets sont, dans cette optique, primordiales. Enfin, la « pratique psychologique » tend à activer la réflexion du bénéficiaire sur lui-même et ses axes de développement. Le conseiller met alors en œuvre des méthodes

d'accompagnement propices « à l'exploration, à la clarification et à l'évolution des représentations que l'individu porte sur lui-même et son environnement » (p. 333). Doublet (2006) précise que le conseiller ne se cantonne pas à l'utilisation d'une seule de ces pratiques. Elles sont en effet interchangeables en fonction du contexte, même si le praticien a tendance à en privilégier une, en fonction de sa formation et de ses sensibilités.

Plus ouvertement centré sur l'accompagnement prodigué par les travailleurs sociaux, Ion (1992) décrit un modèle d'intervention « psycho-éducatif », dans lequel semblent se reconnaître un nombre conséquent de professionnels intervenant dans ce secteur d'activité. Cette conception s'inscrit dans une « logique à long terme, fondée sur l'établissement de liens de confiance avec la clientèle, et animée par une démarche pédagogique de transformation de l'individu ou du groupe » (p. 80). L'auteur met l'accent sur l'autonomie du professionnel dans ses pratiques d'accompagnement, ainsi que sur l'établissement d'une relation de confiance s'inscrivant dans la durée avec le bénéficiaire, nécessitant au préalable une analyse pertinente de la demande. Le travail d'accompagnement sert alors à lever les freins de la personne pour la rapprocher de l'emploi et favoriser son insertion sur le marché du travail. L'auteur souligne cependant que cette conception de l'accompagnement et plus généralement de l'insertion professionnelle s'accorde mal avec les logiques de rentabilité et les impératifs financiers ou temporels inhérents aux dispositifs actuels.

Ce type d'approche introduit la notion de « parcours » tel que l'entendent les services publics de l'emploi et emprunté par le demandeur d'emploi pour que ses démarches aboutissent vers une sortie du chômage. La mise en œuvre de parcours d'accompagnement implique une réflexion sur son orientation professionnelle, ou tout du moins, sur des pistes de recherche. Dans ce cadre, des auteurs tels que Zikic et Klehe (2006, p. 393) insistent sur le rôle de l'exploration de carrière, envisagée comme « la collecte d'information pertinentes pour avancer dans sa carrière ». Ce concept dynamique, influant sur la connaissance de soi et sur le contexte dans lequel s'inscrit l'individu, semble central dans une démarche d'accompagnement à la recherche d'emploi. Il constituerait en effet un facteur important d'adaptation pour faire face à une situation de transition professionnelle (Vignoli, Croity-Belz, Chapeland, De Philippis, & Garcia, 2005).

L'accompagnement professionnel peut également s'envisager au vu des théories relatives au développement vocationnel. En effet, d'un point de vue évolutif, ce courant de recherche laisse penser que les décisions relatives à la carrière et à l'orientation

professionnelle s'effectuent tout au long de la vie. Ainsi, Super et Knasel (1981) ont mis en exergue le concept « d'adaptabilité à la carrière », en envisageant le développement vocationnel d'un point de vue dynamique. Les auteurs expliquent que les individus s'adaptent aux changements survenant au cours de leur carrière par le biais de tâches vocationnelles qui leur permettent d'y faire face. Patton et MacMahon (2002) soulignent que les modifications actuelles du monde du travail impliquent de reconsidérer les rapports entre l'individu et la carrière. Il s'agit désormais pour chacun d'être en mesure de gérer au mieux de nombreuses transitions de carrière qui nécessitent une réflexion sur ses choix et son orientation professionnelle tout au long de la vie.

Sous cet angle, la carrière n'est plus envisagée comme une progression linéaire et continue et il conviendrait désormais de considérer le développement vocationnel « *sous l'angle de toute la vie* » (Gingras, 2005, p. 117). En ce sens, Savickas et al. (2010, p. 7) invitent à faire émerger des modèles théoriques « *mettant l'accent sur la flexibilité humaine, l'adaptabilité et la formation tout au long de la vie* ». Ces auteurs présentent ainsi le paradigme du « life-designing », traduit en français par l'expression « construire sa vie », en prenant à contre-courant les postulats de stabilité et de linéarité des parcours professionnels dans lesquelles s'inscrivent certaines théories de l'orientation et de l'accompagnement professionnel actuelles. Il s'agit ici de proposer un modèle d'accompagnement envisageant non seulement l'individu, mais aussi le contexte économique et sociétal où il évolue. Plus précisément, l'accompagnement prescrit selon le paradigme du « life-designing » doit permettre aux personnes de « *déterminer par elles-mêmes les savoirs et savoir-faire qu'elles valorisent dans leur développement au long de leur vie* » (Savickas et al., 2010, p. 16).

Concrètement, un tel accompagnement serait appliqué selon un processus en six étapes :

1 - Analyse des attentes et des besoins du bénéficiaire, le discours de ce dernier devant permettre d'inscrire ses problématiques dans un contexte précis.

2 - Exploration de « soi », en analysant les relations aux autres, les expériences et les anticipations du bénéficiaire.

3 - Ouverture de perspectives, dessinées en fonction du récit du bénéficiaire et d'une prise de recul vis-à-vis de celui-ci.

4 - Formalisation de nouvelles anticipations, au regard du repositionnement de la problématique initiale effectué lors de l'étape précédente.

5 - Définition d'un plan d'action permettant de « *s'engager dans des activités en rapport avec le soi possible* » (Savickas et al., 2010, p. 20) décrit précédemment.

6 - Mise en œuvre d'un suivi à court et moyen terme.

Face à la complexité et aux particularités des situations rencontrées par les bénéficiaires, les auteurs avancent la nécessité d'instaurer en pratique « *des collaborations variées, des regards multidisciplinaires et l'implication de différents professionnels et services* » (p. 21). Le paradigme du « *life-designing* » invite à réfléchir à la construction de nouveaux outils et à de nouvelles formes d'accompagnement qui trouvent tout leur sens en s'inscrivant dans un contexte en perpétuelle évolution.

Au regard de ces différentes conceptions théoriques et en rapprochant finalement la notion d'accompagnement professionnel à des problématiques liées à la recherche d'emploi, celui-ci peut se concevoir « *comme un ensemble de pratiques visant à faire apparaître, dans un terme variable, une correspondance entre projet personnel ou professionnel, et perspective d'insertion* » (Balzani et al., 2008, p. 35).

Plus précisément, l'accompagnement professionnel proposé à un public de demandeurs d'emploi se rapporterait à « *toute mesure personnalisée visant à améliorer les chances de retour à l'emploi pour un chômeur* » (Grivel et al., 2007, p. 5).

Cela implique la mise en place d'un suivi personnalisé proposé au demandeur d'emploi tout au long de son parcours de recherche d'emploi. Ce suivi peut prendre la forme de « *conseil personnalisé aux chômeurs (parcours individualisés, définition d'un projet professionnel, focalisation sur les compétences et les freins personnels à l'emploi, etc)* » (Grivel et al., 2007, p. 5), ou d'actions diverses favorisant une réinsertion professionnelle rapide (aide à la formalisation de CV, de lettres de motivation, mise en place de formations professionnelles, de « *contrats aidés* »...). Ces mesures sont mises concrètement en œuvre par les services publics de l'emploi, par l'intermédiaire d'une large palette de dispositifs visant à répondre au mieux à la montée du chômage de masse.

La formation des demandeurs d'emploi aux techniques de recherche d'emploi est ainsi devenue progressivement incontournable. Il s'agit en effet désormais de « *faciliter les transitions professionnelles entre emplois (saliés ou indépendants) en responsabilisant les personnes de leur devenir, en les aidant à construire un projet réaliste de réinsertion professionnelle* » (Pochic, 2007, p. 28).

Divay (2012) insiste en ce sens sur le rôle du conseiller intervenant dans le champ de l'insertion professionnelle. Ce dernier doit accompagner les demandeurs d'emploi, afin de simplifier leurs démarches de recherche, de définir un projet professionnel en cohérence avec le marché de l'emploi, ou bien encore de leur apprendre à maîtriser les méthodes de recherche. Il s'agirait néanmoins de faire en sorte que les bénéficiaires parviennent à « *se prendre en main, et surtout, soit responsables de leurs choix, de leurs réussites comme de leurs échecs* » (Divay, 2012, p. 48).

Kanfer, Wanberg, et Kantrowitz (2001), s'inscrivant dans la théorie du « *Job Search* » développée par Stigler (1961), montrent ainsi que l'intensité des démarches mises en œuvre par la personne a des effets significatifs sur la réussite rapide de la recherche d'emploi. En d'autres termes, les individus qui consacrent plus de temps à chercher du travail augmentent nettement leurs chances d'atteindre leurs objectifs et par là même, de retrouver du travail. Selon le comportement adopté par la personne pour se replacer sur le marché du travail, un volume plus ou moins important d'opportunités s'offre à elle, lui permettant ainsi de faire un choix correspondant à ses aspirations. L'accompagnement proposé dans ce contexte vise à dynamiser l'individu pour faire aboutir ses démarches rapidement.

Les modèles théoriques présentés au cours de ce chapitre offrent des perspectives essentielles dans la compréhension des processus en jeu lors d'un accompagnement professionnel. Ils constituent en effet une base théorique structurant notre réflexion quant à l'insertion professionnelle et aux formes d'accompagnement qui en découlent. Néanmoins, les transformations rapides et perpétuelles du monde du travail, les exigences accrues vis-à-vis de la flexibilité de l'individu, l'émergence de nouvelles technologies rendant toujours plus rapide l'accès à l'information et plus généralement, la remise en cause d'une certaine stabilité des carrières incitent le chercheur autant que le professionnel à s'interroger sur de nouvelles formes d'accompagnement adaptées aux attentes et aux besoins suscités par ces évolutions. Savickas et al. (2010, p. 9) avancent en ce sens que les « *concepts centraux des théories et techniques de l'orientation scolaire et professionnelle du 20e siècle doivent être reformulés afin de les adapter à l'économie postmoderne* ». Notre propos quant aux contours de la mise en œuvre d'un accompagnement différencié prend dans ce contexte tout son sens, en proposant d'investiguer une forme de guidance jusqu'ici relativement peu documentée dans la littérature.

Le chapitre suivant présente les dispositifs d'accompagnement en orientation vocationnelle proposés à un public de salariés, ainsi que de lycéens et d'étudiants, en

envisageant leurs impacts. Ensuite, nous analyserons les différentes formes d'accompagnement professionnel consacrées plus spécifiquement aux demandeurs d'emploi, avant d'en préciser les effets. Nous constaterons que ces offres d'accompagnement expriment résolument une volonté d'individualisation des parcours. Cet état des lieux nous permettra de mieux connaître l'ensemble des dispositifs actuels et d'en discuter les qualités et les insuffisances en vue d'une réflexion portant sur l'application d'un conseil différencié.

## Chapitre 2 - Accompagnement professionnel : les dispositifs et leurs effets

Nous consacrons ce chapitre à la présentation et à l'analyse des dispositifs d'accompagnement proposés actuellement en France. Il est en effet nécessaire de bien connaître les contours des pratiques en vigueur et leurs effets pour être en mesure de proposer une réflexion pertinente sur une démarche différenciée.

En conséquence, nous passerons en revue la littérature afin d'éclairer les dispositifs d'accompagnement au profit d'un public de lycéens, d'étudiants, de salariés puis de demandeurs d'emploi. Nous étayerons notre propos par une réflexion sur l'efficacité de ces prestations d'accompagnement, à raison de leurs impacts sur les caractéristiques des individus et de leurs résultats effectifs en matière de taux de retour à l'emploi et de sortie de chômage.

## 2.1 – L'accompagnement en orientation professionnelle

### 2.1.1 – Les structures d'aide à l'orientation au profit des lycéens et des étudiants

Les lycéens et les étudiants disposent de différents lieux et services destinés à répondre à leurs préoccupations d'orientation vocationnelle et professionnelle. L'Education Nationale propose cinq services distincts, présents dans toutes les académies<sup>5</sup>. Il s'agit des Centres d'Information et d'Orientation (CIO), des Permanences d'Accueil d'Information et d'Orientation (PAIO) et des missions locales, des Services Communs Universitaires d'Information et d'Orientation (SCUIO), et des Centres d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ).

#### Les Centres d'Information et d'Orientation (CIO)

582 Centres d'Information et d'Orientation (CIO), répartis sur l'ensemble du territoire et dépendant de l'Education Nationale et des départements, sont répertoriés dans un rapport de 2005 portant sur « *le fonctionnement des services d'information et d'orientation*<sup>6</sup> ». Les CIO ont pour vocation d'accueillir les collégiens, lycéens et étudiants afin de leur proposer des informations concernant leurs études, les formations existantes ou bien encore sur les

---

<sup>5</sup> <http://www.education.gouv.fr/cid160/lieux-d-information.html>

<sup>6</sup> [http://www.education.gouv.fr/archives/2012/refondonslecole/wp-content/uploads/2012/07/rapport\\_igen\\_igaenr\\_le\\_fonctionnement\\_des\\_services\\_d\\_information\\_et\\_d\\_orientation\\_octobre\\_2005.pdf](http://www.education.gouv.fr/archives/2012/refondonslecole/wp-content/uploads/2012/07/rapport_igen_igaenr_le_fonctionnement_des_services_d_information_et_d_orientation_octobre_2005.pdf)

métiers. Le service est assuré par environ 3770 conseillers d'orientation psychologues (COP), à qui il revient de conseiller individuellement les bénéficiaires au sein des CIO ou des établissements scolaires. Chaque CIO dispose d'un fond documentaire et de ressources conséquentes portant sur les métiers et les formations disponibles.

#### Les Permanences d'Accueil d'Information et d'Orientation (PAIO)

Mises en place par l'Etat et les communes en 1982, les 244 Permanences d'Accueil d'Information et d'Orientation (PAIO) et les 357 missions locales sont des structures associatives accueillant un public âgé de 16 à 25 ans sortis du système scolaire et confrontés à des difficultés d'insertion professionnelle (Bernaud et al., 2007). Financées par l'Etat, le Fonds social européen, les collectivités territoriales et remplissant une mission de service public, les PAIO et les missions locales ont pour objectif d'accompagner les bénéficiaires en mobilisant les différents dispositifs mis en place par le législateur (contrats aidés, formations, etc.) afin de les aider à faire face à leurs difficultés d'orientation professionnelle, de logement, de santé et d'insertion.

#### Les Centres d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ)

Les Centres d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ), implantés en 1969 à l'initiative du ministère de la Jeunesse et des Sports, sont un réseau d'information généraliste. Ils ont ainsi pour vocation d'informer un public de jeunes de tous âges sur des thématiques liées à la formation, à l'emploi, à la santé, au logement, etc... Dans un rapport d'activité paru en 2011, 1513 structures de proximité financées par l'Etat et les collectivités territoriales sont recensées sur l'ensemble du territoire français<sup>7</sup>.

#### Les Services Communs Universitaires d'Information et d'Orientation (SCUIO)

Les Services Communs Universitaires d'Information et d'Orientation (SCUIO) ont été mis en place à l'initiative de l'Etat au sein des Universités françaises en 1986. Cette structure propose aux étudiants des conseils et des aides à propos de leur orientation et de leur insertion professionnelle. Des professionnels sont ainsi à leur disposition pour évoquer leur problématiques vocationnelles et professionnelles par le biais d'entretiens individuels ou de séances collectives.

---

<sup>7</sup> [http://www.cidj.com/sites/default/files/cidj\\_rapport\\_2011\\_bd\\_dmd.pdf](http://www.cidj.com/sites/default/files/cidj_rapport_2011_bd_dmd.pdf)

Nous relevons donc que de nombreuses structures permettent à un public d'étudiants et de lycéens d'être aisément mis en relation avec un service d'aide en orientation sur l'ensemble du territoire français. Ils ont accès à un ensemble de services variés à même de leur fournir des informations sur les formations, les métiers et le marché de l'emploi. La densité de ce maillage institutionnel propre à la France laisse transparaitre un intérêt marqué pour les problématiques liées à l'orientation professionnelle. Ces dernières sont d'autant plus d'actualité dans un contexte économique troublé influant négativement sur l'insertion professionnelle des jeunes. Il n'en reste pas moins qu'un certain nombre de travaux soulignent un décalage relativement marqué entre les attentes des publics concernés et les services proposés. Ainsi, le rapport Bargas de 2005<sup>8</sup> insiste sur la relative méconnaissance de ces derniers, puisque « *très peu de lycéens sont au courant de l'existence d'un CIO... Les élèves ne savent pas où est le CIO, ni ce qu'on peut y faire, qui on peut y rencontrer, ni ce qu'on peut y trouver* » (p. 31). Par ailleurs, ces auteurs pointent le manque de visibilité, de reconnaissance et les conditions de travail parfois difficiles des conseillers d'orientation psychologues, étant donné « *des emplois du temps éclatés, des activités morcelées, une présence en établissement de plus en plus réduite* » (p. 49). En ce sens, le rapport Hetzel<sup>9</sup> (2006) évoque également la lisibilité perfectible du système d'orientation actuel tout en proposant des pistes de réflexion telles que le renforcement de l'accès à l'information ou des liens entre le monde du travail et l'Université. Quoiqu'il en soit, Bernaud, Di Fabio, et Saint Denis (2010) montrent que si les effets sur les publics confrontés à un service d'orientation professionnelle demeurent parfois « *superficiels* », ils sont « *déjà remarquables dans la durée allouée et justifient, à eux seuls, le maintien et le développement des missions de conseil en orientation* » (p. 322).

### 2.1.2 – Les dispositifs d'accompagnement à destination des salariés

Tout comme les demandeurs d'emploi ou les étudiants et lycéens, les salariés peuvent également bénéficier de différents accompagnements. Il ne s'agira pas ici d'en présenter une liste complète, mais d'évoquer brièvement les plus utilisés. Nous détaillerons ainsi la validation des acquis et de l'expérience (VAE), la formation professionnelle, le bilan de compétences et le congé de reclassement.

---

<sup>8</sup> Voir note 6.

### La validation des acquis et de l'expérience

La Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) est un dispositif mis en place par la loi de modernisation sociale n° 2002-73 du 17 janvier 2002, permettant d'obtenir de tout ou partie d'une certification à partir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans, qu'elle soit salariée, non salariée ou bénévole<sup>10</sup>. Il s'agit plus précisément d'un « *droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle, en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification* » (article L. 900-1 du Code du travail). Le salarié peut ainsi obtenir des diplômes d'Etat, de l'enseignement supérieur, ou des titres délivrés par des organismes privés référencés sur le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Des « points information conseil » (PIC), dépendant des conseils régionaux, informent les personnes sur les démarches à suivre lors d'une VAE. Plus précisément, le bénéficiaire constitue un dossier retraçant son parcours professionnel, en décrivant ses expériences et ses compétences et le dépose auprès d'un organisme certificateur qui prononce après examen une décision de recevabilité sous deux mois. L'accompagnement, proposé par des prestataires habilités publics ou privés, intervient surtout lors de la constitution du dossier de présentation de l'expérience. Le dossier est ensuite présenté devant un jury dont un quart des membres doivent être des représentants qualifiés de la profession concernée. Le jury évalue les acquis et les compétences du candidat par rapport à un référentiel de certification. La validation peut s'effectuer sur dossier ou suite à une mise en situation concrète du candidat.

### La formation professionnelle

Il existe ensuite des dispositifs liés à la formation professionnelle, le *congé individuel à la formation* (CIF) et le *droit individuel à la formation* (DIF). Le CIF vise à « *permettre à tout salarié, au cours de sa vie professionnelle, de suivre à son initiative et à titre individuel, des actions de formation* » (article L. 6322-1 du Code du travail). La législation prévoit trois objectifs à ce dispositif : accéder à un niveau supérieur de qualification, changer d'activité ou de profession, et s'ouvrir plus largement à la culture. Cet outil permet ainsi au salarié de gérer son évolution professionnelle par le biais de formations rémunérées d'une durée maximale d'un an à l'issue desquelles il réintègre son poste de travail. Le DIF permet quant à lui au

---

<sup>9</sup> [http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2006/55/1/rapporthetezl\\_22551.pdf](http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2006/55/1/rapporthetezl_22551.pdf)

<sup>10</sup> <http://www.vae.gouv.fr/>

salarié en contrat à durée indéterminée de bénéficier de 20 heures de formation par an, cumulables à hauteur d'un plafond de 120 heures (article L. 6323-1 du Code du travail). La mise en place de ce dispositif se fait par le biais d'une concertation entre l'employeur et le salarié.

#### Le bilan de compétences

Le bilan de compétence vise à « *permettre à des personnes adultes, salariées ou à la recherche d'un travail, de faire le point sur leurs compétences, de les connaître mieux, et de construire à partir de là un projet personnel ou professionnel tout en clarifiant les moyens et les étapes pour le réaliser* » (Lemoine, 2005, p. 9). Ce dispositif, régi par le Code du travail (Article L6313-10) est pris en charge par les « organismes paritaires collecteurs agréés. Lemoine (2005) précise les contours de la démarche. Ainsi, un bilan de compétences dure de 16 à 24 heures sur une durée de trois mois et comporte trois étapes : l'accueil et l'information sur la démarche du bilan ; l'investigation (recueil de l'information sur soi quant aux intérêts, compétences, motivations...) et la synthèse.

#### Le congé de reclassement

Le congé de reclassement est un dispositif prévu par le législateur pour encadrer les licenciements économiques envisagés par des entreprises d'au moins 1000 salariés. Ces derniers peuvent alors bénéficier d'un accompagnement d'une durée comprise entre 4 mois et 9 mois, par l'intermédiaire d'une cellule de reclassement gérée le plus souvent par un prestataire privé. L'accompagnement proposé vise alors à soutenir les salariés licenciés dans leurs démarches de reconversion professionnelle, de formation, de création d'entreprise et de recherche d'emploi. Cela implique un suivi individuel ou collectif, dont les modalités varient en fonction du contexte et du cadre fixé par les plans de sauvegarde de l'emploi (PSE) des entreprises concernées. Le salarié est rémunéré par son entreprise tout au long du congé de reclassement. Elle prend également en charge l'ensemble des coûts induits par la mise en place des démarches d'accompagnement. Le congé de reclassement prend fin lorsque les démarches du salarié atteignent les objectifs fixés au début de l'accompagnement (accès en formation, retour à l'emploi, création d'entreprise...).

S'ils s'adressent tous à un public de salariés, ces différents dispositifs poursuivent des

---

objectifs distincts mais complémentaires. Le congé de reclassement permet ainsi d'accompagner les salariés devant faire face à un licenciement alors que le bilan de compétences, la formation professionnelle et la validation des acquis de l'expérience sont des dispositifs pouvant être sollicités selon les conditions décrites ci-dessus à tout moment au cours de leur vie professionnelle.

### 2.1.3 – Les effets du conseil en orientation professionnelle

Une revue de la littérature permet d'entrevoir la densité des recherches menées sur le conseil en orientation professionnelle et ses effets. Il ressort ainsi de travaux sur le bilan de compétences que ses effets sont, dans l'ensemble, à l'avantage des bénéficiaires « *qui veulent s'orienter vers une formation, élaborer un projet professionnel et reconnaître leurs compétences* » (Michaud, Dionne, & Beaulieu, 2007, p. 184).

Doublet (2006) distingue par ailleurs globalement deux types de travaux portant sur les effets du conseil en orientation. Un premier ensemble de recherches porte sur les processus psychologiques impliqués lors d'un accompagnement, tels que l'estime de soi ou bien encore le sentiment d'efficacité.

Carrein (2011) note ainsi que le conseil en orientation influe sur des variables telles que la connaissance de soi et de l'environnement, la formalisation de projets professionnels, le sentiment d'efficacité, l'estime de soi ou bien encore l'indécision vocationnelle. L'auteur précise également que ces dispositifs « *s'avèrent [être] un outil pertinent pour aider à la mobilisation et augmenter les facteurs d'employabilité* » (p. 27).

Les recherches de Gaudron, Bernaud, et Lemoine (2001) ont porté, dans le cadre d'une étude longitudinale auprès de 158 personnes suivant un bilan de compétences et de 80 bénéficiaires d'une formation professionnelle, sur la mise en évidence de modifications psychologiques survenant lors d'une telle démarche. Selon ces auteurs, quatre dimensions seraient significatives des changements d'ordre psychologique consécutifs à un bilan de compétences. Il s'agit tout d'abord de l'estime de soi. Celle-ci aurait tendance à augmenter légèrement à l'issue d'un bilan de compétences. Ensuite, les bénéficiaires savent mieux repérer et décrire leurs compétences, et présentent globalement une meilleure connaissance d'eux-mêmes. Enfin, les auteurs notent un accroissement du dynamisme psychologique, les bénéficiaires étant plus actifs dans la mise en œuvre de démarches en rapport avec l'évolution de leur situation.

Enfin, Gaudron et Croity-Belz (2005) ont présenté une revue de question sur les processus en jeu dans les pratiques du bilan de compétences. Ces travaux mettent en lumière les effets positifs de cette démarche sur des dimensions psychologiques telles que l'estime de soi, la connaissance et l'image de soi, la motivation, la capacité de prise de décision, le sentiment d'efficacité personnelle ou bien encore les préoccupations de carrière ou la dynamisation des bénéficiaires. Michaud, Dionne, et Beaulieu (2007) insistent également sur la pertinence de cet accompagnement dans le cadre de l'orientation vers une formation et lors de la formalisation d'un projet professionnel. Tout en mettant en exergue des effets sur des dimensions psychologiques similaires à celles envisagées par Gaudron et Croity-Belz (2005), ces auteurs montrent l'influence positive du suivi d'un bilan de compétences sur le niveau de dynamisation de l'individu quant à la mise en œuvre de ses projets ainsi que sur le vécu d'une situation de transition professionnelle.

Un second ensemble de travaux porte plus spécifiquement sur l'analyse des effets du conseil en orientation au travers de la mesure de la satisfaction des bénéficiaires suite à une démarche d'accompagnement. Kop et al. (1997) soulignent ainsi les taux de satisfaction souvent élevés à l'issue d'un bilan de compétences, dans le cadre d'une recherche conduite auprès de 24 CIBC (Centre Interinstitutionnels de Bilans de Compétences), visant à évaluer l'efficacité de cette démarche en fonction des attentes des bénéficiaires. Les résultats montrent que le bilan de compétences amène globalement les sujets à une meilleure connaissance d'eux-mêmes et de leurs compétences. Cela permet d'élaborer un projet professionnel cohérent, débouchant sur un retour à l'emploi ou une formation. Les auteurs notent cependant que les sujets se déclarent plus satisfaits quant aux effets sur leur projet de formation tout en montrant un certain scepticisme à propos de l'impact de la démarche sur une recherche d'emploi.

De même, Ferrieux et Carayon (1998), ont travaillé auprès de chômeurs de longue durée pour quantifier les effets d'un bilan de compétences à partir de variables telles que : l'existence et le niveau d'élaboration d'un projet professionnel, la connaissance du marché du travail, le niveau d'estime de soi, la capacité de communication, la capacité d'auto-évaluation des compétences et des intérêts, le type et le nombre de démarches de recherche d'emploi. Les résultats de ces travaux montrent un effet massif de la prestation sur le retour à l'emploi et la satisfaction des sujets, puisque 70% d'entre eux sont en poste après une durée de 6 mois, et que 94% se déclarent satisfaits de leur bilan de compétences.

Bernaud, Di Fabio, et Saint-Denis, (2010, p. 322) modèrent les résultats de ces travaux,

en avançant que 43,3% des bénéficiaires d'un bilan de compétences se déclarent peu satisfaits de l'accompagnement proposé. En dépit de taux de satisfaction modestes, les résultats montrent un impact non négligeable de la prestation sur des variables telles que la mobilisation psychologique pour réussir ses études (32,5% des sujets se montrent plus motivés par les études) ou bien encore les compétences en insertion professionnelle (41,8% des sujets déclarent mieux connaître des organismes susceptibles de les aider dans des démarches d'orientation).

## 2.2 – L'accompagnement professionnel à destination de demandeurs d'emploi

### 2.2.1 – Généralités

Avant de présenter les dispositifs proposés à ce jour aux demandeurs d'emploi, il convient de définir en premier lieu les caractéristiques des personnes pouvant être dénommées comme telles. Ainsi, le Bureau International du Travail (BIT, agence spécialisée de l'ONU), suite à sa définition du chômage proposée en 1982, considère comme chômeur une personne répondant aux trois conditions suivantes :

- être sans emploi
- être en recherche active d'emploi sur une période donnée
- être disponible pour travailler

En d'autres termes, les personnes en situation de chômage sont sans emploi, et actives dans leurs recherches d'emploi. Cependant, est considérée comme demandeur d'emploi toute personne inscrite auprès des services publics de l'emploi (Pôle Emploi), qui regroupe ces derniers en 5 catégories <sup>11</sup>:

- Catégorie A : demandeurs d'emploi immédiatement disponibles, et devant être actifs dans leurs démarches de recherche d'emploi
- Catégorie B : demandeurs d'emploi immédiatement disponibles, actifs dans leurs démarches de recherche d'emploi et *ayant exercé une activité réduite courte* (78 heures ou moins au cours du mois)

---

<sup>11</sup> Sources : <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2011-065.pdf>

- Catégorie C : demandeurs d'emploi immédiatement disponibles, actifs dans leurs démarches de recherche d'emploi et *ayant exercé une activité réduite longue* (de plus de 78 heures au cours du mois)
- Catégorie D : demandeurs d'emploi actifs dans leurs démarches de recherche d'emploi, mais non disponibles (formation, stage, arrêt maladie, etc...)
- Catégorie E : demandeurs d'emploi *non tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi* se trouvant en emploi (contrats aidés)

Un communiqué du 31 août 2012 de l'Office statistique de l'Union Européenne (Eurostat)<sup>12</sup> évalue le taux de chômage au sein de la Zone Euro à 11,3%, ce qui correspond à 18,002 millions de personnes. Le document précise qu'à cette même date, 5,468 millions de jeunes de moins de 25 ans étaient au chômage dans l'Union des 27, dont 3,388 millions dans la zone euro.

En ce qui concerne la France métropolitaine, l'INSEE évalue le taux de chômage à 9,6% de la population active, sur le premier trimestre 2012, soit 2,7 millions de personnes. Le taux d'emploi des 15-64 ans est de 63,8% sur cette même période, et reste stable par rapport aux données antérieures. Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du taux de chômage en France (en se basant sur la définition du chômage donnée par le BIT) entre 2003 et 2012<sup>13</sup>.

Un rapport de la Commission des Communautés Européenne<sup>14</sup> (2009) évoque la perte de 7 millions d'emplois, en Europe, en 2009-2010. Selon ce même rapport, « *les politiques visant à aider la reprise économique et à atténuer les pertes d'emploi revêtent donc une importance accrue* » (p. 8). Une analyse des diverses politiques de l'emploi conduites au sein de l'Union Européenne met en exergue des évolutions notables dans la gestion des politiques de l'emploi. En effet, celles-ci préconisent désormais de personnaliser davantage le suivi et les dispositifs proposés aux demandeurs d'emploi. Ainsi, un rapport de l'OCDE de 2007<sup>15</sup> évoque l'adoption par la quasi-totalité des pays de l'Union Européenne de plans d'action individualisés impliquant la mise en œuvre de parcours d'accompagnement que le demandeur d'emploi est tenu de suivre.

---

<sup>12</sup> Sources : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home>

<sup>13</sup> Sources : <http://www.insee.fr/fr/themes/info-rapide.asp?id=14>

<sup>14</sup> Consultable sur : <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=120&langId=fr>.

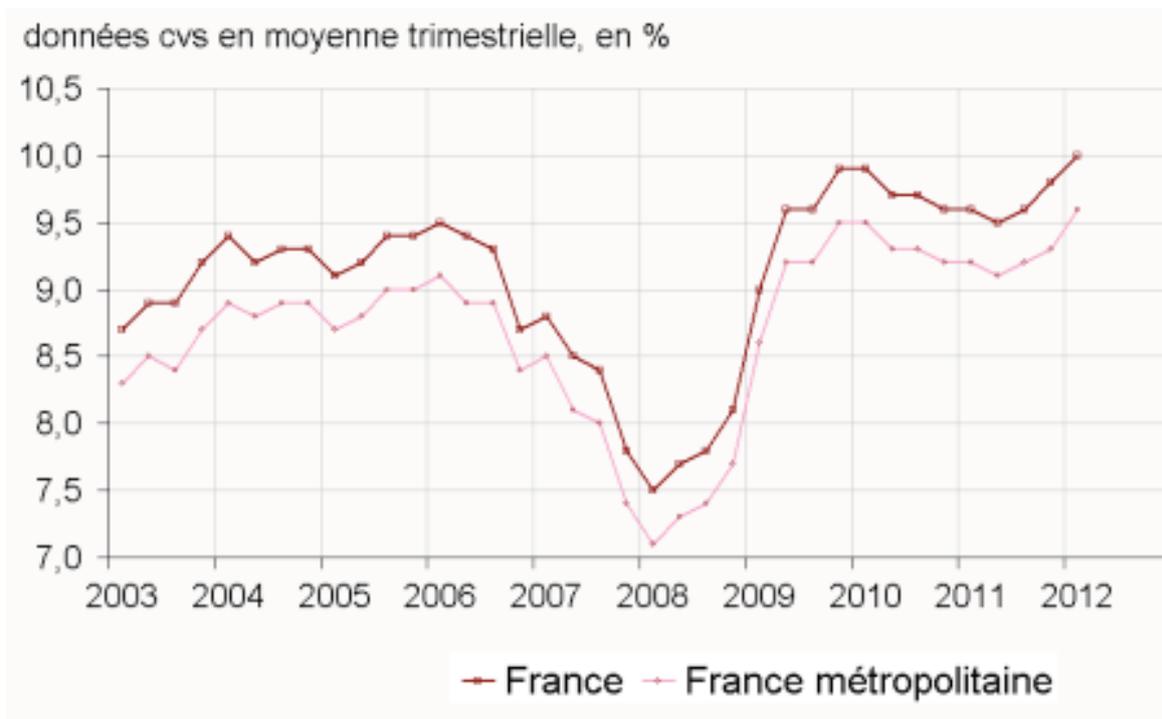


Figure 1 : Evolution du taux de chômage en France sur la période 2003-2012

La prise en charge des demandeurs d'emploi est assurée en France par le Pôle Emploi. Institué par la loi du 13 février 2008 dans le cadre d'une réforme de l'organisation des services publics de l'emploi, cet organisme a désormais pour mission l'accompagnement du retour à l'emploi des usagers, et leur indemnisation<sup>16</sup>. Ainsi, le Pôle Emploi s'est vu confier « l'ensemble des missions de service public anciennement dévolues à l'Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE) et aux Associations pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce (ASSEDIC) : inscription et tenue de la liste des demandeurs d'emploi, versement des allocations de remplacement pour le compte du régime d'assurance chômage et du régime de solidarité, collecte des offres d'emploi, accompagnement et placement des demandeurs d'emploi » (Jamme, 2011, p. 8).

Cependant, Ibora (2013, p. 10) pointe « l'extrême foisonnement des intervenants » dans le secteur de l'insertion professionnelle<sup>17</sup>. Un grand nombre d'organismes aux vocations

<sup>15</sup> <http://www.oecd.org/fr/emploi/politiquesetdonneesurlemploi/40777192.pdf> (p. 231)

<sup>16</sup> Article L. 5311-1 du Code du travail

<sup>17</sup> <http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rap-info/i1107.pdf>

diverses se partagent en effet l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Ceux-ci sont confrontés en fonction de leur situation aux PLIE (Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi), aux maisons de l'emploi, au Cap Emploi (spécialisé dans l'insertion des personnes handicapées), à l'APEC (Association Pour l'Emploi des Cadres), aux conseils régionaux et généraux ou bien encore, à des opérateurs privés sous-traitant diverses prises en charge.

La mise en œuvre des politiques de l'emploi prescrivant un renforcement de l'accompagnement des chômeurs s'inscrit en conséquence dans cet environnement complexe et parfois déroutant pour un public devant faire face à une situation de transition professionnelle souvent délicate (Ibora, 2013).

### 2.2.2 – Le suivi des demandeurs d'emploi : une volonté de renforcer les dispositifs

La volonté de renforcer le suivi des demandeurs d'emploi remonte au début des années 2000, comme le précisent Balzani et al. (2009). En effet, à partir de 2001, les pouvoirs publics ont mis en place pour lutter contre le chômage le « Plan d'Aide au Retour à l'Emploi » (PARE) et le « Projet d'Action Personnalisé » (PAP). L'objectif de ces actions était de proposer aux demandeurs d'emploi un accompagnement approprié, afin d'optimiser leurs chances de retour à l'emploi. Ce dispositif permettait de diagnostiquer rapidement les risques pour une personne de se voir confronter à une période de chômage de longue durée, et de suivre son parcours de recherche en conséquence. Par la suite, l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi a conduit, par la loi de cohésion sociale de 2005, à diversifier les intervenants dans le secteur de l'insertion professionnelle. En effet, « *l'ANPE n'a pas les moyens, ni les compétences, pour réaliser en interne toutes les prestations nécessaires aux demandeurs d'emploi, d'où une pratique de sous-traitance croissante* » (Rapport du Conseil de l'emploi, des revenus et de la cohésion sociale, 2007, p. 91).

En conséquence, des opérateurs privés de placement (agences de travail temporaire, cabinets de recrutement, d'outplacement, associations d'insertion...), ainsi que les missions locales et diverses structures d'accompagnement et d'insertion professionnelle travaillent depuis 2009 avec les services publics de l'emploi à l'accompagnement des chômeurs, en assurant la prise en charge de prestations d'accompagnement dont le cahier des charges est prescrit par le Pôle Emploi.

Par ailleurs, un rapport de 2006 du Conseil de l'Emploi, des Revenus et de la Cohésion Sociale (p. 77), précise que l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi doit permettre d'« améliorer [ses] capacités à retrouver un poste de travail ». Il s'agit de parvenir à « mieux démarcher les entreprises susceptibles d'embaucher, pour améliorer les capacités de contact (réalisation de curriculum vitae, de lettre de candidature, d'entretien d'embauche, etc...), et pour définir un projet professionnel ». L'objectif affiché est par conséquent d'aider les demandeurs d'emploi à surmonter les diverses difficultés survenant au cours de leurs démarches de recherche. Les modalités d'accompagnement diffèrent cependant en fonction de l'organisme assurant la prise en charge. Ainsi, un rapport récent rendu par la DARES<sup>18</sup> (2013) sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi met en exergue un suivi plus poussé lorsqu'il est assuré par un opérateur privé. Le nombre de rencontres entre le bénéficiaire et le conseiller, et la fréquence de proposition d'offres sont en effet plus élevés par rapport à ce qui est offert par les services publics de l'emploi. Les auteurs de ce rapport notent cependant des niveaux de satisfaction des demandeurs d'emploi similaires.

Quoiqu'il en soit, une analyse de l'ensemble des dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi montre qu'ils reposent sur deux principes transversaux (Simonin, 2003). Tout d'abord, l'accompagnement est contractualisé. En effet, le Pôle Emploi suit la personne dans ses démarches et celle-ci s'engage de son côté à rechercher activement un emploi. Le non-respect de cette condition entraîne ainsi la radiation du demandeur d'emploi. Ensuite, l'accompagnement se veut individualisé, en fonction de ses besoins supposés.

Ainsi, les dispositifs d'accompagnement des demandeurs d'emploi suivent globalement une démarche en trois étapes<sup>19</sup>. La première détermine le profil du demandeur d'emploi. Il est ici question de souligner les atouts et les freins qui peuvent influencer sur son retour à l'emploi. Ensuite, dans un second temps, le demandeur d'emploi est orienté vers un parcours d'accompagnement en fonction des données tirées de son profil, défini lors de l'étape précédente. Enfin, un suivi régulier est mis en place, jusqu'à l'obtention d'un poste permettant un retour à l'emploi.

Les dispositifs d'accompagnement actuels proposés en France par le Pôle Emploi suivent en conséquence ces prérogatives, en mettant clairement l'accent sur le développement de l'autonomie de la personne. Il s'agit de « responsabiliser les chômeurs, de les rendre

---

<sup>18</sup> <http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/etudes-et-recherches,77/publications- dares,98/syntheses,2212/03-l-accompagnement-renforce-des,15822.html>

<sup>19</sup> Source : [http://www.coe.gouv.fr/IMG/pdf/COE\\_SPP\\_-\\_Rapport\\_d\\_etape.pdf](http://www.coe.gouv.fr/IMG/pdf/COE_SPP_-_Rapport_d_etape.pdf) (p. 105)

*acteurs de leur propre devenir* », l'accompagnement s'affirmant désormais « *comme une nouvelle étape d'un traitement individualisé du chômage* » (Balzani et al., 2008, p. 23). En effet, comme le notent Divay et Perez (2010, p. 62), le « *conseil, l'orientation et l'accompagnement apparaissent comme des outils particulièrement adaptés aux nouvelles conceptions des politiques d'emploi* ».

Dans la pratique, ces renforcements des dispositifs et la responsabilisation des demandeurs d'emploi sont prévus par des dispositions légales à partir de 2001 dans le cadre du Projet d'Action Personnalisée (PAP), renforcées par la loi de cohésion sociale de 2005, qui leur reconnaissent des droits et des devoirs. Ils sont caractérisés par un niveau d'exigence élevé en matière de recherche d'emploi et sont d'ailleurs présentés dès les premiers rendez-vous avec le Pôle Emploi (Béraud & Eydoux, 2009). En effet, le demandeur d'emploi doit attester qu'il recherche un travail, accepter les offres de formation et d'emploi qui lui sont proposées dans la mesure où elles sont en adéquation avec son projet professionnel, et soumettre au contrôle ses démarches au cours d'entretiens réguliers et approfondis. Ces dispositions vont dans le sens d'une implication accrue des demandeurs d'emploi dans leur parcours d'insertion professionnelle.

Cependant, il apparaît aussi clairement qu'il est nécessaire de réfléchir à un « *effort de personnalisation de l'accompagnement vers le retour à l'emploi* » (Parent, Pasquereau, Bonnet, Bonnin, & Gaignon, 2013, p. 6). La personnalisation de l'accompagnement et du suivi proposé dans le cadre des parcours d'insertion professionnelle par le biais des politiques de l'emploi récentes amène à examiner précautionneusement la situation individuelle des bénéficiaires. Herbillon (2004, p. 7) note ainsi que « *la plupart des Services Publics de l'Emploi (SPE) en Europe tentent aujourd'hui d'affiner leurs outils d'entretien de diagnostic initial ou d'actualisation* », par le biais d'une « *analyse fine et fiable de la position du demandeur d'emploi au regard du marché du travail* », le profilage des demandeurs d'emploi.

### 2.2.3 – Le profilage des demandeurs d'emploi

Apparu pour la première fois aux Etats-Unis au cours des années 90 et appliqué en France à partir de 2005, le profilage est une méthode de classement des demandeurs d'emploi en fonction du risque de chômage de longue durée. Plus précisément, il s'agit d' « *outils administratifs destinés à identifier les demandeurs d'emploi les plus à même d'épuiser*

*rapidement leurs allocations de chômage au cours de leur recherche d'emploi, et à les adresser le plus vite possible aux services d'aide à l'emploi* » (Eberts, 1999, p. 57). Le profilage permet ainsi d'évaluer la probabilité d'un retour à l'emploi en fonction de critères tels que les particularités du bassin d'emploi local (métiers en tension, taux de chômage local, nombre d'entreprises et d'employeurs potentiels...), et les caractéristiques individuelles du demandeur d'emploi (âge, sexe, situation familiale, lieu de résidence, poste occupé, formation et expérience professionnelle, projet, mobilité, etc.). Les individus considérés comme les moins employables à partir de ces différents critères sont orientés vers les services appropriés à leur situation dès leur prise en charge par le Pôle Emploi (Salognon, 2005). L'intérêt de cette méthode réside dans un suivi précoce des publics présentant la probabilité la plus forte de se retrouver en difficulté lors leur insertion professionnelle. En somme, la mise en place d'un profilage des demandeurs d'emploi « *repose sur l'idée que ceux-ci n'ont pas les mêmes besoins* » et l'objectif poursuivi serait alors de « *proposer un accompagnement personnalisé* » (Rapport COE<sup>20</sup>, 2011, p. 42).

Debauche et Georges (2007, p. 12) précisent qu'« *un profilage des demandeurs d'emploi [est effectué] lors de leur inscription, afin de les segmenter en différentes catégories en fonction de leur éloignement au marché du travail* », et de leur proposer un accompagnement adapté. L'objectif affiché est de « *prévenir le chômage de longue durée en estimant le risque pour chaque demandeur d'emploi de s'y enfoncer* » (Debauche & Georges, 2007, p. 6). Concrètement, la distance à l'emploi est évaluée par le biais d'un entretien lors de l'inscription et de l'accueil auprès des services publics de l'emploi. Deux critères sont pris en considération lors de l'établissement du diagnostic : la durée probable de chômage de longue durée, et la santé du bassin d'emploi se rapportant à l'activité professionnelle du demandeur d'emploi.

Il s'agit ici pour les services publics de l'emploi de disposer des indices nécessaires afin de cibler et de proposer l'accompagnement qui contribuera le plus à une sortie de chômage rapide et durable. Cela permet d'une part, une meilleure attribution des ressources en réduisant les coûts liés à l'accompagnement, et d'autre part de favoriser un impact positif, du moins, en théorie, sur l'efficacité des dispositifs.

Seibel (2009, p. 44) décrit alors trois parcours possibles, en fonction de la situation du demandeur d'emploi. Celui-ci peut être orienté vers un « *parcours de recherche accéléré* », qui

---

<sup>20</sup> [http://www.coe.gouv.fr/Detail-Publication.html?id\\_article=981](http://www.coe.gouv.fr/Detail-Publication.html?id_article=981)

s'adresse aux « *individus immédiatement employables et en capacité de retrouver immédiatement un emploi* ». Le parcours « de recherche active » concerne les demandeurs d'emploi ayant des « freins à l'embauche » nécessitant par exemple, la mise en place de formations adaptées. Enfin, les plus à même de traverser une période de chômage de longue durée sont adressés vers le « parcours de recherche accompagnée ».

Par ailleurs, Seibel (2009) précise que la mise en œuvre de ces techniques permettant de personnaliser les services vise à éviter aux personnes les plus fragiles d'être isolées dans leur gestion des démarches de recherche d'emploi. L'auteur avance que la logique de la mise en œuvre de parcours d'accompagnement suite à un profilage effectué au préalable tend à proposer au demandeur d'emploi un suivi correspondant le plus possible à ses attentes.

Les techniques de profilage reposent sur des modèles-types détaillés par Georges (2006), ainsi que par Delautre et Georges (2007). Ces auteurs mettent en évidence l'usage de trois modèles d'analyse principaux. Le premier, le « *modèle d'expertise* » est axé sur les données issues d'un entretien effectué par un conseiller du service de l'emploi avec les demandeurs d'emploi. L'objectif ici est de considérer le parcours, le projet professionnel, le comportement ou bien encore la motivation de l'individu pour établir un diagnostic permettant de l'orienter vers l'accompagnement adéquat. Cette méthode, centrée sur l'analyse et l'expertise du conseiller présente l'inconvénient d'être subjective. Les méthodologies employées ne sont pas nécessairement standardisées, ce qui entraîne un traitement des demandeurs d'emploi dépendant en quelque sorte du niveau de compétences de leur interlocuteur.

Ensuite, le « *modèle de sélection* » permet de placer le bénéficiaire dans un groupe d'appartenance considéré comme risquant d'être confronté au chômage de longue durée, à partir de statistiques descriptives telles que le niveau de formation, l'âge ou le niveau de qualification. D'un faible coût, cette méthode ne permet pas selon Delautre et Georges (2007) d'obtenir un profil complet du demandeur d'emploi, et d'analyser en détail sa situation personnelle et professionnelle.

Enfin, le « *modèle statistique* » est basé sur des modélisations mathématiques de la situation du demandeur d'emploi. Celles-ci tiennent compte à la fois de ses caractéristiques individuelles et de variables issues du marché de l'emploi. Cette méthode objective permet « *de calculer pour tous les demandeurs d'emploi un risque global de chômage de longue durée (sous forme d'un score individuel), et donc de déterminer les chômeurs prioritaires* ».

*pour les mesures d'aide* » (Georges, 2006, p. 11). L'auteur précise qu'en France, la convention Etat – ANPE – UNEDIC du 5 mai 2006 instaure la mise en œuvre de cette dernière méthode de profilage, en l'associant cependant dans un second temps, à celle « de sélection ». Cela permet à un conseiller du Pôle Emploi de considérer le diagnostic établi par le modèle statistique et de l'invalider s'il le considère erroné ou incomplet au regard de son entretien avec le demandeur d'emploi.

Bien qu'utilisé dans de nombreux pays de l'OCDE, un rapport récent de Konle-Seidl (2012) pour le compte de la Commission Européenne note que les recherches pour évaluer l'impact et l'efficacité du profilage sur l'orientation des demandeurs d'emploi et sur leur sortie de chômage sont rares, voire inexistantes. Ce rapport précise cependant qu'il est « généralement reconnu que le profilage fournit un cadre systémique aux conseillers », sans pour autant disposer « d'informations fiables prouvant que [ces derniers] l'utilisent de manière appropriée » (p. 18).

Par ailleurs, si le profilage s'appuie le plus souvent sur les caractéristiques objectives des demandeurs d'emploi et du marché du travail, il n'en demeure pas moins que cet outil comporte une part de subjectivité conséquente, dans la mesure où la décision finale de placement revient au conseiller du service public de l'emploi. Or, en France, contrairement à ce qui se pratique aux Etats-Unis, par exemple, ce dernier ne dispose pas de « grilles d'analyse systématique », et l'analyse repose ainsi sur « ses compétences et son professionnalisme » (Debauche & Jugnot, 2006, p. 14).

Jamme (2011) ajoute que les techniques de profilage ne sont pas standardisées. En pratique, le conseiller a souvent recours à des critères d'ordre administratif se rapportant aux caractéristiques individuelles du demandeur d'emploi pour décider de son orientation vers un des parcours d'accompagnement à la recherche d'emploi. En d'autres termes, ces modèles et outils se réfèrent surtout à des caractéristiques socio-démographiques, sans tenir compte de critères vocationnels pourtant décisifs dans la mise en place d'un diagnostic pertinent des problématiques vocationnelles des demandeurs d'emploi (Guénolé, Bernaud, & Boudrias, *sous presse*).

Allant en ce sens, un rapport récent du Conseil d'orientation pour l'emploi<sup>21</sup> (2011) insiste enfin sur la capacité prédictive relative du profilage. La portée de celui-ci serait en effet tributaire de la marge d'appréciation conservée par le conseiller qui se voit ensuite

---

<sup>21</sup> [http://www.coe.gouv.fr/Detail-Publication.html?id\\_article=981](http://www.coe.gouv.fr/Detail-Publication.html?id_article=981)

chargé de prescrire la forme d'accompagnement la plus adaptée à la situation du bénéficiaire. L'accompagnement prend alors la forme de « parcours individualisés de retour à l'emploi ».

#### 2.2.4 – Les parcours individualisés de retour à l'emploi

Le parcours individualisé emprunté par le demandeur d'emploi débute lors de son inscription auprès des services publics de l'emploi. Il est actuellement mis en place par le biais d'un « projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) », qui est signé lors du premier entretien individuel suivant l'inscription (Jamme, 2011). Ce document<sup>22</sup> précise le projet professionnel de la personne en tenant compte de ses caractéristiques individuelles (formation, parcours, expériences professionnelles, situation personnelle et familiale) ainsi que des caractéristiques de l'emploi recherché (salaire, zone géographique concernée...). Il rappelle également les engagements de Pôle Emploi en terme d'accompagnement, de propositions d'offres d'emploi et les engagements du demandeur d'emploi, celui-ci devant s'investir activement dans ses démarches de recherche. En résumé, ce document trace les contours et les engagements de chacun dans le cadre de l'accompagnement à la recherche d'emploi. Un rapport de la Cour des Comptes<sup>23</sup> pointait en 2006 les délais importants entre l'inscription et le premier entretien (20 jours en moyenne). Précisons que ce délai est aujourd'hui ramené à huit jours au maximum.

Comme nous l'avons évoqué ci-dessus, l'entretien d'accueil est l'outil utilisé pour établir le diagnostic permettant d'orienter ensuite les demandeurs d'emploi vers un des trois parcours proposés par les services de l'emploi. Le premier, « *Appui* », concerne environ 70% d'entre eux, et s'adresse à ceux risquant le moins d'être confrontés à une situation de chômage de longue durée. Le second, « *Accompagnement* », est approprié pour des demandeurs d'emploi présentant *a contrario* ces risques (30% d'entre eux, selon Jamme, 2011). Le dernier parcours est plus spécialement destiné aux créateurs d'entreprises, et n'entre donc pas dans notre cadre de recherche.

Suite à l'attribution d'un parcours correspondant à son « *projet personnalisé d'accès à l'emploi* », le demandeur d'emploi est accompagné dans le cadre du « *suivi mensuel*

---

<sup>22</sup> <http://www.pole-emploi.fr/candidat/le-projet-personnalise-d-acces-a-l-emploi-@/suarticle.jspz?id=4829>

<sup>23</sup> <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/064000273/index.shtml> ; « *L'évolution de l'assurance chômage : de l'indemnisation à l'aide au retour à l'emploi* , Mars 2006»

*personnalisé* » (SMP), à partir du moment où plus de trois mois se sont écoulés depuis son inscription. Concrètement, il est alors reçu mensuellement par son conseiller référent du Pôle Emploi, chargé de lui proposer des offres d'emploi correspondant à son projet professionnel et de faire le point sur les démarches mises en œuvre entre les rendez-vous de suivi.

Cependant, en pratique, « *les entretiens mensuels ultérieurs ne sont réalisés que dans 36 % des cas en 2010* » (Jamme, 2011, p. 37), essentiellement par défaut de personnel. D'ailleurs, l'auteur précise également (p. 36) que le déroulement des parcours de suivi personnalisés est « *relativement peu normé* ». Il apparaît en effet qu'au delà du suivi mensuel aléatoire de l'ensemble des demandeurs d'emploi, l'offre se rapportant aux différentes prestations d'accompagnement n'est pas nécessairement en adéquation avec les différents parcours de retour à l'emploi. La Cour des Comptes (2006, *ibid.*) met en exergue des incohérences dans l'attribution des prestations d'accompagnement qui semblent perdurer aujourd'hui. En conséquence, il n'est pas rare de constater que des prestations attribuées en principe en priorité aux demandeurs d'emploi suivant le parcours « *Accompagnement* » le sont également à ceux concernés par le parcours « *Appui* ». Enfin, selon Bachelard (2002, p. 114), les professionnels de l'accompagnement ajoutent parfois à ces confusions, en appliquant « *une logique souvent implicite de sélection interne entre les bénéficiaires ou en fonction du nombre de places disponibles, à un moment donné dans les différentes offres institutionnelles d'insertion* ».

Nous allons désormais nous attacher à la présentation des dispositifs proposés aux demandeurs d'emploi, avant d'insister sur l'évaluation de leurs effets et plus globalement, de leur efficacité.

## 2.3 – Les prestations d'accompagnement dispensées par les services publics de l'emploi

### 2.3.1 – Présentation des dispositifs

Les demandeurs d'emploi peuvent ainsi se voir proposer, ou bien le demander s'ils le souhaitent, une prestation visant à les accompagner dans le cadre de leur démarches de recherche d'emploi. Ces dispositifs doivent être considérés dans leur contexte culturel et

historique : ils témoignent de pratiques sociales d'une époque et ce à travers le modèle social et économique privilégié par la France.

Le Pôle Emploi propose en 2012 vingt-six prestations réparties au sein de six thématiques, exposées ci-après. Chacune de ces thématiques est orientée vers un aspect particulier de la recherche d'emploi. Les prestations qui les composent visent à fournir un appui ciblé aux demandeurs d'emploi. Ainsi, les dispositifs sont prescrits en fonction de leur situation personnelle et des difficultés rencontrées dans le cadre de leurs démarches de recherche. Le propos ne sera pas ici de dresser une liste complète des prestations dispensées par les services publics de l'emploi, mais de présenter les principales, en évoquant brièvement leurs contenus et leurs objectifs.

La première thématique concerne l'évaluation des compétences. La prestation proposée dans ce cadre s'intitule « évaluation des compétences et des capacités professionnelles » (ECCP). Elle vise à valider les compétences d'un demandeur d'emploi dans le cadre d'un métier particulier, afin de compenser un manque d'expérience professionnelle. Par ailleurs, il s'agit également de mettre en lumière les compétences transférables vers d'autres emplois, pour élargir les possibilités de prospection. La prestation se déroule chez un prestataire conventionné, sur une journée, et prend la forme d'évaluations dont les méthodes sont définies en fonction du poste concerné.

La seconde thématique rassemble des prestations centrées sur des problématiques liées à l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi. Elle se compose de huit prestations, dont deux ateliers (« Rechercher des informations » et « Identifier ses atouts et compétences ») et trois accompagnements concernant des salariés en cours de licenciement (« congé de reclassement », « convention FNE » et « congé de conversion »).

Le « CAP projet professionnel » permet au demandeur d'emploi de s'appuyer sur un professionnel de l'orientation pour formaliser un projet d'accès à l'emploi. L'accompagnement s'étale sur une durée de trois mois, et prend la forme de 6 entretiens individuels d'une heure et demie et de cinq jours de rendez-vous collectifs.

La prestation « confirmer son projet professionnel » s'adresse à des demandeurs d'emploi ayant déjà une piste sérieuse quant à leur projet professionnel, mais ressentant le besoin de le valider ou d'en préciser les contours avec l'aide d'un professionnel de l'orientation. L'accompagnement, d'une durée de six semaines, comporte huit entretiens individuels d'une heure et demie chacun.

L' « évaluation en milieu de travail », d'une durée de 80 heures, permet au demandeur d'emploi de vérifier son attrait et ses aptitudes pour un métier ciblé en étant encadré individuellement par un tuteur au sein d'une entreprise d'accueil.

La troisième thématique porte sur la validation des acquis et de l'expérience (VAE). Il s'agit de permettre aux demandeurs d'emploi de recueillir les informations de base sur les démarches à conduire dans le cadre d'une VAE, en identifiant par exemple les activités pouvant être soumises à une certification ou bien en planifiant les actions à mener dans ce contexte.

La quatrième thématique regroupe neuf prestations portant sur la recherche d'emploi : quatre ateliers (« organiser votre recherche », « rechercher des offres d'emploi et y répondre », « démarcher les entreprises » et « réussir votre embauche ») et six accompagnements.

Ainsi, l'« Objectif Emploi » a pour but de personnaliser et d'intensifier l'aide à la recherche d'emploi, en mettant l'accent sur les démarches entreprises. La prestation, individuelle et/ou collective, a une amplitude de 90 jours et s'effectue au sein d'un prestataire du Pôle Emploi, à raison d'une séance par semaine. Six d'entre elles prennent la forme d'entretiens individuels.

Ensuite, les « Stratégies de recherche d'emploi » visent à mettre l'accent sur la pertinence des outils mobilisés par le demandeur d'emploi dans le cadre de ses démarches. Il s'agit d'améliorer les méthodes utilisées par la personne pour rechercher un emploi. Cette prestation, collective, est répartie sur quatre jours et se déroule auprès d'un prestataire du Pôle Emploi.

La prestation « Mobilisation vers l'emploi » vise à intervenir au niveau des difficultés de réinsertion professionnelles ou sociales que peuvent rencontrer les demandeurs d'emploi. L'objectif est de développer l'autonomie socio-professionnelle en levant des freins au retour à l'emploi (santé, logement, contraintes familiales, etc.) qui nécessitent une prise en charge spécifique. D'une durée de 180 jours, la prestation est mise en œuvre par un prestataire du Pôle Emploi, sous la forme d'entretiens individuels toutes les deux semaines.

« Trajectoire vers l'emploi », d'une amplitude de 90 jours, s'adresse à des demandeurs d'emploi inscrits auprès du Pôle Emploi depuis au moins 1 an dans les 18 derniers mois. Les objectifs de la prestation sont identiques à ceux de « l'objectif emploi », en mettant cependant l'accent sur le caractère intensif du suivi proposé.

Le « contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) » s'adresse à des demandeurs d'emploi ayant entre 16 ans et 26 ans, rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle ou sociale. Cet accompagnement d'une durée d'un an est assuré par un conseiller d'une mission locale et vise à mettre en œuvre une aide dans la formalisation de projet professionnel, des formations ou bien une recherche d'emploi active en fonction de la situation du demandeur d'emploi.

La cinquième thématique concerne la formation et regroupe trois prestations dont deux ateliers (« décider de se former » et « savoir choisir son organisme de formation »). La Prestation d'Orientation Professionnelle Spécialisée (POPS) vise à aider le demandeur d'emploi à formaliser un projet de formation adapté pour un retour à l'emploi. Conduite par un psychologue, cette prestation s'étale sur six semaines.

La sixième thématique porte sur la création d'entreprise et comporte deux ateliers (« Créer son entreprise, pourquoi pas ? » et « organiser son projet de création d'entreprise ») ainsi que deux prestations spécifiques.

La première, « Objectif Projet Création ou Reprise d'Entreprise « OPCRE » permet au demandeur d'emploi d'être suivi pendant trois mois par un prestataire du Pôle Emploi, à raison de dix entretiens individuels, afin de préciser et de formaliser son projet de création ou de reprise d'entreprise.

La seconde, « Evaluation Préalable à la Création ou Reprise d'Entreprise » va de trois à quatre semaines, en fonction des besoins du demandeur d'emploi. Assuré par un prestataire du Pôle Emploi, l'accompagnement vise à étudier la faisabilité du projet, afin de pouvoir mettre en place par la suite les démarches nécessaires à son bon déroulement.

Nous avons choisi ici de ne pas détailler l'ensemble des ateliers proposés par le Pôle Emploi, car ils ne sont pas assimilables selon nous à un accompagnement professionnel tel qu'entendu dans la partie de nos travaux consacrée à la définition de cette notion. Leur durée n'excède en effet pas une demi-journée, et leur vocation est d'apporter un complément d'information en réponse à un besoin ponctuel des demandeurs d'emploi sur un sujet précis. Ainsi, ces ateliers portent plus spécifiquement sur cinq thématiques : bâtir son projet professionnel, organiser sa recherche d'emploi, rechercher des offres d'emploi et y répondre, démarcher les entreprises et y répondre. L'accès aux ateliers est plus rapide que pour une prestation d'accompagnement classique, et le demandeur d'emploi peut participer à autant de séances qu'il le jugera nécessaire.

Quoiqu'il en soit, l'ensemble des prestations proposées a pour objectif premier de faciliter un retour à l'emploi rapide. Cependant, il convient de noter que la profusion de prestations ainsi que leurs objectifs convergents ne favorisent pas leur compréhension auprès des professionnels du secteur, des bénéficiaires, ainsi que leur efficacité. Jamme, (2011, p.1), dans un rapport récent du Conseil Economique, Social et Environnemental, met d'ailleurs l'accent sur les « *résultats décevants* » de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, en précisant que « *des marges de progrès existent en matière de personnalisation du service rendu aux demandeurs d'emploi, de mobilisation des aides favorisant le retour à l'emploi, d'accès à la formation professionnelle et de stabilisation des dispositifs* ». Ces constats nous amènent en conséquence à l'analyse des effets des dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi et à la présentation des travaux portant sur cette problématique.

### 2.3.2 – Evaluation des effets des dispositifs d'accompagnement de la recherche d'emploi

Les travaux sur la thématique du conseil en orientation sont conséquents, comme nous avons pu le constater précédemment, mais il en existe peu en France, à l'examen de la littérature et à notre connaissance, qui soient consacrés plus spécifiquement à l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'aide à la recherche d'emploi. Lhotellier (2000) note ainsi le manque de publications françaises face aux nombreuses revues anglo-saxonnes scientifiques centrées sur le « *counseling* ». Bernaud et al. (2010) le soulignent également, en précisant que les pratiques d'accompagnement françaises, les dispositifs et donc les effets sur les usagers diffèrent de ceux analysés en Amérique du Nord. Nous pouvons cependant recenser un certain nombre d'études portant cette thématique, en adoptant plus spécifiquement un point de vue centré sur les taux de réemploi des participants. En effet, comme le souligne Roques (2008, p. 376), « *le critère du taux et du délai de recouvrement d'un emploi est évidemment le principal retenu pour évaluer l'efficacité d'un dispositif* ». Plus précisément, Cervera et Defalvard (2007) précisent le caractère « *statistique* » et « *économétrique* » de ces recherches.

Par ailleurs, les différentes études recensées sur la thématique de l'évaluation des prestations d'accompagnement analysent principalement les effets du Plan d'Aide au Retour à l'Emploi (PARE) et du Projet d'Action Personnalisé (PAP), dispositifs existants au moment de la mise en œuvre de ces recherches. Notons que l'ANPE a dispensé 4,3 millions de

prestations auprès de demandeurs d'emploi entre 2002 et 2004 dans le cadre de ce dispositif. Un tiers des inscrits auprès de l'ANPE ont bénéficié d'au moins une prestation sur cette période, soit 2,8 millions de personnes (Jugnot, Renard, & Traversier, 2006). Jamme (2011) propose des chiffres plus récents, et indique que 2,9 millions de prestations ont été dispensées en 2010 auprès de demandeurs d'emploi. 2,1 millions, soit 72% d'entre elles ont été sous-traitées à des prestataires privés. Précisons cependant que dans le cadre des résultats présentés ci-dessous antérieurs à la réforme du service public de l'emploi de 2008, l'ANPE proposait alors aux demandeurs d'emploi des prestations d'accompagnement qui peuvent être assimilées à celles en vigueur aujourd'hui, du moins dans leurs principes.

Fougère, Kamionka, et Prieto (2010) ont évalué les effets d'un accompagnement dans le cadre du Plan d'Aide au Retour à l'Emploi (PARE) sur le taux de retour à l'emploi. Cette étude montre que le fait de bénéficier d'un accompagnement augmente le taux de retour à l'emploi. Ainsi, l'analyse faite après une année d'utilisation du dispositif d'accompagnement avance que 74 % des demandeurs d'emploi de longue durée ayant bénéficié de cette aide sont encore au chômage contre 82 % dans le cas contraire. De même, l'intensité des actions proposées aux demandeurs d'emploi (fréquence des rencontres avec le conseiller, intensité des candidatures, des réponses aux offres d'emploi, et de toute autre démarche orientée vers la recherche d'emploi) influe positivement sur les taux de réinsertion. Cependant, les auteurs modèrent ces résultats en précisant que « *les individus qui accèdent le plus aux offres de service sont aussi ceux pour lesquels le taux de retour à l'emploi est a priori le plus faible* » (p. 610).

Crépon, Dejemeppe, et Gurguand (2005) ont analysé les effets de quatre prestations proposées par l'ANPE aux demandeurs d'emploi : les évaluations individuelles, les bilans de compétence approfondis (BCA), les aides à la recherche d'emploi et les aides à la définition d'un projet professionnel. Ces prestations « *représentent plus de 90 % du coût du dispositif PAP (hors entretiens) et ne bénéficient qu'à 20 % des demandeurs d'emploi environ* » (p. 2). Elles visaient principalement à favoriser un retour rapide à l'emploi durable, en réduisant les risques de retour au chômage. Les auteurs avancent les taux de retour à l'emploi suivants, sur 12 mois : 26,9% pour les Bilans de Compétences Approfondis (ce taux aurait été de 23,7% sans accompagnement) ; 23,8% pour l'évaluation individuelle (19,6% sans accompagnement) ; 29,5% pour l'accompagnement à la recherche d'emploi (21,7% sans accompagnement) et 25,1% pour l'accompagnement portant sur le projet (23,3% sans

accompagnement). Les auteurs constatent également que ces prestations sont proposées la plupart du temps à des demandeurs d'emploi qui montrent des risques de chômage de longue durée. Néanmoins, on peut observer que le gain inhérent aux prestations s'est montré, dans l'ensemble, assez discret, puisqu'il se situe entre 1,8% et 7,8%, selon l'accompagnement proposé.

Traversier (2006), dans une enquête effectuée pour l'observatoire de l'ANPE en 2004, montre que 61% des demandeurs d'emploi ayant participé à un dispositif d'accompagnement sur une période de 12 mois sont en poste à l'issue. Plus précisément, près de la moitié de ces personnes (42%) sont encore en poste au moment de l'enquête et ne recherchent plus d'emploi. En détaillant les modalités de retour à l'emploi, l'auteur montre qu'il s'est fait surtout grâce à l'activation d'un réseau (35%), aux candidatures spontanées (20%), ou aux réponses à une offre d'emploi (18%). 24% des demandeurs d'emploi ont retrouvé un poste par le biais de l'intérim. L'étude met également en exergue la qualité relative des retours à l'emploi lors de la mise en œuvre des dispositifs d'accompagnement. En effet, les contrats proposés sont souvent de durée limitée, puisque seuls 21% de CDI sont comptabilisés, contre 42% de CDD de 1 à 6 mois, et 21% de contrats d'intérim. Par ailleurs, le retour à l'emploi semble plus délicat pour des publics particuliers tels que les cadres, les manœuvres, les personnes de plus de 50 ans, ainsi que les demandeurs d'emploi ayant subi un licenciement. Enfin, l'auteur relève que 80% des bénéficiaires d'un dispositif d'accompagnement l'ont jugé utile.

Debauche et Jugnot (2006) pondèrent ces résultats en estimant les effets de la conjoncture de l'époque et des caractéristiques individuelles des demandeurs d'emploi sur la durée du chômage. Les résultats montrent que les mesures mises en place dans le cadre du PAP / PARE n'ont (p.4) « *pas eu d'effets significatifs sur la vitesse moyenne de sortie du chômage, au regard des sommes engagées et pour la période étudiée* ». Les auteurs précisent que le taux de retour à l'emploi durable, à l'issue des 12 mois d'aide au retour à l'emploi PAP, est de 22%. Ce taux est globalement similaire à celui obtenu sans la mise en place d'un accompagnement spécifique.

Béghagel, Crépon, et Gurgand (2009) présentent dans des travaux plus récents un point de vue moins sévère quant à l'efficacité de certains dispositifs d'accompagnement. Les auteurs ont évalué les apports de deux prestations d'accompagnement renforcé assurées l'une par des opérateurs privés de placement (OPP), l'autre par la prestation « Cap vers

l'entreprise » (CVE), et les ont comparés à ceux d'un accompagnement classique. Les effets ont été mesurés à partir des retours à l'emploi au bout de 3 mois, 6 mois et 9 mois. Les demandeurs d'emploi concernés par ces deux accompagnements spécifiques sont en moyenne surtout des individus jeunes et diplômés, de sexe féminin et de professions intermédiaires. Les résultats montrent que les effets de la prestation CVE sont conséquents et significatifs. Ainsi, l'augmentation du taux de retour à l'emploi serait compris entre + 3,7 points et + 13,1 points. En revanche, les apports des prestataires privés sont plus nuancés, avec une plus-value non significative comprise entre -1,8 points et + 7,9 points. Les auteurs notent que « *les demandeurs d'emploi qui entrent en accompagnement CVE ou OPP auraient eu, en l'absence d'accompagnement, des chances de sortie à 6 mois vers l'emploi sensiblement plus faibles que ceux qui ont été orientés mais ne sont pas entrés dans les dispositifs* » (p. 4).

Allant dans ce sens, Seibel (2009) avance, dans la synthèse de plusieurs études, que « *les accompagnements renforcés mis en œuvre par les opérateurs privés de placement ont un impact statistiquement significatif sur le taux de sortie des listes de l'ANPE, par rapport à l'accompagnement classique* » (p. 9). Ainsi, lorsque les programmes de retour à l'emploi passent par des prestataires privés, l'impact de l'accompagnement (en termes de taux de sortie vers l'emploi) est au bout de 12 mois de + 5.6 points, passant ainsi de 37% pour un accompagnement classique à 42,6%, avec un effet bonifié pour les femmes, les jeunes et les personnes diplômées. Seibel (2009) précise cependant que ces effets positifs s'observent surtout à partir de six mois de suivi. Lorsque les dispositifs évalués sont de type « Cap vers l'Entreprise », prestation d'accompagnement renforcé d'une amplitude de 6 mois et mobilisant des agents du Pôle Emploi, le taux de sortie vers l'emploi s'accroît de + 7.3 points, passant de 39% à 46,3%. Cependant, ces résultats ne prennent pas en considération la qualité des postes retrouvés par les demandeurs d'emploi au cours de ces accompagnements, pour ce qui concerne le type de contrats (CDI / CDD / intérim) et le temps de travail (temps plein / temps partiel). Quoiqu'il en soit, il apparaît que « *les demandeurs d'emploi accompagnés par les opérateurs privés de placement ou les équipes « Cap Vers l'Entreprise » se réinscrivent moins fréquemment sur les listes de l'ANPE au cours des six mois qui suivent leur sortie vers l'emploi, signe que les emplois retrouvés sont généralement durables* » (p. 10).

Confirmant cet état des lieux, Crépon, Duflo, Gurgand, Rathelot, et Zamora (2011) ont travaillé sur les effets de la prise en charge d'un public de jeunes diplômés. Les bénéficiaires d'un accompagnement sont également ici manifestes, dans la mesure où les demandeurs d'emploi tendent à retrouver plus facilement un emploi stable au terme du processus, tout du

moins, dans les 8 mois suivant leur prise en charge. Cependant, les auteurs modèrent ces résultats en précisant que l'impact de la prise en charge est plus significatif pour un public masculin, qualifié, et intégrant un dispositif dispensé par un opérateur privé du secteur marchand. En conséquence, les caractéristiques du prestataire ne sont pas sans influence sur les effets des dispositifs et un rapport récent de la DARES (2013, p. 24)<sup>24</sup> souligne d'ailleurs que « *les performances des opérateurs privés issus de l'univers du reclassement ou issus de grandes entreprises de l'intérim sont proches en termes de retour à l'emploi de celles de Pôle emploi* »

On constate également que la nature des actions proposées lors d'une prestation d'accompagnement a des effets directs sur le taux de réemploi, selon Jaminon et Van Ypersele (2001). Ainsi, les personnes participant à une prestation centrée sur des actions liées directement au retour à l'emploi telles que des stages, des emplois à durée déterminée retrouvent majoritairement un poste (59%), au contraire de celles impliquées dans un dispositif centré sur le développement personnel, qui demeurent plutôt sans emploi (62,5%).

Les différents travaux évoqués ci-dessus mettent en évidence des effets manifestes des dispositifs d'insertion sur la durée de chômage et les taux de retour à l'emploi des bénéficiaires. Cependant, une analyse poussée de la littérature souligne une efficacité parfois contrastée. Ainsi, le rapport rédigé par Jamme (2011), bilan de la réforme du service public de l'emploi adressé au Conseil Economique, Social et Environnemental, dresse un constat sans appel et plutôt sévère à l'égard des dispositifs d'accompagnement des demandeurs d'emploi en vigueur aujourd'hui. En effet, selon l'auteur (p. 1), « *alors que l'accompagnement des demandeurs d'emploi jusqu'à leur placement devait constituer une mission essentielle de Pôle Emploi, les résultats observés apparaissent décevants* ». L'accent est mis sur le manque « *d'efficacité du service public de l'emploi en termes de retour à l'emploi des chômeurs* », ainsi que sur « *les insuffisances du dispositif d'accompagnement des demandeurs d'emploi* ». Des facteurs tels que l'état du marché du travail, le niveau d'indemnisation du chômage ou bien encore les offres de formations professionnelles disponibles sont avancés pour expliquer cet état des lieux. Notons également que les services publics de l'emploi français apparaissent moins dotés en effectifs que leurs homologues allemands et britanniques, en ce qui concerne

---

<sup>24</sup> <http://www.crest.fr/ckfinder/userfiles/files/pageperso/2011-094.pdf>

l'accompagnement des demandeurs d'emploi (215 conseillers pour 10.000 demandeurs d'emploi en France, contre 420 en Allemagne)<sup>25</sup>.

Par ailleurs, une enquête menée en 2009 auprès de 500.000 demandeurs d'emploi sur leur niveau de satisfaction quant aux mesures d'accompagnement proposées tempère l'appréciation des résultats présentés antérieurement (Jamme, 2011). Si deux tiers d'entre eux se déclarent satisfaits des services du Pôle Emploi, leur taux de satisfaction de l'accompagnement à la recherche d'emploi ne dépasse pas 52% (p. 34). Ce chiffre s'expliquerait selon l'auteur par le manque de suivi des conseillers, la proposition d'offres d'emploi ne correspondant pas aux attentes du demandeur d'emploi ou déjà pourvues, ou bien encore par la qualité de l'information sur les services proposés par le Pôle Emploi. Enfin, le rapport avance que les taux de retours à l'emploi sont plus faibles en France qu'au Royaume Uni ou en Allemagne. En effet, les taux mensuels de sortie de chômage sont de 4,8% des demandeurs d'emploi en France, contre 8,2 % au Royaume Uni et 9,1 % en Allemagne. Le nombre de chômeurs de longue durée a également tendance à augmenter, ce qui constitue un indicateur de l'efficacité limitée des dispositifs. Cependant, l'auteur précise qu'il est difficile de présenter des indicateurs fiables des effets des prestations d'accompagnement proposés par le service public de l'emploi, dans la mesure où « *il existe un défaut de connaissance extrêmement important des raisons pour lesquelles les personnes sortent [des] listes de demandeurs d'emploi* » (p. 44).

Les écarts constatés entre les études exposées ci-dessus s'expliquent sans doute par des effets de la conjoncture économique, par les différentes méthodes d'analyse statistique utilisées, mais aussi peut être parce que les dispositifs d'accompagnement profitent plus à certains demandeurs d'emploi qu'à d'autres.

Par ailleurs, dans la pratique, le conseiller estime les besoins du demandeur d'emploi, et l'oriente vers une prestation d'accompagnement plus ou moins adaptée, proposant un dispositif plus intensif aux personnes présentant des risques de chômage de longue durée. Le conseiller fonde son diagnostic sur des données objectives (niveau de qualification, parcours professionnel, etc.) et sur des critères plus subjectifs tels que le niveau de motivation qu'il perçoit. Cela implique que la qualité du diagnostic dépend des compétences et de l'expérience du conseiller qui l'effectue.

---

<sup>25</sup> Rapport n° 2010-M-064-02 de l'Inspection Générale des Finances (2011).

Quoiqu'il en soit, Jugnot, Renard, et Traversier (2006, p. 330) formulent une synthèse de la revue de question que nous venons de présenter, en avançant que « *les demandeurs d'emploi portent globalement un jugement très positif sur l'utilité des prestations de l'ANPE dans leur recherche d'emploi* », même si « *la contribution effective de ces prestations à l'éventuelle reprise d'emploi est difficile à déterminer* ». Ces évaluations positives sont à rapprocher de ce qui peut être observé dans les enquêtes sur les effets des prestations d'accompagnement en orientation professionnelle : à défaut de se traduire par l'obtention d'un emploi, l'accompagnement jouerait un rôle de structuration de l'identité et de soutien psychosocial (Kop et al., 1997; Gaudron, Bernaud, & Lemoine, 2001).

Enfin, les indicateurs centrés sur le retour à l'emploi considérés dans ces différents travaux n'évoquent que trop peu la réduction de la précarité de l'emploi, le développement des compétences pour faire face aux difficultés d'emploi, à la fois de la personne et de son environnement social. Ainsi serait-il utile d'introduire des indicateurs plus qualitatifs et plus diversifiés dans l'évaluation des effets des différents dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi.

La présentation des formes principales d'accompagnement de l'orientation professionnelle et de la recherche d'emploi proposées en France à ce jour, de leurs effets pour les bénéficiaires et leur retour à l'emploi nous mène à la conclusion de ce chapitre. La diversité des dispositifs existant témoigne d'une volonté de favoriser le retour à l'emploi des bénéficiaires. Jamme (2011, p. 117) rappelle ainsi que « *l'accompagnement des demandeurs d'emploi constitue un élément essentiel leur permettant de retrouver rapidement un emploi, particulièrement pour les plus éloignés de l'emploi* ».

Cependant, Carrein (2011, p. 29) souligne « *un manque de lisibilité et des difficultés de repérage de la part des usagers* » qui nuit indiscutablement à la portée des dispositifs. Notre revue de question nous conduit à réfléchir sur l'amélioration des prestations existantes, en repensant la formalisation des modèles d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Force est de constater que les travaux présentés ici se sont surtout focalisés sur l'impact de dispositifs, sans analyser suffisamment les « ingrédients critiques » qui entrent dans leur composition et les postures de conseil adoptées par les professionnels impliqués (Brown et al, 2003).

Cette analyse de la prise en charge des demandeurs d'emploi à l'heure actuelle met ainsi en évidence les difficultés posées par la question de l'application d'un parcours individualisé d'accompagnement à la recherche d'emploi. Il ressort de cette présentation une prise en considération parfois très relative de la personne dans toute son individualité, lors de sa prise en charge dans le cadre d'un accompagnement à la recherche d'emploi. Il s'agit néanmoins de veiller à ce que l'individualisation des parcours d'accompagnement ne se réduise pas à « *sélectionner les individus pour les affecter dans des groupes qui ne recevront pas tous le même traitement* » (Georges, 2006, p. 8). Roques (2008) doute d'ailleurs du bien-fondé d'une sélection des individus en amont d'un dispositif en fonction de telle ou telle de leur caractéristique. Castra (2003) avance également qu'un tel diagnostic exclut bien souvent les personnes se trouvant le plus en difficulté face à leur situation de chômage. Pour parer cet écueil, il convient d'insister sur les dimensions psychologiques jouant un rôle conséquent lors d'une transition professionnelle, dans la mesure où cela peut au contraire permettre au professionnel d'orienter son conseil en fonction des difficultés ainsi mises en évidence (Guénole, Bernaud, & Boudrias, *sous presse*). Cette prise en considération des problématiques vocationnelles des demandeurs d'emploi dans le cadre de leur prise en charge semble enfin fondamentale, tant leur influence est abondamment commentée dans la littérature.

Nous proposons maintenant une investigation de cette thématique, en axant notre propos sur l'analyse des caractéristiques psychologiques intéressant l'accompagnement professionnel. Cette démarche permettra d'esquisser les contours d'un conseil adaptatif, en favorisant une bonne compréhension des processus en jeu et l'identification des composantes de l'accompagnement sur lesquels les demandeurs d'emploi sont amenés à travailler.

## Chapitre 3 - Dimensions psychologiques et insertion professionnelle

Nous allons maintenant aborder la question des liens entre différentes dimensions psychologiques et l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Notre propos n'est pas ici de recenser l'ensemble de ces variables, mais d'évoquer, dans ce chapitre, les plus discutées. L'analyse des processus en jeu lors d'un accompagnement professionnel implique l'adoption d'un point de vue différentiel, et une approche multidimensionnelle. Nous définirons ainsi les variables concernées, en précisant leurs liens avec la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement professionnel.

Si de nombreuses recherches ont étudié les effets du conseil en orientation professionnel (Gaudron, Bernaud, & Lemoine, 2001 ; Gaudron & Croity-Belz 2005), peu se sont attachées, à notre connaissance, à répertorier l'ensemble des variables individuelles ou contextuelles intervenant spécifiquement dans les processus de chômage ou d'insertion professionnelle. Nous pouvons cependant citer quelques recherches se penchant significativement sur cette problématique.

Meyers et Houssemand (2010) en ont effectué une revue de question complète. Les auteurs tiennent compte de variables considérant les caractéristiques individuelles de demandeurs d'emploi telles que le sentiment d'efficacité personnelle, l'estime de soi, le niveau de détresse psychologique, ou bien encore la projection dans l'avenir pour insister sur leur importance dans le cadre de difficultés d'insertion professionnelles. Leurs résultats suggèrent entre autres que ces variables peuvent influencer positivement sur la qualité d'une prédiction de durée du chômage à hauteur de 12,5%. Cependant, les auteurs modèrent ces résultats et précisent que ces dimensions psychologiques ont une influence significative lorsque des individus éloignés de l'emploi sont concernés.

Roques (2008) met également en exergue un certain nombre de variables influençant l'efficacité des prestations d'accompagnement à destination des demandeurs d'emploi. Des dimensions psychologiques telles que l'image de soi, le bien être psychologique, l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle ou bien encore la détresse psychologique jouent un rôle important quoique parfois nuancé lors d'une démarche d'aide. L'auteur procède à une revue de la littérature permettant de commenter les effets de ces variables sur les relations d'aide. Si les liens entre les taux de retour à l'emploi et le sentiment d'efficacité personnelle sont solidement établis, il n'en est pas forcément systématiquement de même pour l'ensemble des variables évoquées. Les dispositifs proposés n'auraient pas les mêmes effets en fonction des bénéficiaires.

Kanfer et al. (2001) présentent dans le cadre d'une méta-analyse les liens entre de nombreuses caractéristiques individuelles et les conduites de recherche d'emploi. Plus

précisément, les auteurs ont travaillé à partir de variables liées à la personnalité, à l'estime de soi, au soutien social, à l'intensité des démarches mises en œuvre par le demandeur d'emploi, ou bien encore à ses caractéristiques individuelles. Leurs résultats montrent par exemple des corrélations positives entre l'efficacité des démarches de recherche d'emploi et les niveaux d'estime de soi et de sentiment d'efficacité personnelle, et une absence d'impact pour des dimensions comme l'optimisme ou le locus de contrôle.

Nous présentons maintenant les principales variables susceptibles d'influer sur la durée du chômage et sur les effets d'un accompagnement professionnel. La question des liens entre de tels effets et les dimensions psychologiques caractérisant les bénéficiaires est abondamment évoquée dans la littérature. Nous allons détailler l'ensemble de celles que nous avons choisi d'utiliser pour nos travaux de thèse, en les catégorisant en fonction de nos objectifs de recherche. Aussi détaillerons-nous dans un premier temps les dimensions psychologiques modératrices lors d'un processus de relation d'aide, puis les variables explicatives du comportement des demandeurs d'emploi, avant de conclure par celles influant sur l'issue de l'accompagnement.

### 3.1 – Les dimensions « modératrices » lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi

#### 3.1.1 – L'employabilité

L'employabilité est une notion complexe, apparue au début du 20<sup>ème</sup> siècle. Il est possible d'envisager l'employabilité comme l'aptitude à occuper un emploi, à y rester, et à rebondir lors d'une situation de perte d'emploi. Cette notion s'inscrit donc dans une logique de transition professionnelle, que celle-ci se fasse dans le cadre d'une situation de travail effective ou de chômage.

Une revue de la littérature laisse entrevoir la difficulté de proposer une définition satisfaisante et consensuelle de l'employabilité, tant les approches conceptuelles de ce construit sont diverses. Ainsi, Gazier (1999, p. 41) qualifie l'employabilité de « *notion diffuse, souvent mal définie, et parfois non définie du tout* ». Cependant, l'analyse des recherches sur l'employabilité laisse entrevoir différentes perspectives visant à clarifier cette notion.

Une revue de la littérature permet de mettre en avant trois approches théoriques de l'employabilité (Nauta, Van Vianen, Van der Heijden, Van Dam, & Wellemssen, 2009). La notion pourrait ainsi être envisagée sous un angle socio-économique, individuel et organisationnel.

La première approche se rapporte selon Gazier (1999) à la notion « d'employabilité dichotomique ». Cette dernière fait fondamentalement référence à la capacité des personnes à être employées, par opposition à celles qui sont dites « inemployables ». Il s'agit de distinguer les individus aptes à travailler ou à trouver un emploi de ceux qui ne possèdent pas ces capacités et relèvent donc de l'aide sociale. L'employabilité peut se définir ici comme l'habileté des individus à obtenir et à se maintenir en emploi (Finn, 2000). Cette approche a surtout prévalu dans les sociétés anglo-saxonnes, au début des années 40 (Saint Germès, 2004). Le point de vue adopté ici est à dominante économique, puisqu'il s'illustre par la mise en œuvre de décisions gouvernementales visant à favoriser l'accès et le retour à l'emploi. Les recherches s'inscrivant dans ce courant analysent la portée et les effets des diverses politiques de l'emploi mises en œuvre par les gouvernements. La diversité des contextes politiques et économiques propres à chaque pays constitue une difficulté pour proposer une analyse ayant une portée générale.

Nous pouvons ainsi citer les travaux de Hillage et Pollard (1998), qui insistent sur l'importance de l'accroissement des compétences professionnelles des personnes devant faire face à une transition professionnelle. Ces auteurs retiennent dans leur définition de l'employabilité trois facteurs. Le premier se rapporte à la capacité à trouver et à obtenir un emploi. Cette accession à l'emploi est le plus souvent conditionnée par le système éducatif et par le parcours de formation initiale emprunté par l'individu. Ensuite, le second concerne la capacité à conserver cet emploi alors que le troisième est lié aux possibilités de trouver un emploi et de rebondir vers un autre lorsque cela devient nécessaire.

D'autres travaux, tels que ceux de Yorke (2006), proposent une définition de l'employabilité axée sur les attentes du marché du travail par rapport aux individus issus d'un cursus universitaire. Ainsi, l'employabilité serait un ensemble de réalisations, de compétences, de connaissances et d'attributs personnels conduisant les individus à réussir dans leur travail, à en tirer bénéfice pour eux-mêmes, les autres employés, la communauté et l'économie.

Prokou (2008) note que les universités européennes cherchent de plus en plus à accroître le niveau d'employabilité de leurs étudiants pour faciliter leur insertion sur le

marché de l'emploi. Elles tendent ainsi désormais davantage à orienter les parcours proposés en fonction des attentes des entreprises et du marché du travail. L'objectif est de sensibiliser les étudiants à la formation professionnelle tout au long de leur carrière, et par là même, d'influer positivement sur leur flexibilité et sur leurs capacités à développer leurs compétences.

Ensuite, la seconde approche met en avant l'individu, en insistant sur ses capacités d'insertion dans le marché de l'emploi et à conserver son poste. Les caractéristiques individuelles des individus sont envisagées, en les considérant dans leur contexte. Selon Fugate, Kinicki, et Ashforth (2004), l'employabilité est un construit psycho-social renvoyant à une forme d'adaptabilité pro-active au travail. Il s'agit de combiner l'adaptabilité personnelle, le capital humain et social et l'identité de carrière. Des facteurs organisationnels tels que le soutien perçu par la personne au sein de l'entreprise entrent également en compte, ainsi que des facteurs économiques et sociaux. Cette approche a été réexaminée récemment avec une proposition intégrant l'ouverture au changement, la résilience et la pro-activité professionnelles, la motivation professionnelle et l'identité au travail (Fugate & Kinicki, 2008). Des facteurs organisationnels tels que le soutien perçu par la personne au sein de l'entreprise, ainsi que des facteurs économiques et sociaux, sont également à considérer.

Bernston et Marklund (2007) estiment que l'employabilité se rapporte à la perception individuelle de ses capacités à retrouver un emploi. Les auteurs mettent ici en exergue le niveau de compétence perçu, les caractéristiques personnelles, le réseau ou bien encore la connaissance du marché du travail.

Van der Heijde et Van der Heijden (2006) définissent l'employabilité comme l'accomplissement, l'acquisition ou la création de travail grâce à l'utilisation optimale des compétences. L'employabilité influe sur la carrière de l'individu ainsi que sur les résultats de l'employeur. Selon ces auteurs, qui présentent un questionnaire évaluant l'employabilité, la notion se décrirait en fonction de 5 dimensions :

- L'expertise professionnelle (*occupational expertise*), qui se réfère aux compétences professionnelles des individus, à leur niveau de savoir-faire. Cette dimension serait un pré-requis pour l'individu dans l'obtention de résultats positifs (Van der Heijde & Van der Heijden, 2006). Ce facteur influe sur la compétitivité de l'entreprise et sur ses performances.

- L'anticipation et l'optimisation (*anticipation and optimization*), qui correspondent à la capacité des individus à être pro-actifs vis-à-vis de leur carrière, à en prévoir et planifier les contours.

- La flexibilité personnelle (*personal flexibility*), qui considère la manière dont la personne aborde les changements dans un cadre professionnel. Les salariés doivent être capables de s'adapter rapidement à des changements pouvant intervenir sur de multiples aspects de leur emploi. Il s'agit d'accueillir le changement favorablement en le considérant comme une opportunité, et de tenter de l'aborder positivement afin d'accroître l'efficacité au travail.

- Le sens de la corporation (*corporate sens*), qui se rapporte à la participation et à l'implication de la personne dans la vie de l'entreprise, dans des groupes de travail. Il s'agit plus précisément de la faculté d'un individu à partager les responsabilités, les connaissances, expériences, sentiments, les crédits, les échecs et les objectifs (Van Der Heijde & Van der Heijden, 2006).

- L'équilibre (*balance*) correspond aux compromis que l'individu doit faire entre ses intérêts professionnels propres, et les intérêts de l'organisation dans laquelle il évolue. La relation entre le salarié et l'entreprise est ici considérée comme un partenariat dans lequel les deux parties doivent parvenir à concilier leurs intérêts.

Enfin, la troisième approche de l'employabilité se réfère aux pratiques organisationnelles pour optimiser le développement des compétences des individus au sein de l'entreprise afin d'accroître la flexibilité de l'organisation et sa compétitivité (Nauta et al, 2009).

Selon Saint Germès (2004, p. 1889), l'employabilité peut s'envisager « *comme une véritable politique sociale des entreprises, s'appuyant sur des caractéristiques individuelles et incluant l'état du marché du travail* ». Ainsi, Van Dam (2004) avance que les objectifs des entreprises conditionnent les évolutions des salariés, par le biais de changements de poste de travail, de mise en œuvre de formations, etc. Le niveau d'employabilité dépend ici des conduites actives de l'individu pour l'accroître.

La notion d'employabilité est centrale, dans la compréhension des dispositifs actuellement proposés aux demandeurs d'emploi. Les différents accompagnements sont, pour Salognon (2006, p 163), « *globalement fondés sur une conception de la responsabilité individuelle du chômage, et développe une logique adaptative* ». En effet, l'individu serait à

l'origine de sa situation de chômage, que ce soit en fonction de ses caractéristiques démographiques, par son parcours professionnel ou bien encore par son attitude et ses comportements lors de ses démarches de recherche d'emploi. En d'autres termes, l'accompagnement vise à améliorer l'employabilité des demandeurs d'emploi, en adaptant leurs caractéristiques pour répondre aux besoins supposés de l'employeur. Concrètement, sur le terrain, un « tri » est effectué entre les demandeurs d'emploi dès le début de leur prise en charge, en fonction d'un critère d'employabilité. Ce diagnostic est effectué à partir des caractéristiques de la personne, telles que son niveau de diplôme, son parcours professionnel, son âge, etc... (Divay, 2009), ou bien encore en fonction de sa durée de chômage (Salognon, 2005). La difficulté inhérente à la prise en charge des chômeurs fluctue, en quelque sorte, en fonction du niveau « d'employabilité » de chacun. D'ailleurs, « *nombre d'organisations orientent leur politique de gestion des ressources humaines vers la recherche d'une plus grande flexibilité de leur main-d'œuvre* » (Mègemont & Le Blanc, 2006, p. 527)

En ce sens, selon Fugate et al. (2004), un individu avec un haut degré d'employabilité sera psychologiquement mieux armé pour sa recherche d'emploi, s'y engagera vigoureusement, et sera attaché aux qualités intrinsèques du poste qu'il retrouvera.

De même, Mc Ardle, Waters, Briscoe, et Hall (2007) montrent qu'un individu présentant un fort niveau d'employabilité sera plus à même de retrouver un emploi rapidement. Il s'adaptera plus aisément à un poste, sera plus sûr de ses compétences, ce qui est séduisant pour un futur employeur.

Ces travaux incitent à mettre en œuvre un accompagnement professionnel pour renforcer l'employabilité des bénéficiaires. En ce sens, Piller et Bangerter (2007) avancent que le suivi d'un bilan de compétence accroît significativement les facteurs d'employabilité chez les demandeurs d'emploi, en leur permettant de « *mieux évaluer leurs compétences et leurs objectifs professionnels* » (p. 22), ainsi qu'en les rendant plus à même d'évoquer leur situation professionnelle.

### 3.1.2 – Le sentiment d’efficacité personnelle

La notion de sentiment d’efficacité personnelle est tirée de la théorie socio-cognitive de Bandura (2003). Elle rassemble « *les croyances d’un individu quant à sa capacité de réaliser des performances particulières* » (Guichard & Huteau, 2001, p. 75).

Le sentiment d’efficacité personnelle est prédictif de nombreuses conduites, dans la mesure où les individus agissent en fonction de leurs croyances en leurs compétences pour faire face à une situation. Ce concept apparaît donc comme une auto-évaluation de ses capacités de réussite dans un domaine de performance particulier. Cette évaluation ne constitue pas pour autant une estimation rationnelle des capacités réelles de la personne. Plus précisément, le sentiment de compétence est issu d’un processus transactionnel entre l’estimation que la personne fait des exigences de la tâche à effectuer, des ressources qu’elle croit posséder, et de sa capacité à les utiliser efficacement dans un contexte donné. Ceci pourrait expliquer pourquoi deux personnes ayant un niveau de connaissances et de compétences équivalent ne parviennent pas nécessairement pour autant à des résultats similaires.

De plus, le niveau de sentiment d’efficacité personnelle influe sur le choix d’activités et d’environnements. En effet, l’individu détermine un comportement en fonction du coût et du bénéfice de l’investissement dans une tâche particulière. L’intérêt pour un domaine d’activité est ainsi modulé en fonction du sentiment de pouvoir y réussir. Un individu ayant un niveau de sentiment d’efficacité élevé fournira plus d’effort pour atteindre ses objectifs, et surmontera d’avantage d’obstacles qu’un autre présentant un niveau plus faible. Selon Bandura (2003), le degré du sentiment d’efficacité est lié à la difficulté des tâches que l’individu pense pouvoir mener à bien. Le SEP permet aux personnes de mobiliser et d’organiser leurs compétences, en influant positivement sur les performances. Le sentiment d’efficacité personnelle est dynamique et il évolue en fonction des nouvelles expériences et des informations acquises.

Quatre processus constituent les déterminants du sentiment de compétences :

- Les performances antérieures ont une forte influence sur le niveau de sentiment d’efficacité personnelle, dans la mesure où elles sont le fruit d’expériences personnelles. Maîtriser et accomplir une tâche augmente les attentes d’efficacité, alors qu’être confronté de manière répétée à l’échec les diminue. De plus, le sentiment d’efficacité d’un

individu inexpérimenté sera particulièrement sensible aux premiers résultats obtenus. Vivre un grand nombre d'expériences positives est ainsi le meilleur moyen de parvenir à un degré de sentiment d'efficacité élevé.

- Les expériences vicariantes sont également importantes, dans la mesure où un individu élèvera le niveau de son sentiment d'efficacité en observant et en comparant ses capacités à celles des personnes qui l'entourent.

- La persuasion verbale contribue elle aussi à la variation du niveau de sentiment d'efficacité. Il s'agit de persuader l'individu qu'il est capable de réaliser une tâche afin d'augmenter son niveau de sentiment d'efficacité. L'expertise et la crédibilité de la personne usant de la persuasion verbale doivent être d'un bon niveau pour qu'un effet soit observé.

- Un stress situationnel peut conduire à une baisse du niveau du sentiment d'efficacité de l'individu, simplement parce qu'il ne se sentira pas efficace. Les performances de l'individu sont ainsi modulées par son état émotionnel du moment. Contrôler son état émotionnel permet donc de modifier le niveau de compétences perçues.

Le sentiment d'efficacité personnelle joue également un rôle lors du développement des intérêts professionnels envers un domaine d'activité. Lent, Larkin, et Brown (1989) ont montré l'existence d'une relation positive entre ces derniers et l'appréciation de la capacité à accomplir les tâches inhérentes à un parcours académique ou professionnel. Les individus développent ainsi des intérêts pour les activités envers lesquelles ils se sentent le plus efficaces. De plus, ces mêmes auteurs soutiennent que l'indécision quant à l'évolution de carrière a tendance à limiter la mobilité professionnelle et la progression professionnelle. Le moindre échec diminue significativement la croyance en leurs capacités. Les personnes concernées considèrent avoir de faibles aptitudes justifiant ainsi leur manque supposé de performance. En revanche, un niveau élevé de sentiment d'efficacité personnelle influe sur la réalisation de bonnes performances, et accroît également le bien-être personnel. Les personnes sûres de leurs capacités auront tendance à considérer les obstacles comme des défis à relever, alors que les personnes ayant un faible sentiment d'efficacité les considéreront comme des menaces.

Dans un contexte de décision professionnelle, Taylor et Betz (1983) évoquent le « sentiment d'efficacité vocationnelle », concept dérivé du sentiment d'efficacité personnelle. Ce construit se rapporte selon ces auteurs aux croyances d'un individu relatives à sa capacité à accomplir une tâche impliquant une prise de décision de carrière. Ainsi, Hackett et Betz

(1981), ont mis en évidence le rôle de cette variable dans le cadre de choix d'études et de carrière en montrant que l'on s'engage plus facilement dans des activités dans lesquelles on pense pouvoir réussir. Warr (1987b, cité par Lévy-Leboyer, 1993, p. 39) montre qu'une situation de chômage n'est pas sans conséquence sur le sentiment d'efficacité personnelle, et par là même, sur les capacités d'insertion des individus. Les demandeurs d'emploi peuvent être amenés à se percevoir comme « *incapables de s'adapter à une nouvelle situation de travail, et ont tendance, de manière générale, à se dénigrer* », en raison d'une baisse de leur niveau de sentiment d'efficacité vocationnelle.

Cette variable doit être prise en compte lors d'une recherche d'emploi, comme le suggère une revue de la littérature sur cette question. Nous pouvons ainsi citer les travaux de Wanberg, Kanfer, et Banas (2000), selon qui les individus ayant une grande auto-efficacité sont généralement plus actifs dans leurs démarches. Ils anticipent les difficultés, et surmontent plus aisément les obstacles rencontrés. De nombreuses études ont mis en évidence les liens entre un sentiment d'efficacité vocationnelle élevé, et une sortie rapide d'une situation de chômage.

C'est ainsi qu'Eden et Aviram (1993) ont travaillé sur le niveau du sentiment d'efficacité personnelle mais également sur le degré de dynamisation dans la recherche d'emploi des bénéficiaires d'un accompagnement de carrière. Il en ressort une élévation du niveau de sentiment d'efficacité personnelle, et ce plus particulièrement pour les individus ayant un niveau initial relativement faible.

Creed, Bloxsome, et Johnson (2001), adoptant une approche similaire, avancent que « *la confiance dans sa recherche d'emploi ou l'efficacité personnelle sont intimement associées à la capacité à changer sa situation* » (p. 287). Clifford (1988) montre également que les demandeurs d'emploi ayant un haut niveau de sentiment d'efficacité vis-à-vis de leurs démarches de recherche d'emploi présentent de meilleures chances de retrouver un poste rapidement.

Vinokur, Van Ryn, Gramlich, et Price (1991) présentent dans leurs travaux des résultats allant également dans ce sens. Les auteurs ont proposé à des ouvriers de suivre une session de formation visant principalement à agir sur leur niveau de sentiment d'efficacité. Leur recherche atteste des effets positifs de cette démarche sur les taux de retour à l'emploi. Les individus considèrent en effet d'autant plus la pertinence de leurs démarches de recherche d'emploi qu'ils croient en leur efficacité, et ils font également preuve d'une meilleure

assiduité lors d'un parcours de formation proposé dans le cadre d'une réinsertion professionnelle.

Faurie (2012) met en avant dans le cadre de travaux récents le rôle du sentiment d'efficacité personnelle dans la gestion des émotions et son influence sur le niveau de motivation. L'auteur souligne l'intérêt de se pencher sur la formalisation de formes d'accompagnement professionnel tenant compte de ces variables, particulièrement au niveau des compétences émotionnelles.

### 3.1.3 – La détresse psychologique

La « détresse psychologique » se définit comme un ensemble de symptômes, le plus souvent dépressifs ou anxieux. Il est ainsi courant de voir apparaître chez les individus en souffrance psychologique des symptômes tels que la dépression, l'anxiété, l'irritabilité, l'épuisement ou bien encore le désengagement social (Masse et al, 1998).

Dohrenwend, Shrout, Egri, et Sohn (1980) évoquent également l'apparition de troubles cognitifs ou de l'humeur, ainsi que des symptômes psychosomatiques (maux de dos, troubles digestifs, troubles du sommeil...).

Pour Warr et Jackson (1983), la détresse psychologique renvoie à différents facteurs tels que l'anxiété, la dépression, un faible niveau de moral, un manque de confiance en soi, un faible sens de l'autonomie personnelle, un manque d'habileté à faire face aux problèmes de la vie courante et une insatisfaction de soi et de l'environnement physique et social.

Ces différents symptômes abondamment décrits dans la littérature apparaissent généralement dans un contexte d'accidents de la vie ou d'événements stressants et peuvent être transitoires.

Les travaux de Daveluy, Pica, Audet, Courtemanche, et Lapointe (2000, p. 340) montrent qu'environ 15% à 20% de la main d'œuvre salariée serait sujette aux effets de la détresse psychologique en Europe et en Amérique du Nord. Ce taux atteint 30% chez une population de demandeurs d'emploi. Par ailleurs, les coûts induits par les baisses de productivité découlant des conséquences de la détresse psychologique (absentéisme, indemnités, prise en charge des soins...) ne sont pas négligeables, puisqu'ils ont été estimés à 51 milliards de dollars au Canada en 2003 (Lim, Jacobs, Ohinmaa, Schopflocher, & Dewa, 2008).

Les effets de la perte d'un emploi sur la santé mentale de l'individu sont également conséquents, comme l'atteste la densité de la littérature sur cette question.

Nous pouvons par exemple citer les travaux de Roques (2008) expliquant qu'une situation de chômage est associée à une diminution du bien-être psychologique. Ces travaux rappellent les niveaux élevés de détresse psychologique, de dépression, de manque de confiance chez une population de demandeurs d'emploi. L'auteur précise qu' « *a contrario, le réemploi réduit généralement les symptômes dépressifs et restaure le fonctionnement psychologique et social à son niveau antérieur au chômage* » (p. 376)

Mckee – Ryan, Song, Wanberg, et Kinicki (2005), dans le cadre d'une méta-analyse, mettent en évidence l'impact négatif d'une situation de chômage sur différentes variables telles que le stress, ou des symptômes dépressifs. Les auteurs précisent que de nombreux facteurs, comme par exemple la perte de capacité financière ou bien encore la centralité accordée au travail, sont à considérer dans l'étude des liens entre le bien être et la détresse psychologique et la perte d'emploi. Price, Friedland, et Vinokur (1998) montrent ainsi qu'une situation de perte d'emploi engendre bien souvent une augmentation du niveau de stress, des difficultés familiales et conjugales, des incertitudes financières et une inquiétude générale.

Paul et Moser (2006) évoquent également les effets négatifs sur la santé mentale d'une situation de chômage ou de perte d'emploi. Ces auteurs mettent en exergue une différence significative entre une population d'individus en poste, et une population d'individus sans emploi. En effet, en considérant des facteurs se rapportant à la santé mentale tels que la dépression, l'anxiété, l'apparition de symptômes psychosomatiques, l'estime de soi, ou bien encore le bien-être perçu, les auteurs notent une prévalence de 34% de ces symptômes chez les personnes sans emploi, contre 16% pour les personnes employées. Les résultats de ces travaux montrent que des variables telles que le genre, le statut professionnel ou bien encore la durée de chômage sont des modérateurs des effets d'une perte d'emploi sur la santé mentale. Ainsi, « *les effets observés sont plus importants concernant des hommes, cols bleus, en situation de chômage de longue durée que chez des femmes, cols blancs, au chômage depuis peu* » (Paul & Moser, 2009, p. 278). Ces résultats vont dans le sens des travaux de Feather (1997, p. 37). L'auteur avance en effet « *que (si) le chômage tend à être associé à des scores moyens faibles de bien-être psychologique pour les groupes de chômeurs, tous les individus ne sont pas affectés de manière similaire. Certains souffrent plus que d'autres et il peut même y en avoir certains pour lesquels la santé psychologique s'améliore* ».

Roques (2004) décrit trois modèles explicatifs utilisés fréquemment dans le cadre de travaux sur les effets psychologiques d'une situation de chômage. L'auteur présente deux perspectives diamétralement opposées permettant d'aborder cette thématique. Le premier point de vue se concentre sur les effets des pertes induites chez l'individu par une situation de chômage ou de perte d'emploi. Dans ce cas, l'individu est passif vis-à-vis des événements et de sa situation.

Adoptant cette perspective, le modèle de privation de Jahoda (1981) avance qu'une situation d'emploi apporte une structure temporelle, des contacts ; définit le statut de l'individu au sein de la société, donne le sentiment d'y être utile et force enfin à une activité régulière. Selon Roques (2004, p. 8), « *ce modèle pose donc que même le plus insatisfaisant des emplois est préférable au fait de ne pas avoir d'emploi du tout* ». La perte d'emploi déstructure en conséquence l'individu, ce qui peut perturber à des degrés divers son bien-être psychologique, et donc, son retour à l'emploi.

Le modèle de Warr (1987b), bien qu'adoptant une approche permettant d'étudier les effets différentiels d'une situation de chômage sur la santé mentale, l'analyse également en terme de perte. En effet, ce modèle dit « modèle des vitamines » attribue aux variations induites par une perte d'emploi neuf caractéristiques environnementales assimilées à des « vitamines ». Ces caractéristiques sont les suivantes : « *les opportunités de contrôle ; les opportunités d'utilisation des connaissances et habiletés ; les buts générés de l'extérieur ; une prédictibilité environnementale variée ; la disponibilité de l'argent ; la sécurité physique ; l'opportunité pour des contacts interpersonnels ; une position sociale valorisée* » (Roques, 2004, p. 10). Ce point de vue permet de pondérer les effets négatifs du chômage, en avançant que les variations selon certaines proportions des caractéristiques environnementales décrites ci-dessus pouvaient avoir un impact différencié en fonction des individus.

Enfin, Fryer (1986) présente une approche « pro-active » pour analyser les effets d'une situation de chômage sur la santé mentale. Selon cet auteur, les individus ne subissent pas passivement leur perte d'emploi, comme le sous-entendent les deux approches précédentes, mais chercheraient au contraire des alternatives à leur situation en se comportant de manière « pro-active ». Pour Crant (2000), les individus « pro-actifs » auront tendance à rechercher activement des informations et des opportunités pour améliorer leur situation, sans rester attentistes face à celle-ci.

Cette revue de la littérature sur les liens entre perte d'emploi et détresse psychologique atteste bien, par sa densité, de l'importance de la prise en compte de cette variable dans

l'analyse d'une situation de chômage. Mais qu'en est-il des effets d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

Les dispositifs d'accompagnement de la recherche d'emploi n'ont pas de prétentions thérapeutiques, et ne prétendent pas pouvoir venir à bout d'une problématique dépressive, par exemple. Cependant, ils visent indirectement à renforcer la confiance en soi, le niveau de motivation, le sentiment d'efficacité, pour permettre aux personnes de persévérer dans leurs démarches en dépit des obstacles rencontrés.

Ainsi, Creed, Hicks, et Machin (1998) ont travaillé sur l'évolution de variables telles que le bien être psychologique, le niveau de dépression, l'estime de soi, ou bien encore la satisfaction à l'égard de la vie. Ils montrent ainsi globalement qu'un accompagnement joue un rôle dans l'augmentation du niveau de ces variables, même si ces résultats sont à modérer, leurs effets étant relativement modestes à un plus long terme.

### 3.1.4 – L'estime de soi

L'estime de soi est une des deux composantes du « Soi », l'autre facette de ce concept étant l'image de soi (Tap, 1998). Gaudron (2005, p. 104) rappelle ainsi que « *l'estime de soi constitue la dimension affective et autoévaluative de la représentation de soi* ». Rosenberg (1986) définit cette notion comme étant le sentiment qu'a chacun de sa propre valeur en tant que personne. De même, Hong, Bianca, et Bollington (1993, cités par Roques, 1995, p. 79) proposent de définir l'estime de soi comme « *une attitude individuelle envers soi-même, impliquant une auto évaluation sur une dimension positive/négative* ». Pour Mègemont et Le Blanc (2006, p. 529), l'estime de soi « *renvoie à l'acceptation générale de la personne, c'est-à-dire au degré avec lequel une personne pense avoir de la valeur en tant qu'individu. Elle résulte d'un jugement évaluatif que les individus portent sur eux-mêmes et sur leurs compétences à réaliser leurs aspirations* ».

De nombreux travaux mettent l'accent sur les liens entre l'estime de soi et la sortie du chômage. Ainsi, selon Roques (1995), les individus ayant une meilleure estime d'eux-mêmes trouvent plus rapidement un emploi. Cependant, d'autres recherches signalent l'absence de différence de niveau d'estime de soi entre une population de chômeurs et de non-chômeurs (Hartley, 1980 ; Gurney, 1980, *ibid*). Quoiqu'il en soit, Roques (1995 p. 218) précise que

« *l'estime de soi influence la nature de la stratégie du sujet, et en particulier l'autonomie qu'il manifeste dans ses démarches pour trouver un emploi* ».

Selon Wanberg (1997), l'estime de soi est un facteur d'importance à considérer dans l'analyse des conduites des personnes lors d'une recherche d'emploi. Ainsi, les individus avec un haut niveau d'estime de soi tendent à mieux gérer les différents aspects d'une réinsertion professionnelle, et seront globalement plus actifs dans la mise en œuvre de leurs démarches. Mègemont et Le Blanc (2006) notent également l'existence d'un lien entre l'accomplissement d'un parcours de mobilité professionnelle ascendante et l'évolution de l'estime de soi. Par ailleurs, Ellis et Taylor (1983) ont montré que les individus en situation de recherche d'emploi ayant un niveau d'estime de soi élevé auront tendance à prendre plus facilement des initiatives et à se montrer plus efficaces lors des entretiens de recrutement, obtenant ainsi davantage de possibilité d'embauche.

Creed et al. (2001) mettent également en rapport le niveau d'estime de soi et la capacité des individus à entreprendre des démarches pour se sortir de leur situation de chômage. Ces auteurs rappellent qu'un faible niveau d'estime de soi aura tendance à retarder le retour à l'emploi. Creed et al. (1998) ont d'ailleurs évalué lors d'un accompagnement professionnel l'évolution de variables liées au bien-être psychologique. Le niveau d'estime de soi est ainsi globalement supérieur chez un groupe d'individus ayant suivi une formation par rapport à un groupe contrôle. Les auteurs ne relèvent cependant pas d'effets à long terme de la formation sur le niveau d'estime de soi des participants.

## 3.2 – Les variables « explicatives » lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi

### 3.2.1 – Le soutien social

Une revue de la littérature concernant la notion de soutien social ne permet pas de mettre en évidence un consensus concernant sa définition. Cependant, les auteurs s'accordent sur le caractère multidimensionnel de la notion, en proposant souvent différentes terminologies pour une même dimension. Ainsi, selon Barrera (1981, p. 69) les comportements de soutien (ou soutien reçu) se rapportent à « *l'ensemble des actions ou des comportements qui fournissent effectivement de l'aide à la personne* ». Pour cet auteur, la notion de soutien social se compose de trois dimensions : « l'intégration sociale » (*social*

*embeddedness*) ; « le soutien reçu » (*enacted support*) et la « perception du soutien social » (*perceived social support*). Vaux et al. (1986) présentent également trois dimensions pour analyser le soutien social. Les auteurs évoquent ainsi le « réseau de soutien » (*supportive network*), la perception du soutien social (*perceived social support*) et les relations de soutien (*supportive relationships*).

Pour Sarason, Levine, Basham, et Sarason (1983, p. 127), le soutien social (« social support ») se définit comme étant « *l'existence ou la disponibilité de personnes sur lesquelles on peut compter ; des personnes qui nous laissent savoir qu'ils nous aiment, nous apprécient et se soucient de nous* ». La perception d'un nombre suffisant de personnes vers lesquelles il est possible de se tourner, le degré de satisfaction ainsi que les caractéristiques du soutien reçu constituent les fondements du soutien social.

Sarason et al. (1983) établissent une distinction entre « soutien social effectif ou réel », et « soutien social perçu ». Par ailleurs, la notion de soutien social se compose de trois dimensions, chacune d'entre elles se caractérisant par un type et une source. Le type de soutien correspond à ce qui est effectué concrètement lors de l'apport de l'aide, et la source indique la ou les personnes à leur origine. La provenance du soutien peut être formelle, c'est-à-dire être issue d'une organisation précise (organisme d'aide à la recherche d'emploi, d'accompagnement, etc.), ou informelle, ce qui correspond à l'aide apportée par la famille, les amis. Les dimensions de la notion de soutien social sont les suivantes :

- Les relations de soutien, tout d'abord, qui correspondent aux différents comportements concrets visant à apporter un soutien. Cette dimension inclut des comportements de soutien tels que l'écoute, l'expression des inquiétudes, l'aide financière, l'aide dans l'accomplissement d'une tâche, l'opinion des autres, le conseil, la rétroaction, l'accompagnement, etc...

- Le réseau de soutien, ensuite, qui correspond à la quantité de ressources, du volume de personnes disponibles en cas de besoin. Les amis, la famille, le réseau professionnel sont autant de personnes qui peuvent être sollicitées pour une aide.

- La perception du soutien social, enfin, qui se rapporte au soutien que l'individu estime recevoir d'autrui. Cette appréciation porte sur la qualité de l'aide reçue à un niveau matériel, financier, moral, ou bien encore, affectif. Le soutien social perçu n'est pas forcément objectif, dans la mesure où l'appréciation de l'individu peut être affectée par des variables telles que la détresse psychologique, ou le stress. Le soutien informel est ainsi beaucoup moins structuré, et présente plus de souplesse.

House (1981), propose quatre fonctions du soutien social. Il s'agit :

- du soutien émotionnel, qui considère principalement la famille et les amis. C'est le soutien moral de l'individu exprimé par la manifestation des affects positifs ressentis à son égard.
- du soutien d'estime, qui vise à rassurer l'individu sur ses compétences et par là même, à renforcer sa confiance en lui et en ses capacités.
- du soutien matériel et/ou financier, qui implique des apports concrets (prêts d'argent, de biens matériels...).
- du soutien informatif qui porte sur des conseils dispensés dans un cadre précis, sur un apport d'information ou sur des propositions pour contribuer à la résolution d'un problème.

La littérature met en exergue l'importance du niveau de soutien social lors d'une situation difficile comme la perte d'un emploi. Le vécu d'une telle situation va ainsi être influencé par les supports sociaux de l'individu. Les niveaux de stress et de détresse psychologique évoluent ainsi en fonction de celui du soutien social (Blustein, 1992).

De Frank et Ivancevich (1986) évoquent l'importance du soutien émotionnel des proches, par leur confiance, leur empathie ou bien encore leur aide dans le maintien d'une attitude positive lors d'une transition professionnelle stressante ou d'une situation de perte d'emploi. Ryan, Solberg, et Brown (1996) ont montré quant à eux que la qualité des relations familiales renforçait le sentiment d'efficacité des personnes dans leur gestion de carrière. Nota, Ferrari, Scott, Solberg, et Soresi (2007) reprennent ces résultats en confirmant que le soutien social, et plus précisément celui apporté par la famille, influe également sur la prise de décision de carrière. Croity-Belz, Gaudron, Baudin, et Simonet (2006) avancent que la fonction émotionnelle du soutien social joue un rôle important dans la dynamisation des personnes lors d'une recherche d'emploi. L'entourage de l'individu semble ainsi être une source de motivation incitant l'individu à être actif dans ses démarches de recherche.

Proposer des conseils et mettre à disposition de l'individu des ressources agit positivement sur la qualité des démarches entreprises pour retrouver un emploi (Blustein, 1992). Pour Wanberg et al. (2000), l'activation du réseau de la personne, amical, familial ou professionnel, permet souvent une mise en contact plus aisée avec d'éventuels employeurs. Kanfer et al. (2001) rappellent enfin dans le cadre d'une méta-analyse l'influence positive du contexte social sur la gestion des aspects négatifs d'une recherche d'emploi.

Le soutien social apparaît ainsi comme une ressource importante lors d'une situation de perte d'emploi ou de chômage.

### 3.2.2 – L'indécision vocationnelle

L'indécision vocationnelle correspond à « *l'incapacité d'un sujet à exprimer son choix, pour une activité différenciée en matière de formation et d'emploi, quand on lui demande de le faire* » (Crites, 1969, cité par Forner, 1996, p. 94). Forner (2000, p. 499) précise cette définition en avançant qu'« *on fait état d'indécision « vocationnelle » lorsque le choix a pour objet un élément de la carrière. Dans le cadre de l'indécision vocationnelle on peut faire plus spécifiquement état d'indécision « scolaire », lorsque le choix a trait à une filière ou un type de formation, et d'indécision « professionnelle » lorsque le choix porte sur un emploi, un métier ou un secteur d'activité professionnelle* ».

Plus généralement, on évoque l'indécision vocationnelle lorsqu'un individu rencontre des difficultés pour prendre une décision de carrière. Gati (1986) explique que l'indécision vocationnelle est générée par l'incertitude découlant de deux types de difficultés. La première est relative à la nécessité de fonder la prise de décision sur des préférences qui peuvent fluctuer avec le temps. La deuxième difficulté se rapporte au manque d'information et aux incertitudes lors de la prise de décision.

Une revue de la littérature portant sur l'indécision de carrière laisse entrevoir la complexité de la notion, ainsi que ses différentes approches conceptuelles. Forner (2007) en distingue quatre :

La première, « l'approche dichotomique » oppose les individus indécis et les individus décidés. L'indécision vocationnelle est alors considérée comme une absence de choix.

La seconde, « l'approche développementale » considère l'indécision vocationnelle comme un « *inévitabile état transitoire de l'adolescence* » (p. 218), s'estompant avec la maturation et la construction des choix de carrière de l'individu. Il convient alors de distinguer ceux dont le développement est précoce, les « décidés » et les « indécis », qui ne franchissent pas aisément cette étape de transition. On parle alors ici de maturité vocationnelle.

La troisième, « l'approche cognitive de l'indécision » considère que l'indécision vocationnelle trouve ses sources dans un dysfonctionnement du traitement cognitif de l'information lors d'une prise de décision. L'individu doit suivre correctement les différentes étapes des processus cognitifs relatifs à une prise de décision satisfaisante.

La quatrième, « l'approche multifactorielle » présente les sources de l'indécision vocationnelle (manque d'information sur soi, sur les métiers, conflits avec des tiers, etc.), en

complétant les trois approches présentées ci-dessus, et permet d'analyser à la fois le niveau de certitude et les formes d'indécisions (chronique ou transitoire). Elle s'avère particulièrement pertinente pour comprendre les liens entre l'indécision vocationnelle et des variables relatives au projet professionnel (Faurie, 2012).

Gati, Krausz, et Osipow (1996, p. 100-101) ont présenté une typologie des difficultés rencontrées par l'individu lors d'une prise de décision vocationnelle. Celles-ci se répartissent en trois grandes catégories, chacune d'entre elles étant divisée en sous-classes marquant des niveaux plus fins de difficulté.

La première, le manque de promptitude, se rapporte aux difficultés rencontrées avant de faire un choix spécifique relatif à l'orientation professionnelle. Elle est divisée en trois sous-classes : le manque de motivation pour s'engager dans un processus de choix d'orientation ; l'indécision générale concernant tous les types de prise de décisions et les croyances irrationnelles au sujet du processus de choix d'orientation.

La seconde concerne les difficultés rencontrées au cours du processus de choix d'orientation, et plus précisément le manque d'information. Elle comporte quatre sous-catégories : les étapes à suivre au cours du processus de choix d'orientation ; soi ; les métiers et les façons d'obtenir des informations supplémentaires.

La troisième porte sur les informations inconsistantes et est divisée en trois sous-catégories : les difficultés liées aux informations incertaines ; aux conflits internes et aux conflits externes.

Kelly et Lee (2002) présentent quant à eux trois groupes de facteurs à même d'expliquer une incapacité à formuler un choix de carrière. Constatant les difficultés inhérentes à l'obtention d'un consensus à propos de l'évaluation de l'indécision vocationnelle, ces auteurs se sont basés sur des analyses en clusters à partir de données issues des échelles Career Decision Scale (CDS) d'Osipow (1987), Career Factor Inventory (CFI) de Chartrand, Robbins, Morrill et Boggs (1990) et Career Decision-making Difficulties Questionnaire (CDDQ) de Gati, Krausz et Osipow (1996) pour proposer leur typologie de cette notion.

Ainsi, un premier groupe de facteurs résume des problèmes survenant en amont de la prise de décision. Il est relatif au manque d'information et rassemble les facteurs :

- « besoin d'information », qui se rapporte à un besoin éventuel d'informations complémentaires pour construire son projet professionnel

- « manque d'information », qui évalue un manque d'information, de savoir-faire et de méthode pour construire un projet professionnel

- « présence de conflits internes », qui insiste sur les éléments dissonants pouvant interférer avec l'élaboration d'un projet professionnel

Le second ensemble regroupe les facteurs relatifs aux difficultés rencontrées pendant le processus de prise de décision et ainsi liés à la sphère cognitive et/ou affective. Il s'agit de :

- « l'anxiété par rapport à l'avenir », qui concerne des individus dont l'évocation de projets d'avenir est source de ressentis négatifs

- « l'indécision généralisée », renvoyant à l'indécision comme trait stable

Le troisième ensemble concerne uniquement la « présence de conflits externes » et porte ainsi sur des désaccords avec autrui. Cela concerne par exemple de la désapprobation de proches quant au projet professionnel de l'individu.

L'indécision vocationnelle est souvent associée à une difficulté d'orientation professionnelle. Ainsi, Dosnon (1996) rappelle que les personnes indécises ont tendance à moins bien réussir leurs études, et présentent un taux d'abandon plus élevé. Dans la mesure où un dispositif d'accompagnement professionnel a pour vocation d'aider le bénéficiaire à se positionner face à un choix de carrière, la prise en considération de l'indécision vocationnelle se justifie pleinement dans le cadre de nos travaux.

Comme le souligne Forner (2007, p. 214), l'indécision vocationnelle « *est un état particulièrement irritant* », tant pour l'individu lui-même, l'handicapant parfois lourdement dans sa réflexion quant à son projet professionnel et à sa recherche d'emploi que pour le praticien, celui-ci se pouvant se heurter à une résistance au changement conséquente. Cependant, Carrein (2011, p. 52) rappelle que « *le rôle d'un professionnel de l'orientation est d'amener la personne à acquérir et assimiler toutes les informations nécessaires pour faire un choix réfléchi et en toutes connaissances de cause* ».

Pour Faurie (2012), les multiples sources de l'indécision vocationnelle sont à prendre en compte dans le cadre d'un accompagnement professionnel. L'auteur suggère ainsi de formaliser l'accompagnement en travaillant sur l'aide à la prise de décision des participants, que ce soit orienté vers les choix de carrière, la connaissance de soi, ou bien encore sur la recherche et la prise d'information sur les emplois et les formations envisageables.

Enfin, des travaux récents mettent en exergue les effets d'un accompagnement de carrière sur l'indécision vocationnelle. Ainsi, Massoudi, Masdonati, Clot-Siegrist, Franz-Pousaz, et Rossier (2008) montrent que « *lorsque l'intervention s'avère efficace pour aider le client à affronter son choix avec plus de sérénité, celui-ci se déclare satisfait* » (p. 127). Plus précisément, les auteurs mettent en évidence l'effet conséquent d'une prestation de conseil en orientation sur la diminution de l'indécision vocationnelle, par l'action notamment sur le « manque d'information » des bénéficiaires.

### 3.2.3 – Mobilisation des ressources psychologiques lors d'une transition de carrière

Une transition de carrière se définit comme « *un laps de temps au cours duquel un individu endosse objectivement un nouveau rôle et/ou se réoriente vers un nouveau rôle* » (Louis, 1980, p. 330). Selon Latack (1984), il existe trois catégories de transitions de carrière. Tout d'abord, les individus peuvent changer de poste au sein de leur entreprise (changement « *intra-organisationnel* »). Il s'agit d'une évolution interne, effectuée en fonction des compétences et des projets du salarié. Il est également possible de continuer d'exercer la même profession, mais dans une autre entreprise (changement « *inter-organisationnel* »). Un employé peut en effet connaître ce cas de figure après une perte d'emploi, ou bien souhaiter quitter une entreprise au sein de laquelle il ne se reconnaît plus. Enfin, les individus peuvent changer complètement d'orientation, et exercer une nouvelle profession (changement « *inter-professionnel* »).

Heppner (1998, p. 137), proche de cette conception, considère une transition de carrière en fonction de trois types de changements de carrière : le premier (« *task change* ») se rapporte à une modification des tâches effectuées sans pour autant changer de poste. Le second (« *position change* ») concerne un changement de poste portant sur de légères modifications des tâches à effectuer. Le changement de département ou de service au sein de la même entreprise n'inclut pas, par exemple, de changement de fonction. Le troisième (« *occupation change* ») correspond à un changement de poste et de fonction, ce qui implique de nouvelles conditions de travail.

Selon Fernandez, Fouquereau, et Heppner (2008), la capacité de l'individu à gérer de front un grand nombre de problématiques nécessite de bonnes ressources psychologiques et

conditionne certainement le succès d'une transition de carrière. Ces ressources se rapportent aux caractéristiques individuelles mobilisées pour faire face à une situation inattendue (Pearlin & Schooler, 1978, p. 5). Les ressources psychologiques se rapportent au niveau d'optimisme, à l'extraversion, à l'engagement, à l'auto-efficacité et aux valeurs de l'individu (Fernandez et al., 2008). Dans notre contexte, un individu doit faire face à une situation d'accompagnement professionnel mettant en cause ses choix de carrière, et l'issue de ses démarches serait liée à sa capacité à orienter ses ressources psychologiques vers cet objectif. Chaque individu réagira différemment des autres face à ces changements, en fonction de ses ressources et de ses freins.

Heppner, Multon, et Johnson (1994) ont proposé dans le cadre de travaux visant à formaliser une échelle permettant d'évaluer les ressources psychologiques et les freins d'individus en transition de carrière, de décomposer cette notion en cinq facteurs : la motivation pour aller de l'avant lors d'une transition de carrière ; le niveau de confiance de la personne pour changer avec succès d'orientation professionnelle ; le contrôle que l'individu exerce sur le processus de transition de carrière ; le niveau de support social perçu ; et enfin le niveau d'indépendance et d'autonomie vis-à-vis des décisions ayant trait à une transition professionnelle.

L'ensemble de ces variables est à considérer par le praticien dans le cadre d'un accompagnement professionnel.

### 3.3 – Les variables « résultats » lors d'un accompagnement professionnel

#### 3.3.1 – La dynamisation des bénéficiaires

La dynamisation se rapporte aux efforts fournis par la personne dans le cadre de sa recherche d'emploi. Chardon et Goux (2003) décrivent différentes modalités de recherche d'emploi telles que l'activation du réseau personnel, le recours aux services publics de l'emploi, l'étude d'offres d'emploi, l'approche directe d'employeurs ou bien encore l'envoi de candidatures. Le niveau de dynamisation est ainsi facilement quantifiable en fonction du nombre de candidatures spontanées, de réponses à des offres d'emploi, d'entretiens de recrutement obtenus ou bien encore plus occasionnellement, par le nombre de participations du demandeur d'emploi à des manifestations consacrées à l'emploi (forums, etc.).

Selon Kanfer et al. (2001), l'intensité des démarches de recherche d'emploi s'évalue au regard de la fréquence à laquelle l'individu s'investit dans des conduites de recherche (contact auprès d'employeurs potentiels, envoi de CV...) pendant un laps de temps donné. Kanfer et al. (2001) montrent ainsi que l'intensité des démarches entreprises pour rechercher un emploi est fondamentale pour une insertion professionnelle rapide.

Cependant, certains auteurs avancent qu'une recherche d'emploi trop intensive va plutôt tendance à détériorer le bien-être ou la santé mentale des demandeurs d'emploi (Leana & Feldman, 1992, cités par Zikic & Klehe, 2006), lorsqu'elle demeure infructueuse.

Ainsi, selon Pascual, Castra, et Guéguen (2006), le volume d'offres proposées aux demandeurs d'emploi est corrélé positivement avec leur maintien dans l'emploi. En revanche, les résultats de leurs travaux montrent également que ces propositions d'emploi peuvent avoir un effet négatif au-delà d'un certain seuil (plus de quatre offres proposées) sur la reprise d'emploi.

Quoiqu'il en soit, un accompagnement professionnel tend à favoriser une élévation du niveau de dynamisation des bénéficiaires. Ainsi, les travaux de Piller et Bangerter (2007) avancent qu'un bilan de compétences a des effets significatifs sur l'intensité des démarches mises en œuvre par les demandeurs d'emploi. En effet, ces derniers sollicitent d'avantage l'aide d'autrui et recherchent plus souvent de l'information par rapport à un groupe contrôle d'individus sans accompagnement.

### 3.3.2 – La satisfaction des bénéficiaires de l'accompagnement

La question de l'évaluation de la satisfaction de bénéficiaires d'une formation est centrale aux yeux des professionnels de ce secteur ainsi que des financeurs. L'amélioration des méthodologies employées et la qualité des accompagnements proposés sont essentiels et nécessitent la mise en œuvre de pratiques d'évaluation rigoureuses et pertinentes. Il s'agit de s'interroger sur le déroulement global des prestations, leurs atouts, leurs aspects perfectibles, et leurs effets sur les bénéficiaires.

Pour ce faire, il existe un certain nombre de modèles théoriques, le plus populaire d'entre eux étant celui de Kirpatrick (1959), comme le rappelle Bates (2004, p. 341). Le Louarn et Pottiez (2010, p.4) mettent en exergue la simplicité de ce modèle, ainsi que sa facilité d'utilisation pour les professionnels, en les aidant « à réfléchir sur les critères d'évaluation de la formation, en fournissant une terminologie adéquate et une ébauche de

*taxonomie de critères d'évaluation* ». Gilibert et Gillet (2010, p. 221) avancent également que l'approche de Kirkpatrick est « *un outil incontournable pouvant s'appliquer à l'évaluation de formations quelles qu'elles soient* ».

Le modèle de Kirkpatrick (1959) permet d'évaluer les impacts d'une formation, en articulant quatre niveaux d'évaluation complémentaires, rendant ainsi compte de son efficacité.

La première étape, « la réaction », considère le niveau de satisfaction des bénéficiaires à propos de la formation. Plus précisément, il s'agit ici d'obtenir un feed-back quant à leur ressenti vis-à-vis du contenu du programme de formation, aux compétences perçues du consultant ou du formateur, et de la qualité des instructions.

La seconde, « l'apprentissage », permet d'évaluer les connaissances et les compétences acquises par les bénéficiaires au cours de la formation. En d'autres termes, cette étape vise à déterminer si les objectifs de la formation ont été atteints.

La troisième, « le comportement », concerne l'application dans un contexte professionnel des éléments appris lors de la formation.

La quatrième et dernière étape, « les résultats », se rapportent aux performances du bénéficiaire après sa participation à la formation. Cette dimension permet d'évaluer les retombées concrètes en termes de rentabilité du programme de formation.

Le modèle de Kirpatrick (1959) n'est cependant pas exempt de critiques qu'il convient de préciser, afin d'y recourir en connaissance de cause. Ainsi, Alliger et Janak (1989) remettent en question le caractère hiérarchique du modèle. En effet, selon les auteurs, les différentes étapes définies par Kirpatrick (1959) n'ont pas toutes la même importance en fonction des objectifs de la formation et de son contexte. Par ailleurs, Alliger et Janak (1989) insistent sur l'absence de relation causale entre les quatre étapes. En effet, une formation jugée satisfaisante ne sera pas nécessairement suivie de modification de comportement dans le cadre de l'entreprise. Holton (1996) considère que l'approche de Kirpatrick (1959) se limite à une taxonomie des résultats de la formation ne tenant pas compte de variables telles que la motivation pour apprendre ou bien encore les caractéristiques des bénéficiaires.

En conclusion de ce chapitre, nous avons présenté un ensemble de variables intervenant à divers degrés lors d'un accompagnement professionnel. Cette revue de question servira de base à une réflexion destinée à formaliser une typologie des caractéristiques

vocationnelles de bénéficiaires d'une prestation d'aide au retour à l'emploi. Il s'agira par la suite d'étudier les effets d'un accompagnement différencié sur ces différentes variables.

## Chapitre 4 : Contours théoriques d'un accompagnement différencié

Des travaux récents ont mis l'accent sur les effets des dispositifs d'accompagnement sur de nombreuses caractéristiques psychologiques, tout en soulignant leurs défaillances en termes de taux de retour à l'emploi et d'efficacité. Partant de ces constats, il nous paraît désormais nécessaire de poser les contours théoriques d'une forme de conseil et d'accompagnement qui considèrera les bénéficiaires dans toutes leurs diversités.

En effet, les travaux évoqués lors de la revue de littérature effectuée au cours des chapitres précédents considèrent globalement les dispositifs dans leur ensemble, sans analyser finement les processus psychologiques mobilisés lors d'un accompagnement. Il s'agit désormais d'insister sur les effets différenciés d'une relation d'aide en fonction des besoins ou des caractéristiques des bénéficiaires ou des conseillers.

Ainsi, nous dresserons dans ce chapitre un état des lieux de la littérature sur la question de l'individualisation des dispositifs d'insertion professionnelle. Nous poserons les cadres théoriques structurant une réflexion sur la mise en œuvre d'un accompagnement différencié. Notre objectif est de recourir à ces théories afin de comprendre et d'analyser les enjeux et les effets de la mise en œuvre d'un tel dispositif.

Cette entreprise suppose dans un premier temps d'aborder le concept du conseil adaptatif. Ensuite, nous évoquerons les typologies des problématiques vocationnelles dont l'une des applications pratiques est d'établir un diagnostic afin d'orienter au mieux les bénéficiaires d'un accompagnement différencié. Celui-ci fait l'objet d'attentes et de représentations diverses dont on ne peut faire l'économie de l'analyse au regard des objectifs de nos travaux. Enfin, nous aborderons l'approche ATI (Aptitude/Traitement Interaction) sur laquelle nous nous fonderons afin d'étudier les effets d'un accompagnement différencié.

#### 4.1 – L'individualisation des dispositifs d'insertion professionnelle

Les dispositifs d'insertion professionnelle actuels mettent l'accent sur le développement de l'autonomie de la personne, comme nous avons pu l'évoquer dans les chapitres précédents.

Ils correspondent en effet à une « *personnalisation de la relation entre le demandeur d'emploi et son conseiller ayant vocation à encourager l'individualisation des prestations offertes par la définition d'un parcours adapté de retour à l'emploi* » (Grivel et al., 2007, p. 6). Divay et Perez (2010, p. 61, citant Serrano Pascual, 2007) rappellent en ce sens les trois

principes transversaux s'appliquant à l'accompagnement tel qu'il est pensé par les politiques actuelles de l'emploi : une « *approche individualisée visant l'implication et la mobilisation des bénéficiaires ; une autonomisation des individus favorisant leur participation au marché du travail et enfin une contractualisation de la relation d'aide* ».

Pour autant, il est légitime de nous demander dans quelle mesure la responsabilisation des demandeurs d'emploi face à leur situation professionnelle et l'individualisation poussée des dispositifs d'accompagnement qui en découlent permettent réellement de tenir compte de l'ensemble de leurs problématiques vocationnelles. Grivel et al. (2007) avancent ainsi que cette définition se heurte aux limitations induites par les différentes politiques de l'emploi et aux multiples contraintes et variables issues des contextes dans lesquels s'inscrivent les démarches de recherche d'emploi. Par ailleurs, au-delà du développement de l'autonomie des bénéficiaires, ces dispositifs visent à individualiser un accompagnement qui ne peut qu'être « *de masse* », au regard du nombre de personnes concernées (Debauche & Jugnot, 2006, p. 7), et sont issus « *d'un contexte général d'individualisation de plus en plus poussé des dispositifs d'insertion, de formation et de traitement du chômage* » (Castra et Valls, 1997, p 99). En ce sens, Balzani et al. (2009, p 35) avancent que l'accompagnement viserait à influencer sur le comportement du bénéficiaire, en vue de le rendre « conforme » aux objectifs poursuivis.

D'ailleurs, au regard des effets mitigés des différents dispositifs (Jamme, 2011), il nous semble pertinent d'avancer que l'on ne peut se limiter à la mise en place de dispositifs d'accompagnement ayant globalement pour objectif sous-jacent d'accroître l'employabilité des demandeurs d'emploi afin d'adapter leurs caractéristiques aux exigences des employeurs (Divay, 2000). Ainsi, un certain nombre d'auteurs (Benarrosh, 2000 ; Burgi, 2006 ; Castel, 1995 ; Castra, 2003 ; Salognon, 2005) dénoncent une déviance dans l'autonomisation des demandeurs d'emploi et l'individualisation de leurs parcours de réinsertion professionnelle, en insistant sur leur caractère parfois paradoxal.

Il est pourtant établi que l'autonomie de la personne en situation de recherche d'emploi doit être favorisée afin qu'elle s'approprie son parcours d'insertion. Ryan et Deci (2000), avec leur théorie de l'auto-détermination, mettent l'accent sur les besoins d'appartenance sociale, de compétence et d'autonomie inhérents à chaque individu. Cette théorie considère qu'être à l'origine de ses comportements influence leur mise en œuvre. Ainsi, en agissant sur le niveau d'autonomie des demandeurs d'emploi, les conseillers augmenteraient leur niveau de motivation, et par là même, l'intensité de leurs démarches.

Néanmoins, il convient de rester prudent lorsqu'il s'agit d'exiger de la part de personnes plus ou moins armées, des démarches dont la mise en œuvre peut s'avérer délicate. Les dispositifs actuels affichent en effet une tendance forte à attendre des demandeurs d'emploi, « *au moment même où [ils] ne sont plus autonomes, qu'[ils] agissent néanmoins comme s'[ils]l'étaient* », en instaurant de surcroît un système de contrôle des actions effectuées (Burgi, 2006, p. 75)

S'inscrivant dans ce cadre, Castra (2003) se fonde notamment sur les théories de l'engagement issues de la psychologie sociale pour mettre en exergue l'efficacité relative des dispositifs d'insertion professionnelle existants. S'intéressant à un public en difficulté, l'auteur va à l'encontre d'une conception de l'accompagnement basée sur la personne. Il s'oppose en effet à une « psychologisation » de l'accompagnement professionnel qui peut s'illustrer par l'allégeance et l'internalité des demandeurs observées lors d'une aide au retour à l'emploi (Dagot & Castra, 2002).

L'allégeance est envisagée comme « *caractéristique d'explications causales qui respectent et soutiennent une figure de pouvoir en jeu dans la situation* » (p. 426). La norme d'internalité correspond à « *la valorisation sociale des explications qui accentuent le poids de l'acteur comme facteur causal* » (p. 419). Globalement, cette posture adoptée vis-à-vis des demandeurs d'emploi conduirait à les stigmatiser, en les enfermant dans leurs caractéristiques, à l'origine de leur situation de chômage.

Castra (2003) préconise un accompagnement orienté vers l'entreprise, afin de mettre en contact la personne directement avec l'emploi, en surmontant les difficultés liées aux processus de recrutement. Le conseiller endosse ainsi dans ce contexte une casquette de « *prospecteur-placier* » (Doublet, 2006, p. 59), en collectant des offres d'emploi auprès d'employeurs potentiels pour mieux les adresser ensuite aux bénéficiaires. L'intervention sur l'offre et la demande, dite méthode « IOD », ne s'inscrit pas dans une volonté de travail sur soi, ni de développement de l'autonomie de la personne. En effet, le retour à l'emploi dépendrait surtout du volume de mises en relation avec les entreprises, ou des pratiques de recrutement en la matière et non pas de la préparation de la personne à la recherche d'emploi (travail sur les techniques de recherche d'emploi, bilan d'orientation, etc.).

Salognon (2006) précise que cette démarche inverse les logiques traditionnelles de recrutement. En effet, les pratiques de recrutement des employeurs sont ici considérées comme « *déterminante pour la réussite ou l'échec du processus d'insertion professionnelle* » (p. 168). L'accroissement du niveau d'employabilité des demandeurs d'emploi afin de les

ajuster aux exigences du marché du travail n'est dans ce contexte plus considérée comme un pré-requis. Au contraire, ce serait aux entreprises de revoir leurs modes de jugement des candidatures en cessant d'opérer une « sur-sélection » irrationnelle, et écartant de l'emploi des publics précaires. Salognon (2008) propose en ce sens d'agir sur les modalités de gestion des entreprises pour limiter les risques issus de pratiques managériales ayant une influence néfaste sur la sélection et le maintien dans l'emploi des personnes.

Cette conception de l'accompagnement suppose une collaboration étroite entre les employeurs d'un bassin d'emploi donné et les différents acteurs du marché du travail locaux. Expérimentée depuis une vingtaine d'année sur le terrain par l'intermédiaire de l'association Transfer<sup>26</sup>, implantée dans dix régions françaises, la méthode IOD rencontre un certain succès, à contre-courant des politiques de l'emploi actuelles.

Au regard des différentes conceptions de l'accompagnement professionnel présentées tout au long de nos travaux, l'étude des effets d'un accompagnement tenant compte des publics dans toutes leurs diversités apparaît un enjeu majeur tant pour les chercheurs que pour les professionnels de ce secteur d'activité. Une telle entreprise ne peut être envisagée qu'à partir d'une analyse fine des problématiques vocationnelles, des pratiques et des attentes des bénéficiaires, ou bien en évaluant des dispositifs différenciés conçus en réponse à un cahier des charges spécifique. Nous allons en conséquence nous intéresser désormais aux cadres théoriques sous tendant un conseil différencié.

## 4.2 – La formalisation d'un conseil différencié

### 4.2.1 – Le conseil adaptatif.

Le concept de conseil adaptatif (Adaptive Counseling and Thérapy, ou *ACT*) a été initialement décrit par Howard, Nance et Myers (1986), dans le domaine des psychothérapies. Selon cette approche, le niveau de soutien et la directivité du conseiller permettent de moduler le style d'intervention lors de la thérapie, en s'approchant le plus possible des attentes supposées du bénéficiaire. Le niveau de soutien correspond aux comportements du conseiller

---

<sup>26</sup> <http://www.transfer-iod.org/transfer/inet/index.php>

tendant à influencer sur sa relation avec le bénéficiaire, comme son niveau d'empathie lors de l'intervention, par exemple. La directivité se rapporte aux comportements visant à interroger, conseiller, encourager et diriger le bénéficiaire (Hart & Nance, 2003). Selon l'ACT, le conseiller peut adopter quatre styles d'intervention distincts (« Raconter, Enseigner, Soutenir et Déléguer »), illustrés par le schéma ci-dessous (Anderson et Tracey, p. 78, 1995), en fonction du soutien et de la directivité de son approche thérapeutique.

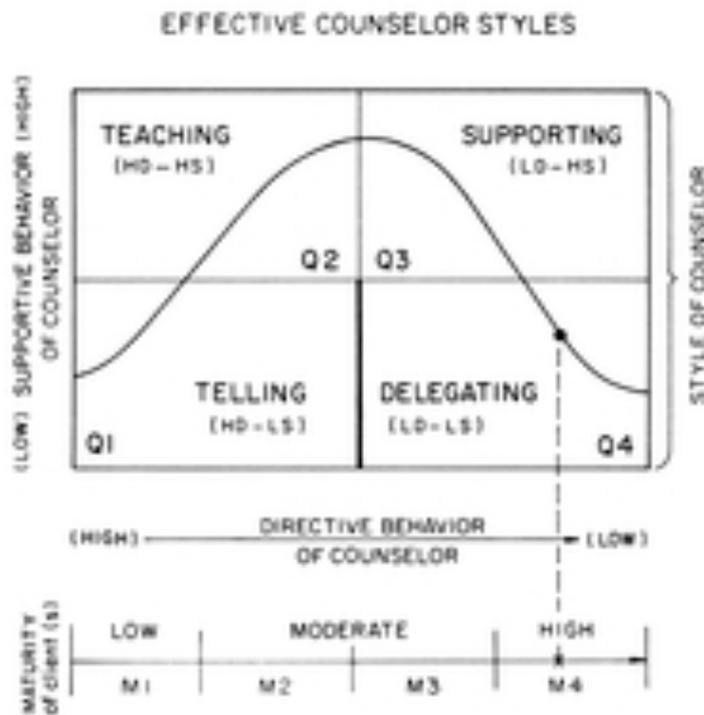


Figure 2 : Schéma décrivant les quatre styles d'intervention du conseiller selon l'ACT

Très peu de recherches ont porté sur le modèle du conseil adaptatif ainsi que sur les effets de son application, du moins, à notre connaissance. Il faut chercher dans la littérature anglo-saxonne pour trouver trace de travaux sur cette thématique. Ainsi, ce modèle a été utilisé dans le contexte du counseling de carrière par Anderson et Tracey (1995). Ces auteurs précisent que le modèle du conseil adaptatif est « *prédictif de l'efficacité de l'intervention en fonction des liens entre les quatre styles d'intervention du conseiller, et de l'investissement du bénéficiaire dans la relation d'aide* » (p. 77). Par ailleurs, le comportement de ce dernier est régi par trois caractéristiques.

La première, « *compétences* », se rapporte aux capacités de la personne à effectuer les tâches en rapport avec l'accompagnement. La « *confiance* » concerne son niveau de croyance en ses capacités à mener ces tâches à bien. Enfin, la volonté du bénéficiaire de suivre le parcours lui permettant d'atteindre les objectifs de la relation d'aide est envisagée par le terme « *motivations* ». Les auteurs ont étudié les liens entre l'investissement des bénéficiaires d'un accompagnement pour réduire leur indécision vocationnelle et leurs préférences vis-à-vis du niveau de directivité du conseiller.

Les résultats montrent que les bénéficiaires les plus engagés dans la résolution de leurs problématiques d'indécision vocationnelle tendent à préférer un conseiller directif. Ces travaux constituent une inspiration majeure pour comprendre et accroître les effets du conseil. En effet, la mise en pratique de la théorie du conseil adaptatif vise à inciter les professionnels de l'accompagnement à analyser et à diagnostiquer les attentes et les caractéristiques des bénéficiaires afin d'ajuster en conséquence les méthodes et le format des interventions tout au long de leur mise en œuvre.

En ce sens, Faurie (2012, p. 18), dans le cadre de travaux portant sur les liens entre sentiment d'efficacité émotionnelle, indécision de carrière et motivation, invite à réfléchir à « *une approche différentielle des dispositifs d'accompagnement au projet afin de les adapter à la diversité des profils des étudiants plutôt qu'une approche uniforme, le même dispositif pour tous les étudiants* ». Il s'agirait ainsi de prêter une grande attention à la formalisation des dispositifs d'accompagnement. Il serait à cet égard pertinent de s'inspirer des travaux de Brown et al. (2003). Ces auteurs ont identifié cinq « ingrédients critiques » jouant un rôle conséquent lors d'un accompagnement de carrière. Ces travaux suggèrent très concrètement de travailler avec des livrets impliquant une production écrite des bénéficiaires. Les résultats des diverses démarches proposées doivent également faire l'objet d'une restitution personnalisée. Il semble nécessaire de fournir aux bénéficiaires d'un accompagnement professionnel des informations sur le monde du travail, et de travailler sur des problématiques liées à l'exploration ainsi qu'à la prise de décision de carrière. Enfin, les bénéficiaires doivent être à même à l'issue de la démarche de planifier et de mettre en œuvre un plan d'action précis.

Bernaud et Coutard (2009) évoquent cependant les difficultés relatives à la mise en œuvre d'un conseil adaptatif. Ces auteurs soulignent par exemple le manque de cadres législatifs se rapportant à l'application de tels dispositifs. En effet, les cahiers des charges des prestations d'accompagnement dispensées actuellement par les services publics de l'emploi

évoquent bien une individualisation des pratiques, sans pour autant se référer réellement à des modèles théoriques précis encadrant rigoureusement les pratiques. Pourtant, la nécessité de « renforcer la différenciation des parcours d'accompagnement du demandeur d'emploi » est abondamment évoquée (Jamme, 2011, p. 59), et l'application des préceptes issus de la théorie du conseil adaptatif serait particulièrement pertinente dans ce contexte.

Sur un plan pratique, de tels dispositifs reposent sur deux exigences (Bernaud, 2013). Tout d'abord, il s'agit de considérer les besoins du bénéficiaire, mais aussi ses contraintes (médicales, physiques) et ses problématiques psychologiques. Le conseiller se doit d'adapter ses stratégies d'intervention en fonction de ces particularités. Cela nécessite une analyse fine de la demande initiale et d'en déduire la mise en place d'un plan d'intervention adéquat, ces éléments permettant d'individualiser la relation d'aide. Ensuite, le conseiller doit répondre lors de l'accompagnement aux exigences inhérentes aux problématiques vocationnelles des participants. Il s'agit ici d'affiner encore les contours du dispositif dessinés lors de l'analyse de la demande, en ajustant véritablement le conseil aux difficultés associées à une transition professionnelle. Cette démarche vise à accroître l'autonomie du bénéficiaire en personnalisant l'intervention. Une telle approche induit un coût non négligeable (Bernaud & Coutard, 2009) et interpelle également sur les modalités de conception de ce type de relation d'aide.

Ces pistes de réflexion et la relative pauvreté de la littérature sur ce champ de recherche invitent à son exploration afin de mieux connaître et comprendre les effets et les implications liés au conseil adaptatif. Comme nous venons de l'évoquer, cela implique une bonne appréhension des problématiques vocationnelles des bénéficiaires d'une relation d'aide. Nous allons donc désormais nous attacher à préciser cet aspect de l'individualisation du conseil.

#### 4.2.2 – La catégorisation des problématiques vocationnelles de bénéficiaires d'accompagnement professionnel

Nous avons longuement évoqué le « profilage » des demandeurs d'emploi. Cet outil, rappelons-le, est actuellement utilisé au sein des services publics de l'emploi pour orienter des derniers vers les parcours d'accompagnement les plus pertinents par rapport à leur situation. Ce diagnostic se fonde sur des critères qui seraient liés au risque de chômage de longue durée. Cependant, le « profilage » tel qu'il est conçu, est centré principalement sur des

caractéristiques socio-démographiques, sans envisager de critères vocationnels. Cela constitue selon nous un écueil majeur pour une orientation pertinente des demandeurs d'emploi vers les services adaptés.

D'ailleurs, une analyse de la littérature met en évidence le faible volume de travaux portant sur des typologies rapportant les caractéristiques vocationnelles des demandeurs d'emploi, en allant au-delà des considérations socio-démographiques générales telles que l'âge, le sexe, le niveau de diplôme ou la catégorie socio-professionnelle. (Heppner & Heppner, 2003). Cette thématique est pourtant centrale, car, comme le note Walsh (2003, p. 459), elle conduit à formuler la question suivante: *«les interactions entre les différents accompagnements professionnels et les spécificités des bénéficiaires ont-elles été vraiment analysées ? Ne serait-il pas possible que les effets d'un accompagnement de carrière varient en fonction de la personnalité des bénéficiaires ? »* Ces travaux permettraient ainsi aux professionnels d'avoir des informations sur les problématiques vocationnelles des bénéficiaires des prestations d'accompagnement, et d'ajuster les méthodes d'intervention en conséquence.

L'examen de la littérature américaine permet de trouver des recherches sur cette thématique. Ainsi, Brown et Krane (2000, p. 759-760), ont identifié parmi une population d'étudiants quatre catégories dans lesquelles se répartissent les personnes qui recherchent un accompagnement professionnel. La première catégorie regroupe les individus en manque d'informations sur les professions et la deuxième les individus dont l'indécision est générée par un problème lié à la connaissance de soi, à l'identité. Quant à la troisième, elle identifie des individus anxieux et ayant tendance à se focaliser sur des aspects négatifs des options de carrière s'offrant à eux. Enfin, la dernière regroupe des individus présentant à des degrés divers les composantes des trois premières catégories et pour lesquels est posée la question d'une prise en charge thérapeutique. Cette typologie portant sur une population d'étudiants ne permet cependant pas de définir les caractéristiques de personnes véritablement engagées dans un accompagnement professionnel.

Le modèle proposé par Multon, Wood et Heppner (2007) analyse les caractéristiques professionnelles et psychologiques d'un public d'adultes participant volontairement à un accompagnement professionnel. Leurs travaux mettent en exergue quatre catégories distinctes regroupant chacune des problématiques de carrières et psychologiques particulières.

Ainsi, la première catégorie est constituée d'individus prêts à une transition de carrière à un niveau psychologique, mais ressentant un besoin d'être confortés dans leurs choix professionnels par un complément d'information sur eux-mêmes et sur le monde du travail. Globalement, ces personnes ont tendance à se montrer indécises dans un contexte où une prise de décision s'impose.

La deuxième regroupe des individus à l'aise dans leurs choix professionnels, et à même d'effectuer une transition professionnelle. Ces individus présentent une bonne santé mentale, et un meilleur niveau d'information que les personnes décrites dans le premier cluster.

Ensuite, la troisième catégorie est constituée d'individus présentant une souffrance psychologique certaine, en étant relativement dépendant des autres dans leur prise de décision. Ces personnes, peu sûres de leurs choix professionnels, ont besoin d'accompagnement pour clarifier leurs projets, et leurs choix vocationnels.

Enfin, la dernière catégorie rassemble des individus ayant un haut niveau de souffrance psychologique ainsi qu'un faible niveau de décision quant à leurs choix de carrière, et un besoin d'information.

Ces travaux permettent aux conseillers d'avoir des informations sur les caractéristiques des bénéficiaires d'une prestation d'accompagnement, et d'ajuster les méthodes d'intervention en conséquence. Une prestation verra probablement ses effets modulés en fonction des problématiques vocationnelles relatives aux catégories d'individus y participant. De plus, les résultats obtenus par Multon et al. (2007) sont importants pour les recherches portant sur les processus en jeu lors d'un accompagnement, ainsi que sur leurs effets. Le public susceptible d'avoir recours à un accompagnement professionnel n'est pas homogène et il peut être réparti en catégories ayant chacune leurs propres problématiques vocationnelles. Il nous semble donc pertinent de travailler à la présentation d'une telle typologie rapportant les caractéristiques d'une population de demandeurs d'emploi français. En effet, certaines caractéristiques peuvent avoir plus de poids selon les cultures et il n'est pas certain que les modèles mentionnés précédemment soient directement transposables dans un contexte français.

Il convient également de conduire une réflexion sur les critères d'un diagnostic préalable à la mise en œuvre d'un accompagnement différencié. Comme le souligne Georges (2006, p. 8), « *sélectionner les individus pour les affecter dans des groupes qui ne recevront pas tous le même traitement* » peut conduire à « *remettre en cause l'égalité* » des personnes,

même si cette démarche peut être perçue comme de la discrimination positive. Il convient en conséquence de manier le concept de catégorisation avec une grande précaution, afin de ne pas s'exposer à des critiques liées à une éventuelle différence de considération des personnes concernées par un accompagnement différencié.

#### 4.2.3 – Attentes et représentations

Selon Guichard et Huteau (2001, p. 81), une représentation « *est une construction mentale relative à un objet. C'est un ensemble organisé d'informations, de connaissances, de croyances concernant cet objet* ». Abric (1991, p. 188) précise cette définition, en expliquant qu'une représentation « *est déterminée à la fois par le sujet lui-même (son histoire, son vécu), par le système social et idéologique dans lequel il est inséré, et par la nature des liens que le sujet entretient avec ce système social* ». Enfin, Fraysse (2000, p. 651) définit les représentations comme de « *véritables systèmes d'interprétation de l'environnement social* ». Ce sont des « *modes spécifiques de connaissance du réel permettant aux individus d'agir et de communiquer* ».

L'examen de la littérature montre que les travaux portant sur les représentations et les attentes des bénéficiaires d'un accompagnement professionnel sont relativement rares. Ce sont des travaux nord-américains portant sur le « *counseling* » qui ont intégré les premiers des recherches sur les préférences vis-à-vis des relations d'aide. Selon Tinsley, Tokar, et Helwig (1994), la préférence indique le niveau d'attractivité de la relation d'aide et renvoie au degré de désir d'un événement. Cette notion est à distinguer des attentes, qui sont « *l'expression de la probabilité de chances qu'un événement se produise* », et de la perception, définie comme « *la connaissance d'un certain événement, issue de l'observation ou de la confrontation directe avec l'objet* » (Bernaud & Caron, 2004, p. 3).

Galassi, Crace, et Martin (1992) ont formalisé la première recherche d'importance sur le thème des représentations des bénéficiaires d'un accompagnement professionnel. Leurs travaux tendaient à préciser les attentes de bénéficiaires lors d'un conseil en orientation. Les problématiques envisagées posaient plusieurs questions : qu'est ce que les individus espèrent accomplir pendant ces séances ? Quelles sont les démarches susceptibles de les aider, et combien de temps sont-ils prêts à consacrer à la relation d'aide ? Les auteurs ont appliqué un questionnaire à 92 sujets afin de mettre en évidence leurs attentes et leurs

préférences vis-à-vis de ces questions. Ces travaux ont démontré que les bénéficiaires souhaitent plutôt des interventions brèves, de l'ordre de 3 séances. Il apparaît également que ceux-ci aspirent surtout à trouver de l'aide dans la prise de décision, grâce à la passation de tests, par exemple. Il s'agit de trouver des réponses, de recevoir les avis du conseiller. Ces tests doivent permettre d'établir un lien entre le profil de la personne et celui de professionnels.

Shivy et Koehly (2002) distinguent trois dimensions permettant de rendre compte des préférences d'un public d'étudiants en matière d'accompagnement en orientation professionnelle. La première dimension se rapporte à la durée de la prestation proposée. Les sujets ont tendance à montrer un attrait pour un accompagnement de trois ou quatre séances. La deuxième dimension distingue les activités d'aide impliquant la participation d'un consultant localisé dans un service d'aide à l'orientation de celles nécessitant une plus grande autonomie de la part des bénéficiaires. La troisième dimension différencie un accompagnement collectif, impliquant des relations avec autrui, d'une prestation individuelle.

Bernaud et Caron (2004) ont complété ces constats en mettant en évidence un modèle différentiel des préférences vis-à-vis de la relation d'aide. Ils ont présenté des scénarii décrivant des formes d'aide à 150 sujets, tous lycéens, afin d'établir une hiérarchie de leurs préférences. Cela a permis de montrer que la structure de ces dernières vis-à-vis de l'aide en orientation professionnelle peut être modélisée en trois dimensions relativement proches de celles proposées par Shivy et Koehly (2002) :

- La première dimension fait la distinction entre des activités orientées vers la découverte de milieux professionnels, et des activités plus scolaires.
- La deuxième dimension distingue des formes d'aide brèves et informelles et des formes d'aide plus formelles et longues.
- La troisième dimension oppose des activités ludiques, considérées comme étant récréatives, à des activités dites plus « sérieuses ».

Ces travaux insistent sur le fait que les personnes n'envisagent pas de la même manière toutes les formes d'aide en orientation professionnelle. Ainsi, il apparaît que pour 80% des participants à cette recherche, la confrontation directe avec le milieu professionnel par le biais de stages, de visites, d'observations, emporte l'adhésion. Les formes dites « traditionnelles » d'aide telles que l'entretien, les tests, les bilans, sont moins attrayantes pour la population testée. Enfin, les résultats obtenus montrent que les bénéficiaires ne

cherchent guère à s'impliquer dans la relation d'aide en terme de temps, ce qui rejoint les conclusions des travaux de Galassi et al. (1992).

Bernaud et Bideault (2005) se sont penchés sur les déterminants de l'attractivité d'une démarche de conseil en orientation professionnelle. Adoptant un point de vue différentiel et expérimental, les auteurs ont analysé l'attrance des 80 sujets interrogés pour un service d'aide à l'orientation suite à la présentation d'une brochure décrivant cette forme d'aide. Ils faisaient varier différents paramètres tels que la participation financière à la consultation, ou bien le niveau de reconnaissance institutionnelle du centre. Les résultats de ces travaux avancent que la reconnaissance de l'organisme et les coûts induits par la consultation jouent un rôle important dans l'intention de consultation.

Carrein (2011) analyse les déterminants de l'entrée en consultation d'accompagnement vocationnel des étudiants et des lycéens. Les résultats de ces travaux insistent sur l'importance du rôle joué par les variables vocationnelles (indécision vocationnelle, sentiment d'efficacité personnelle et vocationnelle, satisfaction vis-à-vis des études, précision du projet professionnel) et la valeur prédictive de l'attitude vis-à-vis du conseil dans l'explication des intentions de suivre un accompagnement vocationnel.

La prise en compte des attentes et des représentations des demandeurs d'emploi constitue un enjeu fondamental dans le cadre de la mise en œuvre d'un accompagnement à la recherche d'emploi. En effet, Tinsley et al. (1994) ne précisent-ils pas que les individus ayant des attentes positives vis-à-vis d'un accompagnement s'y engageront d'autant plus fermement ? Ensuite, d'un point de vue plus concret, bien connaître les attentes des bénéficiaires permet d'adapter les contenus proposés en conséquence. Ainsi, selon Traversier (2006), les demandeurs d'emploi considèrent que l'accès aux offres d'emploi est plus important pour eux dans le cadre de leurs démarches que de se voir proposer une aide à la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation.

Le Rapport Marimbert<sup>27</sup> (2004, p.32) montre que « *certaines témoignages recueillis auprès des demandeurs d'emploi ayant eu affaire à l'[ANPE] depuis 2001 font apparaître un net décalage entre leurs attentes et la perception de sa pratique effective sur le terrain du point de vue de la qualité du service et de sa personnalisation* ». Pourtant, les attentes des demandeurs d'emploi sont relativement connues, bien que faiblement documentées, du moins en ce qui concerne les contenus des dispositifs d'insertion professionnelle. Ainsi, Gratadour et Mansuy (2009) avancent que pour 80 % des personnes interrogées, l'aide apportée permet

avant tout d'intégrer ou de réintégrer le marché de l'emploi. Ensuite, les attentes semblent être plus modérées en ce qui concerne l'aide à la formalisation au projet professionnel et à la formation (respectivement 14 % et 5 % des réponses).

Brun et al. (2006) soulignent enfin que l'adéquation entre les modalités de l'accompagnement proposé aux personnes et leurs attentes déterminerait le succès de la démarche. Or, Gelpe et Desbuquois (2008, p. 203) notent que « *la difficulté à problématiser une situation provient tout d'abord d'une difficulté à faire expliciter la demande, c'est-à-dire les éléments déclencheurs de la démarche et les attentes à l'égard de la prestation* ».

Il s'agit en conséquence de considérer ces questionnements sur les attentes et les stratégies des demandeurs d'emploi vis-à-vis des prestations qui leur sont proposées actuellement avec une attention accrue, afin d'être en mesure de proposer une réflexion pertinente sur la mise en œuvre d'un conseil adaptatif.

#### 4.2.4 – L'approche ATI

L'approche ATI (Aptitude/Traitement Interaction), proposée par Snow (1991), évalue le niveau auquel des traitements spécifiques ont des effets différents en fonction des caractéristiques des individus. Ce paradigme prend en compte les différences individuelles dans l'évaluation du traitement mis en place. Il s'agit de déterminer les traitements particuliers les plus pertinents compte tenu des caractéristiques de chacun (trait de personnalité, aptitudes, etc.). Olry-Louis (1995, p. 322) précise ainsi que cette approche permet de « *chercher dans quelle mesure telle aptitude, entendue dans sa composante fonctionnelle comme l'interface entre un milieu externe et un milieu interne, tend à bénéficier d'un traitement pédagogique particulier* ».

Snow (1991) désigne par « aptitude » les caractéristiques individuelles évaluables pouvant lancer le mouvement vers l'atteinte d'un objectif précis dans une situation étudiée. Cela permet de comprendre et d'analyser les différences observées entre les individus en interaction lors d'une situation donnée. Ensuite, le « traitement » correspond au maniement de différentes variables de l'environnement. L'individu perçoit une situation particulière et s'y

---

<sup>27</sup> <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/044000018/0000.pdf>

adapte en fonction de ses caractéristiques personnelles. « L'interaction » correspond aux différences statistiquement quantifiables apparaissant entre les individus, et entre leurs aptitudes particulières. En d'autres termes, l'interaction mesurée est celle susceptible de se manifester lorsqu'une caractéristique de l'individu évolue en fonction du traitement appliqué.

De nombreuses recherches portant sur les effets modérateurs de différences individuelles lors d'une relation d'aide se sont basées sur l'approche ATI pour expliquer leurs résultats. Reuchlin (1991) met ainsi en avant quelques résultats de cette approche appliquée à des recherches portant sur les modes d'enseignement. Par exemple, un environnement structuré bénéficie plus aux élèves présentant un niveau scolaire et intellectuel moins élevé.

L'examen de la littérature montre que l'usage de ce paradigme est transposable et pertinent dans le cadre de recherches portant sur l'accompagnement professionnel. Ainsi, Kivlighan, Hageseth, Tipton et McGovern (1981) ont travaillé sur la restitution d'un questionnaire d'intérêts en fonction d'une modalité individuelle ou collective. Les auteurs mettent en évidence les interactions entre les profils d'intérêts professionnels des sujets, assimilables aux « aptitudes » et le type de restitution proposée, qui peut se rapporter au « traitement ». En effet, le niveau de maturité vocationnelle des individus évoluera différemment en fonction du traitement appliqué. Les auteurs montrent que les individus ne bénéficient pas de la même manière d'une animation en raison de leurs différences individuelles. Les travaux se centrant sur l'approche ATI permettent ainsi de rechercher les traitements les plus pertinents en fonction des caractéristiques des individus auxquels ils sont soumis.

A titre d'exemple, Eden et Aviram (1993) ont proposé de mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi orienté vers le développement du sentiment d'efficacité personnelle des participants. Les résultats ont montré un effet du dispositif sur le niveau de dynamisation des participants. Cet effet est néanmoins plus important chez les personnes présentant initialement un niveau plus faible de sentiment d'efficacité personnelle.

De même, Massoudi et al. (2008) ont analysé le rôle de composantes psychologiques telles que l'alliance de travail et les caractéristiques individuelles des bénéficiaires en tant que variables modératrices de l'efficacité d'une intervention en counseling d'orientation. Portant sur un échantillon de 101 sujets impliqués dans un accompagnement en orientation scolaire et professionnelle, les résultats démontrent l'absence d'effet modérateur entre les caractéristiques individuelles et la dynamique relationnelle pour expliquer les effets de l'accompagnement.

Plus récemment, Carrein et Bernaud (2011), ont utilisé l'approche ATI dans le cadre d'un protocole impliquant 94 sujets dans le visionnage de vidéos d'entretien d'accompagnement à la recherche d'emploi, comportant différents niveaux de révélation du conseiller. Les auteurs ont démontré que la crainte de l'intimité jouait le rôle de variable modératrice en interagissant avec le niveau de dévoilement de soi du conseiller. Ce résultat illustre une interaction caractéristique-traitement, tout en incitant à une réflexion quant à la mise en application d'un conseil adaptatif.

Au regard de ces diverses mises en application dans le cadre de travaux récents, l'approche ATI permet d'investiguer des voies nouvelles pour comprendre comment des problématiques différentes de bénéficiaires d'un conseil en insertion professionnelle sont susceptibles d'interagir avec les modèles d'accompagnement différenciés proposés pour un retour à l'emploi.

# CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE

La première partie de nos travaux avait pour objectif de présenter et d'analyser les pratiques relatives à l'insertion professionnelle ainsi que celles mises en œuvre dans le cadre d'un accompagnement à la recherche d'emploi.

Nous avons ainsi posé les contours théoriques des concepts d'insertion, et de l'accompagnement professionnel. Les principaux dispositifs d'accompagnement proposés en France à ce jour ont été envisagés, et leurs effets analysés. Ce chapitre détaille également les principales caractéristiques psychologiques sur lesquelles nous axons nos travaux.

Cet état des lieux de la littérature met en exergue une bonne représentation de ces différentes problématiques. En revanche, force est de constater qu'il est loin d'en être de même pour celles liées à la variabilité individuelle et aux dynamiques de changement induites par un accompagnement à la recherche d'emploi. En effet, la plupart des travaux mentionnés dans cette première partie prennent en compte les dispositifs dans leur globalité sans analyser plus précisément les processus d'accompagnement qu'ils mobilisent. Centrés sur des indicateurs de retour à l'emploi sans considérer des paramètres plus fins tels que les problématiques vocationnelles, le rapport à l'emploi ou bien encore le bien-être au travail des individus, ils n'analysent pas les effets différenciés d'une démarche d'accompagnement en fonction des besoins ou des caractéristiques des différents acteurs.

En conséquence, nous nous sommes attachés à présenter l'individualisation des prestations telle qu'elle est envisagée aujourd'hui par les services de l'emploi, en précisant leurs limites. Dans une volonté de proposer un mode alternatif d'intervention et de diagnostic des problématiques vocationnelles des bénéficiaires de telles prestations d'accompagnement, nous avons précisé les contours théoriques se référant au conseil adaptatif et à l'analyse des interactions caractéristiques traitements.

Notre approche vise une proposition de dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié, encourageant par là même la pratique d'un conseil adaptatif. Nous serons en mesure d'en détailler les effets, ainsi que la portée théorique et les applications concrètes pour les professionnels du secteur. Ce construit envisagera les problématiques vocationnelles des individus, mais aussi leurs attentes et leurs représentations vis-à-vis d'un tel dispositif, ce qui constitue les fondements de la mise en œuvre d'un conseil différencié.

Pour ce faire, nous présentons dans un premier chapitre une typologie des problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi. Inspirée des travaux de Multon et al. (2008), elle met en exergue trois catégories distinctes, ayant leurs

caractéristiques propres et servant de base à une réflexion sur la mise en œuvre d'un accompagnement différencié.

Une deuxième recherche est consacrée à l'analyse des attentes et des représentations des demandeurs d'emploi vis-à-vis des dispositifs d'accompagnement qui peuvent leur être proposés aujourd'hui. Les données qualitatives tirées de ces travaux nous permettront d'affiner les contours d'une démarche différenciée esquissée par la présentation de la typologie des problématiques vocationnelles des demandeurs d'emploi.

Le troisième chapitre décrit la formalisation et la mise en œuvre d'un accompagnement différencié et adapté aux problématiques vocationnelles ainsi qu'aux attentes des bénéficiaires. Il s'agira d'analyser les effets et les implications d'un tel dispositif par rapport à un groupe de sujets bénéficiant d'un accompagnement à la recherche d'emploi classique, en appliquant une approche ATI (interactions caractéristiques / traitement).

En conclusion, nous discuterons les résultats obtenus au cours de ces trois expérimentations, en analysant les retombées théoriques, les perspectives de recherche futures, ainsi que les applications pratiques pouvant en être retirées.

## PARTIE 2 - DEMARCHES EMPIRIQUES

# CHAPITRE 5 - Typologie des problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi

Il nous semble essentiel pour la formalisation d'un accompagnement différencié de mieux cerner les problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi, car une relation d'aide n'a pas les mêmes effets sur tous les bénéficiaires (Roques, 2008). La question des liens entre les problématiques vocationnelles et l'accompagnement des demandeurs d'emploi a été abondamment développée dans la littérature. Ces variables peuvent ainsi expliquer des conduites de recherche d'emploi, modérer des effets de l'accompagnement, ou bien encore permettre d'évaluer les dispositifs. Le public susceptible d'y avoir recours est hétérogène et les effets seront certainement modulés en fonction des caractéristiques de chacun des acteurs concernés.

## 5.1 - Problématique et hypothèses de recherche

En conséquence, l'objectif de la présente étude est de mettre en évidence différents profils qui permettraient de différencier des individus bénéficiaires d'un accompagnement à la recherche d'emploi. Cette catégorisation s'effectue selon des caractéristiques démographiques et psychologiques définies d'après la revue de littérature de la première partie de ces travaux de thèse. Cela pourrait permettre de mieux cerner les attentes et les besoins des bénéficiaires en fonction de leurs problématiques vocationnelles, et donc de formaliser des modalités d'accompagnement spécifiques afin de favoriser l'efficacité et la pertinence des dispositifs d'aide.

En nous inspirant notamment des travaux de Multon et al. (2007), nous envisageons que les personnes susceptibles de suivre un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi puissent être réparties en catégories ayant chacune leurs propres caractéristiques quant aux problématiques de carrières et aux variables psychologiques en jeu.

Pour mémoire, ces auteurs distinguent quatre catégories de bénéficiaires d'une relation d'aide, regroupant chacune les personnes en fonction de problématiques de carrières et psychologiques particulières.

La première est constituée d'individus ressentant un besoin d'être confortés dans leur choix professionnels par un complément d'information sur eux-mêmes et sur le monde du travail. Cependant, ces personnes semblent être à même de faire face à une transition de carrière du point de vue psychologique, tout en ayant tendance à se montrer indécises dans un contexte où une prise de décision s'impose.

La deuxième rassemble des personnes sûres de leurs choix professionnels, prêtes à se lancer dans une transition professionnelle, avec de bonnes ressources psychologiques.

Les individus de la troisième catégorie présentent une souffrance psychologique certaine, en étant relativement dépendants des autres dans leur prise de décision. Peu sûrs de leurs choix professionnels, ils ont besoin d'être accompagnés en vue de clarifier leurs projets, et leurs choix vocationnels.

Enfin, la dernière catégorie est composée d'individus ayant un haut niveau de souffrance psychologique ainsi qu'un faible niveau de décision quant à leurs choix de carrière. Ces personnes manifestent également un fort besoin d'information.

Sur le modèle des typologies analysant les problématiques de carrière chez un public de bénéficiaire d'accompagnement professionnel proposées par les travaux de Multon et al. (2007) et de Brown et Krane (2000), nous avançons que les caractéristiques psychologiques et vocationnelles des individus amenés à suivre un accompagnement de la recherche d'emploi sont hétérogènes, ce qui induit l'émergence d'ensembles distincts au sein de notre échantillon, différenciés en fonction des problématiques vocationnelles et des caractéristiques démographiques des participants.

Nous envisageons en conséquence l'émergence de quatre clusters distincts dans notre échantillon de recherche, au regard des différents travaux cités précédemment.

## 5.2 - Méthodologie

### 5.2.1 - Participants

Au total, 341 personnes ont participé à la recherche. Nous avons écarté 18 protocoles de recherche incomplets ou remplis de manière inadéquate (plusieurs réponses à la même question, niveau de français des sujets concernés rendant peu probable une bonne compréhension des différents items...). Au final, 323 protocoles de tests ont été retenus et utilisés dans le cadre de cette recherche.

L'échantillon se compose de 179 femmes (55,4%) et de 144 hommes (44,6%). Les participants sont âgés de 16 ans à 58 ans, avec une moyenne d'âge de 31,8 ans. Quatre-vingt-deux participants sous contrat à durée déterminée ou en cours de mission de travail temporaire (25,4%) déclarent être en poste au moment de notre recherche. Ces participants en poste ont

été intégrés à notre échantillon de recherche, dans la mesure où ils exercent tous leur activité professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail de courte durée (CDD, intérim), impliquant la mise en œuvre d'une recherche d'emploi à court terme au moment de notre enquête. Ces sujets étaient donc tout à fait concernés par les problématiques étudiées dans le cadre de nos travaux. Enfin, 241 participants se trouvent au chômage (74,6%).

Les durées de chômage déclarées sont variables. 110 participants (34,4%) déclarent être au chômage depuis moins d'un mois. 74 participants (22,9%) le sont depuis une période de deux à quatre mois, au moment de l'enquête. 12 participants (3,7%) sont au chômage depuis moins de 6 mois. 28 participants (8,7%), entre 6 mois et un an, et 35 participants (10,5%), depuis plus d'un an. 257 personnes (79,6%) recherchent effectivement un emploi, et 66 d'entre elles (20,4%) ne souhaitent pas a priori retrouver un poste. 261 participants (80,8%) sont inscrits auprès de Pôle Emploi et 198 (61,3%) bénéficient d'une prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi au moment de l'enquête. Plusieurs catégories socio-professionnelles sont représentées : 157 participants sont des employés (48,6%), 99 (30,7%) des ouvriers, 46 (14,2%) des cadres, 20 (6,2%) des agents de maîtrise, et 1 est cadre supérieur (0,3%).

L'ensemble des caractéristiques démographiques des participants est présenté dans le tableau 1.

**Tableau 1 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon**

		<b>Effectif : n = 323 (100%)</b>
<b>Sexe</b>	<b>Homme</b>	144 (44,6 %)
	<b>Femme</b>	177 (55,4 %)
<b>Niveau de qualification</b>	<b>Aucun</b>	19 (5,9 %)
	<b>3<sup>ème</sup></b>	48 (14,9 %)
	<b>CAP-BEP</b>	78 (24,1 %)
	<b>Bac</b>	51 (15,8 %)
	<b>Bac + 2</b>	81 (25,1 %)
	<b>Bac + 5</b>	46 (14,2 %)
	<b>Age moyen</b>	-
<b>Catégorie socio-professionnelle</b>	<b>Ouvrier</b>	99 (30,7 %)
	<b>Employé</b>	156 (48,6 %)
	<b>Agent de maîtrise</b>	20 (6,2 %)
	<b>Cadre</b>	46 (14,2 %)
	<b>Cadre supérieur</b>	1 (0,3 %)
<b>En poste</b>	-	82 (25,4 %)
<b>En recherche d'emploi</b>	-	257 (79,6 %)
<b>Inscrits au Pôle Emploi</b>	-	261 (80,8 %)
<b>Accompagnés dans le cadre d'une prestation</b>	-	198 (61,3 %)
<b>Durée de chômage</b>	<b>Nouvel Inscrit</b>	64 (19,8 %)
	<b>- 1 mois</b>	45 (34,1 %)
	<b>2 – 4 mois</b>	25 (22,9 %)
	<b>4 – 6 mois</b>	4 (3,7 %)
	<b>6 mois – 1 an</b>	5 (8,7 %)
	<b>&gt; 1 an</b>	9 (10,8 %)

### 5.2.2 - Terrains de recherche et procédures

Le recueil des données s'est effectué sur une période de 10 mois, s'étendant de mars 2010 à décembre 2010. La difficulté rencontrée pour atteindre et rassembler les sujets pour des passations collectives explique l'amplitude de cette durée de collecte.

La méthodologie de recueil de données a reposé sur la passation d'un protocole d'enquête rassemblant les échelles de mesure mentionnées ci-après. Les passations concernant les sujets demandeurs d'emploi étaient collectives, et ont eu lieu auprès de groupes d'une dizaine de personnes en moyenne. Les sujets salariés ont fait l'objet de passations individuelles proposées et effectuées en fonction de leurs disponibilités.

La durée globale de la réponse au questionnaire était en moyenne d'une trentaine de minutes.

Les données ont été recueillies auprès de plusieurs organismes. Le Pôle Emploi de Maromme, à proximité de Rouen nous a tout d'abord permis d'administrer le protocole de recherche à des groupes de demandeurs d'emploi. Ces participants, inscrits récemment et donc au chômage depuis peu, ont été rencontrés lors d'un atelier collectif. Celui-ci visait à leur présenter Pôle Emploi, ainsi que leurs droits et obligations en tant que demandeurs d'emploi. Nous proposons la passation du protocole de recherche à l'issue de cet atelier, sur la base du volontariat. Il était expliqué aux participants que le secret professionnel et l'anonymat liés à leurs réponses étaient assurés. Nous avons également insisté sur notre statut d'étudiant ainsi que sur notre indépendance vis-à-vis de Pôle Emploi. L'objet de l'expérimentation était évoqué très brièvement, afin d'éviter d'éventuels biais induits par une présentation détaillée de nos objectifs. Cependant, nous restions à disposition des personnes souhaitant se voir expliquer plus en détail nos travaux à l'issue de la passation du protocole de recherche, en accord avec les principes dictés par le code de déontologie des psychologues.

Ensuite, nous nous sommes adressés à différents prestataires de Pôle Emploi, auprès de consultants évoluant en leur sein. Ces derniers ont proposé la passation du protocole aux demandeurs d'emploi qu'ils prennent en charge dans le cadre de prestations, en suivant des consignes précises présentées en annexes. La passation du protocole de recherche s'est effectuée dans des conditions déontologiques similaires à celles précédemment citées.

Enfin, le protocole de recherche a été diffusé auprès d'un cabinet de conseil de Rouen, de l'UGECAM de Normandie, ainsi qu'auprès de l'usine Renault de Grand Couronne (76) afin d'atteindre un public de salariés. Ces sujets se trouvaient en situation de recherche d'emploi (mobilité externe envisagée), ou étaient susceptibles de mener une recherche d'emploi à plus ou moins court terme étant donné la précarité de leur situation professionnelle (CDD et travailleurs intérimaires). Les consignes étaient présentées à ces sujets de la même manière que précédemment indiqué, et la passation du protocole s'est effectuée individuellement.

Le protocole a été formalisé par un document unique, en suivant un contrebalancement en carré latin. Cette technique « *exploite k séquences de k conditions chacune, formant un arrangement carré tel que chaque condition n'apparaisse qu'une seule fois dans chaque position ordinale* » (Laurencelle, 2005, p. 49). Cela permet d'éviter les effets d'ordre indésirables.

Les participants ont été répartis en 7 groupes, chacun se voyant proposer un questionnaire différent quant à l'ordre des tests. Le tableau 2 présente le détail de la répartition des sujets au sein des différents groupes.

**Tableau 2 : Répartition des échelles de mesure dans le protocole expérimental**

Groupe 1	A-B-C-D-E-F-G
Groupe 2	B-C-D-E-F-G-A
Groupe 3	C-D-E-F-G-A-B
Groupe 4	D-E-F-G-A-B-C
Groupe 5	E-F-G-A-B-C-D
Groupe 6	F-G-A-B-C-D-E
Groupe 7	G-A-B-C-D-E-F

**Note.** A- Sentiment d'Efficacité Personnelle (CDMSE) ; B- mobilisation des ressources psychologiques (CTI-F) ; C- Dépression de Beck (BDI 13) ; D- Soutien social (SSQ6) ; E- Employabilité ; F- Echelle de Rosenberg ; G- Indécision Vocationnelle

### 5.2.3 - Instruments

L'analyse des problématiques vocationnelles implique de considérer différentes variables, qui permettront de définir et de formaliser une typologie représentative et pertinente. En conséquence, nous avons choisi de travailler avec des variables dont l'influence sur les processus en jeu lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi est abondamment commentée dans la littérature. Ces variables, selon les cas, peuvent contribuer à expliquer les conduites de recherche d'emploi, modérer les effets de l'accompagnement, ou bien viser l'évaluation des dispositifs. Ainsi, notre protocole de recherche, présenté en annexes, se compose d'instruments de mesure évaluant le sentiment d'efficacité personnelle, l'employabilité, le niveau des ressources psychologiques mobilisées pour une transition de carrière, l'indécision vocationnelle, l'estime de soi, la détresse psychologique et le soutien social.

Nous présentons ci-après les outils psychométriques utilisés pour évaluer ces dimensions. Les coefficients alpha de Cronbach relatifs aux qualités métrologiques obtenus à partir de l'échantillon de recherche et se rapportant aux différents outils ainsi qu'à leurs dimensions sont détaillés dans le tableau 5.

#### 5.2.3.1 - *Sentiment d'efficacité vocationnelle*

Issue de la théorie socio-cognitive de Bandura (2003), la notion de sentiment d'efficacité personnelle renvoie « *aux jugements que les personnes font à propos de leur capacité à organiser et réaliser des ensembles d'actions requises pour atteindre des types de performances attendus* » (François & Botteman, 2002, p. 521). La littérature met en évidence les liens entre un sentiment d'efficacité personnelle élevé et la sortie rapide d'une situation de chômage (Eden & Aviram, 1993 ; Saks, 2006 ; Vinokur, Van Ryn, Gramlich, & Price, 1991). De même, cette dimension est prédictive de l'intensité des démarches entreprises par les demandeurs d'emploi pour retrouver un travail (Wanberg, Kanfer, & Banas, 2000).

La version française de l'échelle « *Career decision self efficacy scale* » (Betz, Klein, & Taylor, 1996) a été utilisée pour mesurer le sentiment d'efficacité vocationnelle. Cette échelle évalue le degré de croyance du sujet en ses capacités à accomplir avec succès une tâche ayant trait à une problématique de carrière. Pour des raisons liées à la durée de passation

du protocole, c'est la version abrégée de l'échelle qui a été choisie. Elle comporte 25 des 50 items de l'échelle originale.

Les items se répartissent au sein des 5 facteurs correspondant à des tâches vocationnelles suivant :

- l'auto-évaluation, correspondant aux items 5, 9, 14, 18 et 22 (exemple d'item : « *je me sens capable d'évaluer avec précision mes capacités* »),
- l'acquisition des informations de carrière, se rapportant aux items 1, 10, 15, 19 et 23. (exemple d'item : « *je me sens capable d'analyser les évolutions d'un métier pour les dix années à venir* »),
- la sélection des objectifs, par le biais des items 2, 6, 11, 16 et 20 (exemple d'item : « *je me sens capable de choisir une profession parmi plusieurs qui m'attirent* »),
- la planification de carrière, avec les items 3, 7, 12, 21 et 24 (exemple d'item : « *je me sens capable de réussir un entretien de recrutement* »),
- la résolution de problèmes, grâce aux items 4, 8, 13, 17 et 25 (exemple d'item : « *je me sens capable d'identifier de bonnes idées de réorientation de ma carrière ou de mes études si je n'arrive pas à réaliser mon premier choix* »).

Il était demandé aux participants d'indiquer leur niveau de confiance pour chacune des tâches vocationnelles sur une échelle de Likert en 10 points, allant de 0 = pas du tout confiant à 9 = totalement confiant. En conséquence, plus les scores obtenus sont élevés, plus le participant se sent en confiance vis-à-vis de la tâche décrite par chaque item.

Les qualités métrologiques de cette échelle sont satisfaisantes, et ont été évaluées à partir des données issues du présent échantillon (alpha de Cronbach de .95). L'ensemble des alphas de Cronbach relatifs aux sous-dimensions de cette échelle est présenté dans le tableau 5.

#### 5.2.3.2 – Employabilité

Rappelons que l'employabilité se rapporte à « l'aptitude à être en emploi, à y rester et à rebondir lors d'une situation de perte d'emploi » (Guénoles, Bernaud, & Guilbert, 2012, p. 202).

Dans le cadre de nos travaux, nous nous sommes basés sur la conception de l'employabilité décrite par Van der Heijde et Van der Heijden (2006). Cette notion se compose ainsi de 5 dimensions. Le « sens de la corporation » se rapporte à la participation et

à l'implication de la personne dans la vie de l'entreprise, dans des groupes de travail. L'« équilibre » a trait aux compromis que l'individu doit faire entre ses intérêts professionnels propres et les intérêts de l'organisation dans laquelle il évolue. Les salariés doivent pouvoir faire preuve de « flexibilité personnelle », en étant capables de s'adapter rapidement à des changements d'ordre professionnel. Pour Van der Heijde et Van der Heijden (2006), la personne doit considérer le changement comme une opportunité et en retenir les aspects positifs, en termes d'épanouissement et d'efficacité au travail. Les individus sont plus ou moins à même d'être proactifs vis-à-vis de leur carrière et d'en anticiper les évolutions. Cette aptitude correspond à la dimension « anticipation et optimisation ». Enfin, « l'expertise », fait référence aux compétences professionnelles des individus, à leur niveau de savoir-faire.

Pour les besoins de cette recherche, nous avons adapté en français l'échelle conçue par Van Der Heijde et Van Der Heijden (2006), composée de 47 items.

Nous avons traduit chacun des items du questionnaire original, à l'exception des items 9, 10, 12, 15 du facteur « Expertise professionnelle » ; des items 5, 7, 8 du facteur « Anticipation et optimisation » ; de l'item 5 du facteur « Equilibre » ; et de l'item 5 du facteur « Sens de l'entreprise », pour des raisons inhérentes à la qualité de la traduction et au rendu incohérent en langue française. La version originale du questionnaire est présentée en annexes.

La validité de notre questionnaire a été évaluée par le biais d'une analyse factorielle, avec une méthode d'extraction en analyse en composantes principales, et une rotation Varimax avec normalisation de Kaiser. Cette méthode d'analyse permet de « *minimiser le nombre de variables ayant de fortes corrélations sur chaque facteur* » (Carricano & Poujol, 2008, p. 58). L'interprétation des résultats s'en trouve simplifiée.

Au préalable, l'indice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) a permis de ne pas tenir compte des variables ne formant pas un ensemble cohérent. Lorsque cette valeur est comprise entre .3 et .7, les solutions factorielles sont considérées comme acceptables (Carricano & Poujol, 2008). Les items 5 et 28 ont été éliminés suite à cette analyse, avec des valeurs KMO respectivement de .064 et de .245. Les données relatives aux autres variables sont présentées dans le tableau 3 ci-dessous.

L'analyse factorielle, présentée dans ce même tableau, met en exergue une structure factorielle proche de celle du questionnaire original, avec 5 facteurs expliquant 48,87 % de la

variance totale. Les items dont le poids factoriel est au moins égal à .30 ont été envisagés dans le cadre de cette analyse.

Le facteur « sens de la corporation » est représenté par les items 1, 2, 3, 4, 6 ; le facteur « équilibre » par les items 7, 8, 9, 10, 12 ; le facteur « flexibilité » par les items 15, 16, 17, 18, 19, 21 ; le facteur « Anticipation » par les items 22, 23, 24, 25, 26, 27 ; le facteur « Expertise » par les items 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38.

La consistance interne de cette échelle est satisfaisante, avec un alpha de Cronbach évalué à partir de cet échantillon de .91 et pour chacun des facteurs supérieur à .60.

Suite à ces analyses, la structure en 5 facteurs observée sur notre échantillon de recherche a été jugée conforme à celle du questionnaire original. Le questionnaire utilisé dans le cadre de nos travaux est présenté en annexes.

Le tableau 3 présente la variance totale expliquée à partir des facteurs issus de l'analyse factorielle, ainsi que les pourcentages cumulés de la variance.

Le tableau 4 ci-dessous détaille la matrice des composants après rotation Varimax du questionnaire, ainsi que l'indice KMO relatif à la qualité de la représentation des variables.

Le tableau 5 détaille les alphas de Cronbach relatifs aux dimensions de cette échelle.

**Tableau 3 : Variance totale expliquée à partir des facteurs retenus par l'analyse factorielle**

	COMPOSANTES				
	1	2	3	4	5
% cumulés de la variance	14,38 %	24,25 %	33,64 %	41,92 %	48,87 %
% de la variance totale après rotation	14,38 %	9,86 %	9,39 %	8,28 %	6,95 %

**Tableau 4 : Résultats de l'analyse factorielle en composante principale relatives à l'échelle d'employabilité. Note. En gras les variables dont la saturation est supérieure à .30.**

		COMPOSANTES					
FACTEURS	ITEMS	1	2	3	4	5	Qualité de la représentation (KMO)
<b>Sens de la corporation</b>	<b>1</b>	.014	.016	.201	.175	<b>.646</b>	.488
	<b>2</b>	.226	.312	-.134	-.263	<b>.505</b>	.491
	<b>3</b>	.159	.225	.275	.064	<b>.593</b>	.507
	<b>4</b>	.324	.072	.229	.154	<b>.535</b>	.472
	<b>6</b>	.374	.090	-.013	.197	<b>.455</b>	.394
<b>Equilibre</b>	<b>7</b>	.035	.136	-.021	<b>.620</b>	.044	.406
	<b>8</b>	.270	-.024	.042	<b>.641</b>	.080	.492
	<b>9</b>	.287	.049	.064	<b>.669</b>	.268	.608
	<b>10</b>	.124	.224	.046	<b>.510</b>	.179	.360
	<b>11</b>	.224	.369	.169	.359	.072	.349
	<b>12</b>	.108	.205	.036	<b>.614</b>	-.127	.448
<b>Flexibilité</b>	<b>13</b>	.413	.125	.106	.156	.320	.490
	<b>14</b>	.310	.418	.037	.063	.268	.348
	<b>15</b>	.136	<b>.453</b>	.301	.309	.139	.429
	<b>16</b>	-.032	<b>.587</b>	.346	.138	-.026	.486
	<b>17</b>	.239	<b>.656</b>	.113	.202	.076	.547
	<b>18</b>	.307	<b>.699</b>	.129	.111	.147	.633
	<b>19</b>	.335	<b>.697</b>	.146	.083	.130	.642
<b>20</b>	.406	.285	.148	.157	.231	.346	
<b>Anticipation</b>	<b>21</b>	.173	<b>.479</b>	.284	.382	.044	.488
	<b>22</b>	.029	.154	<b>.503</b>	.255	.283	.422
	<b>23</b>	.258	.112	<b>.469</b>	.021	.355	.426
	<b>24</b>	.186	.328	<b>.598</b>	-.030	.227	.553
	<b>25</b>	.137	.166	<b>.689</b>	-.056	.116	.538
	<b>26</b>	.421	.102	<b>.606</b>	.133	.252	.636
	<b>27</b>	.159	.111	<b>.553</b>	.019	-.006	.344
<b>Expertise</b>	<b>29</b>	<b>.650</b>	.181	.108	.240	.121	.539
	<b>30</b>	<b>.632</b>	.173	.172	.207	.159	.527
	<b>31</b>	<b>.342</b>	.052	.454	.251	-.298	.478
	<b>32</b>	<b>.636</b>	.094	.424	.092	.058	.605
	<b>33</b>	<b>.506</b>	.268	.325	-.026	.017	.435
	<b>34</b>	<b>.592</b>	.190	.259	.135	.188	.507
	<b>35</b>	<b>.562</b>	.091	.386	.050	.092	.484
	<b>36</b>	<b>.661</b>	.258	-.003	.078	.104	.520
	<b>37</b>	<b>.648</b>	.162	.217	.200	.144	.554
	<b>38</b>	<b>.659</b>	.202	.079	.328	.129	.605

### 5.2.3.3 - Mobilisation des ressources pour la gestion des transitions de carrière

Selon Fernandez et al. (2008), la capacité de l'individu à gérer de front un grand nombre de problématiques est la clé du succès d'une transition de carrière. Cela nécessite de bonnes ressources psychologiques. Ces dernières se rapportent aux caractéristiques individuelles mobilisées pour faire face à une situation inattendue (Pearlin & Schooler, 1978). Dans notre contexte, un individu doit faire face à une transition professionnelle impliquant une réflexion quant à ses choix de carrière. Le succès d'un accompagnement lors d'une recherche d'emploi serait lié à la capacité de l'individu à mobiliser et à orienter ses ressources psychologiques vers ses objectifs professionnels.

Heppner, Multon, et Johnson (1994) ont proposé une échelle permettant d'évaluer les ressources psychologiques et les freins d'individus en transition de carrière. Elle se compose de cinq facteurs : la motivation pour aller de l'avant dans le cadre d'une transition de carrière, le niveau de confiance de la personne pour réussir un changement d'orientation professionnelle, le contrôle que l'individu exerce sur le processus de transition de carrière, le niveau de soutien social perçu, et le niveau d'indépendance. La version française de cet outil est le CTI-F (Fernandez, Fouquereau, & Heppner, 2008). Si la version anglo-saxonne du test compte 40 items pour une structure en cinq facteurs, le CTI-F comporte dix-neuf items et sa structure, trois facteurs :

- La « motivation pour aller de l'avant dans le cadre d'une transition de carrière » se rapporte à l'implication de l'individu dans ses projets et dans un accompagnement professionnel. Ce facteur correspond aux items : 4, 6, 7, 9, 12, 13, 15, 17.
- La « confiance » correspond aux croyances de la personne quant à ses chances de succès dans le cadre de ses démarches d'orientation professionnelle. Ce facteur correspond aux items : 1, 2, 5, 11, 16, 18, 19.
- Le niveau d' « indépendance et d'autonomie » évalue l'autonomie de l'individu vis-à-vis de son entourage relationnel, à propos de décisions ayant trait à une transition professionnelle. Ce facteur correspond aux items : 3, 8, 10, 14

Les qualités métrologiques du CTI-F, évaluées à partir du présent échantillon, sont satisfaisantes (alpha de Cronbach de .84), et présentées dans le tableau 5.

#### 5.2.3.4 - Indécision vocationnelle

L'indécision vocationnelle se rapporte à « *l'incapacité d'un sujet à exprimer son choix, pour une activité différenciée en matière de formation et d'emploi, quand on lui demande de le faire* » (Crites, 1969, cité par Forner, 1996, p. 94). Souvent associée à une difficulté d'orientation professionnelle, l'indécision vocationnelle évolue lors du suivi d'un dispositif d'accompagnement professionnel, dans la mesure où ce dernier a pour objectif d'aider le bénéficiaire à se positionner face à un choix de carrière (Faurie, 2012 ; Massoudi et al., 2008). En conséquence, son évaluation dans le cadre de nos travaux se justifie pleinement.

L'échelle utilisée, développée par Bernaud (2005), vise à analyser les difficultés rencontrées lors d'un choix de carrière. Le questionnaire, basé sur une construction factorielle, se compose de 38 items, et comprend 6 facteurs répartis comme suit :

- La « connaissance de soi » correspond aux difficultés rencontrées par l'individu pour évaluer ses possibilités, définir ses priorités ou bien encore pour se situer par rapport à son parcours professionnel. Ce facteur comporte 11 items (2, 5, 8, 12, 13, 20, 24, 26, 31, 37, 38). Exemple d'item : « *Ce n'est pas évident de déterminer les priorités que je me donne par rapport au choix de carrière* ».
- « L'indécision généralisée » se rapporte aux difficultés pratiques ou méthodologiques rencontrées par l'individu pour prendre des décisions relatives à la carrière. Ce facteur se compose de 6 items (1, 4, 19, 22, 32, 34). Exemple d'item : « *J'ai tendance à éviter les situations où des décisions doivent être prises* ».
- Le « manque d'information » évalue les difficultés rencontrées pour chercher de l'information concernant l'environnement de travail, les formations disponibles ou bien encore le marché de l'emploi. 6 items composent ce facteur (14, 21, 23, 25, 30, 33). Exemple d'item : « *Avant de choisir ma future évolution professionnelle, je ressens le besoin de parler à des professionnels qui exercent les métiers qui m'intéressent* »
- La « présence d'un conflit externe » a trait aux oppositions de l'entourage proche quant aux projets formulés par l'individu. Ce facteur se compose de 4 item (3, 7, 16 et 36). Exemple d'item : « *Je me suis accroché(e) avec une personne qui ne partageait pas mes souhaits d'évolution professionnelle* ».
- « L'incohérence dans le projet professionnel » correspond à la présence de contradictions dans la formalisation du projet de l'individu. Ce facteur rassemble 7

items (6, 10, 11, 15, 18, 27, 28). Exemple d'item : « *Mon niveau de capacité est beaucoup plus élevé que les choix professionnels que j'envisage* ».

- « L'inquiétude vis-à-vis de l'avenir professionnel » se rapporte à l'anxiété et au stress induit par une transition professionnelle ou une problématique de changement. 4 items composent ce facteur (9, 17, 29, 35). Exemple d'item : « *Le fait de devoir choisir des perspectives professionnelles me crée des soucis* ».

Il était demandé aux participants de préciser leur degré d'accord pour chacune des propositions en entourant la réponse qui correspondait le mieux à leur ressenti. L'évaluation se fait à l'aide d'une échelle de Likert en 5 point (1 : pas du tout d'accord ; 5 : tout à fait d'accord).

Les alphas de Cronbach de l'échelle d'indécision vocationnelle ont été évalués à partir du présent échantillon, et sont présentés dans le tableau 5.

#### 5.2.3.5 - *Estime de soi*

Pour Rosenberg (1985, cité par Vallières & Vallerand, 1990, p. 306), l'estime de soi se rapporte à « un indicateur d'acceptation, de tolérance et de satisfaction personnelle à l'égard de soi, tout en excluant les sentiments de supériorité et de perfection ». La littérature portant sur les liens entre l'estime de soi et la sortie du chômage est importante. Selon Roques (1995), les individus ayant une meilleure estime d'eux-mêmes trouvent plus rapidement un emploi.

Nous avons utilisé l'échelle de Rosenberg, traduite en français par Vallières et Vallerand (1990), pour évaluer le niveau d'estime de soi. Cet outil est composé de 10 items. 5 sont formulés positivement (exemple d'item : « Je pense que je suis une personne de valeur, au moins égale à n'importe qui d'autre ») et 5 le sont négativement. (exemple d'item : J'aimerais avoir plus de respect pour moi-même »).

Les réponses sont cotées sur une échelle de Likert en 4 points, allant de 1 (pas du tout d'accord), à 4 (tout à fait d'accord). L'alpha de Cronbach relatif à l'échelle et évalué à partir du présent échantillon est de .84.

### 5.2.3.6 - Détresse psychologique

La détresse psychologique se manifeste par la présence de symptômes dépressifs ou anxieux, souvent transitoires et apparaissant généralement dans un contexte d'événements stressants. La littérature portant sur les effets de la perte d'un emploi sur la santé mentale est abondante. Nous pouvons rappeler ici les méta-analyses de McKee-Ryan et al. (2005) et de Paul et Moser (2009), qui mettent en évidence l'impact négatif d'une situation de chômage sur différentes variables telles que le stress ou des symptômes dépressifs. Roques (2008) associe également une situation de chômage à une diminution du bien-être psychologique. Les demandeurs d'emploi tendent à se montrer moins confiants qu'une population salariée (Wanberg, Watt, & Rumsey, 1996), avec un niveau de détresse psychologique plus élevé.

Le niveau de détresse psychologique a été évalué dans le cadre de nos travaux par l'échelle BDI 13, version courte l'inventaire de dépression de Beck (Beck, Ward, Mendelson, Mock, & Erbaugh, 1961). Elle vise à évaluer le niveau de l'humeur dépressive actuelle, sans avoir vocation à établir un diagnostic de l'état psychique de la personne.

L'échelle se compose de 13 items. Pour chacune des réponses, il est possible de choisir entre quatre propositions, cotées de 0 à 3. Les items sont présentés de la manière suivante :

*0 : Mon appétit est toujours aussi bon*

*1 : Mon appétit n'est pas aussi bon que d'habitude*

*2 : Mon appétit est beaucoup moins bon maintenant*

*3 : Je n'ai plus du tout d'appétit*

Les scores obtenus peuvent s'interpréter de la manière suivante : 0-4 : pas de dépression ; 4-7 : dépression légère ; 8-15 : dépression modérée ; 16 et plus : dépression sévère. On considère une dépression légère à partir d'un score de 7, et d'une dépression sévère à partir d'un score de 16. La passation de cette échelle dure en moyenne une dizaine de minutes.

Les qualités métrologiques de cette échelle, évaluées à partir du présent échantillon, sont satisfaisantes (alpha de Cronbach de .85).

### 5.2.3.7 - Soutien social

Les diverses définitions de la notion de soutien social précisent toutes son caractère multidimensionnel, en proposant souvent différentes terminologies pour une même dimension. Sarason et al. (1983, p. 127) envisagent le soutien social comme « *l'existence ou à la disponibilité de personnes sur lesquelles on peut compter ; des personnes qui nous laissent savoir qu'ils nous aiment, nous apprécient et se soucient de nous* ». La perception d'un nombre suffisant de personnes vers lesquelles il est possible de se tourner, le degré de satisfaction ainsi que les caractéristiques du soutien reçu constituent les fondements du soutien social.

Le niveau de soutien social est évalué dans le cadre de nos travaux par l'échelle SSQ6, (Sarason et al., 1983), adaptée en français par Bruchon-Schweitzer et al. (2005).

Cette échelle est composée de 6 items. L'administration du SSQ6 se réalise en deux étapes. L'échelle SSQ6 retient 2 facteurs du soutien social perçu : la disponibilité et la satisfaction.

Les participants doivent indiquer dans un premier temps le nom ou les initiales des personnes qui leur apportent un soutien (exemple d'item : « Indiquez ci-dessous les initiales des personnes disponibles sur lesquelles vous pouvez compter quand vous avez besoin d'aide »), avant d'indiquer leur degré de satisfaction au regard du soutien reçu. Il est ainsi possible de calculer un score total de disponibilité « N » en additionnant le nombre de personnes référencées par les participants pour chaque type d'aide. Un score de satisfaction par rapport au soutien fourni par le réseau est calculé en additionnant la note obtenue qui varie de 1 à 5. Le score « S » est donc compris entre 16 et 85.

Enfin, la consistance interne de cette échelle est très satisfaisante, avec un alpha de Cronbach évalué à partir du présent échantillon de .90.

**Tableau 5 : Alphas de Cronbach des échelles utilisées (obtenus à partir de l'échantillon).**

Echelles	Coefficients Alpha
<b>Sentiment d'efficacité vocationnelle Total</b>	<b>.95</b>
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Auto-évaluation »	.82
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Information »	.72
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Sélection des objectifs »	.81
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Planification »	.83
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Résolution de problèmes »	.84
<b>Employabilité Total</b>	<b>.91</b>
Employabilité « Sens de la corporation »	.62
Employabilité « Equilibre »	.66
Employabilité « Flexibilité »	.82
Employabilité « Anticipation »	.76
Employabilité « Expertise »	.87
<b>Ressources pour la gestion des transitions de carrière Total</b>	<b>.84</b>
<b>Gestion des transitions de carrière « Motivation »</b>	<b>.84</b>
Gestion des transitions de carrière « Niveau de confiance »	.78
Gestion des transitions de carrière « Indépendance »	.57
<b>Indécision Total</b>	<b>.93</b>
Indécision « Connaissance de soi »	.88
Indécision « Indécision généralisée »	.85
Indécision « Besoin d'information »	.74
Indécision « Désaccord »	.70
Indécision « Contradiction »	.67
Indécision « Inquiétude »	.83
<b>Estime de soi (ROSENBERG)</b>	<b>.84</b>
<b>Détresse psychologique (BDI 13)</b>	<b>.85</b>
<b>Soutien social (SSQ6)</b>	<b>.90</b>

## 5.3 – Résultats

L'analyse des résultats a été menée à partir du logiciel SPSS (version 18.0), sous Mac OS X. Nous allons tout d'abord présenter une analyse descriptive des résultats obtenus, avant d'étudier les clusters issus de l'échantillon de recherche, en détaillant leur composition.

### 5.3.1 - Analyse descriptive

L'analyse descriptive des données a été effectuée à partir du tableau 6, ci-dessous.

#### 5.3.1.1 - *Le sentiment d'efficacité personnelle*

Pour mémoire, le niveau de sentiment d'efficacité personnelle est évalué par l'échelle CDMSE. Constitué de 5 facteurs (*évaluation de ses capacités, recherche des informations liées au domaine professionnel, sélection des buts pour réaliser une tâche vocationnelle, planification de ses actions, résolution de problèmes*), représentés chacun par 5 items, cet outil tend à ce que les participants précisent leur niveau de confiance pour chacune des tâches vocationnelles proposées, sur une échelle de Likert en 10 points, allant de 0 = pas du tout confiant à 9 = totalement confiant. Le score total pour chaque facteur est de 45, et le score maximum possible est de 225.

L'analyse des scores obtenus à cette échelle par les participants de notre échantillon montrent qu'ils ont globalement un niveau de sentiment d'efficacité personnelle se situant dans la moyenne haute ( $m = 162,43$  ;  $ET = 38,49$ ). On notera que l'écart type montre une large dispersion des scores autour de cette moyenne de 162,43, laissant entendre une représentation différenciée des participants quant à cette variable.

Ensuite, les scores moyens obtenus pour chacun des facteurs confirment ces tendances, attestant de résultats relativement élevés. Ceux-ci sont compris entre 30,97 et 33,93 en ce qui concerne les scores globaux, avec des écarts types s'étalant de 7,43 à 9,13. Les réponses fournies par les participants aux items sont en moyenne comprises entre 6,19 et 6,78.

### 5.3.1.2 – L'employabilité

L'échelle utilisée pour évaluer l'employabilité comporte 38 items, répartis en 5 facteurs (Sens de la corporation, équilibre, flexibilité personnelle, anticipation et optimisation, expertise). Les participants sont invités à répondre par le biais d'une échelle de Likert en 5 points (de 1 à 5). Le score maximum possible est de 180.

L'analyse descriptive des moyennes obtenues montre que les participants présentent un niveau d'employabilité relativement élevé. En effet, le score moyen global est de  $m = 150,46$ , avec un écart type de 20,51. De même, la répartition des scores entre les 5 facteurs est homogène, avec des scores moyens aux items compris entre 3,66 et 4,08, avec des écarts types inférieurs à un point.

### 5.3.1.3 - Les ressources psychologiques

Cette dimension est évaluée à l'aide du CTI-F, échelle composée de 19 items, répartis en 3 facteurs (*motivation à aller de l'avant dans le cadre d'une transition de carrière, confiance, indépendance et autonomie*). Les participants doivent répondre aux énoncés proposés avec une échelle de Likert en 6 points (1 = tout à fait d'accord ; 6 = tout à fait en désaccord). Des scores faibles indiquent donc une mobilisation forte des ressources psychologiques des participants pour faire face à une transition professionnelle.

L'analyse descriptive des moyennes des scores se rapportant à cette variable montre que les participants sont globalement moyennement disposés à se mobiliser dans le cadre de leurs démarches de recherche d'emploi. En effet, le score moyen des différents items est de  $m = 4,20$ , ce qui revient à être plutôt en désaccord avec les différentes propositions de l'échelle. L'écart type est par ailleurs assez faible (ET = .69). Cette tendance est cependant moins marquée en ce qui concerne le facteur « Indépendance », ce qui laisse penser qu'en moyenne, les participants apprécient une gestion plutôt autonome de leur transition professionnelle, en relativisant l'avis de proches.

#### 5.3.1.4 - L'indécision vocationnelle

Cette dimension a été évaluée à partir d'une échelle comportant 38 items, répartis en 6 facteurs (*connaissance de soi, indécision généralisée, manque d'information, présence d'un conflit externe, incohérence dans le projet professionnel, inquiétude vis-à-vis de l'avenir*).

La cotation se fait avec une échelle de Likert en 5 points (1 = pas du tout d'accord ; 5 = tout-à-fait d'accord). Plus les scores des participants sont faibles, moins ils auront tendance à faire preuve d'indécision vocationnelle dans le cadre de la gestion d'une problématique d'orientation professionnelle.

D'un point de vue descriptif, les participants obtiennent en moyenne des scores relativement faibles à cette échelle. En effet, le score moyen fourni aux différents items est de  $m = 2.46$ , avec un écart type de  $.66$ . Cela donne à penser que les participants sont en moyenne plutôt décidés quant à leur avenir professionnel. En revanche, le score moyen se rapportant au facteur « manque d'information » est plus élevé que ceux des autres facteurs ( $m = 3.29$ ). Il semblerait que les participants tendent en général à rechercher de l'information quant à leur orientation future ou leur environnement (marché de l'emploi, entreprises, etc.).

#### 5.3.1.5 - L'estime de soi

Cette dimension a été évaluée avec l'échelle de Rosenberg, composée de 10 items. Les réponses sont apportées grâce à une échelle de Likert en 5 points (1 = tout à fait en désaccord ; 5 = tout à fait d'accord). Un score élevé montre un haut niveau d'estime de soi.

L'analyse descriptive montre que les participants obtiennent des scores dans la moyenne haute, induisant un niveau d'estime de soi relativement élevé. En effet, le score moyen par item est de  $m = 3.27$ , avec un écart type de  $.51$ .

#### 5.3.1.6 - Détresse psychologique

L'échelle BDI-13 de Beck a été utilisée pour mesurer le niveau de détresse psychologique des participants. Cet outil se compose de 13 items, cotés de 0 à 3. Le score moyen des items est de  $m = 3.76$ , ce qui se rapporte à une absence de dépression. Cependant, l'écart type observé est relativement important ( $ET = 4,75$ ). Cela laisse supposer qu'une partie non négligeable de l'échantillon est concernée par une problématique de dépression légère.

### *5.3.1.7 - Soutien social*

Cette dimension a été évaluée avec l'échelle SSQ6 (Sarason et al., 1983), composée de 6 items. L'analyse descriptive montre que les participants peuvent espérer compter sur le soutien de 4.43 personnes en moyenne. Le niveau de satisfaction concernant l'aide apportée est en moyenne plutôt élevé ( $m = 30,26$ ).

**Tableau 6 : Statistiques descriptives**

	Moyennes des items	Ecart-Type	Moyennes globales des scores	Ecart-Type
<b>CDMSE « Auto-évaluation »</b>	6,78	1,48	33,93	7,43
<b>CDMSE « Informations »</b>	6,51	1,68	32,55	8,41
<b>CDMSE « Sélection des objectifs »</b>	6,62	1,58	33,10	7,94
<b>CDMSE « Planification »</b>	6,37	1,75	31,85	8,76
<b>CDMSE « Résolution de problèmes »</b>	6,19	1,82	30,97	9,13
<b>CDMSE TOTAL</b>	6,49	1,53	162,43	38,49
<b>EMP « Sens de la corporation »</b>	4,01	.84	19,43	3,52
<b>EMP « Equilibre »</b>	3,66	.68	29,34	5,48
<b>EMP « Flexibilité personnelle »</b>	4,05	.63	32,44	5,09
<b>EMP « Anticipation »</b>	3,93	.73	19,68	3,66
<b>EMP « Expertise »</b>	4,08	.61	44,90	6,77
<b>EMP TOTAL</b>	3,95	.53	150,46	20,51
<b>CTI « Motivation »</b>	4,26	.94	34,08	7,52
<b>CTI « niveau de confiance »</b>	4,67	.85	32,71	5,96
<b>CTI «Indépendance»</b>	3,26	1,01	13,07	4,05
<b>CTI TOTAL</b>	4,20	.69	79,88	13,19
<b>Indécision « Connaissance de soi»</b>	2,25	.79	24,71	8,68
<b>Indécision « Indécision généralisée»</b>	2,19	.92	13,14	5,55
<b>Indécision « Besoin d'information »</b>	3,29	.84	19,76	5,06
<b>Indécision « Désaccord »</b>	2,04	.89	8,18	3,58
<b>Indécision «Contradiction»</b>	2,52	.72	17,68	5,06
<b>Indécision « Inquiétude »</b>	2,49	1,07	9,99	4,29
<b>INDECISION TOTAL</b>	2,46	.66	93,56	25,12
<b>Echelle de Rosenberg</b>	3,27	.51	32,70	5,10
<b>Echelle de Beck</b>	3,76	4,75	3,76	4,75
<b>Soutien Social</b>	4,43	2,84	4,43	2,84
<b>Satisfaction Soutien Social</b>	30,26	5,03	30,26	5,03

Note. Scores obtenus par les participants de l'échantillon aux différentes échelles

## 5.3.2 - Analyse en clusters

### 5.3.2.1 - Généralités

L'analyse en clusters vise à détecter des groupes d'objets présentant des caractéristiques complémentaires. Plus précisément, cette méthode de classification vise à « identifier des classes à l'intérieur d'un ensemble d'entités mélangées que l'on croit appartenir à des populations différentes » (Vachon, Beaulieu-Prévost, Ouellete, & Achille, 2005, p. 25). Un cluster se définit en effet comme un ensemble de variables en forte corrélation et qui doivent être traitées de manière groupée. Il faut trouver à l'intérieur de chaque groupe l'homogénéité interne et l'hétérogénéité externe les plus élevées parmi les différents groupes. Selon Borgen & Barnett (1987, p. 460), « l'analyse en cluster est une technique de classification visant à former des groupes homogènes à partir d'un ensemble de données complexes. Il s'agit de constituer des classifications, des taxonomies, des typologies qui représentent différents schémas de données ».

La méthode de Ward (1963) a été utilisée lors de l'analyse. Selon Borgen et Barnett (1987, p. 464), « les études comparatives suggèrent à présent que la méthode de Ward est l'une des plus efficace pour retrouver les structures sous-jacentes. Lorsqu'il est appliqué à une matrice de distance euclidienne ( $d_2$ ), l'algorithme de Ward est conçu pour minimiser les variations au sein des clusters à chacune de ses étapes ». Carricano et Poujol (2008, p. 86) précisent que la méthode de Ward consiste à « calculer les moyennes pour toutes les variables de chaque groupe, puis, pour chaque individu, le carré de la distance euclidienne au centre de la classe ». Vachon et al. (2005, p. 26) expliquent également que cette méthode « définit une classe comme étant un groupe d'entités dans lequel la variance entre les membres est relativement petite ».

Une analyse retenant deux, trois, quatre et cinq clusters a été effectuée. Celle considérant trois clusters a été retenue, les groupes ainsi constitués étant correctement équilibrés. En effet, seule l'analyse avec trois clusters permettait de mettre en évidence les groupes rassemblant plus de 15% des participants chacun. Par ailleurs, les clusters ainsi définis étaient les mieux différenciés, au regard de leurs composants.

La répartition des effectifs au sein des trois clusters est présentée dans le tableau 7.

**Tableau 7 : Répartition des clusters**

<b>Clusters</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
1	139	43%
2	68	21,1%
3	116	35,9%
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

#### 5.3.2.2 - Composition des clusters

La composition des clusters a été analysée à partir des tableaux 8 (caractéristiques socio-démographiques des participants) et 9 (paramètres statistiques relatifs aux variables psychologiques et vocationnelles). En ce qui concerne le tableau 9, les variables dont le score était supérieur à + 0,5 ET ou inférieur à -0,5 ET par rapport à la moyenne étaient considérées comme « élevées » ou « faibles », alors qu'un écart de + ou - 1 ET par rapport à la moyenne était considéré comme « très élevé » ou « très faible ».

Des comparaisons de moyennes ont été effectuées, afin de mieux comprendre la composition des clusters mis en exergue lors de l'analyse avec la méthode de Ward. Une ANOVA a donc été appliquée afin de mettre en évidence les différences entre les ensembles retenus. Le test de Tukey a été utilisé pour les comparaisons post-hoc, afin de déterminer les variables contribuant à différencier les trois clusters. Le tableau 10 présente ces résultats.

Les résultats obtenus montrent que les 3 clusters sont bien différenciés. Cependant, l'analyse met en évidence des dimensions communes aux différents clusters, et plus particulièrement entre les clusters 1 et 2, ainsi qu'entre les clusters 1 et 3.

Ainsi, on relève des scores semblables au facteur de l'échelle d'indécision « *avoir besoin de rechercher de l'information* » ( $p < .05$ ). Les clusters 1 et 3 se rapprochent sur le facteur « *indépendance / autonomie* » de l'échelle CTI ( $p < .05$ ), ainsi que sur les dimensions de l'échelle d'employabilité « *sens de la corporation* » et « *expertise* ». Les sujets de ces deux clusters présentent également des similitudes concernant leur participation et à leur implication dans la vie de l'entreprise, dans des groupes de travail ( $p < .05$ ). Enfin, la mesure

du soutien social d'un point de vue quantitatif ne permet pas de différencier les 3 clusters ( $p < .05$ ), hormis les clusters 2 et 3.

Le test du khi-deux de Pearson a permis de mettre en évidence les différences entre les clusters par rapport aux variables socio-démographiques. Pour rappel, les caractéristiques envisagées étaient le sexe, l'âge, le niveau de qualification, la catégorie socio-professionnelle, le fait d'être ou non en poste, de se trouver en situation de recherche d'emploi, inscrit auprès de Pôle Emploi et de s'être vu proposer une prestation d'accompagnement.

L'analyse des résultats montre que le niveau de formation, l'âge ainsi que la catégorie socio-professionnelle contribuent à différencier les 3 clusters. Ainsi, le cluster 1 rassemble plus de participants d'un niveau de formation allant de Bac à Bac + 2, ayant plus souvent un statut d'agents de maîtrise ou d'employés. Le cluster 2 regroupe en moyenne des participants plus âgés (36,92 ans), majoritairement ouvriers ou employés, ayant un niveau de formation plus faible que les sujets des clusters 1 et 3. Enfin, le cluster 3 comprend davantage de participants cadres (khi-deux = 25,40,  $p < .05$ ), plus jeunes que les participants des clusters 1 et 2 (29,33 ans, khi-deux = 126,84,  $p < .05$ ) et ayant un niveau de formation supérieur à Bac + 2 (khi-deux = 56,77,  $p < .05$ ).

Les résultats issus de cette analyse sont présentés dans le tableau 8.

**Tableau 8 : Analyse des clusters: caractéristiques socio-démographiques**

		Cluster 1 (n = 139)	Cluster 2 (n = 68)	Cluster 3 (n = 116)	Total (n = 323)
<b>sexe</b>	<b>Homme</b>	58 (41,7 %)	29 (42,6 %)	57 (49,1 %)	144 (44,6 %)
	<b>Femme</b>	81 (58,3%)	39 (57,4 %)	59 (50,9 %)	177 (55,4 %)
<b>Niveau de qualification</b>	<b>Aucun</b>	3 (2,2 %)**	13 (19,1 %)**	3 (2,6 %)**	19 (5,9 %)
	<b>3<sup>ème</sup></b>	24 (17,3 %)**	17 (25 %)**	7 (6 %)**	48 (14,9 %)
	<b>CAP-BEP</b>	35 (25,2 %)**	17 (25 %)**	26 (22,4 %)**	78 (24,1 %)
	<b>Bac</b>	26 (18,7 %)**	5 (7,4 %)**	20 (17,2 %)**	51 (15,8 %)
	<b>Bac + 2</b>	34 (24,5 %)**	13 (19,1 %)**	34 (29,3 %)**	81 (25,1 %)
	<b>Bac + 5</b>	17 (12,2 %)**	3 (4,4 %)**	26 (22,4 %)**	46 (14,2 %)
<b>Age</b>	<b>-</b>	31,39**	36,92**	29,33**	31,82
<b>Catégorie socio-professionnelle</b>	<b>Ouvrier</b>	50 (36 %)**	25 (36,8 %)**	24 (20,7 %)**	99 (30,7 %)
	<b>Employé</b>	58 (41,7 %)**	35 (51,5 %)**	64 (55,2 %)**	156 (48,6 %)
	<b>Agent de maîtrise</b>	13 (9,4 %)**	5 (7,4 %)**	2 (1,7 %)**	20 (6,2 %)
	<b>Cadre</b>	18 (12,9 %)**	3 (4,4 %)**	25 (21,6 %)**	46 (14,2 %)
	<b>Cadre supérieur</b>	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (0,3 %)	1 (0,3 %)
<b>En poste</b>	<b>-</b>	28 (20,1 %)	22 (32,4 %)	32 (27,6 %)	82 (25,4 %)
<b>En recherche d'emploi</b>	<b>-</b>	117 (84,2 %)	52 (76,5 %)	88 (75,9 %)	257 (79,6 %)
<b>Inscrits au Pôle Emploi</b>	<b>-</b>	117 (84,2 %)	54 (79,4 %)	90 (77,6 %)	261 (80,8 %)
<b>Accompagnés dans le cadre d'une prestation</b>	<b>-</b>	96 (69,1 %)	41 (60,3 %)	61 (52,6 %)	198 (61,3 %)
<b>Durée de chômage</b>	<b>Nouvel Inscrit</b>	21 (15,1%)	15 (22,1%)	28 (24,1%)	64 (19,8 %)
	<b>- 1 mois</b>	47 (33,8 %)	18 (26,5 %)	45 (38,8 %)	45 (34,1 %)
	<b>2 – 4 mois</b>	38 (27,3 %)	11 (16,2 %)	25 (21,6 %)	25 (22,9 %)
	<b>4 – 6 mois</b>	7 (5 %)	1 (1,5 %)	4 (3,4 %)	4 (3,7 %)
	<b>6 mois – 1 an</b>	14 (10,1 %)	9 (13,2 %)	5 (4,3 %)	5 (8,7 %)
	<b>&gt; 1 an</b>	12 (8,6 %)	14 (20,6 %)	9 (7,8 %)	9 (10,8 %)

Note : (effectifs et pourcentages). \*\* : différence significative entre les clusters (Chi<sup>2</sup> de Pearson, p<.05)

**Tableau 9 : Composition des clusters: paramètres psychologiques et vocationnels**

	Cluster 1 (n=139)		Cluster 2 (n=68)		Cluster 3 (n=116)		Total (n=323)	
	Moyenne	Ecart Type	Moyenne	Ecart Type	Moyenne	Ecart Type	Moyenne	Ecart Type
SEV « Auto-évaluation »	34,40	4,09	23,72	6,95	39,37	3,84	33,93	7,43
SEV « Informations »	33,24	5,76	21,25	7,08	38,34	4,40	32,55	8,41
SEV « Sélection des objectifs »	33,12	4,53	22,33	7,21	39,40	3,61	33,10	7,94
SEV « Planification »	32,23	5,02	19,55	7,05	38,60	4,50	31,85	8,76
SEV « Résolution de problèmes »	30,93	5,38	18,54	7,25	38,31	4,72	30,97	9,13
EMP « Sens de la corporation »	19,50	2,95	17,58	4,03	20,43	3,42	19,43	3,52
EMP « Equilibre »	29,42	4,87	25,98	6,10	31,23	4,88	29,34	5,48
EMP « Flexibilité personnelle »	32,35	4,08	29,27	6,24	34,41	4,48	32,44	5,09
EMP « Anticipation »	19,52	3,22	17,58	4,35	21,11	3,07	19,68	3,66
EMP « Expertise »	45,30	5,24	40,04	8,25	47,26	6,01	44,90	6,77
CTI « Motivation »	33,41	5,64	25,72	6,56	39,79	4,53	34,08	7,52
CTI « niveau de confiance »	32,64	5,47	29,32	5,96	34,80	5,63	32,71	5,96
CTI «Indépendance»	13,37	4,00	11,82	3,65	13,35	4,23	13,07	4,05
Ind. « Con. De soi»	26,67	6,47	33,67	7,24	17,31	4,76	24,71	8,68
Ind. « Indécision »	14,03	4,79	18,26	5,35	9,06	3,01	13,14	5,55
Ind. « Besoin d'information »	20,03	4,38	20,88	4,24	18,79	6,04	19,76	5,06
Ind. « Désaccord »	8,83	3,16	10,41	4,05	6,09	2,57	8,18	3,58
Ind. «Contradiction»	18,79	3,75	22,01	4,52	13,82	3,91	17,68	5,06
Ind. « Inquiétude »	11,17	3,60	13,13	4,06	6,75	2,87	9,99	4,29
Echelle de Rosenberg	32,11	4,27	29,22	5,82	35,46	3,99	32,70	5,10
Echelle de Beck	3,97	4,39	7,23	6,12	1,49	2,41	3,76	4,75
Soutien Social	4,31	2,81	3,57	2,43	5,08	2,96	4,43	2,84
Satisfaction Soutien Soc.	29,59	5,20	28,05	5,30	32,35	3,75	30,26	5,03

Note. EMP = Echelle Employabilité ; CDMSE = Career Decision Making Self Efficacy (SEP) ; CTI = Career Transition Inventory ; Ind. = Echelle d'indécision vocationnelle

**Tableau 10 : Différences entre les clusters pour chaque dimension.**

Dimensions psychologiques		CLUSTERS		
		1 et 2	1 et 3	2 et 3
<b>Sentiment d'efficacité vocationnelle</b>	Auto-évaluation	**	**	**
	Information	**	**	**
	Sélection des objectifs	**	**	**
	Planification	**	**	**
	Résolution des problèmes	**	**	**
<b>Employabilité</b>	Sens de la corporation	**	-	**
	Equilibre	**	**	**
	Flexibilité personnelle	**	**	**
	Anticipation	**	**	**
	Expertise	**	-	**
<b>Mobilisation des ressources psychologiques</b>	Motivation	**	**	**
	Niveau de confiance	**	**	**
	Indépendance	**	-	**
<b>Indécision vocationnelle</b>	Connaissance de soi	**	**	**
	Indécision généralisée	**	**	**
	Besoin d'information	-	-	**
	Désaccord	**	**	**
	Contradiction	**	**	**
	Inquiétude	**	**	**
<b>Estime de soi</b>		**	**	**
<b>Détresse psychologique</b>		**	**	**
<b>Soutien social</b>	Nombre de personnes	-	-	**
	Satisfaction	-	**	**

Note. \*\* = différence significative au seuil  $p = .05$ . - = différence non significative.

Nous allons maintenant présenter ci-après les trois clusters issus de l'analyse, en détaillant pour chacun d'entre eux les caractéristiques sociodémographiques, avant d'envisager celles d'ordre psychologique et vocationnel.

#### *Cluster 1 : analyse des caractéristiques socio-démographiques*

Le premier cluster est constitué de 139 individus, soit près de la moitié de l'échantillon (43%). L'âge moyen des sujets de ce groupe est de 31,39 ans. Du point de vue des variables socio-démographiques, ces participants se caractérisent par une sur-représentation féminine (58,3%), par une proportion notable de personnes de niveaux d'enseignement supérieur (57% ont au moins un niveau bac) et par une durée brève de chômage (61% ont moins de 4 mois de chômage). 84,2% des participants de ce cluster déclarent rechercher un emploi au moment de la passation des protocoles d'évaluation, et 69,1% se sont vus proposer une prestation d'accompagnement par le Pôle Emploi.

#### *Cluster 1 : analyse des caractéristiques psychologiques et vocationnelles*

Les participants du cluster 1 se distinguent quant à leurs caractéristiques psychologiques et vocationnelles par un niveau médian dans l'ensemble des variables investiguées, toutes les valeurs se situant entre - 0,5 et + 0,5 ET. Ils ne semblent donc pas présenter de difficultés émotionnelles ou professionnelles particulières. Cependant, les résultats donnent à penser qu'ils n'ont pas pour autant atteint un niveau élevé de ressources au point de faciliter sans encombre leurs démarches de recherche d'emploi. Ainsi, le niveau de sentiment d'efficacité personnelle concernant les capacités d'auto-évaluation, de recherche d'information laisse penser qu'un accompagnement insistant sur ces aspects serait probablement pertinent. De même, les scores obtenus sous-entendent que si ces personnes savent se fixer des objectifs concernant leur carrière et mettre en place un plan d'action pour les réaliser, la maîtrise de ces éléments reste perfectible. Toutefois, sans être particulièrement indécis, les participants relevant de ce cluster gagneraient certainement à être soutenus et guidés dans les prises de décisions relatives à leur carrière. Enfin, les résultats ne montrent pas de signes de souffrance psychologique particulière chez les participants, mais laissent transparaître néanmoins une inquiétude certaine quant à l'avenir.

### *Cluster 2 : analyse des caractéristiques socio-démographiques*

Le second cluster comprend 68 participants, soit 21,1% de l'échantillon. Il comporte des caractéristiques socio-démographiques sensiblement différentes des deux autres clusters. On trouve en effet une majorité de femmes (57%) d'un niveau de qualification plutôt modeste (seuls 31% ont un niveau baccalauréat ou supérieur et 88,3% sont ouvriers ou employés) et plus âgés (près de 37 ans en moyenne). Ce cluster se caractérise également par une durée plus importante du chômage, puisque seuls 43% des participants présentent une durée inférieure à 4 mois. Enfin, 76% des participants déclarent rechercher un emploi au moment de l'enquête.

### *Cluster 2 : analyse des caractéristiques psychologiques et vocationnelles*

Les participants appartenant à ce cluster se présentent avec des difficultés psychologiques et vocationnelles plurielles. On relève principalement que leur sentiment d'efficacité vocationnelle paraît très faible dans l'ensemble des sous-dimensions ( $m = 21.12$ ). Les participants ne semblent pas à même d'évaluer leurs capacités à rechercher un emploi ou à effectuer une transition professionnelle. Les scores correspondant à la capacité à rechercher des informations sont faibles. Les participants ne peuvent a priori ni se fixer des objectifs professionnels précis, ni mettre en œuvre un plan d'action en vue d'activer leurs démarches de recherche d'emploi. Les obstacles qu'ils y rencontrent sont d'ailleurs probablement perçus comme difficilement surmontables.

Hormis pour le soutien social qui reste correct (3,5 personnes en moyenne peuvent apporter une forme de soutien), les résultats des autres variables sont un indicateur de difficultés assez élevées. Ainsi l'estime de soi chez les participants de ce groupe est plus faible, tout comme leur perception de leur employabilité. Ils présentent un niveau moindre d'expertise dans leur domaine d'activité, ont un attachement à l'entreprise et à ses valeurs moins marqué que les participants des deux autres clusters. Les scores correspondant à la flexibilité et à la réactivité face au changement sont faibles, et les individus de ce cluster semblent être moins aptes à anticiper leur situation professionnelle. Faisant plus souvent face à des désapprobations de proches et montrant une dépendance accrue vis-à-vis de leur entourage en ce qui concerne des décisions relatives à leur carrière, les participants peuvent également montrer des contradictions dans leurs projets et paraissent généralement inquiets pour leur avenir. De ce fait, il est cohérent de constater que les résultats relatifs à la

motivation pour faire face à une transition professionnelle sont plus faibles que pour les clusters 1 et 3.

Par ailleurs, le niveau de dépression est plus élevé que pour les autres groupes. Leur score moyen de dépression est en effet de 7,23, ce qui correspond selon la cotation de l'échelle de Beck à un état légèrement dépressif. On observe un phénomène analogue pour leur niveau d'indécision vocationnelle qui est faible, à l'exception de la sous-dimension « *avoir besoin de chercher de l'information* ».

En ce qui concerne la gestion des situations de transition, les résultats, plus contrastés, montrent surtout une très faible motivation pour aller de l'avant et le peu de confiance dans le changement des participants.

En résumé, ces derniers se caractérisent ici par des difficultés psychologiques et professionnelles associées, qui handicapent certainement leurs démarches mises en œuvre en vue d'une recherche d'emploi.

#### *Cluster 3 : analyse des caractéristiques socio-démographiques*

Le troisième cluster est constitué de 116 individus, soit 36% de l'échantillon, avec une répartition équilibrée entre les hommes (49,1%) et les femmes (50,9%). Sur le plan sociodémographique, ce cluster se rapproche du cluster 1. Les participants présentent en effet un niveau de qualification plutôt élevé (60% ont un niveau bac + 2 au moins) et on note une proportion notable de cadres (22%), une durée de chômage faible (60% à moins de 4 mois). On remarque par ailleurs une moyenne d'âge plus faible au sein de ce cluster (29 ans d'âge moyen). 77,6% des participants sont inscrits auprès de Pôle Emploi et 52,6% d'entre eux se sont vus proposer une prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi par Pôle Emploi.

#### *Cluster 3 : analyse des caractéristiques psychologiques et vocationnelles*

Sur le plan psychologique et vocationnel, ce groupe présente des qualités adaptatives plus affirmées que les deux autres. Ces participants ne montrent pas de troubles dépressifs, sont satisfaits des apports de leur réseau social et ont une bonne estime d'eux-mêmes. On remarque ensuite une motivation pour faire face à une transition professionnelle et un niveau de confiance vis-à-vis de choix professionnels plus importants au sein de ce groupe que chez les participants des clusters 1 et 2. En revanche, les niveaux de confiance et d'autonomie dans les prises de décision relatives au choix de carrière sont comparables. Le niveau d'indécision

des participants de ce cluster est globalement plus faible que pour les clusters 1 et 2. En effet, ils ont tendance à avoir un bon niveau d'information sur la mise en œuvre d'une transition professionnelle. Leurs projets professionnels sont bien définis, et les participants sont convaincus de leur pertinence, en étant plus optimistes quant à leurs chances de réussite par rapport à leurs homologues des clusters 1 et 2. Par ailleurs, le niveau d'efficacité est plus élevé au sein de ce cluster. Les participants sont à même d'évaluer leurs capacités, de rechercher par eux-mêmes l'information. Ils savent a priori se fixer des objectifs précis, mettre en œuvre les actions pour y parvenir, et s'y tenir ou à défaut, apporter les corrections nécessaires en cas d'échec. Enfin, le niveau d'employabilité est relativement élevé. Dotés d'un bon niveau de compétences, les participants manifestent un attrait certain pour l'entreprise, une capacité à concilier impératifs professionnels et privés ainsi qu'une tendance à appréhender positivement le changement plus importante que les participants des clusters 1 et 2. Enfin, on notera également une meilleure expertise, ainsi que de meilleures capacités d'anticipation et de pro-activité vis-à-vis de problématiques professionnelles.

#### 5.4 - Discussion

La mise en place de typologies permet sans nul doute de mieux appréhender les problématiques vocationnelles des publics amenés à suivre une prestation d'accompagnement de la recherche d'emploi. En effet, cela améliore la qualité de l'analyse en amont des besoins des bénéficiaires, mais contribue également à l'adaptation, dans la mesure du possible, de l'accompagnement en fonction de leurs problématiques et de leurs caractéristiques individuelles. Multon et al. (2007, p. 82) rappellent d'ailleurs que « *ce type de taxonomie validée empiriquement est fondamentale dans la conduite de recherches pouvant analyser les processus et les aboutissements des carrières des bénéficiaires, ainsi que les différents types d'interventions* ». Faurie (2012, p. 54) invite également à concevoir « *une approche différentielle des dispositifs d'accompagnement au projet afin de les adapter à la diversité des profils* » des bénéficiaires.

Cette première recherche visait ainsi à présenter une typologie de problématiques vocationnelles de personnes pouvant être amenées à suivre un dispositif d'aide à la recherche d'emploi. Les résultats obtenus lors de l'analyse permettent de dégager trois catégories différenciées de problématiques vocationnelles chez les participants à l'enquête. Le premier

cluster (43% de l'échantillon) se caractérise par un niveau médian dans tous les domaines évalués : développement vocationnel, sentiment d'efficacité, estime de soi, employabilité, indécision, dépression. Les participants du cluster 2 (21 % de l'échantillon) présentent un haut niveau de souffrance psychologique, un très faible sentiment d'efficacité personnelle, une estime de soi basse, ainsi qu'un assez haut niveau d'indécision. Le cluster 3 (35% de l'échantillon) se compose d'individus ayant de bons niveaux de compétences, d'expertise, prêts à une transition professionnelle, avec un bon niveau de sentiment d'efficacité. Ces individus ne présentent pas de troubles dépressifs, et ont une bonne estime d'eux-mêmes.

Le premier cluster mis en évidence par notre analyse se compose de personnes relativement prêtes à faire face à une transition professionnelle, mais ne disposant pas de toutes les ressources nécessaires pour faire face à toutes les exigences du monde du travail. Elles bénéficieraient ainsi d'un soutien technique et vocationnel pour construire leur projet, le rendre opérationnel et le mettre en œuvre à l'aide d'outils et de méthodes adaptées. Il serait alors souhaitable de travailler sur l'accroissement de leur niveau de sentiment d'efficacité personnelle. L'accompagnement aurait dans ce cas de figure vocation à rassurer l'individu quant à ses capacités à se réinsérer sur le marché du travail, sans pour autant orienter l'accompagnement vers un format « thérapeutique ». En ce sens, la littérature sur les effets des dispositifs d'aide est abondante. Certains travaux ont ainsi montré des liens entre l'accroissement du niveau de sentiment d'efficacité personnelle et le degré de dynamisation dans la mise en œuvre de démarches de recherche d'emploi (Eden & Aviram, 1993; Saks, 2006). Les apports du courant de la psychologie positive (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) peuvent être pertinents dans un contexte d'accompagnement à la recherche d'emploi, en « *prenant en considération les forces et les potentiels de développement individuel* » (Bernard, Zimmermann, & Favez, 2009, p. 2).

Le deuxième cluster rassemble des participants présentant globalement une faible capacité à faire face à une situation de recherche d'emploi. Les techniques de recherche d'emploi ainsi que celles relatives à la formalisation et la mise en œuvre d'un projet professionnel sont probablement inconnues ou mal maîtrisées. Le niveau de souffrance psychologique élevé de ces personnes laisse d'ailleurs penser que la recherche d'emploi n'est pas une problématique en soi, mais qu'elle est associée à des difficultés sociales, médicales ou économiques. L'accompagnement prendra ici tout son sens en mettant l'accent sur la prise en charge des difficultés psychologiques, mais aussi matérielles, à l'appui de la recherche

d'emploi en elle-même. Par ailleurs, l'amélioration du soutien social, notamment sur le plan matériel serait sans doute pertinente pour favoriser l'efficacité des démarches de recherche d'emploi (Blustein, 1992). Des dispositifs d'accompagnement plus longs, nécessitant des moyens plus importants et un suivi renforcé, pourraient s'avérer adéquats. Un travail des conseillers auprès des employeurs pourrait également trouver toute sa place dans une logique de prise en compte des demandes (Castra, 2003). Ce dernier auteur met cependant en garde, rappelons-le, contre une conception de l'accompagnement fondée uniquement sur la personne. S'il est nécessaire de prendre en considération des problématiques personnelles limitant les capacités de recherche d'emploi, il est selon lui important de veiller à éviter une « psychologisation » de l'accompagnement professionnel. Cela correspond, selon Stevens (2008, p. 1), à une « *substitution à un langage politique, organisationnel ou social d'un langage psychologique pour énoncer, analyser et résoudre des problèmes de travail et d'emploi* ». En effet, cette posture mènerait à une stigmatisation des demandeurs d'emploi, en les enfermant dans leurs caractéristiques, sources de leur situation professionnelle. Dans tous les cas, il est souhaitable qu'un accompagnement personnalisé ne soit proposé qu'après un temps de dialogue et d'éclairage du demandeur d'emploi, qui pourrait choisir avec son accompagnant le dispositif le plus adapté à sa situation.

Enfin, les participants composant le troisième cluster ne présentent probablement pas vraiment de difficultés particulières dans le cadre de leurs démarches de recherche d'emploi. En effet, les méthodes de recherche d'emploi semblent acquises, ou peuvent l'être facilement le cas échéant. De ce fait, ce type de public serait surtout à la recherche de techniques de mises en relation avec l'entreprise, par l'intermédiaire de différents décideurs au sein de celle-ci. L'accompagnement proposé devrait donc surtout mettre l'accent sur un travail de placement auprès des entreprises effectué par le consultant, sur un accroissement du volume des démarches entreprises par les bénéficiaires, ou bien encore sur une mobilisation accrue de leurs réseaux professionnels. Rappelons que l'intensité et la nature des actions proposées et mises en œuvre par les demandeurs d'emploi influent positivement sur les taux de retour à l'emploi (Kanfer et al., 2001).

Les résultats de nos travaux attestent ensuite de l'hétérogénéité des caractéristiques psychologiques et vocationnelles des individus amenés à suivre un accompagnement de la recherche d'emploi. En ce sens, notre première hypothèse est pleinement vérifiée. Chaque groupe se singularise en effet avec ses propres caractéristiques et ses particularités.

Cependant, nous postulons, sur le modèle des travaux de Multon et al. (2007), l'émergence de 4 clusters distincts. Pour mémoire, ces auteurs ont analysé les caractéristiques professionnelles et psychologiques d'un public d'adultes participant volontairement à un accompagnement professionnel. Or, nous observons ici trois clusters au lieu de quatre chez Multon et al. (2007). Cela pourrait s'expliquer par l'évaluation de variables psychologiques différentes, les protocoles d'évaluation ne présentant pas de point commun quant aux instruments de mesure utilisés. Rappelons que notre objectif n'était pas de reproduire les travaux de ces auteurs. Il est cependant possible de mettre en lien les clusters obtenus dans les deux recherches quant à leur composition. Les deux mettent en lumière un premier groupe de participants prêts à effectuer une transition professionnelle, un second composé d'individus ayant besoin d'être confortés dans leurs choix, et présentant un manque d'information et un troisième rassemblant des personnes en situation de détresse psychologique. Multon et al. (2007) affinent ces résultats, et considèrent un cluster composé de participants ayant un haut niveau de souffrance psychologique, mais un niveau médian d'indécision, ainsi qu'un quatrième rassemblant des individus présentant un niveau très élevé de souffrance psychologique et d'indécision.

Nos travaux confirment selon nous la pertinence d'une typologie des caractéristiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi, et mettent en lumière différents profils qui paraissent robustes. Cela alimente notre réflexion sur une prise en charge différenciée de bénéficiaires de prestation d'accompagnement, ainsi que sur les éléments entrant dans leur composition. Rappelons que Castra (2003) insiste en ce sens sur la nécessité de considérer dans un processus de retour à l'emploi les ressources de l'individu et les contraintes issues de situations de la vie quotidienne.

La présentation d'une typologie des problématiques vocationnelles de bénéficiaires d'accompagnement est un pré-requis pour appréhender l'élaboration de dispositifs d'intervention personnalisés. A titre d'exemple, il est important, comme le rappellent Multon et al. (2007), de tenir compte de la souffrance psychologique des bénéficiaires d'un accompagnement de carrière. Les personnes concernées doivent être suivies à l'aide de dispositifs adaptés, qui seront différenciés en fonction des problématiques individuelles. Nos travaux pourraient ainsi avoir de nombreuses implications pratiques lors d'un accompagnement professionnel, et servir de base à la formalisation d'un dispositif d'aide différencié. Ces résultats ouvrent des perspectives sur une analyse des problématiques

vocationnelles des bénéficiaires, permettant ainsi de mieux les orienter dans le cadre de leur accompagnement.

Cette recherche présente des limites qu'il convient maintenant de préciser. Tout d'abord, il serait pertinent de reproduire nos travaux en tenant compte d'un ensemble de variables psychologiques plus étendu (identité vocationnelle, intérêts professionnels, personnalité, stress, et aussi variables cognitives), et de préciser ainsi les clusters obtenus. Nous nous sommes en effet inspirés des travaux de Multon et al. (2007), sans pour autant reprendre les variables traitées par ces auteurs. Il pourrait être pertinent d'étendre les champs d'investigation, en tenant compte d'un plus grand nombre de paramètres (bien-être psychologique, traits de la personnalité, styles d'apprentissage, stratégies de coping...).

Par ailleurs, la pertinence de certains des outils utilisés peut être discutable. En effet, nous avons notamment traduit l'échelle d'employabilité de Van der Heijde et Van der Heijden (2006). En dépit d'une structure factorielle et d'alphas de Cronbach corrects, il n'en demeure pas moins que la sensibilité, la fiabilité et la validité de cet outil peuvent être remises en cause. L'adaptation d'échelles en français doit en effet suivre une procédure particulière (Vallerand, 1989) visant à les soumettre tout au long du processus à des évaluations rigoureuses attestant de la validité du construit. Or, nous n'avons pu suivre une telle méthodologie ici, afin de ne pas nous éloigner de nos principaux objectifs de recherche.

Enfin, les participants de notre échantillon n'étaient pas obligatoirement en situation de recherche d'emploi effective au moment de l'enquête. Il conviendrait de reproduire la recherche avec un échantillon constitué uniquement d'individus suivant une prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi afin de consolider les résultats obtenus auprès d'un public directement concerné par la question étudiée.

En résumé, il sera nécessaire de confirmer ces résultats lors de travaux ultérieurs, et d'orienter les recherches sur la composition de modules d'accompagnement différenciés ainsi que sur leur efficacité. Pour ce faire, il nous paraît pertinent de faire ressortir au préalable les traits principaux relatifs aux attentes et aux représentations des bénéficiaires d'accompagnement à la recherche d'emploi vis-à-vis de tels dispositifs. Nous nous attelons à cette démarche au cours du chapitre suivant.

CHAPITRE 6 - Attentes et représentations d'un public  
de demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un  
accompagnement professionnel

Les services publics de l'emploi proposent aujourd'hui aux chômeurs des dispositifs d'accompagnement renforcé dans leurs démarches de recherche d'emploi. Ces dispositifs peuvent prendre la forme de prestations d'aide variées et prescrites en fonction de critères relatifs aux risques de traverser une longue période de chômage (Debauche & Georges, 2007). Les caractéristiques de la personne (âge, niveau de formation, durée de chômage, expérience professionnelle...) vont ainsi influencer notablement sur la formalisation et la prescription d'un « parcours de retour à l'emploi ».

La recherche précédente a permis de mettre en évidence une typologie des problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi et insiste sur la nécessité de ne pas se cantonner à la seule prise en compte de variables d'ordre socio-démographique lors de la réflexion sur le conseil différencié.

Or, si le succès d'un accompagnement à la recherche d'emploi dépend avant tout d'une adéquation entre les attentes de l'individu et les contenus des dispositifs qui lui sont proposés (Brun et al., 2006), force est de constater que peu de recherches françaises se sont intéressées à cette question, du moins à notre connaissance.

Les attentes des demandeurs d'emploi sont parfois évoquées dans des travaux portant sur l'évaluation des dispositifs d'accompagnement ou sur les processus d'entrée en formation et les contenus de ces dernières. Ainsi, un rapport rédigé pour le compte de la DARES sur l'accompagnement renforcé proposé par l'Unédic et l'ANPE (Gratadour & Mansuy, 2009) montre que trois objectifs principaux motivent l'inscription des bénéficiaires : travailler ; se former et définir un projet professionnel. Plus précisément, ces travaux mettent en exergue des attentes liées à l'obtention de formation, à la proposition d'offres d'emploi adaptées aux profils des bénéficiaires, à un suivi individualisé plus poussé ainsi qu'à l'accès à des outils et à des techniques nécessaires à la recherche d'emploi.

Si ces résultats sont indispensables et riches en informations sur les contenus attendus des dispositifs d'insertion professionnelle, il n'en demeure pas moins que les choix méthodologiques adoptés – enquêtes et questionnaires – ne permettent ni d'accéder aux représentations des demandeurs d'emploi sur les problématiques liées à leur accompagnement, ni d'approfondir la question de leurs attentes en la matière en allant au-delà des réponses proposées dans les outils utilisés pour les besoins de la recherche.

## 6.1 - Problématique et objectifs de recherche

En conséquence, l'objectif de cette seconde expérimentation est d'affiner les contours d'un conseil différencié esquissés lors de la formalisation de la typologie des problématiques vocationnelles des demandeurs d'emploi présentée lors du chapitre précédent. Nous cherchons en effet à mieux cerner les attentes et les représentations de bénéficiaires d'accompagnement à la recherche d'emploi vis-à-vis des dispositifs qu'on leur propose.

A cet effet, nous nous fondons en particulier sur les travaux de Galassi et al. (1992), de Bernaud et Caron (2004) et de Shivy et Koehly (2002) qui ont travaillé sur la problématique des attentes et des représentations de bénéficiaires de dispositifs d'aide à l'orientation professionnelle. Leurs travaux montrent qu'ils peuvent être par exemple à la recherche de soutien dans le cadre de prises de décisions, souhaiter une prise en charge sur une période bien définie dans un cadre précis ou bien encore manifester un attrait pour un accompagnement collectif ou individuel.

Cette revue de la littérature nous amène donc à nous interroger sur les contours des attentes et des représentations des dispositifs d'aide à la recherche d'emploi.

Nous adoptons pour l'exploration de cette problématique une approche qualitative, et visons l'accès aux représentations et aux opinions individuelles des demandeurs d'emploi rencontrés (Blanchet, 1985). En conséquence, cette seconde expérimentation est destinée à l'interrogation d'un public de demandeurs d'emploi sur les points suivants :

- Qu'attendent les bénéficiaires d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?
- Comment les bénéficiaires des dispositifs d'aide à l'insertion conçoivent-ils le contenu et le déroulement de l'accompagnement professionnel ?
- Quels sont les apports attendus des dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle ?
- Les attentes et représentations vis-à-vis des dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi sont-elles différenciées en fonction des problématiques vocationnelles des bénéficiaires ?

## 6.2 - Méthodologie

### 6.2.1 – Participants

Les données ont été recueillies auprès de 18 personnes qui ont accepté de répondre à notre questionnaire, et de se soumettre à un entretien de recherche. Nous avons écarté le traitement de 2 entretiens, la qualité sonore de l'enregistrement ne permettant pas de les retranscrire. 16 entretiens et protocoles de tests ont ainsi été considérés dans le cadre de cette recherche.

L'échantillon se compose de 5 femmes (31,3 %) et de 11 hommes (68,8 %). Les participants sont âgés de 19 ans à 40 ans, avec une moyenne d'âge de 28,31 ans. L'ensemble des catégories socio-professionnelles est représenté, à l'exception des cadres supérieurs. L'échantillon se compose ainsi de 5 employés (31,3 %), de 7 ouvriers (43,8 %), d'un agent de maîtrise (6,3 %) et de 3 cadres (18,8 %). L'ensemble des participants se trouve en situation de recherche d'emploi au moment du recueil des données et inscrit auprès des services publics de l'emploi. Seul un d'entre eux ne s'est pas vu proposer de prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi.

Les durées de chômage déclarées vont de 15 jours à deux ans. Plus précisément, un participant (6,3 %) est inscrit à Pôle Emploi depuis moins d'un mois. Deux (12,5 %) le sont depuis deux à quatre mois. Six (37,5 %) sont au chômage depuis moins de 6 mois, cinq (31,3 %) entre 6 mois et un an, et deux (12,5%) depuis plus d'un an.

L'ensemble des caractéristiques démographiques des participants est présenté dans le tableau 11.

**Tableau 11 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon**

	<b>Effectif Total (n = 16)</b>	
<b>Sexe</b>	<b>Homme</b>	11 (68,8 %)
	<b>Femme</b>	5 (31,3 %)
<b>Niveau de qualification</b>	<b>Aucun</b>	- (- %)
	<b>3<sup>ème</sup></b>	2 (12,5 %)
	<b>CAP-BEP</b>	4 (25 %)
	<b>Bac</b>	6 (37,5 %)
	<b>Bac + 2</b>	2 (12,5 %)
	<b>Bac + 5</b>	2 (12,5 %)
<b>Age moyen</b>	-	28,31
<b>Catégorie socio-professionnelle</b>	<b>Ouvrier</b>	7 (43,8 %)
	<b>Employé</b>	5 (31,3 %)
	<b>Agent de maîtrise</b>	1 (6,3 %)
	<b>Cadre</b>	3 (18,8 %)
	<b>Cadre supérieur</b>	- (- %)
<b>Sans emploi</b>	-	15 (93,8 %)
<b>En recherche d'emploi</b>	-	16 (100 %)
<b>Inscrits au Pôle Emploi</b>	-	16 (100 %)
<b>Accompagnés dans le cadre d'une prestation</b>	-	15 (93,8 %)
<b>Durée de chômage</b>	<b>Nouvel Inscrit</b>	- (- %)
	<b>- 1 mois</b>	1 (6,3 %)
	<b>2 – 4 mois</b>	2 (12,5 %)
	<b>4 – 6 mois</b>	6 (37,5 %)
	<b>6 mois – 1 an</b>	5 (31,3 %)
	<b>&gt; 1 an</b>	2 (12,5 %)

## 6.2.2 - Terrain de recherche et procédure

Les données ont été recueillies pendant 7 mois, de mars 2012 à septembre 2012, auprès de demandeurs d'emploi inscrits dans différents Pôle Emploi de la région rouennaise. Nous avons mobilisé notre réseau personnel et professionnel afin d'obtenir l'adhésion à notre projet de recherche de responsables de centres d'insertion rouennais et du Pôle Emploi de Maromme.

Dès lors, les participants à cette recherche ont été approchés lors d'ateliers collectifs de présentation des services et des dispositifs proposés par Pôle Emploi. Nous nous sommes présentés aux participants à la fin de ces séances en tant que doctorant en psychologie travaillant sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Nous présentions ensuite la démarche de recherche, en insistant d'une part, sur l'aspect volontaire de la participation de chacun, et d'autre part, sur notre indépendance vis-à-vis de Pôle Emploi. Nous indiquions que la passation de l'entretien de recherche et du protocole de tests entraînait une mobilisation d'une heure et demie en moyenne.

Nous avons également rappelé que les données recueillies étaient anonymes, confidentielles et n'influenceraient en aucune façon les démarches et le suivi ultérieurs des participants.

Les entretiens de recherche et la passation du protocole de tests se sont déroulés dans les locaux mis à notre disposition par le service de Pôle Emploi de Maromme, en Seine Maritime. Avant chaque entretien, nous établissions un contrat de communication visant à définir le cadre de l'échange et à préciser nos attentes vis-à-vis de la démarche (Blanchet, 1985). Nous rappelions en conséquence brièvement les objectifs de la recherche, la durée de l'exercice et nous demandions l'accord des participants pour pouvoir enregistrer l'entretien à des fins de recherche. Aucun n'a rejeté notre requête.

Nous restions à la disposition des participants souhaitant avoir davantage de précisions sur nos travaux à la suite de l'entretien et de la passation du protocole de recherche, en accord avec les principes du code de déontologie des psychologues.

## 6.2.3 - Instruments utilisés

### 6.2.3.1 - *Le questionnaire*

Afin d'analyser les problématiques vocationnelles des participants, nous avons choisi de travailler avec un questionnaire identique à celui utilisé lors de la première recherche présentée précédemment. Les dimensions évaluées étaient le sentiment d'efficacité vocationnelle, l'employabilité, le niveau des ressources psychologiques mobilisées pour une transition de carrière, l'indécision vocationnelle, l'estime de soi, la détresse psychologique et le soutien social.

Les échelles suivantes ont été utilisées et rassemblées dans notre protocole de tests :

- le sentiment d'efficacité vocationnelle (CDMSE-SF ; Betz et al., 1996)
- l'employabilité (Adaptation de l'échelle de Van der Heijde et Van Der Heijden, 2006)
- le niveau des ressources psychologiques mobilisées pour une transition de carrière (CTI-F ; Fernandez et al., 2008)
- l'indécision vocationnelle (Bernaud, 2005)
- l'estime de soi (Echelle de Rosenberg ; Vallière & Vallerand, 1990)
- la détresse psychologique (Echelle de Beck, BDI 13)
- le soutien social (SSQ6 ; Bruchon-Schweitzer et al., 2003)

Les coefficients alpha de Cronbach relatifs aux qualités métrologiques obtenus à partir de l'échantillon de recherche sont détaillés dans le tableau 12.

**Tableau 12 : Alphas de Cronbach des échelles utilisées**

Echelles	Coefficients Alpha
<b>Sentiment d'efficacité vocationnelle Total</b>	<b>.92</b>
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Auto-évaluation »	.78
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Information »	.74
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Sélection des objectifs »	.50
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Planification »	.74
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Résolution de problèmes »	.74
<b>Employabilité Total</b>	<b>.91</b>
Employabilité « Sens de la corporation »	.69
Employabilité « Equilibre »	.69
Employabilité « Flexibilité »	.78
Employabilité « Anticipation »	.73
Employabilité « Expertise »	.79
<b>Ressources pour la gestion des transitions de carrière Total</b>	<b>.80</b>
<b>Gestion des transitions de carrière « Motivation »</b>	<b>.89</b>
Gestion des transitions de carrière « Niveau de confiance »	.74
Gestion des transitions de carrière « Indépendance »	.67
<b>Indécision Total</b>	<b>.91</b>
Indécision « Connaissance de soi»	.85
Indécision « Indécision généralisée »	.73
Indécision « Besoin d'information »	.83
Indécision « Désaccord »	.68
Indécision « Contradiction »	.74
Indécision « Inquiétude »	.81
<b>Estime de soi (ROSENBERG)</b>	<b>.83</b>
<b>Détresse psychologique (BDI 13)</b>	<b>.86</b>
<b>Soutien social (SSQ6)</b>	<b>.88</b>

Note. (Alphas de Cronbach obtenus à partir de l'échantillon ; n=16).

### 6.2.3.2 - L'entretien semi-directif

Nous avons choisi une méthode qualitative pour cette seconde expérimentation. En effet, l'utilisation de l'entretien de recherche est particulièrement indiquée pour mettre en exergue les représentations et les opinions individuelles. Blanchet (p. 1, 1985) avance ainsi que l'entretien permet « *d'étudier les faits dont la parole est le vecteur principal (étude d'actions passées, de savoirs sociaux, des systèmes de valeurs et normes...) ou encore d'étudier le fait de parole lui-même (analyse des structures discursives, des phénomènes de persuasion, argumentation...)* ». Pour Rothwell, Herbert, et Seal (p. 245, 2011), l'entretien « *constitue une riche source de données* » et est donc un outil de recherche pertinent pour évoquer des problématiques liées à la carrière.

En conséquence, nous avons travaillé à partir d'entretiens semi-directifs. Cela implique en premier lieu de fixer les thématiques à aborder, tout en laissant à l'interviewé toute latitude concernant l'ordre et la présentation des thèmes. Quivry et Van Campenhoudt (1995) expliquent que cette forme d'entretien de recherche consiste à poser des questions relativement ouvertes à l'interviewé, tout en le laissant aborder à sa convenance les thématiques fixées au préalable. Les questions posées par l'interviewer se rapportent alors à celles qui ne sont pas explorées spontanément lors de l'entretien.

Nous avons formalisé une grille d'entretien pour les besoins de cette expérimentation, en nous basant sur la littérature (Bernaud & Caron, 2004 ; Galassi et al., 1992 ; Gratadour & Mansuy, 2009 ; Guénoles, Bernaud, & Cuilbert, 2012). La question d'ouverture offrait l'occasion aux participants de se présenter en évoquant les variables socio-démographiques suivantes : âge, profession, secteur d'activité, catégorie socio-professionnelle, situation familiale.

Ensuite, les participants étaient interrogés sur leurs parcours professionnels (contrats (type et durée), secteur, entreprise, périodes de recherche d'emploi, de chômage). Nous leur demandions ainsi d'évoquer leur formation et leurs expériences professionnelles, en insistant sur leurs conduites passées de recherche d'emploi.

Enfin, les thématiques propres aux objectifs de cette expérimentation étaient abordées.

Elles portaient sur :

- les représentations des participants vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi
- les attentes et les besoins se rapportant à un accompagnement à la recherche d'emploi
- les stratégies de recherche et de maintien dans l'emploi (proactivité, techniques de recherche d'emploi mobilisées...)
- la dynamisation des participants (volume des démarches mises en œuvre, caractéristiques des démarches...)

Le détail des questions soumises aux participants et leurs objectifs sont précisés dans le tableau 13. La grille de question est présentée en annexes.

**Tableau 13 : Récapitulatif des thématiques, des questions posées et des objectifs inhérents à la grille d'entretien proposée aux participants**

Thématiques	Exemples de questions	Objectifs
Représentations	Qu'évoque pour vous l'expression « accompagnement à la recherche d'emploi » ?	Analyse des opinions, des informations et des croyances des sujets vis-à-vis de l'accompagnement à la recherche d'emploi.
	Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?	Analyse des éléments freinant, selon les sujets, les démarches de recherche d'emploi (interne ? externe ? environnement ? moyens ? ...)
	Qu'est-ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi vous a déjà apporté ? Pourrait vous apporter ?	Analyse des apports supposés d'une prestation d'accompagnement
Attentes et besoins	Par ordre de priorité, qu'attendez-vous d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?	Analyse des effets de l'accompagnement attendus par les sujets
	Pouvez-vous nous parler : de ce que vous souhaiteriez / ne souhaiteriez pas aborder, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?	Analyse des contenus que souhaitent aborder les sujets lors d'un accompagnement
	Décrivez ce que serait pour vous un accompagnement de la recherche d'emploi idéal ?	Analyse des contenus et de leurs effets attendus par les sujets lors de l'accompagnement.
	Pouvez-vous nous parler de ce que vous attendez de votre conseiller ?	Analyse des apports et du comportement attendus du conseiller
	Qu'attendez-vous des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?	Analyse des apports des institutions rencontrées par les sujets
Stratégies de recherche d'emploi	Pouvez-vous nous parler de vos démarches de recherche d'emploi ?	Analyse du volume des démarches des sujets, et des stratégies mises en place. Capacité à rechercher un emploi. Vécu d'une situation de recherche d'emploi.
	Que mettez-vous en œuvre, concrètement ?	Analyse de l'importance des démarches des sujets. Implication dans le retour à l'emploi. Connaissance et maîtrise des TRE
	Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans vos démarches ?	Analyse des effets perçus des démarches entreprises par les sujets. Soutien social, rôle du réseau
Dynamisation	A combien d'offres d'emploi avez-vous répondu dans la semaine qui vient de s'écouler ?	Volume des démarches entreprises par les sujets. Connaissance des TRE.
	Même question avec les candidatures spontanées	Volume des démarches entreprises par les sujets. Connaissance des TRE
	Lisez-vous de la documentation (revues, fiches métiers...) sur une profession, ou sur un secteur d'activité ?	Analyse des conduites de recherche d'information sur le marché de l'emploi, les acteurs, les institutions...
	Vous renseignez-vous sur les formations concernant votre secteur d'activité ?	Analyse des conduites de recherche d'information sur le marché de l'emploi
	Avez-vous rencontré un professionnel exerçant un métier pouvant vous intéresser ?	Analyse d'un besoin de formation éventuel Connaissance des métiers. Analyse des conduites de recherche d'information sur le marché de l'emploi

## 6.2.4 - Choix de la méthode d'analyse qualitative

### 6.2.4.1 - L'analyse Cognitivo-Discursive (ACD)

L'Analyse Cognitivo-Discursive (ACD), prolongement de l'Analyse Propositionnelle du Discours (Ghiglione & Blanchet, 1991), est une méthode d'analyse de discours. Elle est à la fois lexicométrique, visant à relever et à comparer des occurrences lexicales, et sémantique, pour découper un corpus en unités de sens pertinentes, en l'occurrence ici, en propositions.

Ces dernières se rapportent « à une unité de sens minimale et autonome » (Ghiglione, Landré, Bromberg, & Molette, p. 40, 1998). Bardin (p. 245, 2007) précise cette définition en avançant que la proposition est « un segment de texte à forme généralement prédicative : sujet, verbe, complément ». Le traitement des données implique de retranscrire les propositions extraites du corpus, de les simplifier et de réduire leur nombre.

Plus précisément, l'Analyse Cognitivo-Discursive vise à mettre en évidence d'une part, les stratégies discursives employées dans un discours, et d'autre part, les indicateurs saillants des univers représentationnels constituant ce dernier.

En effet, selon Ghiglione et al. (1998, p. 65), « les représentations se structurent autour de quelques référents-noyaux, ensemble de substantifs organisés en système ». On découpe le corpus à traiter en différents micro-univers illustrant la logique de contenu et de discours du locuteur. L'objectif n'est pas ici de retranscrire ni d'explicitier le sens du texte étudié, mais de refléter de façon cohérente les représentations d'un sujet social, c'est à dire inscrit dans un contexte donné, et communiquant.

L'ACD permet en conséquence de comprendre « comment un sujet communiquant utiliserait les éléments verbaux à sa disposition (substantifs, verbes, adverbes, adjectifs, prépositions, connecteurs...) pour construire ses univers référentiels » (Ghiglione, Kekenbosch, & Landré, p. 131, 1995).

En d'autres termes, il s'agit d'analyser les éléments structurant les représentations du locuteur tout en mettant l'accent sur les modes d'argumentation et de structuration du discours. Cette méthode identifie en ce sens les propositions remarquables du discours en s'appuyant sur « des algorithmes permettant de calculer des fréquences d'occurrence et de co-occurrence de mots possédant une signification voisine (classes d'équivalent) » (Saint Germès, p. 8, 2008).

#### 6.2.4.2 - Le logiciel Tropes

Nous avons choisi de recourir au logiciel Tropes pour analyser les données recueillies lors des entretiens. Ce logiciel a été conçu par Pierre Molette et Agnès Landré, à partir des travaux de Rodolphe Ghiglione (1994). Basé sur les principes de l'ACD (Analyse Cognitivo-Discursive), Tropes est « *un outil d'aide à l'interprétation permettant plusieurs niveaux de lecture du texte* » qui propose un « *traitement sémantique automatique de classification et de contraction* » (Ghiglione et al., p. 76, 1998).

Contrairement à la méthodologie employée lors d'une analyse thématique simple (Bardin, 2007) consistant à catégoriser les thèmes présents dans un discours, l'utilisation de Tropes permet d'aller au-delà du contenu textuel issu des données en tenant compte des dimensions psychologiques (psychosociales, cognitives) associées à la production et à la compréhension du discours (Gouvernet & Viaux, 2006).

Par ailleurs, l'usage de Tropes pré-suppose que le chercheur n'ait pas d'*apriori* sur les corpus recueillis. En effet, le logiciel propose de prime abord une analyse détectant les propositions remarquables d'un corpus, précisant ainsi « *l'ossature du texte*<sup>28</sup> » et écartant par là même la subjectivité du chercheur. Dans un second temps, ce dernier dispose d'un outil d'aide à l'interprétation, le « *scénario sémantique* », issu des indicateurs suggérés par le logiciel et permettant d'approfondir l'analyse. En résumé, Tropes permet ainsi de répondre aux questions suivantes : « *qui dit quoi, à propos de qui, comment et dans quel but ?* » (Ghiglione et al., p.77, 1998).

Schématiquement, le traitement des données effectué par Tropes est caractérisé par deux étapes distinctes. Tout d'abord, le logiciel effectue une analyse morpho-syntaxique du discours. Cette étape permet de découper le texte en propositions et de définir la catégorie grammaticale de chaque mot. Le logiciel est capable de lever les ambiguïtés propres à la langue française. Par exemple, Tropes fera la distinction entre la conjonction « *car* » et le substantif désignant un véhicule.

Ensuite, Tropes effectue une analyse sémantique permettant d'attribuer à partir d'un dictionnaire intégré au programme informatique des métacatégories aux verbes, adjectifs,

---

<sup>28</sup> <http://www.tropes.fr/ManuelDeTropesVF800a>

connecteurs et modélisations. Ces catégories de mots sont présentées et détaillées dans le tableau 14 ci-dessous. L'analyse obtenue met en évidence des « *univers de références* » composés de regroupement de mots sémantiquement proches, et des classes « *d'équivalents sémantiques* » qui rassemblent les références récurrentes de sens voisin. Par exemple, l'équivalent sémantique « famille » permet de regrouper les substantifs « père » et « mère ».

Les univers de références visent à proposer une représentation du contexte du discours analysé par Tropes selon trois niveaux de classification distincts des substantifs recensés dans le discours. Les « *références utilisées* » correspondant au plus bas niveau de classification sont ventilées lors de l'analyse dans deux niveaux plus élevés de classification, appelés « *univers de référence 1* » (par exemple le mot « spectacle ») et « *univers de référence 2* » (par exemple, les mots « théâtre », « cirque », « cinéma »). Cette ventilation effectuée par le logiciel permet de mettre en évidence des « *propositions remarquables* » obtenues par contraction du texte. Plus précisément, une proposition sera considérée comme « *remarquable* » par rapport à son rôle argumentatif, à son poids relatif dans le discours et à son ordre d'apparition. La détection des propositions remarquables se rapporte à la mise en œuvre de l'ACD.

Il est ensuite possible d'affiner et de hiérarchiser les résultats de la mise en évidence des « univers de références » proposés par le logiciel par le biais de la formalisation d'un « scénario ». Celui-ci permet notamment de définir plus précisément les classifications, et d'enrichir les dictionnaires du logiciel avec, par exemple, du vocabulaire spécifique à un secteur d'activité. Il s'agit ici d'adapter les classifications effectuées par Tropes aux objectifs de l'analyse, en densifiant les univers sémantiques extraits par défaut lors d'une analyse. Plus précisément, un scénario permet de hiérarchiser à différents niveaux de profondeur des regroupements de classes « *d'équivalents sémantiques* » définis pour les besoins inhérents aux objectifs de recherche.

Concrètement, le scénario est construit à partir des références mises en évidence par Tropes, lors d'une première analyse du corpus effectuée sur la base des banques de données intégrées au logiciel. Ensuite, le « scénario » est construit et complété en fonction des références manquantes et essentielles pour les besoins de l'analyse. Dans notre cas de figure, il s'agissait par exemple d'intégrer à l'analyse les références « Pôle Emploi » ou bien encore « prestation », qui n'étaient pas considérées et catégorisées correctement par le logiciel. Par la suite, l'analyste doit clarifier les relations entre les occurrences, afin que l'analyse se

déroule en fonction des objectifs de la recherche. Par exemple, il s'agissait pour nous d'associer les occurrences « Pôle Emploi » et « conseiller », pour que ce dernier ne soit pas assimilé à un professionnel d'un secteur d'activité différent de celui de l'insertion professionnelle. Enfin, le scénario est appliqué au corpus. Il est alors nécessaire de corriger les classifications erronées, et de supprimer la prise en compte des occurrences qui ne sont pas pertinentes pour l'analyse (les jours de la semaine, par exemple) avant d'utiliser définitivement le scénario.

Le détail du scénario construit pour les besoins de l'analyse est présenté en annexes.

Les résultats proposés par Tropes présentent notamment la fréquence dans le discours de différentes catégories de mots (verbes, adjectifs, connecteurs, modélisations, pronoms), les relations entre les référents issus du corpus, la proximité des univers de référence ou bien encore la chronologie d'apparition d'un référent dans le texte.

Précisons enfin que l'analyse de discours conduite à l'aide de Tropes implique une retranscription intégrale des entretiens menés pour les besoins de l'expérimentation. Ils sont présentés en annexes.

**Tableau 14 : Indicateurs langagiers utilisés par Tropes**

<b>Catégories de mots</b>	<b>Sous-catégories</b>	<b>Exemples</b>
<b>Verbes</b>	Factif (orientés vers l'action)	Faire, travailler, marcher
	Statif (portent sur un état)	Être, avoir, rester, sembler
	Déclaratif (sur un état)	Dire, penser, croire, falloir
	Performatif (expriment un acte)	Ordonner, exiger, promettre
<b>Connecteurs</b>	Condition	Si, au cas où
	Cause	Puisque, parce que, car
	But	Afin que, pour que
	Addition	Et, aussi, ensuite
	Disjonction	Soit...soit, ou...ou
	Opposition	Mais, sauf, toutefois
	Comparaison	Comme, ainsi que
	Temps	Quand, ensuite, puis, après
<b>Adjectifs</b>	Lieu	Où, jusqu'ou
	Objectif	Ancien, nouveau, long
	Subjectif	Normal, laid, beau
	Numérique	Un, dix, second, dernier
<b>Modélisation</b>	Temps	Auparavant, maintenant
	Lieu	Ici, au-dessus, en dessous
	Manière	Habituellement, relativement, bien
	Affirmation	Évidemment, vraiment
	Doute	Peut-être, certainement
	Négation	Ne pas, jamais, ne plus, rien
	Intensité	Beaucoup, un peu, assez, moins
<b>Pronoms personnels</b>	Singulier	Je, tu, il, on
	Pluriel	Nous, vous, ils
<b>Autres catégories</b>	Pronoms, articles, prépositions, adjectifs non qualificatifs...	Le, la, se

Note. Source : Ghiglione, Landré, Broomberg & Molette, 1998

## 6.3 – Résultats

L'analyse des résultats a été effectuée avec les logiciels suivants :

- SPSS (version 18.0), sous Mac OS X
- Tropes (version 8.0), sous Windows XP
- Excel 2008, sous Mac OS X

### 6.3.1 - Analyse cognitivo-discursive effectuée à l'aide de *Tropes*

Nous allons dans un premier temps exposer l'analyse descriptive effectuée à partir des résultats proposés par Tropes. Elle implique de considérer les substantifs et les univers de références mis en évidence lors du traitement des données.

Par la suite, nous présenterons les résultats de l'analyse factorielle en composantes principales détaillant la structure du discours des participants. Enfin, nous vérifierons l'homogénéité du corpus recueilli, avec une analyse en clusters qui décrira la ventilation des sujets en fonction des références sémantiques extraites des données recueillies.

#### 6.3.1.1 - *Analyse descriptive*

##### **- Les substantifs**

Dans un premier temps, l'analyse des substantifs composant le corpus permet de souligner les thématiques principales abordées lors des entretiens. Ainsi, cette analyse descriptive montre que les participants à cette recherche évoquent spontanément les références exposées dans le tableau 15 lorsqu'ils sont interrogés sur l'accompagnement à la recherche d'emploi.

**Tableau 15 : Nombre d'occurrences des principaux substantifs relevés par Tropes**

Substantifs	Nombre d'occurrences
Formation	126
Travail	94
Cv	81
Pôle Emploi	70
Entreprise	57
ANPE	57
Offre	56

Nous notons *a priori* que les participants associent tout d'abord la conduite d'un accompagnement à la recherche d'emploi à d'éventuels besoins en formation professionnelle, puisque cette référence présente un nombre élevé d'occurrences. Ceci peut sembler surprenant, dans la mesure où le sens commun porte d'ordinaire à penser que le retour à l'emploi en lui-même se trouve au cœur des préoccupations des bénéficiaires de prestations d'aide à la recherche d'emploi, et non la formation professionnelle.

Précisons cependant qu'il s'agit d'analyser dans cette sous-partie de nos travaux les substantifs reportés au sein du corpus, et non les univers de références. Ainsi, le substantif « travail » ne doit pas être confondu avec l'univers de références « travail », comprenant quant à lui 289 occurrences de sens voisin qui seront étudiées et analysées ultérieurement.

L'évocation de la référence « formation » peut porter sur :

- **une demande de renseignements sur les formations professionnelles disponibles** :  
« *je veux en savoir plus sur les formations* » ; « *j'ai demandé s'il y avait des formations, des trucs comme ça et il n'y avait jamais rien* »
- **une formation antérieure** : « *Ils m'ont trouvé tout de suite la formation de cariste sur le port de Rouen* » ; « *J'avais fait une formation en scierie* »

- **la formation initiale des participants** : « *en fait, par rapport à ma formation, à l'ANPE, ils ne comprennent pas trop ce qu'on peut faire* » ; « *ma formation, c'est Bac Pro bureautique* »
- **l'expression d'un souhait d'accès à la formation professionnelle** : « *j'essaie d'entrer en formation maçonnerie, parce que j'ai déjà les bases* » ; « *il faut que je fasse une formation et c'est pour ça que je suis là aujourd'hui* »

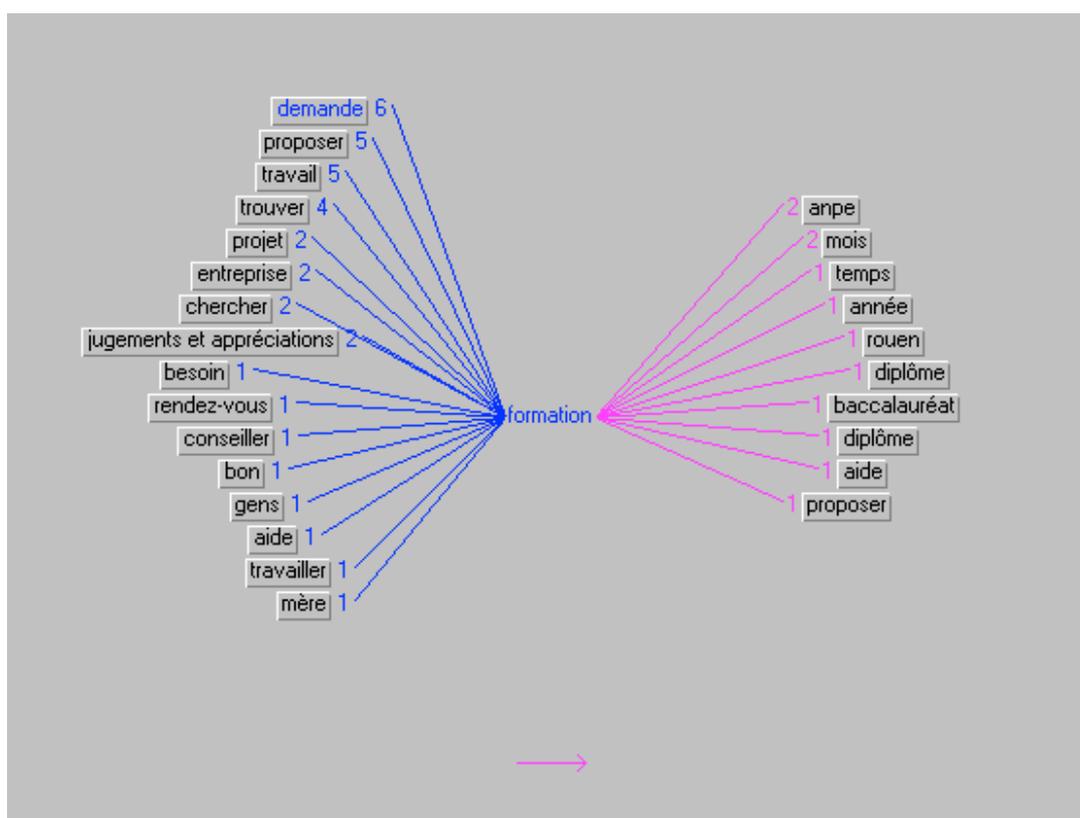


Figure 3 : Graphe étoilé relatif au substantif « formation »

Le graphe étoilé (Graphe 1) permet d'afficher les relations entre des classes d'équivalents extraites du corpus. Nous constatons ainsi que les classes d'équivalents « demande », « proposer », « travail », « trouver », « projet », « entreprise » et « chercher » sont associées en amont dans le texte à la formation professionnelle, alors que des références relatives à la temporalité (mois, année), à Pôle Emploi ou bien encore à des intitulés de diplômes ont tendance à venir ensuite.

On déduit de ce constat que la formation professionnelle joue un rôle clé dans l'insertion professionnelle, puisqu'elle découlerait des besoins inhérents au marché de l'emploi et des projets professionnels des bénéficiaires. Les questions liées à la durée et aux

niveaux des formations pourraient également être centrales dans la compréhension des attentes des bénéficiaires vis-à-vis de l'accompagnement professionnel.

Ensuite, le substantif « travail » est globalement bien représenté (94 occurrences) dans les données analysées par Tropes lorsqu'il est question d'accompagnement à la recherche d'emploi. Il s'agit ici pour les participants d'évoquer la référence « travail » comme une :

- **activité professionnelle exercée** : « *c'est plus agréable de parler de son travail que du fait d'être chômeur* » ; « *ils m'ont proposé un peu de travail à la chaîne, et j'ai accepté* ».
- 
- **activité professionnelle recherchée** : « *je recherche du travail dans le secteur de la manutention* » ; « *il m'a dit qu'il n'y avait pas de travail pour moi* » ; « *j'ai cherché du travail en électricité* »
- **généralité sur le marché du travail** : « *moi je trouve que c'est le monde du travail qui est pourri* » ; « *ils cherchent à vous mettre dans un travail* »

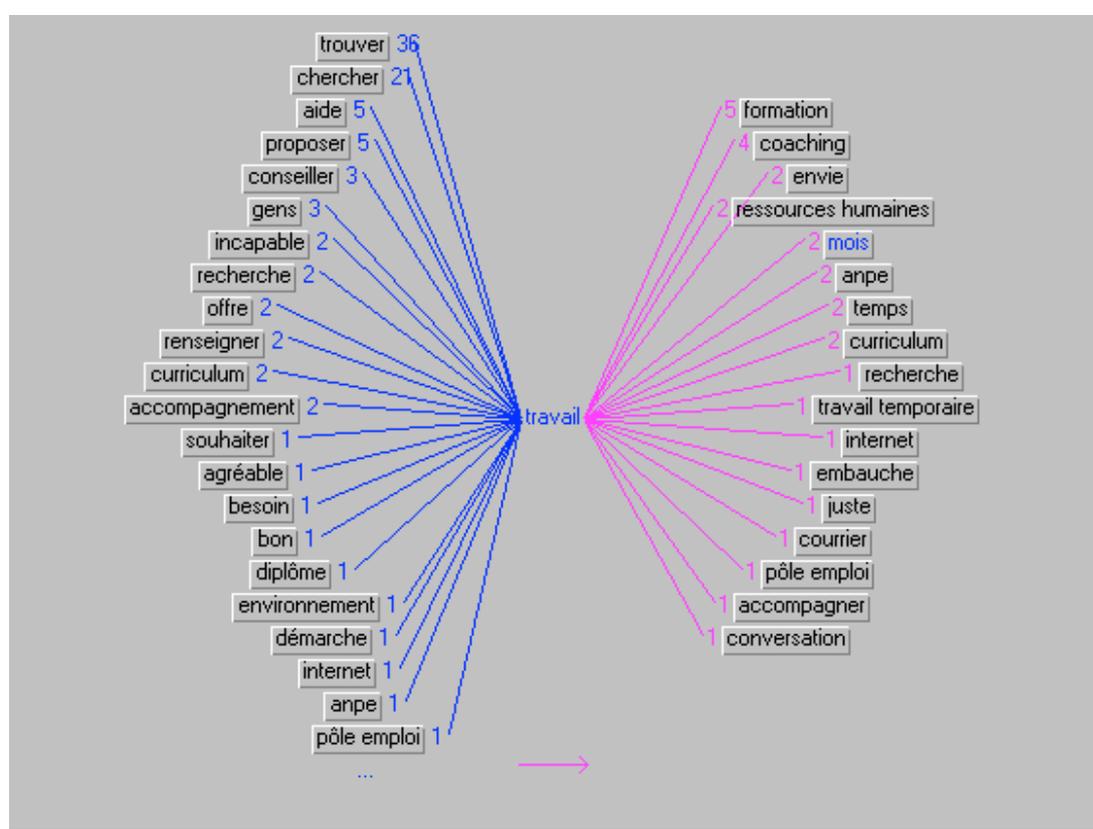


Figure 4 : Graphe étoilé relatif au substantif « Travail »

L'analyse du graphe étoilé proposé par Tropes pour la référence « travail » (Graphe 2) permet de l'associer notamment avec les classes d'équivalents « trouver », « chercher », « aide », « proposer » et « conseiller ». Il semblerait ainsi que les participants mettent en rapport l'accompagnement à la recherche d'emploi avec le fait de trouver et de chercher un emploi, ce qui est cohérent avec l'objectif premier de ces dispositifs. Ensuite, la lecture du graphe donne à penser que l'accompagnement peut être considéré comme une aide, qui conduit un « conseiller » à « proposer » du « travail » aux bénéficiaires.

Les participants à cette recherche évoquent ensuite à 81 reprises le substantif « curriculum vitae » lorsqu'ils sont interrogés à propos d'un accompagnement à la recherche d'emploi. Ce constat exprime la nécessité de disposer d'outils de recherche d'emploi efficaces, et donc d'un curriculum vitae pertinent, afin de s'insérer sur le marché du travail.

Cette référence est ainsi évoquée dans un contexte lié à une recherche d'emploi : « j'envoie des CV » ; « j'ai fait ma lettre de motivation et un CV » ; « des CV, j'en distribue même pas » ; « je déposais des CV, voilà ».

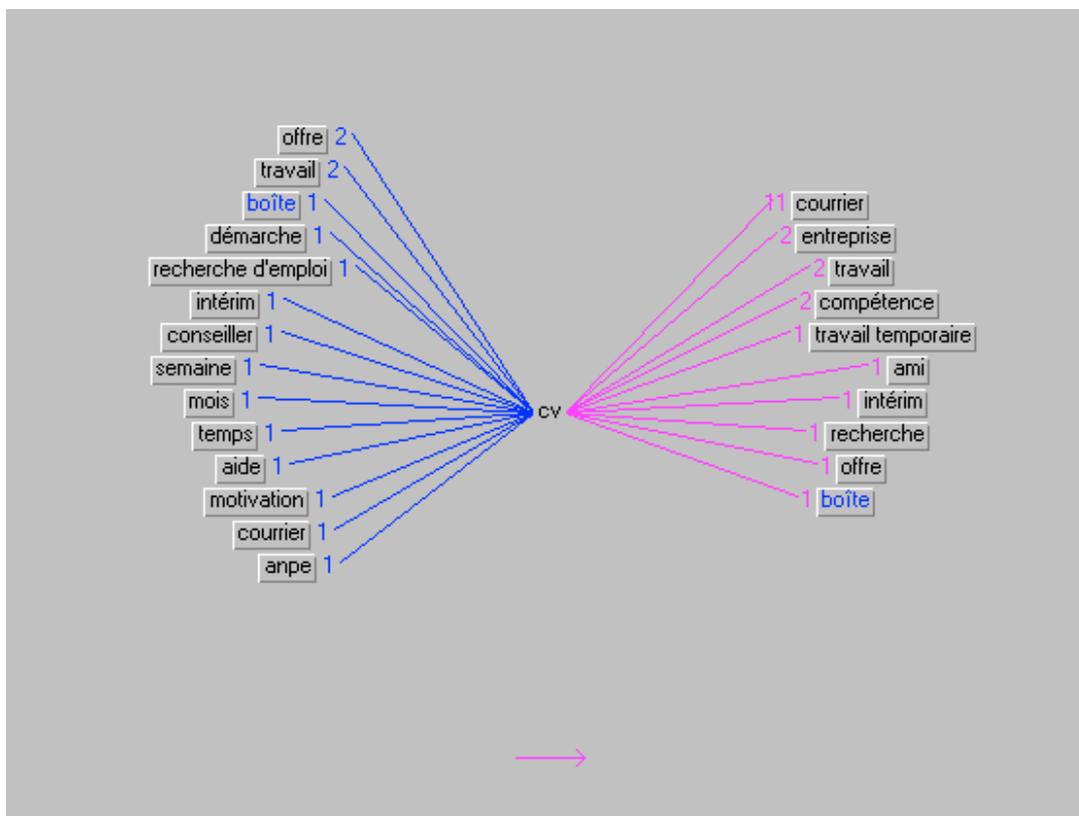


Figure 5 : Graphe étoilé relatif au substantif « CV »

Le graphe étoilé (Graphe 3) souligne les rapports des « offres » et du « travail » avec le curriculum vitae. Celui-ci servirait ainsi de lien entre les offres d'emploi et les « entreprises ». Cet outil est transmis principalement par « courrier » et permet au candidat de valoriser ses « compétences » professionnelles. Il est en conséquence logique de trouver ces différentes classes d'équivalents représentées sur le graphe.

L'accompagnement à la recherche d'emploi est étroitement lié aux services publics de l'emploi. C'est ainsi que les références « Pôle Emploi » et « ANPE » sont évoquées respectivement à 70 et 57 reprises. Nous pouvons d'ailleurs signaler la forte représentation de l'ancienne appellation de Pôle Emploi, malgré son abandon en 2009. Notons que si la classe d'équivalent « ANPE » vise quasiment exclusivement à désigner les services publics de l'emploi (« *je vais à l'ANPE* » ; « *j'ai commencé à chercher des annonces à l'ANPE* »), la référence « Pôle Emploi » évoque aussi bien l'organisme en lui-même (« *quelqu'un de Pôle Emploi* » ; « *ce qui manque à Pôle Emploi* ») que son site Internet (« *comment accéder au site Pôle Emploi ?* » ; « *je consulte le site Pôle Emploi* »).

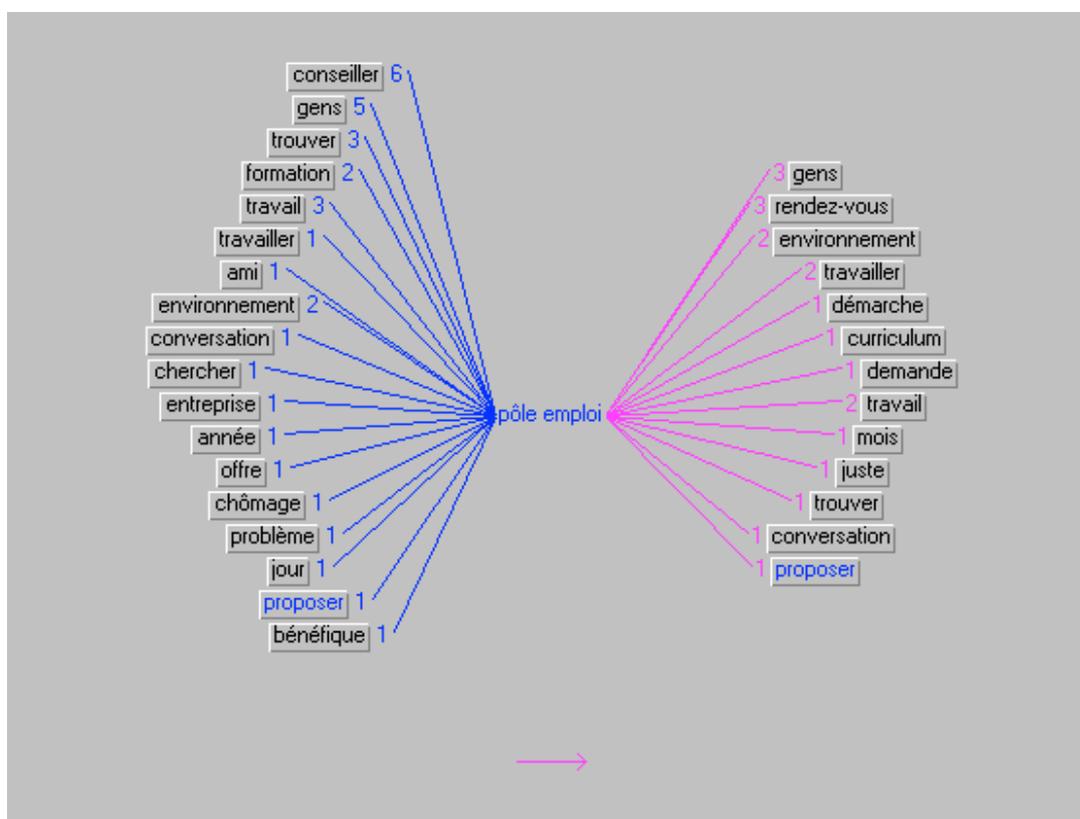


Figure 6 : Graphe étoilé relatif au substantif « Pôle Emploi »

Le graphe étoilé (Graphe 4) indique que Pôle Emploi joue fort logiquement un rôle central dans l'accompagnement à la recherche d'emploi. En effet, nous notons la présence avec la référence « Pôle Emploi » des classes d'équivalents « conseillers », « gens », « trouver », « formation », « travail », « chercher », « curriculum vitae », « rendez-vous », ou bien encore « démarche », qui se rapportent toutes à des actions pouvant être conseillées ou à des objectifs à atteindre lors d'une recherche d'emploi.

L'analyse met par ailleurs en évidence la présence à 57 reprises du substantif « entreprise » dans les données recueillies. Les participants semblent accorder à l'entreprise un rôle central et montrent ainsi l'intérêt de la prise en compte du marché du travail lors de l'accompagnement de la recherche d'emploi. « L'entreprise » est évoquée dans un contexte :

- **lié à la recherche d'emploi** : « *j'ai trouvé une entreprise en tant que tourneur* » ; « *je me suis déplacé dans les entreprises* »
- **lié à l'expérience professionnelle** : « *je suis arrivé dans une entreprise* » ; « *si ma création d'entreprise ne fonctionne pas* »
- **lié à des généralités concernant la recherche d'emploi** : « *même en y allant les voir, les entreprises* » ; « *c'est ce qui se passe dans les entreprises* »

Le graphe étoilé (Graphe 5) montre des références liées à la recherche d'emploi (« trouver », « travailler », « curriculum », « offre ») placées avant le substantif « entreprise ». Cette dernière est fortement associée au travail temporaire (« intérim »). Une « aide » et des « formations » pourraient également être considérées comme facilitant l'accès à l'entreprise.

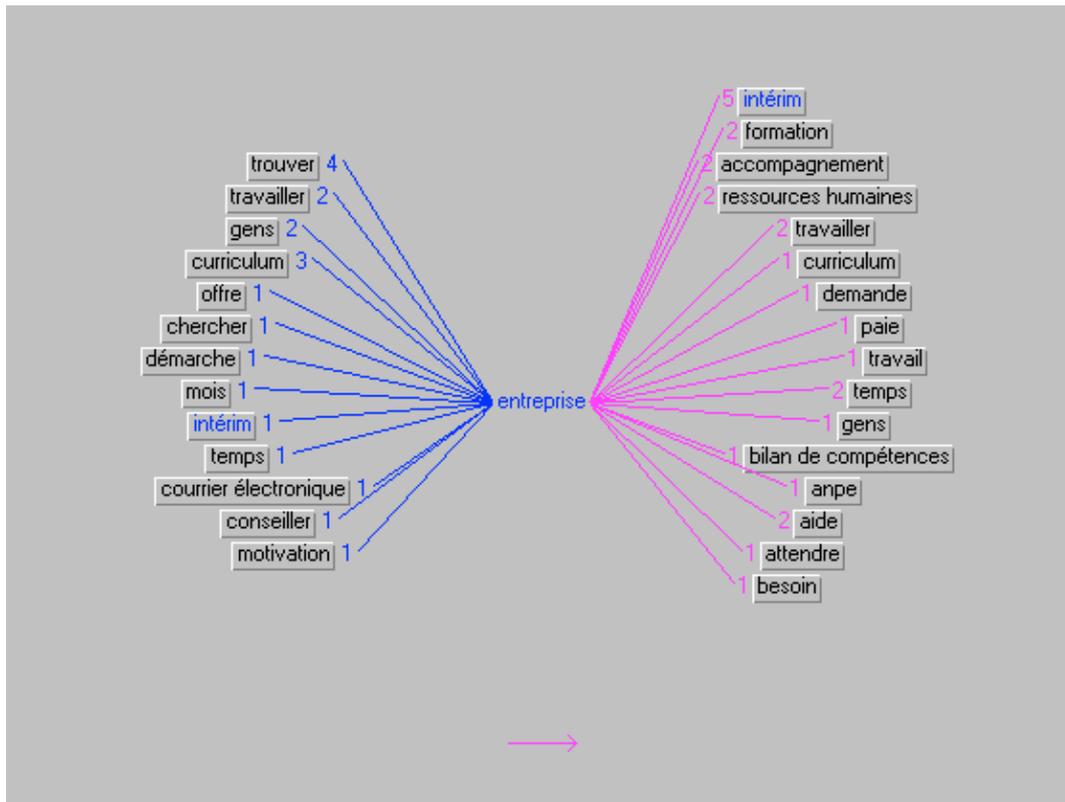


Figure 7 : Graphe étoilé relatif au substantif « Entreprise »

Enfin, les participants évoquent à 56 reprises le substantif « offre », qui semble fortement associé à la recherche d'emploi : « je réponds aux offres » ; « quand je vois passer une offre » ; « je dois faire trois ou quatre offres par semaine ».

L'analyse du graphe étoilé proposé par Tropes (Graphe 6) montre que les participants tendent à associer l'accompagnement à la recherche d'emploi à la proposition d'offres d'emploi, et au fait de « trouver », de « chercher » ces offres nécessaires dans le cadre d'une « recherche d'emploi ».

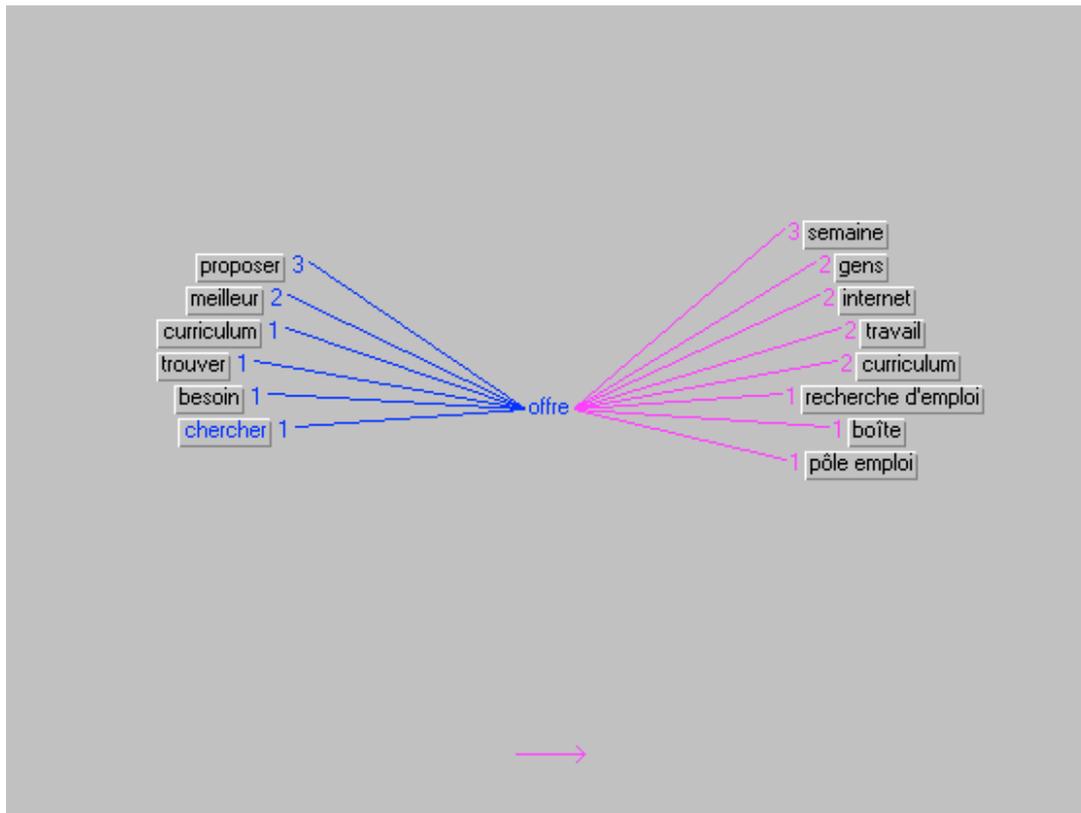


Figure 8 : Graphe étoilé relatif au substantif « Offre »

Cette première analyse des résultats proposés par Tropes nous a permis de mettre en évidence quelques une des thématiques abordées par les participants interrogés sur l’accompagnement à la recherche d’emploi. La formation professionnelle, le travail, l’entreprise ou bien encore les services publics de l’emploi sont spontanément évoqués lorsqu’il est question d’insertion professionnelle.

#### - Les univers de référence et les références utilisées

Le logiciel Tropes offre la possibilité de préciser ces résultats en proposant une analyse fine des « univers de références » et des « références utilisées » par les participants. Pour mémoire, le contexte du discours est représenté par les univers de références. Ils rassemblent en « classes d’équivalents » les substantifs les plus abondamment cités dans le discours étudié. Tropes distingue deux niveaux d’interprétation du contexte : « univers de références 1 » et « univers de références 2 », comme l’illustre le tableau 16 ci-dessous.

Nous relevons une forte représentation dans les données recueillies de références véhiculant des thématiques qui éclairent les représentations et les attentes d'un public de demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un accompagnement professionnel. En effet, les thématiques de « l'emploi » et du « travail » y sont très fortement représentées. Ces univers de références regroupent des classes d'équivalents évoquant le marché de l'emploi ou l'exercice d'une activité professionnelle (*« en ce moment, les boîtes d'intérim, elles disent toutes la même chose » ; « ils essaient de se renseigner de leur côté pour voir pour me trouver du boulot » « c'est différents types d'emploi qui ne me correspondent pas vraiment »*).

Ensuite, nous constatons l'émergence de classes d'équivalents se rapportant au domaine de la formation, de l'éducation. Cela peut concerner le parcours scolaire des participants (*« au niveau de l'école, j'ai fait toutes mes classes jusqu'à la 3<sup>ème</sup> »*) ou bien l'orientation de l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi vers la mise en œuvre d'une formation professionnelle (*« ils me disent de reprendre une formation » ; « je serai obligé de partir sur une formation »*).

Par ailleurs, les services publics de l'emploi sont très fortement associés à l'insertion professionnelle, comme l'illustre la présence de la classe d'équivalent « système social » (*« l'ANPE, ils ont quelques armes, la formation, tout ça » ; « grâce à Pôle Emploi, j'ai un projet d'orientation plutôt défini »*).

Enfin, nous observons la présence de classes d'équivalents et de références telles que « offres, curriculum, recherche », décrivant les méthodes utilisées et les actions mises en place pour rechercher un emploi et (*« je fais des recherches sur Internet » ; « j'ai envoyé des CV »*).

Il s'agit désormais d'aller au-delà de ces constats en nous penchant plus précisément sur les résultats de la formalisation du scénario construit pour l'analyse des données recueillies.

**Tableau 16 : Présentation des univers de références et des références utilisées**

Univers de référence 1		Univers de référence 2		Références utilisées	
Classes d'équivalents	Occurrences	Classes d'équivalents	Occurrences	Classe d'équivalents	Occurrences
<i>Emploi</i>	382	<i>Travail</i>	289	<i>Travail</i>	249
<i>Temps</i>	350	<i>Enseignement</i>	199	<i>Chose</i>	194
<i>Education</i>	272	<i>Temps</i>	195	<i>Gens</i>	165
<i>Gens</i>	165	<i>Gens</i>	165	<i>Formation</i>	126
<i>Système social</i>	133	<i>Système Social</i>	132	<i>Année</i>	114
<i>Entreprises</i>	95	<i>Mois</i>	105	<i>Mois</i>	85
<i>Communication</i>	92	<i>Entreprises</i>	84	<i>Entreprises</i>	82
<i>Famille</i>	87	<i>Famille</i>	76	<i>Curriculum</i>	81
<i>Sentiment</i>	85	<i>Lieu</i>	75	<i>Pole Emploi</i>	70
<i>Lieu</i>	75	<i>Diplôme</i>	72	<i>ANPE</i>	57
<i>Finance</i>	59	<i>Conversation</i>	57	<i>Offre</i>	56
<i>Commerce</i>	57	<i>Recherche</i>	51	<i>Recherche</i>	51
<i>Catégorie SP</i>	57	-	-	-	-
<i>France</i>	56	-	-	-	-
<i>Télécommunication</i>	53	-	-	-	-

### 6.3.1.2 – *Le scénario*

La formalisation d'un scénario permet, lors d'une analyse avec Tropes, d'affiner et de préciser les résultats de l'analyse descriptive effectuée en premier lieu. Rappelons que le scénario est élaboré pour l'analyse à partir d'un regroupement des substantifs utilisés en catégories sémantiques. Nous avons en conséquence rassemblé en méta-catégories les classes d'équivalents se rapportant aux thématiques de nos objectifs de recherche. Cela permet d'organiser et de hiérarchiser les éléments sémantiques mis en exergue lors de l'analyse descriptive. Le seuil de pertinence de la fréquence d'un substantif pour constituer une catégorie était fixé à trois occurrences.

Nous constatons que les participants à cette recherche, lorsqu'on leur demande de s'exprimer sur la notion d'accompagnement à la recherche d'emploi, évoquent des thématiques réparties dans les six méta-catégories suivantes, exposées dans le tableau 17.

#### - Caractéristiques :

Cette méta-catégorie rassemble globalement les éléments du discours se rapportant à la présentation des participants, et comporte 833 occurrences. En effet, nous interrogeons ces derniers au début de chaque entretien sur leurs parcours scolaires et professionnels, leurs caractéristiques socio-démographiques, ou bien encore sur leur situation actuelle au moment de l'enquête.

Nous observons ici une sous-catégorie « comportement » se rattachant à l'évocation des difficultés rencontrées dans le cadre des démarches de recherche (« *j'ai vraiment du mal à trouver ces boulots là* » ; « *c'est un peu embêtant, mais on fait avec* »), à des jugements de valeur sur les dispositifs d'accompagnement (« *je n'ai pas trouvé l'accompagnement satisfaisant* ») ; ou bien encore de problématiques d'ordre personnel (« *à cause de mes problèmes, tout ça... j'ai pas envie d'en parler* »).

La sous-catégorie « diplôme » se rapporte plus spécifiquement aux niveaux d'études des participants, ou aux formations envisagées (« *J'ai un BEP serveur* » ; « *je dois attendre encore pour valider le diplôme* »).

La sous-catégorie « géographie et temporalité » regroupe les références concernant les lieux d'exercice passés ou souhaités des participants (« *j'ai trouvé une formation de cariste*

*sur le port de Rouen* »), ainsi que les durées de chômage, de recherche d'emploi et divers éléments d'ordre temporel (« *en l'espace de deux ans* »).

Les « groupes sociaux » font allusion à des modalités d'expression orale désignant diverses catégories socio-professionnelles telles que les chômeurs ou les employeurs (« *obliger les gens à venir tel jour et nous faire rencontrer les employeurs en direct* »), ainsi que les « gens », évocation d'autrui sans désigner quelqu'un en particulier (« *aller vers les personnes qui savent* » ; « *ils avaient besoin de quelqu'un* » ; « *pas sur que ça serve beaucoup les gens* »).

- Dispositifs alloués au retour à l'emploi :

Cette méta-catégorie est consacrée aux classes d'équivalents se rapportant au contenu des dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi (« *l'accompagnement, c'est une personne de Pôle Emploi qui nous aide à trouver un emploi* » ; « *l'accompagnement idéal, ce serait qu'on leur dise ce qu'on veut faire et qu'ils nous aident vraiment dans les démarches de notre idée* »). Elle comporte 801 occurrences (28%).

Elle inclut également les références aux dispositifs de formation professionnelle et aux organismes impliqués dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi (« *ils me disent de reprendre une formation* » ; « *ça faisait plus longtemps que j'étais inscrit aux Assedics* »).

- Emploi :

La méta-catégorie « emploi » inclut 624 occurrences (21%) évoquant très largement le travail ainsi que les situations de chômage traversées par les participants.

Nous relevons des sous-catégories relatives au marché du travail (« *c'est pas ça qui me trouvera le boulot en attendant* ») ainsi qu'aux entreprises (« *je suis retourné en intérim* ») et plus globalement aux expériences professionnelles relatées par les personnes interrogées (« *j'ai travaillé comme cariste* » ; « *j'ai toujours travaillé tout seul* »).

- Techniques de recherche d'emploi :

Il s'agit d'aborder au sein de cette méta-catégorie comprenant 498 occurrences (17%) la question des méthodes et outils utilisés par les participants dans le cadre de leurs démarches de retour à l'emploi.

Nous relevons ici la présence de sous-catégories relatives à l'envoi de courriers (« *généralement, c'est plus efficace de se déplacer en personne que par courrier* »), au curriculum vitae (« *je leur laisse mon CV* »), à l'usage des nouvelles technologies pour la recherche d'emploi (« *je fais des recherches sur Internet* »), ou bien encore à l'envoi de candidatures en réponse aux offres d'emploi (« *je regarde un site, avec des offres et tout* »).

- Aspects financiers :

La méta-catégorie « finance » réunit 48 occurrences (2%) se rapportant à des éléments d'ordre financier au regard de la situation professionnelle des participants rencontrés dans le cadre de cette recherche.

En effet, ces derniers évoquent ici les montants de salaires versés lors d'activités professionnelles antérieures (« *j'ai toujours eu de bons salaires* »), les rémunérations souhaitées lors d'un retour à l'emploi (« *je ne cherche pas de salaires de cadres* ») ou bien encore le versement des indemnités allouées aux demandeurs d'emploi (« *pas envie de perdre mes allocations* »).

- Réseau personnel et professionnel :

La méta-catégorie « réseau » concerne l'évocation des relations interpersonnelles et de leur rôle dans le cadre d'une situation de recherche d'emploi, et apparaît à hauteur de 123 occurrences (2%). Il peut s'agir de références portant sur la famille des participants (« *je vis toujours chez mes parents* »), les relations amicales (« *c'est une amie qui a parlé de moi à un responsable* ») ou plus largement de l'entourage de la personne au sens large (« *c'est vrai que dans mon entourage, tout le monde me dit la même chose* »).

Au regard de leur représentation dans le corpus, nous observons l'émergence de quatre méta-catégories principales (caractéristiques, dispositifs de retour à l'emploi, technique de recherche d'emploi et emploi), réunissant respectivement 28%, 28%, 21% et 17% des

occurrences utilisées pour lors de la formalisation du scénario ainsi que de deux méta-catégories moins conséquentes, « réseau » (4%) et « finance » (2%).

Le graphe 7 représente la répartition des méta-catégories et de leurs sous-catégories et le tableau 18 détaille la ventilation des occurrences par sujet au sein des six méta-catégories retenues pour l'analyse.

L'intégralité du scénario formalisé et utilisé dans le cadre de l'analyse présentée ci-après est détaillé en annexes.

**Tableau 17 : Ventilation des occurrences au sein des méta-catégories**

<b>Méta-catégories</b>	<b>Occurrences</b>
Caractéristiques	833 (28%)
Dispositif de retour à l'emploi	801 (28%)
Emploi	624 (21%)
Techniques de recherche d'emploi	498 (17%)
Réseau	123 (4%)
Finances	48 (2%)

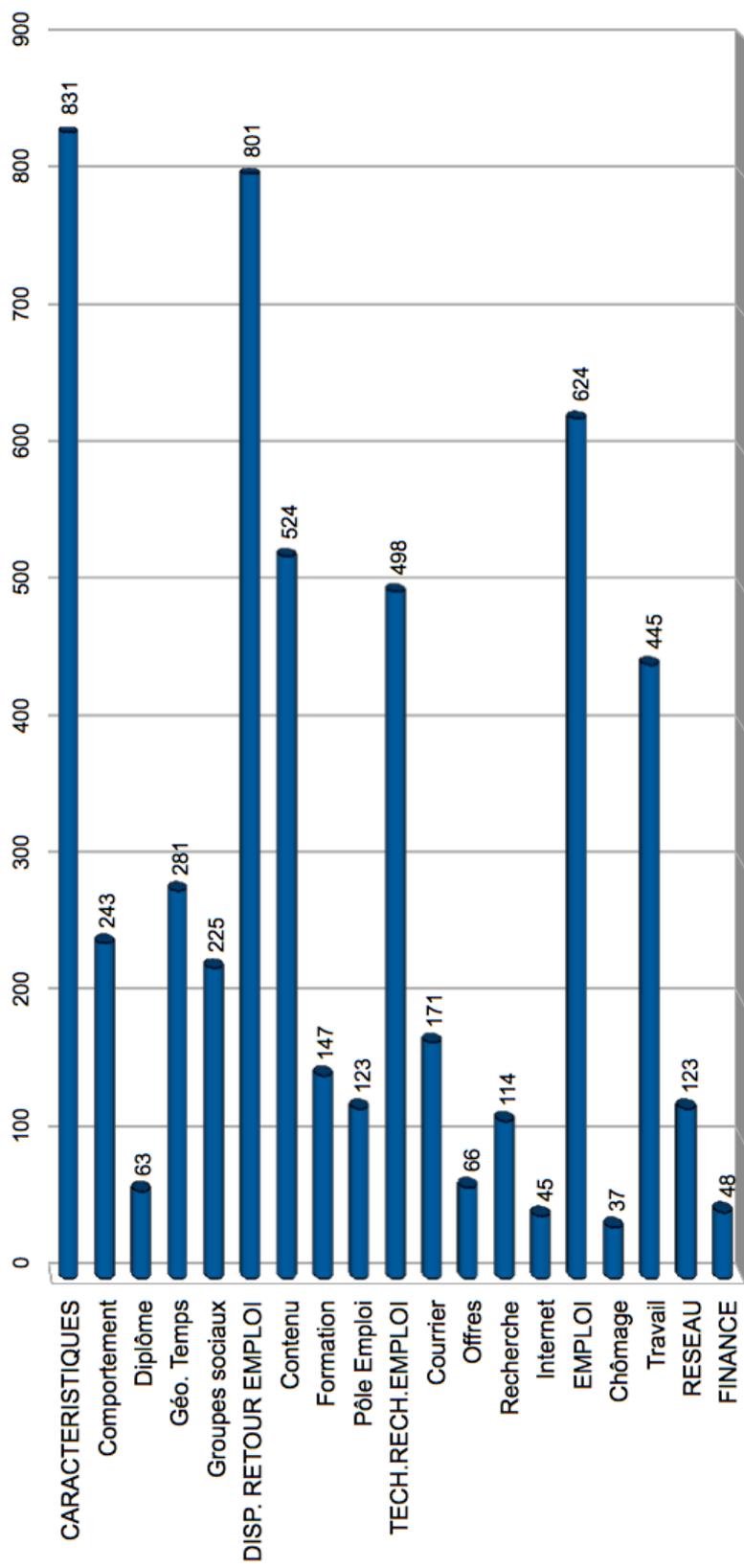


Figure 9 : Répartition des méta-catégories et des sous-catégories extraites lors de l'analyse

**Tableau 18 : Ventilation des occurrences au sein des méta-catégories par participant**

	<b>Caractéristi -ques</b>	<b>Dispositifs de retour à l'emploi</b>	<b>Techniques de recherche d'emploi</b>	<b>Emploi</b>	<b>Finances</b>	<b>Relations Interperson nelles</b>	<b>Nombre de mots / entretien</b>
<b>Sujet 1</b>	17	42	13	24	0	2	869
<b>Sujet 2</b>	43	56	34	31	3	5	1843
<b>Sujet 3</b>	47	31	32	24	6	4	1480
<b>Sujet 4</b>	45	37	34	18	0	6	1940
<b>Sujet 5</b>	53	42	33	48	3	1	2293
<b>Sujet 6</b>	77	87	24	76	14	20	3077
<b>Sujet 7</b>	37	24	23	25	1	7	1090
<b>Sujet 8</b>	77	60	20	39	2	18	2689
<b>Sujet 9</b>	26	34	25	15	0	3	851
<b>Sujet 10</b>	75	61	57	38	1	9	2694
<b>Sujet 11</b>	34	50	25	70	0	6	1848
<b>Sujet 12</b>	47	60	30	36	1	13	2244
<b>Sujet 13</b>	53	35	40	42	0	1	2160
<b>Sujet 14</b>	25	34	28	14	0	6	1303
<b>Sujet 15</b>	78	80	35	46	6	10	3038
<b>Sujet 16</b>	97	68	45	78	11	12	2971
<b>Total</b>	831	801	498	624	48	123	32390

### 6.3.2 - Analyse factorielle

L'analyse statistique effectuée ci-après à partir des résultats fournis par Tropes et décrits précédemment vise à faire émerger les différents facteurs structurant les attentes et les représentations des personnes interrogées vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi. Il s'agit ici de repérer au sein des données recueillies les axes factoriels donnant un « *aperçu multidimensionnel des univers sémantiques* » (Wolff & Visser, 2005, p. 108) évoqués par les participants.

Nous avons ainsi procédé à une analyse factorielle, avec une méthode d'extraction en composantes principales, et une rotation Varimax avec normalisation de Kaiser.

Au préalable, l'indice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) a identifié les variables ne formant pas un ensemble cohérent. Pour rappel, les solutions factorielles sont considérées comme acceptables dans la mesure où cette valeur est comprise entre .3 et .7 (Carricano & Poujol, 2008). Les variables « conversation » (.109), « formation » (.034) et « démarche » (.203) ont ainsi été éliminées suite à cette analyse.

L'analyse met en évidence une structure factorielle comprenant 3 dimensions expliquant 56,19 % de la variance totale. Nous n'avons retenu dans le cadre de cette analyse que les items dont le poids factoriel est au moins égal à .30.

Le tableau 19 présente la variance totale expliquée à partir des facteurs issus de l'analyse factorielle, ainsi que les pourcentages cumulés de la variance.

Le tableau 20 détaille la matrice des composants après rotation Varimax du questionnaire, ainsi que l'indice KMO relatif à la qualité de la représentation des variables.

**Tableau 19 : Variance totale expliquée à partir des facteurs retenus par l'analyse factorielle**

	Composantes		
	1	2	3
% cumulés de la variance	14,38 %	45,72 %	56,19 %
% de la variance totale après rotation	31,32 %	14,40 %	10,46 %

**Tableau 20 : Résultats de l'analyse factorielle en composante principale relatives aux catégories sémantiques issues de l'analyse effectuée par Tropes**

Méta-catégories	Sous-catégories	COMPOSANTES			Qualité de la représentation (KMO)
		1	2	3	
<b>Caractéristiques</b>	<i>Comportement</i>	.607	.507	.406	.790
	<i>Diplômes</i>	.018	.009	<b>.644</b>	.415
	<i>Enseignements</i>	.134	.441	<b>.753</b>	.779
	<i>Géographie</i>	<b>.742</b>	.570	.066	.879
	<i>Temporalité</i>	<b>.749</b>	.568	.088	.892
	<i>Groupes Sociaux</i>	<b>.664</b>	.152	.195	.502
<b>Dispositifs de retour à l'emploi</b>	<i>Contenu</i>	.660	.235	.611	.864
	<i>Accompagnement</i>	.090	<b>.616</b>	-.191	.424
	<i>Aide</i>	<b>.615</b>	.012	.335	.491
	<i>Besoin</i>	.496	.399	.330	.514
	<i>Conversation</i>	.043	-.071	<b>.320</b>	.109
	<i>Projet</i>	.134	.139	<b>.739</b>	.583
	<i>Rendez-vous</i>	.380	-.500	<b>.429</b>	.579
	<i>Trouver</i>	.177	.076	<b>.527</b>	.315
	<i>Formation</i>	-.058	-.103	.143	.034
	<i>Organisme</i>	<b>.542</b>	-.197	.171	.361
<i>Système sociaux</i>	<b>.797</b>	.065	-.108	.651	
<b>Emploi</b>	<i>Travail</i>	<b>.826</b>	-.017	.083	.690
	<i>Entreprise</i>	<b>.867</b>	-.086	-.009	.758
	<i>Chômage</i>	<b>.629</b>	-.165	-.232	.477
<b>Dynamisation</b>	<i>TRE</i>	.282	<b>.892</b>	-.262	.944
	<i>Courrier</i>	-.146	<b>.748</b>	-.107	.593
	<i>CV</i>	-.037	<b>.665</b>	.144	.464
	<i>Démarches</i>	.198	.124	-.385	.203
	<i>Offres</i>	-.037	<b>.660</b>	.049	.439
	<i>Recherche</i>	<b>.412</b>	.190	-.462	.420
<i>Réseau (Internet)</i>	.569	.559	-.376	.778	
<b>Relations Interpersonnelles</b>	<i>Amis</i>	.421	-.331	.403	.449
	<i>Environnement</i>	.576	.636	.347	.857
	<i>Famille</i>	.387	-.242	<b>.597</b>	.565
<b>Finances</b>	<i>Finances</i>	<b>.880</b>	-.096	.144	.805

Note. Rotation VARIMAX. En gras, les variables dont la saturation est supérieure à .30.

Le premier facteur résume 31,32% de la variance totale. Cet axe factoriel semble caractérisé par un discours centré avant tout sur l'évocation du marché du travail. Nous observons dans cette première dimension la présence de propositions remarquables telles que « *il n'y a pas de boulot* », ou bien encore « *j'ai fait des petits boulots* ».

Ces extraits du corpus présentent un constat de la difficulté à trouver des offres d'emploi au regard de la situation économique actuelle ou se rapportent aux expériences professionnelles passées des participants. A ce titre, nous rencontrons l'évocation des types de contrats de travail connus et visés par ces derniers (« *je recherche du travail dans la manutention* » ; « *je me concentre plus sur un emploi fixe* ») ainsi que celle des « *entreprises* ». Il peut s'agir ici de création d'entreprise, de contacts directs obtenus lors de la recherche d'emploi ou de retour d'expérience en la matière : « *j'ai fait les boîtes d'intérim* » ; « *les entreprises, elles ne me prennent pas au sérieux* ».

En conséquence, l'accompagnement à la recherche d'emploi est étroitement associé à une réinsertion professionnelle, et à une « *aide* » afin d'atteindre cet objectif. Le conseiller serait « *quelqu'un qui [nous] aide dans nos démarches* » et dont le travail serait loin d'être aisé, dans la mesure où il est parfois délicat de concevoir « *comment quelqu'un pourrait [m']aider à trouver du travail* ». Cependant, les problématiques inhérentes à la « *recherche* » d'emploi sont mises en évidence au sein de cette dimension. L'accompagnement est perçu comme devant permettre d'accéder à des offres d'emploi : « *je veux qu'il (le conseiller) cherche des offres à ma place* », et les méthodes de recherche (« *au moins, pouvoir préparer des recherches avec la personne qui s'occupe* » ; « *c'est toujours plus facile d'aller chercher du travail* ») ou le besoin d'information à propos du marché de l'emploi ou des formations professionnelles (« *je voulais me renseigner pour savoir ce qui bougeait en ce moment pour le boulot* » ; « *pour la formation, je me suis renseigné* ») sont ici largement développés.

Par ailleurs, le vécu de la situation de chômage est assez largement représenté dans ce premier axe factoriel. Les participants exposent ainsi les difficultés inhérentes à une transition professionnelle : « *je suis demandeur d'emploi* » ; « *je suis tombé au chômage* ».

Les aspects financiers associés à une situation de recherche d'emploi sont également une composante majeure de cette dimension. Cela peut concerner aussi bien le versement des allocations allouées à la recherche d'emploi que le niveau de salaire passé ou souhaité dans le cadre d'une reprise d'activité : « *j'ai épuisé mon allocation de retour à l'emploi* » ; « *ce n'est pas la même rémunération* » ; « *je touche 80 euros par mois, au RSA* ».

Nous constatons aussi une présence marquée de références associées aux « systèmes sociaux », et aux « organismes ». Il est ici fait allusion aux services publics de l'emploi, et plus globalement aux institutions chargées de prendre en charge les demandeurs d'emploi dans le cadre de leurs démarches : « *je me suis inscrite à Pôle Emploi* » ; « *il n'y a que quelqu'un de Pôle Emploi qui peut vous dire, tenez, il y a telle formation* ». L'association entre l'accompagnement à la recherche d'emploi et les services publics de l'emploi est ainsi clairement admise, tout en soulignant une méconnaissance relative des autres institutions intervenant dans les dispositifs d'insertion. En effet, parmi les données recueillies, nous ne relevons pas de références laissant présumer du contraire.

Enfin, nous notons dans le premier facteur une forte représentation de références associées à la « *temporalité* ». Cela se rapporte aux durées de chômage des participants, à celles des expériences professionnelles et des démarches de retour à l'emploi : « *il faut un an d'expérience professionnelle* » ; « *quand j'ai le temps, je vais à un forum* ».

La méta-catégorie géographie fait allusion au lieu d'exercice de l'activité ou de la prise en charge de l'accompagnement : « *je suis resté pendant 4 ans au CCAS de Rouen* » ; « *j'ai été orienté vers un centre de formation, à Rouen* ». Cela donne à penser que la considération de ces deux dernières catégories est importante pour les bénéficiaires d'un dispositif de retour à l'emploi dans la mesure où la mobilité et la disponibilité sont des critères dont peuvent naître des difficultés de réinsertion professionnelle.

Le second facteur représente 14,4% de la variance totale. Cette dimension se caractérise par un discours centré sur la dynamisation des participants ainsi que sur les techniques de recherche d'emploi mises en œuvre pour une sortie de chômage.

Ainsi, ce facteur rassemble d'une manière générale des classes d'équivalents portant sur l'approche directe des entreprises (« *les démarches spontanées dans les boîtes d'intérim finissent par payer, au bout d'un moment* »), sur l'envoi de candidatures auprès de ces dernières, sur la recherche d'offres d'emploi (« *je me sers de leur site pour regarder les offres et trouver un emploi* » ; « *j'ai commencé à chercher des annonces à l'ANPE* »). Nous observons en ce sens des références au curriculum vitae ou bien encore aux lettres de motivation, outils dont la maîtrise est nécessaire pour rechercher un emploi (« *j'envoie des CV* » ; « *c'est plus efficace de se déplacer que d'envoyer des courriers* » ; « *je pense être capable de rédiger une lettre de motivation et un CV* »).

Nous relevons également des références faisant allusion au volume des démarches entreprises par les participants : « *j'ai envoyé 20 CV, et j'ai reçu deux lettres en retour* » ; « *j'ai envoyé en un an entre 1000 à 1500 CV, plus les lettres de motivation* ».

Par ailleurs, on insiste sur l'utilisation des nouvelles technologies et plus particulièrement d'Internet dans cet axe factoriel. La recherche d'offres d'emploi se fait principalement de cette manière (« *je recherche juste des offres sur Internet* » ; « *maintenant, il y a Internet* »).

Ces résultats portent à penser qu'un dispositif consacré à l'insertion professionnelle doit être orienté pour partie vers l'acquisition ou, a minima, vers la validation des méthodes de recherche d'emploi. Il doit également permettre aux bénéficiaires d'accéder aux offres d'emploi.

Cette dimension insiste enfin sur le ressenti des participants vis-à-vis des différents accompagnements professionnels dont ils ont bénéficié par le passé (« *j'ai été accompagné par une mission locale* » ; « *je n'ai jamais bénéficié d'accompagnement en tant que tel* »). Cela permet de mettre en exergue les jugements de valeurs des participants sur cette thématique (« *l'accompagnement, c'est bien gentil, mais c'est pas assez rapide* » ; « *je n'ai pas trouvé l'accompagnement satisfaisant* »).

Le dernier facteur explique 10,46% de la variance totale. Cet axe factoriel se distingue par le regroupement de références associées à la formation professionnelle et au suivi des bénéficiaires.

Nous relevons dans cette dimension une forte représentation de l'évocation des projets professionnels ou d'orientation des participants (« *j'ai un projet professionnel, je veux faire tuyauteur* » ; « *il faut définir un projet personnalisé* » « *ils nous aident à monter le projet* »). En ce sens, nous retrouvons également de nombreuses références à des niveaux de diplômes obtenus ou souhaités (« *j'ai passé un BEP en mécanique automobile* » ; « *au niveau de l'école, j'ai été jusqu'en seconde chimie* » ; « *je dois attendre pour valider le diplôme* »).

Ce troisième axe illustre les attentes vis-à-vis de l'accompagnement à la recherche d'emploi liées à la fréquence, à la régularité et plus globalement à la qualité du suivi proposé aux demandeurs d'emploi (« *j'aimerais que la discussion avec le conseiller soit agréable* » ; « *je venais tous les mois pour l'entretien avec ma conseillère* » ; « *j'ai été convoqué à un entretien individuel la semaine dernière seulement, alors que normalement, c'est tous les mois* » ; « *je ne trouve pas ça adapté du tout* »). Ces résultats laissent penser que l'accompagnement à la recherche d'emploi doit permettre au bénéficiaire d'être écouté et

compris (« *l'accompagnement, c'est analyser, regarder en profondeur ce que les gens veulent faire* »), de sorte qu'il puisse formaliser un projet professionnel en adéquation avec ses aspirations et le marché de l'emploi.

Cette dimension rassemble enfin des références à l'entourage des participants, et plus particulièrement à d'éventuels soutiens familiaux (« *pour ma famille, ils me soutiennent moralement et au niveau des sous* » ; « *j'ai de très bons soutiens, de mon conjoint, de ma famille* » ; « *pour faire plaisir à la famille et faire genre je recherche activement et tout ça* »).

Le tableau 21 ci-dessous résume les catégories sémantiques réparties au sein des 3 facteurs mis en évidence par l'analyse.

**Tableau 21 : Répartition des sous-catégories sémantiques extraites du corpus**

	<b>Facteur 1</b>	<b>Facteur 2</b>	<b>Facteur 3</b>
<b>Sous-catégories sémantiques</b>	Géographie		
	Temporalité		
	Groupes sociaux		Diplôme
	Aide	Accompagnement	Enseignement
	Organisme	TRE	Conversation
	Système Sociaux	Courrier	Projet
	Travail	CV	Rendez-vous
	Entreprise	Offres	Trouver
	Chômage		Famille
	Recherche		
	Finance		

Cette analyse a permis de dégager trois dimensions factorielles résumant les représentations et les attentes des participants à cette recherche à propos d'un accompagnement à la recherche d'emploi. Les résultats obtenus laissent penser que les dispositifs consacrés à l'insertion professionnelle doivent s'orienter vers trois champs d'intervention principaux. Il s'agirait ainsi schématiquement de permettre aux bénéficiaires de trouver un emploi, de maîtriser les techniques de recherche d'emploi, et de définir un projet professionnel en mettant en œuvre une formation si nécessaire.

Nous allons désormais chercher à affiner les résultats obtenus, en examinant la répartition des participants en fonction des références utilisées et extraites par le logiciel Tropes lors de l'application du scénario.

### 6.3.3 - Analyse en cluster

#### 6.3.3.1 - Généralités

Pour mémoire, une analyse en clusters permet de distinguer des ensembles présentant des caractéristiques similaires. L'ensemble des variables constituant un cluster sont ainsi fortement corrélées entre elles et forment en conséquence un groupe présentant une consistance interne élevée.

L'objectif est ici de vérifier l'homogénéité des données recueillies dans le cadre des entretiens menés auprès des participants à cette recherche. L'analyse précédente nous a permis de définir 3 axes factoriels sur lesquels semblent se répartir les attentes de bénéficiaires des dispositifs d'insertion professionnelle.

Nous cherchons désormais à savoir s'il est possible de regrouper les participants en fonction des méta-catégories et des classes d'équivalents mis en évidence et utilisés dans le cadre de l'analyse cognitivo-discursive. Cela permettrait de différencier les attentes des participants vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi, et d'entrevoir les sources de cette hétérogénéité.

La méthode de Ward (1963) a été utilisée dans le cadre de l'analyse. Rappelons que cette méthode implique de « *calculer les moyennes pour toutes les variables de chaque groupe, puis, pour chaque individu, le carré de la distance euclidienne au centre de la classe* » (Carricano & Pujol, 2008, p. 86). L'analyse a été effectuée en retenant successivement deux, trois, quatre et cinq clusters. Nous avons retenu celle aboutissant à l'émergence de trois groupes dans la mesure où elle seule permettait de rassembler en chacun d'eux plus de 15% des participants.

La répartition des effectifs au dans les trois clusters est présentée dans le tableau 22 ainsi qu'avec le graphe 8.

**Tableau 22 : Répartition des clusters**

Clusters	Effectifs	Pourcentage
1	6	37,5 %
2	5	31,3 %
3	5	31,3 %
<b>Total</b>	16	100%

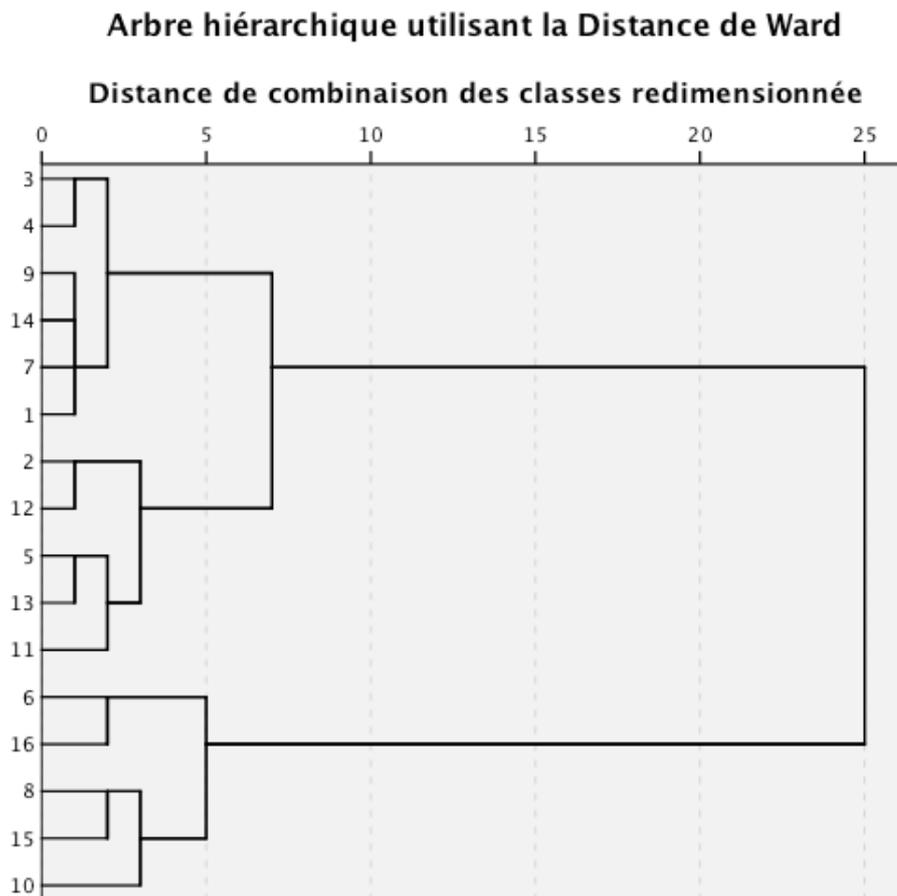


Figure 10 : Dendrogramme illustrant la répartition en 3 clusters des participants

### 6.3.3.2 - Composition des clusters

La composition des clusters a été analysée à partir des tableaux 23 (caractéristiques socio-démographiques des participants) et 24 (ventilation des catégories sémantiques au sein des clusters).

Pour rappel, les caractéristiques envisagées étaient le sexe, l'âge, le niveau de qualification, la catégorie socio-professionnelle, le fait d'être ou non en poste, de se trouver en situation de recherche d'emploi, inscrit auprès de Pôle Emploi et de s'être vu proposer une prestation d'accompagnement.

Nous avons effectué des comparaisons de moyennes à partir des références extraites par Tropes, afin de mieux comprendre la composition des clusters mis en évidence au cours de l'analyse avec la méthode de Ward.

Nous avons pour cela eu recours à la formule proposée par Brunet<sup>29</sup> (2002) et adaptée à l'utilisation du logiciel Tropes par Gouvernet et Viaux (2006). Cette formule permet de comparer les clusters en tenant compte d'une pondération des scores par le nombre de mots. En effet, la distribution d'une occurrence est rarement homogène au sein d'un ensemble de données et il convient alors de pondérer l'écart entre la fréquence théorique attendue et la fréquence réelle en calculant « l'écart réduit », ou « score z ».

Nous avons donc appliqué la formule suivante à l'ensemble des scores obtenus par les trois clusters à chaque méta-catégorie et sous-catégorie extraite des données recueillies et utilisées lors de la formalisation du scénario soumis à Tropes :

$$Z = (\text{effectif réel} - \text{effectif théorique}) / \text{racine carrée} (\text{effectif théorique} * q)$$

Nous considérons que :

→ Effectif théorique = fréquence du mot dans le corpus pondéré par la probabilité  $p$  (part du texte dans le corpus)

→  $q = 1 - p$ .

---

<sup>29</sup> Brunet E. (2002) HYPERBASE©. Logiciel hypertexte pour le traitement documentaire et statistique des corpus textuels. Manuel de référence. Version 5.4. CNRS, Université de Nice (from: URL: <http://ancilla.unice.fr/>)

L'ensemble des résultats obtenus suite à l'application de cette formule sont présentés dans le tableau 24, et illustrés par le graphe 9. Les écarts-réduits supérieurs ou égaux à  $z = +1.96$  sont considérés comme significatifs et donc interprétés comme indiquant une différence significative entre les clusters par rapport à une variable donnée.

**Tableau 23 : Analyse des clusters: caractéristiques socio-démographiques**

		Cluster 1 (n = 6)	Cluster 2 (n = 5)	Cluster 3 (n = 5)	Total (n = 16)
<b>sexe</b>	<b>Homme</b>	4 (66,7 %)	3 (60 %)	4 (80 %)	11 (68,8 %)
	<b>Femme</b>	2 (33,3%)	2 (40 %)	1 (20 %)	5 (31,3 %)
<b>Niveau de qualification</b>	<b>Aucun</b>	0	0	0	0
	<b>3<sup>ème</sup></b>	1 (16,7 %)	0	1 (20 %)	2 (12,5 %)
	<b>CAP-BEP</b>	2 (33,4 %)	1 (20 %)	1 (20 %)	4 (25,1 %)
	<b>Bac</b>	2 (33,3 %)	2 (40 %)	2 (40 %)	6 (37,6 %)
	<b>Bac + 2</b>	0	1 (20 %)	1 (20 %)	2 (12,5 %)
	<b>Bac + 5</b>	1 (16,7 %)	1 (20 %)	0	2 (12,5 %)
<b>Age moyen</b>	<b>-</b>	23,8	33,2	28,8	28,31
<b>Catégorie socio-professionnelle</b>	<b>Ouvrier</b>	3 (50 %)	1 (20 %)	3 (60 %)	7 (43,8 %)
	<b>Employé</b>	2 (33,3 %)	2 (40 %)	1 (20 %)	5 (31,3 %)
	<b>Agent de maîtrise</b>	0	0	1 (20 %)	1 (6,3 %)
	<b>Cadre</b>	1 (16,7 %)	2 (40 %)	0	3 (18,8 %)
	<b>Cadre supérieur</b>	0	0	0	0
<b>En recherche d'emploi</b>	<b>-</b>	6 (100 %)	5 (100 %)	5 (100 %)	16 (100 %)
<b>Inscrits au Pôle Emploi</b>	<b>-</b>	6 (100 %)	5 (100 %)	5 (100 %)	16 (100 %)
<b>Accompagnés dans le cadre d'une prestation</b>	<b>-</b>	2 (33,3 %)	4 (80 %)	3 (60 %)	9 (56,3 %)
<b>Durée de chômage</b>	<b>- 1 mois</b>	0	0	1 (20 %)	1 (6,3 %)
	<b>2 – 4 mois</b>	1 (16,4 %)	1 (20 %)	0	2 ( 12,5 %)
	<b>4 – 6 mois</b>	0	1 (6,3 %)	0	1 ( 6,3 %)
	<b>6 mois – 1 an</b>	2 (33,3 %)	2 (40 %)	1 (20 %)	5 (31,3 %)
	<b>&gt; 1 an</b>	3 (50 %)	0	2 (40 %)	5 (31,3 %)

	Cluster 1			Cluster 2			Cluster 3		
	Nb.occour.	Eff. Théo.	z	Nb.occour.	Eff. Théo.	z	Nb.occour.	Eff. Théo.	z
CARACTERISTIQUES	197	193,27	0,31**	230	266,52	-2,71**	404	371,22	2,29**
Comportements	54	56,51	-0,38	66	77,93	-1,64	123	108,55	1,86
Diplôme	20	14,65	1,59**	13	20,21	-1,94**	30	28,14	0,47**
Gréo / temps.	64	65,35	-0,19	82	90,12	-1,04	135	125,53	1,14
Gr. sociaux	54	52,33	0,26	67	72,16	-0,74	104	100,51	0,47
DISP.RET.EMPLOI	202	186,29	1,31	243	256,89	-1,05	356	357,82	-0,13
Contenu	139	121,87	1,77**	138	168,06	-2,81**	247	234,08	1,14**
Accompagnement	10	12,33	-0,76	22	17,00	1,47	21	23,68	-0,74
Aide	51	38,61	2,28**	27	53,24	-4,36**	88	74,15	2,16**
Besoin	19	21,16	-0,54	24	29,19	-1,16	48	40,65	1,55
Conversation	8	7,44	0,23	14	10,26	1,42	10	14,29	-1,53
Ecoute	0	1,40	-1,35**	5	1,92	2,69**	1	2,68	-1,38**
Projet	7	6,51	0,22**	4	8,98	-2,02**	17	12,51	1,71**
Rendez-vous	9	6,28	1,24	5	8,66	-1,51	13	12,06	0,36
Trouver	35	27,91	1,53	36	38,49	-0,49	49	53,61	-0,85
Formation	48	34,19	2,70**	57	47,15	1,74**	42	65,67	-3,93**
Syst. sociaux	15	28,61	-2,90**	45	39,45	1,07**	63	54,95	1,46**
Pôle Emploi	15	28,37	-2,87**	45	39,13	1,14**	62	54,50	1,37**
TRE	155	115,82	4,16**	162	159,72	0,22**	181	222,46	-3,74**
Courrier	59	40,00	3,43**	57	55,16	0,30**	56	76,83	-3,20**
CV	24	18,84	1,36	27	25,98	0,24	30	36,18	-1,38
Démarches	14	9,30	1,76	14	12,83	0,40	12	17,87	-1,87
Offre	18	15,35	0,77	18	21,17	-0,84	30	29,48	0,13
Recherche	38	26,51	2,55**	39	36,56	0,49**	37	50,93	-2,62**
Réseau	11	10,47	0,19	16	14,43	0,50	18	20,10	-0,63
EMPLOI	120	145,12	-2,38**	227	200,13	2,30**	277	278,75	-0,14**
Entreprises	28	41,63	-2,41**	63	57,41	0,90**	88	79,96	1,21**
Travail	92	103,49	-1,29**	164	142,72	2,16**	189	198,79	-0,93**
Chômage	4	8,61	-1,79**	19	11,87	2,51**	14	16,53	-0,84**
FINANCES	7	11,16	-1,42**	7	15,39	-2,60**	34	21,44	3,65**
REL INTERPERS	28	28,61	-0,13**	26	39,45	-2,60**	69	54,95	2,55**
Ami	4	4,65	-0,34	6	6,41	-0,20	10	8,93	0,48
Environnement	1	3,72	-1,61**	0	5,13	-2,75**	15	7,15	3,95**
Famille	23	20,23	0,70	20	27,90	-1,82	44	38,86	1,11

Tableau 24 : Répartition des catégories sémantiques au sein des clusters en fonction des scores Z. \*\*. Différence significative entre les clusters (Z >1,96).

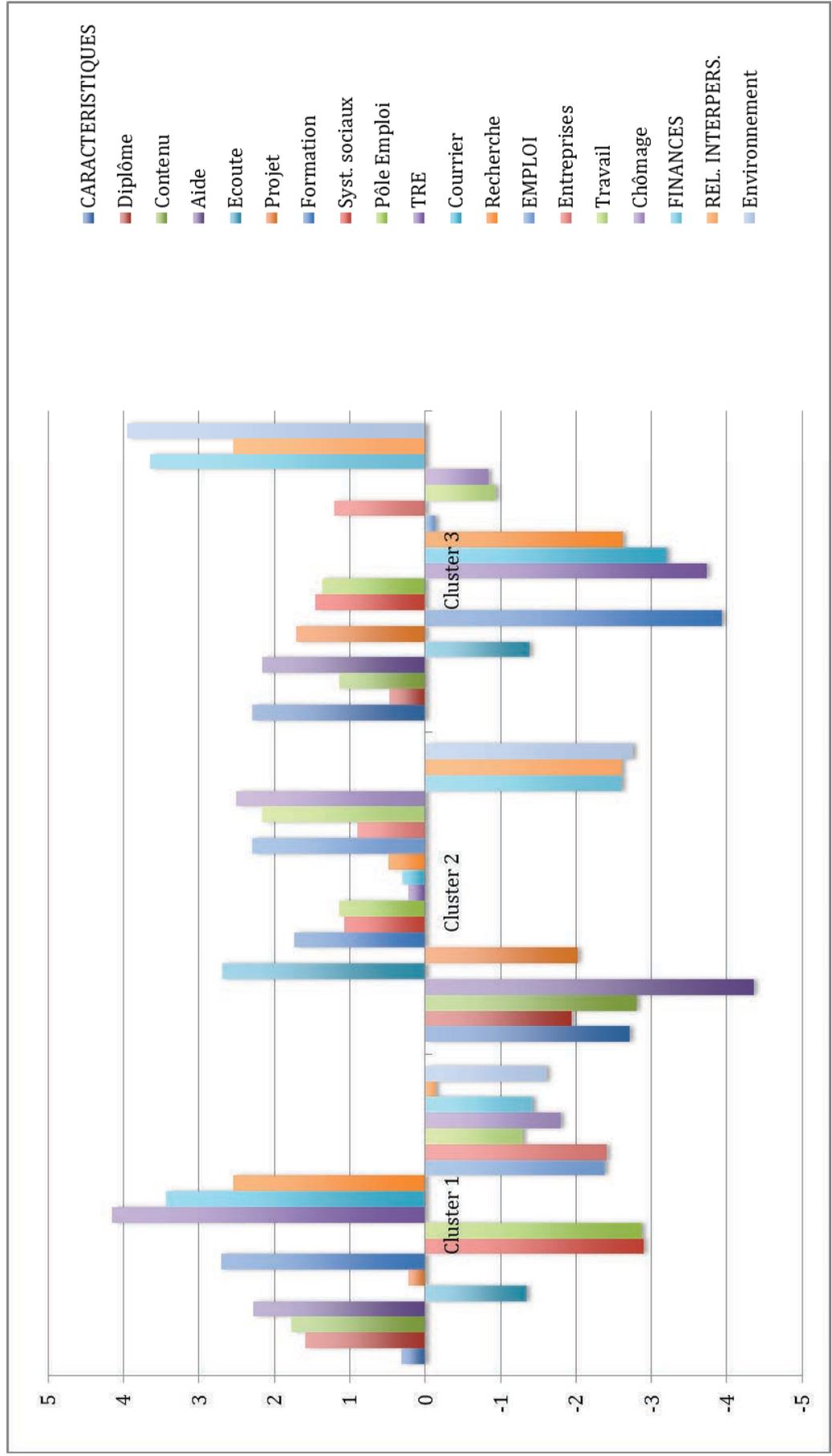


Figure 11 : Répartition des scores Z au sein des trois clusters

Nous allons maintenant présenter les trois clusters tirés de l'analyse, en détaillant pour chacun les caractéristiques sociodémographiques, avant d'envisager celles relatives à la ventilation des participants en fonction des méta-catégories et des sous-catégories constituant le scénario utilisé avec Tropes.

#### *Cluster 1 : analyse des caractéristiques socio-démographiques*

Le premier cluster est constitué de 6 individus, dont l'âge moyen est de 23,8 ans. Plus précisément, ce cluster rassemble les sujets 1, 3, 4, 7, 9 et 14, comme l'illustre le graphe 8 et comporte 4 hommes (66,7%) pour 2 femmes (33,3%). Ces participants se caractérisent par un chômage de longue durée (50% sont au chômage depuis plus d'un an) et par un niveau d'étude médian (33,3% ont un niveau bac).

#### *Cluster 1 : Acquisition des techniques de recherche d'emploi*

Par rapport à ceux des deux autres clusters, les participants du cluster 1 tendent globalement à considérer davantage l'accompagnement à la recherche d'emploi comme un appui dans l'acquisition des techniques de recherche d'emploi. Les scores Z observés sont supérieurs à + 1.96 pour cette catégorie ( $z = + 4,16$ ), et pour ceux liés à l'envoi de courriers dans le cadre d'une recherche d'emploi ( $z = + 3,43$ ).

Ainsi, les participants attendent surtout des conseillers « *qu'ils [les] aident vraiment dans les démarches* ». Cela peut concerner les réponses aux offres d'emploi, ou bien la mise en relation avec des entreprises susceptibles de recruter (« *s'ils pouvaient mettre en place des rencontres avec les employeurs, ce serait génial* » ; « *l'accès à la recherche d'emploi. Internet, les rencontres avec les employeurs* » ; « *pouvoir préparer des recherches avec la personne qui s'occupe. Ca, je pense que ça pourrait être intéressant* »).

La maîtrise des outils de recherche d'emploi (curriculum vitae, lettre de motivation, entretien d'embauche) est également soulignée par les participants (« *Peut être travailler les CV et les lettres de motivation, puisque j'ai du mal là dessus. Puis le parler aussi. Les entretiens, je veux dire* »).

Pôle Emploi est envisagé ici comme un outil permettant d'accéder aux offres d'emploi : « *je viens ici, et je me sers de leur site pour regarder les offres et trouver un*

*emploi* », et plus globalement comme une « aide » pour tout ce qui concerne la recherche d'emploi (« *qu'ils fassent quelque chose, qu'ils m'aident à trouver* »).

### *Cluster 2 : analyse des caractéristiques socio-démographiques*

Le second cluster rassemble 5 participants, (sujets 2, 5, 11, 12 et 13) dont l'âge moyen est de 33,2 ans. Il se compose de 3 hommes (60 %) et 2 femmes (40%). 40% de l'échantillon traverse une période de chômage de 6 mois à 1 an, c'est à dire de durée moyenne. Les participants de ce cluster présentent des niveaux d'étude relativement élevés, puisque 80% d'entre eux sont titulaires du baccalauréat au moins. Nous notons également que 80% des participants sont agents de maîtrise ou cadres.

### *Cluster 2 : Retour à l'emploi*

Les participants du cluster 2 semblent surtout attendre d'un dispositif d'aide à l'insertion professionnelle un appui pour retrouver un travail. Leur discours est orienté davantage vers l'évocation du marché de l'emploi comme l'attestent les scores Z observés supérieurs à + 1.96 dans cette catégorie ( $z = + 2,30$ ).

Les participants évoquent de la même manière la formalisation des outils de recherche d'emploi, qui est orientée vers l'accès à l'emploi : « *l'accompagnement, c'est bien formuler les CV, les lettres de motivation. Bien entraîner la personne à se mettre en situation de recherche d'embauche. Parce qu'il y a la phase où vous entrez dans l'entreprise en donnant votre CV, et il y a la phase où vous avez la chance de décrocher cet entretien d'embauche. Donc, c'est essayer de se préparer un peu à tout ça, et essayer de viser les secteurs dans lesquels il y aurait des possibilités, voire des débouchés ».*

L'objectif de l'accompagnement est bien ici avant tout de « *trouver du travail* » et on attend des conseillers des demandeurs d'emploi « *qu'ils [nous] envoient sur des personnes qui recherchent ce que [nous] on recherche aussi* ».

Par ailleurs, les participants de ce cluster semblent souhaiter que les conseillers comprennent et entendent leurs problématiques de recherche d'emploi. Il est attendu qu'ils « *soient à l'écoute ; qu'ils respectent absolument [mon] choix, et qu'ils n'essaient pas de rien [m']imposer* ». En d'autres termes, le travail du conseiller « *serait d'abord basé sur... comme je vous ai dit, vraiment, le respect de [mes] choix* ». Il s'agit de répondre aux besoins des

bénéficiaires dans la mesure où ils précisent que « *ce [qu'ils attendent] de mon conseiller, c'est qu'il propose des choses en lien avec [mon] profil* ».

Les participants mettent l'accent sur la disponibilité du conseiller qui les prend en charge : « *qu'il soit à l'écoute, qu'il soit disponible. Il me propose des rendez-vous, et si un jour je l'appelle, que je suis dans le besoin, j'ai pas envie d'être face à quelqu'un qui me dise, je suis occupé, et qu'il me fixe un autre rendez-vous* ».

### *Cluster 3 : analyse des caractéristiques socio-démographiques*

Le troisième cluster est composé de 5 individus (sujets 6, 8, 10, 15 et 16), dont l'âge moyen est de 28,8 ans. Ce cluster est majoritairement masculin, puisqu'il comporte 4 hommes (80%) pour 1 femme (20%). Ces participants se caractérisent par une forte représentation de personnes ayant le statut d'ouvrier (43,8%). Les durées de chômage sont relativement longues, puisque nous notons que 62,6% de l'échantillon se trouve en situation de recherche d'emploi depuis plus de 6 mois. Le niveau d'étude des sujets de ce cluster est homogène (37,6% ont un niveau bac).

### *Cluster 3 : Formalisation d'un projet professionnel*

Les participants du cluster 3 présentent globalement un discours orienté vers la formalisation d'un projet professionnel, lorsqu'ils sont interrogés sur leurs attentes vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi ( $z = + 1.71$ ). Le rôle des conseillers consiste à « *aider à monter un projet professionnel* ». Les participants veulent manifestement une prise en charge qui leur permettrait de réfléchir à leur orientation professionnelle et d'accéder à des pistes de réinsertion concrètes : « *j'attends une chose. Qu'on m'aide à trouver la bonne voie, le bon endroit pour construire ma vie professionnelle* ». Ce souhait n'est pas toujours pris en compte dans le cadre des propositions de prestations d'accompagnement dispositifs aux demandeurs d'emploi : « *c'est là que j'ai demandé la prestation où ils m'aidaient à monter le projet. A la rigueur, là, ça m'aurait aidé, mais ils ne l'ont pas fait, alors...* ».

Par ailleurs, ce cluster rassemble les participants faisant le plus fréquemment référence à leur situation financière dans le cadre de leurs démarches de recherche d'emploi. Cela peut concerner des propositions d'emploi dont la rémunération a été jugée insuffisante : « *c'était à 1100 euros net. J'ai dit hors de question. Elle m'a dit qu'il fallait savoir accepter les choses. Mais là, non, faut arrêter, quoi* » ; « *j'estime que j'ai pas fait tout ça [...] pour être payée au*

SMIC ». Les participants évoquent également dans une moindre mesure, les allocations versées aux demandeurs d'emploi : « moi, je suis là à la base pour avoir de quoi vivre en attendant d'évoluer » ; « ce que je touche du Pôle Emploi, c'est même pas encore assez ».

Enfin, ce cluster rassemble les participants évoquant le plus leur entourage et son soutien au cours de leurs démarches de recherche d'emploi : « mon entourage est plutôt encourageant » ; « ma mère, elle cherche pour moi des trucs » ; « mon entourage, franchement, j'ai pas à me plaindre. J'ai toujours des gens qui sont prêts à être avec moi derrière ».

Les résultats de l'analyse en cluster montrent que les participants à cette recherche manifestent des attentes différenciées vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi. En effet, nous distinguons trois groupes au sein de notre échantillon. Chaque groupe se singularise par une fréquence d'occurrences plus ou moins élevée vis-à-vis des différentes méta-catégories du scénario formalisé pour l'analyse, indiquant ainsi des attentes particulières envers différents éléments des dispositifs d'accompagnement.

Le premier cluster se distingue en évoquant de façon plus répétée que les deux autres des éléments relatifs à la formalisation des outils de recherche d'emploi, et à l'aide qui peut être apportée par les dispositifs d'accompagnement à propos des problématiques liées à la formation professionnelle. Les participants rassemblés dans le second cluster insistent quant à eux davantage sur un besoin d'écoute et sur la nécessité de centrer l'aide apportée sur une mise en rapport avec le marché du travail et les employeurs potentiels. Le troisième cluster est caractérisé par l'évocation plus fréquente d'un appui dans la formalisation d'un projet professionnel, et des aspects financiers relatifs à une situation de chômage.

Nous pouvons ensuite mettre en relation ces résultats avec ceux de l'analyse en composantes principales initiale. Pour mémoire, nous distinguons alors 3 axes factoriels distincts portant sur la maîtrise des techniques de recherche d'emploi, sur un travail à propos du projet professionnel des bénéficiaires ainsi que sur l'orientation attendue des démarches vers le fait de « trouver un emploi ».

Ces trois dimensions précisent les attentes et les représentations de bénéficiaires d'accompagnement à la recherche d'emploi, sans pour autant fournir d'indication sur l'homogénéité des données recueillies ni sur une éventuelle répartition des sujets en conséquence.

C'est pourquoi la présentation de ces trois clusters permet d'insister sur le caractère différencié des attentes supposées d'un public de demandeurs d'emploi lors de leur prise en charge.

Nous allons maintenant présenter les résultats de l'analyse des problématiques vocationnelles des participants, et en préciser les liens avec leurs attentes et leurs représentations de l'accompagnement professionnel. L'objectif est d'envisager l'implication de ces différentes dimensions dans leur explication.

### 6.3.3.3 - Analyse descriptive des données quantitatives

L'analyse descriptive des données recueillies à l'aide des échelles réunies dans le protocole de tests utilisés a été effectuée à partir du tableau 25 ci-dessous.

#### - Le sentiment d'efficacité vocationnelle

L'adaptation française de l'échelle de Betz et Taylor (2001) a été utilisée pour évaluer le niveau de sentiment d'efficacité vocationnelle. Cet outil est constitué de 5 facteurs (*évaluation de ses capacités, recherche des informations liées au domaine professionnel, sélection des buts pour réaliser une tâche vocationnelle, planification de ses actions, résolution de problèmes*). Les items proposés illustrent des tâches vocationnelles pour lesquelles les sujets doivent indiquer leur niveau de confiance à l'aide d'une échelle de Likert en 10 points, allant de 0 = pas du tout confiant à 9 = totalement confiant. Le score total pour chaque facteur est de 45, et le score maximum possible est de 225.

L'analyse des scores obtenus à cette échelle par les participants montre que ces derniers ont globalement un niveau de sentiment d'efficacité personnelle dans la moyenne haute ( $m = 162,81$  ;  $ET = 26,16$ ). L'écart-type laisse supposer une représentation différenciée des sujets quant à cette dimension.

#### - L'employabilité

Le niveau d'employabilité a été évalué à l'aide d'une échelle constituée de 5 facteurs (Sens de la corporation, équilibre, flexibilité personnelle, anticipation et optimisation, expertise) et basée sur le modèle de Van der Heijde et Van der Heijden (2006). Le score total le plus élevé possible est de 180.

L'analyse descriptive illustre un niveau d'employabilité relativement élevé chez les participants interrogés. En effet, le score moyen global est de  $m = 148,62$  avec un écart-type de 16,47. La répartition des scores entre les 5 facteurs de l'échelle est par ailleurs homogène.

#### - Les ressources psychologiques

Le niveau de ressources psychologiques mobilisées pour faire face à une transition professionnelle est évaluée à l'aide du CTI-F. Cet outil comprend 19 items, répartis en 3

facteurs (*motivation pour aller de l'avant dans le cadre d'une transition de carrière, confiance, indépendance et autonomie*), et évalués à l'aide d'une échelle de Likert en 6 points (1 = tout à fait d'accord ; 6 = tout à fait en désaccord).

L'analyse descriptive des moyennes des scores se rapportant à cette dimension montre que les participants sont globalement peu enclins à s'engager intensivement dans une transition professionnelle. En effet, le score moyen des différents items illustre un désaccord relatif avec les différentes propositions de l'échelle ( $m = 4,32$ ). L'écart-type, par ailleurs assez faible ( $ET = .64$ ), laisse supposer que ce constat caractérise l'ensemble de l'échantillon.

#### - L'indécision vocationnelle

L'indécision vocationnelle a été évaluée à l'aide d'une échelle comportant 38 items, répartis en 6 facteurs (*connaissance de soi, indécision généralisée, manque d'information, présence d'un conflit externe, incohérence dans le projet professionnel, inquiétude vis-à-vis de l'avenir*). Les réponses sont fournies à partir d'une échelle de Likert en 5 points (1 = pas du tout d'accord ; 5 = tout-à-fait d'accord). D'un point de vue descriptif, les participants obtiennent en moyenne des scores relativement faibles à cette échelle.

Les scores s'étendent de  $m = 2,17$  (facteur « Indécision Généralisée ») à  $m = 2,92$  (Facteur « Inquiétude »). Ces résultats donnent à penser que les participants manifestent une tendance à se montrer relativement anxieux vis-à-vis de leur avenir professionnel.

#### - L'estime de soi

Cette dimension a été évaluée avec l'échelle de Rosenberg, composée de 10 items. Les réponses sont apportées grâce à une échelle de Likert en 5 points (1 = tout à fait en désaccord ; 5 = tout à fait d'accord). Un score élevé se rapporte à un haut niveau d'estime de soi.

Le score moyen obtenu par les participants est de  $m = 32,68$ , avec un écart-type de 5.27. Le score moyen par item est de 3,26. Ces résultats induisent un niveau d'estime de soi relativement élevé au sein de notre échantillon.

- Détresse psychologique

L'échelle BDI-13 de Beck a été utilisée pour mesurer le niveau de détresse psychologique des participants. Cet outil se compose de 13 items, cotés de 0 à 3. Le score moyen global est de  $m = 4,75$ , ce qui montre un niveau de dépression légère. Par ailleurs, l'écart-type observé est relativement important ( $ET = 4,49$ ), indiquant que certains participants de notre échantillon peuvent être confrontés à une souffrance psychologique significative.

- Soutien social

Cette dimension a été évaluée avec l'échelle SSQ6 (Sarason et al., 1983), composée de 6 items. L'analyse des scores obtenus montre que les participants pensent pouvoir bénéficier du soutien de 2,63 personnes en moyenne, et se déclarent globalement satisfaits de cet apport ( $m = 27,87$ ).

	Moyennes des items	Ecart-Type	Moyennes globales des scores	Ecart-Type
<b>CDMSE « Auto-évaluation »</b>	6,77	1,33	33,87	6,69
<b>CDMSE « Informations »</b>	6,83	,93	34,18	4,66
<b>CDMSE « Sélection des objectifs »</b>	6,61	1,11	33,06	5,55
<b>CDMSE « Planification »</b>	6,15	1,29	30,75	6,49
<b>CDMSE « Résolution de problèmes »</b>	6,18	1,15	30,93	5,79
<b>CDMSE TOTAL</b>	6,51	1,04	162,81	26,16
<b>EMP « Sens de la corporation »</b>	4,13	,58	20,68	2,93
<b>EMP « Equilibre »</b>	3,84	1,12	30,87	7,99
<b>EMP « Flexibilité personnelle »</b>	4,03	,56	32,18	4,21
<b>EMP « Anticipation »</b>	4,00	,60	20,06	3,08
<b>EMP « Expertise »</b>	4,06	,49	44,81	5,50
<b>EMP TOTAL</b>	4,02	,44	148,62	16,47
<b>CTI « Motivation »</b>	4,39	1,04	35,12	8,32
<b>CTI « niveau de confiance »</b>	4,78	,77	33,50	5,41
<b>CTI «Indépendance»</b>	3,62	1,11	14,50	4,44
<b>CTI TOTAL</b>	4,32	,64	83,12	12,26
<b>Indécision « Connaissance de soi»</b>	2,68	,75110	29,56	8,26
<b>Indécision « Indécision généralisée»</b>	2,17	,66519	13,06	3,99
<b>Indécision « Besoin d'information »</b>	2,97	,90	17,87	5,45
<b>Indécision « Désaccord »</b>	2,07	,91	8,31	3,66
<b>Indécision «Contradiction»</b>	2,58	,71	18,12	5,03
<b>Indécision « Inquiétude »</b>	2,92	,91	11,68	3,64
<b>INDECISION TOTAL</b>	2,59	,57	98,62	21,89
<b>Echelle de Rosenberg</b>	3,26	,52	32,68	5,27
<b>Echelle de Beck</b>	,36	,34	4,75	4,49
<b>Soutien Social</b>	2,63	1,53	15,93	9,21
<b>Satisfaction Soutien Social</b>	4,64	,95	27,87	5,73

**Tableau 25 : Statistiques descriptives des scores des participants de l'échantillon**

#### *6.3.3.4 – Composition des clusters en fonction des problématiques vocationnelles*

La composition des clusters en fonction des problématiques vocationnelles des participants a été analysée pour cette étude à partir du tableau 26 (paramètres statistiques relatifs aux variables psychologiques et vocationnelles). On se rappellera que les variables dont le score était supérieur à + 0,5 ET ou inférieur à -0,5 ET par rapport à la moyenne étaient considérées comme « élevées » ou « faibles », alors qu'un écart de + ou - 1 ET était considéré comme « très élevé » ou « très faible ».

Des comparaisons de moyennes ont été effectuées, afin d'étudier la composition des clusters. Une ANOVA avec le test de Tukey pour les comparaisons post-hoc a été appliquée afin de mettre en évidence les variables contribuant à différencier les ensembles retenus.

Les résultats obtenus ne permettent pas de dire que les trois clusters sont bien différenciés en fonction des problématiques vocationnelles des participants. L'analyse ne distingue pas de dimensions communes aux différents ensembles. Cela nous amène en conséquence à rejeter l'hypothèse se rapportant aux attentes différenciées de bénéficiaires d'un dispositif d'insertion professionnelle en fonction de leurs problématiques vocationnelles.

Par ailleurs, le test du khi-deux de Pearson a été appliqué afin d'étudier les différences entre les clusters par rapport aux variables socio-démographiques. Pour mémoire, les caractéristiques envisagées étaient le sexe, l'âge, le niveau de qualification, la catégorie socio-professionnelle, le fait d'être ou non en poste, de se trouver en situation de recherche d'emploi, inscrit auprès de Pôle Emploi et de s'être vu proposer une prestation d'accompagnement.

Les résultats obtenus ne permettent pas de différencier les trois clusters en fonction des variables socio-démographiques des participants à cette recherche.

**Tableau 26 : Composition des clusters : paramètres psychologiques et vocationnels**

	Cluster 1 (n=6)		Cluster 2 (n=5)		Cluster 3 (n=5)		Total (n=16)	
	Moyenne	Ecart Type	Moyenne	Ecart Type	Moyenne	Ecart Type	Moyenne	Ecart Type
<b>CDMSE « Auto-évaluation »</b>	33,66	5,27	31,20	8,84	36,80	5,93	33,87	6,69
<b>CDMSE « Informations »</b>	33,50	3,61	33	5,38	36,80	5,93	34,18	4,66
<b>CDMSE « Sélection des objectifs »</b>	32,83	4,44	33,20	7,29	33,20	6,14	33,06	5,55
<b>CDMSE « Planification »</b>	29,16	6,85	32	7,24	31,40	6,38	30,75	6,49
<b>CDMSE « Résolution de problèmes »</b>	28,33	5,05	33	6,51	32	4,84	30,93	5,79
<b>EMP « Sens de la corporation »</b>	18,83	2,31	22,2	1,92	21,40	3,64	20,68	2,93
<b>EMP « Equilibre »</b>	32,16	11,80	32,60	4,50	27,60	5,02	30,87	7,99
<b>EMP « Flexibilité personnelle »</b>	30,16	4,62	34,80	1,92	32	4,63	32,18	4,21
<b>EMP « Anticipation »</b>	19,16	2,85	21,40	3,78	19,80	2,77	20,06	3,08
<b>EMP « Expertise »</b>	41,50	3,72	45,60	7,09	4,8	4	44,81	5,50
<b>CTI « Motivation »</b>	32,66	10,36	36,80	7,04	36,40	7,82	35,12	8,32
<b>CTI « niveau de confiance »</b>	31,66	7,20	34,60	4,72	34,60	3,84	33,50	5,41
<b>CTI «Indépendance»</b>	15,50	5,04	13,60	4,39	14,20	4,49	14,50	4,44
<b>Ind. « Con. De soi»</b>	30	4,28	27,80	12,85	30,8	7,85	29,56	8,26
<b>Ind. « Indécision »</b>	13,33	4,36	12,20	5,76	13,60	1,14	13,06	3,99
<b>Ind. « Besoin d'information »</b>	19	3,34	19,60	7,63	14,80	4,65	17,87	5,45
<b>Ind. « Désaccord »</b>	7,83	3,31	8	3,39	9,20	4,86	8,31	3,66
<b>Ind. «Contradiction»</b>	19	4,38	18	7,41	17,2	3,70	18,12	5,03
<b>Ind. « Inquiétude »</b>	13,66	1,63	9,80	5,49	11,20	2,38	11,68	3,64
<b>Echelle de Rosenberg</b>	31,83	2,04	34,2	5,01	32,20	8,34	32,68	5,27
<b>Echelle de Beck</b>	5,16	3,54	6,20	6,30	2,8	3,56	4,75	4,49
<b>Soutien Social</b>	11,16	1,47	23,40	13,63	14,20	4,76	15,93	9,21
<b>Satisfaction Soutien Soc.</b>	29,66	5,39	28,60	5,45	25	6,44	27,87	5,73

**Note.** EMP = Echelle Employabilité ; CDMSE = Career Decision Making Self Efficacy (SEP) ; CTI = Career Transition Inventory ; Ind. = Echelle d'indécision vocationnelle

## 6.4 - Discussion

La compréhension des attentes et des représentations d'un public de demandeurs d'emploi pris en charge dans le cadre de dispositifs d'insertion professionnelle est essentielle afin d'améliorer l'analyse en amont de leurs besoins tout en contribuant à la mise en œuvre d'un conseil différencié.

En conséquence, cette seconde recherche avait pour objectif l'exploration des attentes et des représentations des demandeurs d'emploi par rapport au soutien dont ils peuvent bénéficier lors de leurs recherches d'emploi. Plus précisément, une approche qualitative a été adoptée pour appréhender ces attentes en termes de contenus, de déroulement, ou bien encore d'apports potentiels pertinents dans le cadre d'une transition professionnelle.

Par ailleurs, nous avons mis en évidence dans la première partie de nos travaux, une typologie des problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi. Les résultats obtenus avaient permis de faire émerger des pistes de réflexion portant sur la mise en place d'un conseil adaptatif auprès de demandeurs d'emploi. La formalisation de modules d'accompagnement influant sur le sentiment d'efficacité personnelle (Eden & Aviram, 1993), le niveau de soutien social (Blustein, 1992) ou bien encore sur l'intensité des actions mises en œuvre lors d'une recherche d'emploi ont ainsi été discutées (Kanfer et al., 2001).

Poursuivant ces investigations sur les contours d'un accompagnement différencié, cette seconde expérimentation nous a conduit à postuler d'une part l'hétérogénéité des attentes des bénéficiaires, et, d'autre part à tenter d'expliquer ces dernières en fonction de leurs problématiques vocationnelles.

Les résultats obtenus lors de l'analyse mettent tout d'abord en évidence trois axes factoriels permettant de décrire les attentes des participants à l'enquête vis-à-vis d'un accompagnement professionnel.

Une première dimension expliquant 31,32% de la variance insiste sur la nécessité de favoriser un retour rapide à l'emploi lors de la prise en charge des bénéficiaires. Les propositions remarquables extraites des entretiens avec les sujets de notre échantillon et constituant ce facteur sont associées à une aide fournie par les conseillers à l'emploi en vue d'une réinsertion professionnelle rapide. Ce constat est à mettre en rapport avec ceux proposés par Gratadour et Mansuy (2009), avançant que, pour 80% des bénéficiaires, la volonté d'un retour au travail constitue le motif principal d'inscription dans les divers dispositifs d'accompagnement. Nous pouvons en déduire que l'aide fournie doit en

conséquence permettre d'accéder aux offres d'emploi ou à des informations sur l'état du marché du travail.

Par ailleurs, la recherche d'emploi semble étroitement liée à la mise en relation des bénéficiaires avec les services publics de l'emploi. L'inscription ou la réinscription auprès d'eux constituerait une démarche prioritaire pour 80% des demandeurs d'emploi (Chardon & Goux, 2003). Or, Castra (2003, p. 92) rappelle que « *ce sont surtout les conduites effectives en direction de l'entreprise qui sont prédictives de l'accès à l'emploi* ». En conséquence, il est cohérent de relever également au sein de cette dimension factorielle une orientation du discours des participants vers l'entreprise, même si le recours aux réponses aux offres d'emploi ou l'approche directe des employeurs semblent être, dans une certaine mesure, moins utilisés. En effet, Chardon et Goux (2003) montrent que ces deux méthodes de recherche sont respectivement évoquées par 44% et 60% d'entre eux. Les attentes vis-à-vis des résultats obtenus à l'issue du suivi des dispositifs d'insertion professionnelle en termes de retour à l'emploi effectif semblent, par voie de conséquence, très fortes.

Une seconde dimension, expliquant 14,40 % de la variance, insiste sur l'activation des démarches effectuées par les demandeurs d'emploi. L'aide proposée doit également permettre la maîtrise des outils et des techniques de recherche d'emploi tels que le curriculum vitae, la lettre de motivation, l'usage des nouvelles technologies ou bien encore l'entretien d'embauche, tout en favorisant la mise en relation avec les employeurs.

Ces constats sont à rapprocher des travaux de Kanfer et al. (2001), avançant que l'investissement de l'individu dans le cadre de ses démarches de retour à l'emploi est relatif à la fréquence et à l'intensité de ces dernières. Cet axe factoriel associe en effet la maîtrise des techniques de recherche d'emploi au volume des démarches effectuées en vue d'une sortie du chômage. Ces éléments apparaissent donc comme essentiels et devant être envisagés dans le cadre d'un accompagnement professionnel. La littérature est abondante sur la question des effets positifs d'une relation d'aide sur la dynamisation des individus (Piller & Bangerter, 2007).

La troisième dimension explique quant à elle 10,46% de la variance. Elle rassemble des références sémantiques portant sur la formalisation des projets professionnels ou d'orientation des personnes interrogées. Ces aspects inhérents à une recherche d'emploi impliquent un suivi régulier de la personne. Il est donc cohérent de retrouver dans cet axe factoriel des références à la qualité de la relation d'aide ou à sa fréquence. On note que ces

résultats corroborent ceux de Gratadour et Mansuy (2009). En effet, l'auteur avance que le souhait de formaliser un projet professionnel explique l'inscription de 14% des bénéficiaires à des dispositifs d'aide. Il convient néanmoins de se montrer prudent avec l'interprétation de ces données, dans la mesure où, comme le rappelle Castra (2003, p. 93), le retour à l'emploi des bénéficiaires « *dépend moins de leur projet que des conduites concrètes mises en œuvre* » dans le cadre d'une relation d'aide.

En conséquence, la structure factorielle issue des données recueillies précise dans un premier temps les attentes d'ordre général d'un public de demandeurs d'emploi vis-à-vis des dispositifs d'insertion professionnelle. Nous nous sommes interrogés ensuite sur l'hétérogénéité de ces données au sein de l'échantillon, afin de mettre l'accent sur d'éventuelles attentes différenciées. L'analyse en cluster appliquée ici afin de préciser ce dernier point met en évidence trois groupes distincts au sein des participants à cette recherche, vérifiant par là même notre hypothèse.

Le premier cluster rassemble les participants dont le discours suggère des attentes particulières vis-à-vis de l'acquisition des techniques de recherche d'emploi et de l'accès à la formation professionnelle. Le second illustre le besoin des participants d'être mis en relation avec le marché du travail et les employeurs potentiels. Le discours des participants du troisième cluster se caractérise par la présence accrue de propositions remarquables orientées vers la formalisation d'un projet professionnel.

Nous relevons que la répartition des effectifs au sein des trois clusters illustre une ventilation des attentes chez les participants très proche de la structure factorielle mise en évidence lors de l'analyse en composantes principales. Ce résultat montre que ces dernières sont bien différenciées au sein de notre échantillon.

En revanche, l'étude de la composition des clusters en fonction des problématiques vocationnelles de ces derniers n'a pas permis d'expliquer la constitution de trois clusters distincts. Les variables psychologiques envisagées dans le cadre de nos travaux n'entrent donc pas en jeu dans la formalisation des attentes des participants de notre échantillon. Il en va de même pour les caractéristiques socio-démographiques des participants, qui ne semblent pas influencer sur leurs attentes pour une relation d'aide. Cela porte à considérer que les attentes des bénéficiaires de tels dispositifs reposeraient sur des besoins inhérents à leur situation personnelle et professionnelle.

Les résultats de cette seconde expérimentation permettent de compléter ceux de la présentation de la typologie des problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs

d'emploi, notamment pour leurs conséquences pratiques. Une revue de la littérature met en évidence un certain nombre de travaux permettant de mieux connaître les préférences de bénéficiaires de relations d'aide et de proposer des pistes de réflexion sur ce point.

Bernaud et Caron (2004) avaient mis en exergue un attrait pour les dispositifs mettant les bénéficiaires en contact avec un environnement professionnel, au détriment des « *formes dites traditionnelles de guidance* » (p. 14), impliquant par exemple la recherche d'informations, ou une approche de la connaissance de soi. Shivy et Koehly (2002) avaient proposé des pistes de réflexion en fonction de trois dimensions constituant selon eux les préférences de bénéficiaires de relations d'aide. Ces dernières portent sur la durée des séances, le niveau d'autonomie des participants et sur une distinction entre un accompagnement collectif et individuel. Les travaux de Galassi et al. (1992) insistaient sur des attentes relatives également à la durée de l'accompagnement, ce dernier devant permettre de définir une orientation professionnelle, ou d'aider à la prise de décision.

La présente recherche abonde dans le sens des données issues de ces travaux en abordant plus spécifiquement la question de l'accompagnement à la recherche d'emploi, dans la mesure où ces derniers s'inscrivaient davantage dans le champ de l'orientation professionnelle. Les résultats obtenus permettent de formuler des propositions concrètes de modules d'accompagnement à la recherche d'emploi. Nous constatons d'ailleurs qu'un certain nombre de dispositifs proposés actuellement répondent aux attentes formulées par les participants de notre échantillon. Ils offrent l'opportunité de travailler sur les techniques de recherche d'emploi ou sur la formalisation d'un projet professionnel.

Néanmoins, comme le souligne Castra (2003), il serait probablement pertinent de favoriser davantage l'orientation des démarches de recherche d'emploi vers l'entreprise. A titre d'exemple, cela pourrait impliquer concrètement d'effectuer un travail de prospection individualisé et ciblé auprès des entreprises d'un bassin d'emploi donné, en fonction des problématiques des bénéficiaires. Nos résultats attestent d'ailleurs d'attentes particulières sur l'appréhension directe du marché de l'emploi et la mise en relation avec des employeurs.

Cela nous amène à souligner l'importance du diagnostic effectué auprès des demandeurs d'emploi par les conseillers avant leur orientation vers un dispositif d'accompagnement particulier. Nous relevons des attentes très hétérogènes et différenciées qui ne peuvent être appréhendées sans une analyse approfondie dont les contours resteront à définir dans le cadre de travaux ultérieurs. Or, Seibel (2009, p. 2) évoque l'utilisation de techniques de « profilage » dont dépendent l'orientation des demandeurs d'emploi vers un

dispositif d'accompagnement particulier. Ce diagnostic implique une estimation de la durée de chômage des bénéficiaires découlant notamment d'une « *évaluation de la distance à l'emploi* » et d'une analyse de l'orientation de leurs projets professionnels vers des métiers en tension. Konle-Seidl (2011) précise que d'autres critères tels que le niveau d'autonomie de la personne ou bien encore son éloignement supposé du marché de l'emploi sont également envisagés. Cependant, un certain nombre de travaux soulignent les décalages relevés entre les attentes des bénéficiaires et les dispositifs qui leur sont proposés, notamment par rapport à leur niveau de personnalisation (Rapport Marimbert, 2004<sup>30</sup>). Jamme (2011) note ainsi qu'un volume substantiel des dispositifs d'accompagnement ne sont pas proposés à bon escient en fonction des problématiques et des attentes des bénéficiaires.

Nos travaux apportent un éclairage certain sur les attentes supposées des demandeurs d'emploi vis-à-vis des dispositifs d'insertion professionnelle et, par voie de conséquence, invitent à une réflexion sur leurs modalités et leurs contenus. Néanmoins, ces résultats restent à préciser pour affiner les interprétations et les propositions pratiques qui en découlent.

A ce titre, plusieurs limites sont à relever dans le cadre de cette recherche. Tout d'abord, la composition et la taille de notre échantillon sont discutables. En effet, ce dernier n'est constitué que de 16 participants d'un bassin d'emploi de Haute Normandie, tous suivis par Pôle Emploi. Le choix d'une démarche qualitative et des contraintes matérielles diverses ont contribué à limiter le volume de personnes rencontrées et il conviendrait de reproduire ces travaux en tenant compte de ces remarques. Par ailleurs, nous avons préféré l'application d'une démarche qualitative à la passation d'un questionnaire, en choisissant une méthode d'analyse particulière, l'ACD. En dépit de la richesse des résultats tirés de l'analyse effectuée, l'adoption d'une approche alternative impliquant par exemple l'utilisation d'un autre logiciel que Tropes pourrait sans nul doute fournir un éclairage pertinent des données recueillies. Il convient en conséquence de conserver une certaine prudence quant à la généralisation des résultats exposés dans le cadre de cette seconde expérimentation, et d'envisager une analyse des données sous un éclairage méthodologique différent.

---

<sup>30</sup> <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/044000018/0000.pdf>

# CHAPITRE 7 - Mise en œuvre et effets d'un accompagnement à la recherche d'emploi différencié

La première expérimentation présentée dans le cadre de ces travaux de thèse nous a permis de distinguer des problématiques vocationnelles différenciées chez un public de demandeurs d'emploi. Notre discussion esquissait les contours de dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi dont les modalités tendaient à considérer les bénéficiaires dans leur singularité. La seconde expérimentation insistait quant à elle sur les attentes et les représentations des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un accompagnement professionnel. Les résultats invitent à une réflexion sur les contenus et les modalités des dispositifs d'accompagnement, dans la mesure où les attentes et des besoins des bénéficiaires semblent fluctuer en fonction de leur situation personnelle et professionnelle.

Ces deux recherches visaient à dégager les contours de la formalisation d'un dispositif d'accompagnement différencié. Or, force est de constater que peu de travaux insistent sur l'analyse de la composition des dispositifs d'aide à la recherche d'emploi. Tenir un tel objectif implique de prendre en considération les particularités et les besoins des participants. En ce sens, Bernaud (2013), rappelle que la mise en place d'un conseil individualisé nécessite d'une part, d'adapter le format de l'intervention par rapport à la demande des bénéficiaires, et d'autre part, de développer un contenu de formation personnalisé. Par ailleurs, Guénolé, Bernaud et Guilbert (2012, p. 208) avancent que « *l'élaboration de dispositifs personnalisés suppose une bonne compréhension des processus en jeu et l'identification des composantes de l'accompagnement sur lesquels les demandeurs d'emploi sont amenés à travailler* ».

Cette troisième expérimentation décrit en conséquence la formalisation et évalue les effets de la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement professionnel individualisé dont la conception tient compte des attentes et des problématiques vocationnelles des bénéficiaires.

Ces objectifs s'inscrivent dans un contexte de remise en cause relative de l'efficacité des dispositifs existants (Seibel, 2009) et dans le sens des recommandations formulées lors de leur évaluation. Il s'agit en effet pour les pouvoirs publics de permettre la mise en place auprès des demandeurs d'emploi d'un suivi personnalisé dont les « *modalités peuvent être adaptées en fonction des situations personnelles ou de la durée de chômage* » (Jamme, 2012, p. 59).

## 7.1 - Problématique et hypothèses de recherche

L'objectif de cette recherche est d'évaluer les effets de la mise en œuvre d'un conseil adaptatif en fonction des problématiques vocationnelles des participants. Plus précisément, il s'agira d'analyser une éventuelle mise en évidence d'une interaction caractéristique / traitement (ICT) entre les facteurs personnels des bénéficiaires (problématiques vocationnelles) et leurs niveaux de dynamisation et de satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement proposé, en fonction de l'application d'un conseil adaptatif.

Pour ce faire, nous nous basons notamment sur les résultats issus de nos deux expérimentations précédentes. Nous avons en effet montré les attentes particulières des bénéficiaires portant notamment sur une aide à la formalisation des outils de recherche d'emploi, la mise en relation avec le marché de l'emploi, ou bien encore la formalisation d'un projet professionnel. Ces éléments offrent des pistes de réflexion quant à l'élaboration des contenus du dispositif expérimental appliqué aux participants de cette recherche.

Celui-ci a été proposé à deux groupes de demandeurs d'emploi, le premier bénéficiant d'un accompagnement « standardisé », alors que le second se voyait proposer un dispositif « différencié ».

Nous formulons dès lors l'hypothèse générale suivante : l'application d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié aura une influence supérieure sur les problématiques vocationnelles, le niveau de dynamisation des participants qu'un accompagnement standardisé.

En conséquence, notre variable indépendante se rapporte aux caractéristiques du dispositif suivi par les participants et est ainsi constituée de deux conditions expérimentales :

- Groupe contrôle : les participants se voient proposer un accompagnement standardisé
- Groupe expérimental : les participants bénéficient d'un conseil différencié

Plusieurs variables dépendantes ont été évaluées auprès du groupe contrôle et du groupe expérimental :

- Les problématiques vocationnelles des participants, qui sont considérées de la même manière que dans le cadre des deux expérimentations précédentes. En conséquence, nous avons évalué chez les participants le niveau de sentiment d'efficacité personnelle, d'employabilité, de ressources psychologiques mobilisées pour une transition de carrière, d'indécision vocationnelle, d'estime de soi, de détresse psychologique et de soutien social
- Le niveau de dynamisation des participants vis-à-vis de leurs démarches de recherche d'emploi
- Le niveau de satisfaction à l'égard de l'accompagnement
- L'évaluation du conseiller en charge de l'accompagnement

Nos hypothèses opérationnelles sont les suivantes :

**Hypothèse 1 (H1) :** Le suivi d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi, différencié ou non, influera positivement sur les problématiques vocationnelles des participants, et sur leur niveau de dynamisation.

En conséquence, nous nous attendons à une réduction de la détresse psychologique, du niveau d'indécision vocationnelle ainsi qu'à un accroissement de celui des ressources psychologiques mobilisées pour une transition de carrière, du sentiment d'efficacité personnelle, d'estime de soi, d'employabilité et de dynamisation chez les participants.

**Hypothèse 2 (H2) :** Un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié aura un effet accru sur le niveau de dynamisation et les problématiques vocationnelles des participants par rapport à un dispositif standardisé.

**Hypothèse 3 (H3) :** Les bénéficiaires d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié tendront à être plus satisfaits de leur prise en charge et à évaluer plus favorablement le conseiller que les participants à un dispositif « standardisé ».

## 7.2 – Méthodologie

### 7.2.1 - Terrain de recherche

Les données ont été recueillies sur une période de 13 mois, s'étendant d'avril 2012 à mai 2013. La nature et les objectifs de cette expérimentation impliquaient la participation de personnes en situation de recherche d'emploi mais n'étant pas prises en charge dans un dispositif d'insertion professionnelle. En effet, dans la mesure où nous visons l'évaluation des effets d'un accompagnement différencié, une telle situation aurait sans nul doute biaisé nos résultats. Il n'était donc pas envisageable d'appliquer notre protocole de recherche auprès des services publics de l'emploi, d'un prestataire de Pôle Emploi ou de tout autre organisme proposant une quelconque forme d'accompagnement à la recherche d'emploi.

Nous avons en conséquence pris contact avec une association de la région Rouennaise intervenant dans un contexte de prévention des risques psychosociaux et de la préservation de la santé au travail. Une présentation de notre démarche de recherche et de ses implications concrètes, sur un plan théorique et pratique, a été faite auprès du responsable de l'organisme, qui a accepté de nous accueillir dans ses locaux pour mettre en œuvre l'expérimentation.

Nous avons été mis en relation avec les participants par l'intermédiaire de la psychologue du travail intervenant auprès de ce service. Elle proposait à ses bénéficiaires, à l'issue de ses rendez-vous, de suivre notre dispositif d'accompagnement professionnel, ce dernier étant à même de leur apporter un soutien dans le cadre de leurs démarches de recherche d'emploi. Précisons cependant qu'aucun participant ne bénéficiait lors de ces séances avec la psychologue de l'organisme d'un accompagnement dans ses démarches de recherche d'emploi.

L'organisme d'accueil a également mis à notre disposition ses locaux, nous allouant une salle de réunion pour l'accueil des participants dans de bonnes conditions matérielles.

### 7.2.2 - Procédure de recherche

Le dispositif d'accompagnement était proposé dans un premier temps aux participants sur la base du volontariat, par l'intermédiaire de la psychologue travaillant sur notre terrain d'accueil. Les personnes se déclarant intéressées par le dispositif étaient ensuite contactées par nos soins, afin de les convier à un rendez-vous de présentation du dispositif. Il prenait la forme d'un atelier collectif pour les participants du groupe contrôle, ou d'un entretien individuel pour ceux du groupe expérimental. Nous organisons les démarches décrites ci-dessous lorsque nous avons la possibilité de constituer un groupe de 6 à 10 personnes. Cette séance de présentation visait par ailleurs à soumettre le protocole de recherche aux participants. Pour mémoire, ils étaient évalués à deux reprises lors de la procédure de recherche. La première passation (T1) se déroulait lors de cette séance de présentation et la seconde (T2) lors d'une réunion collective planifiée à l'issue du suivi du dispositif.

L'accompagnement proposé s'étale sur cinq séances. La première et la dernière sont consacrées à la présentation du dispositif et à la passation du protocole de recherche, comme cela sera précisé par la suite. Les trois autres séances, d'une durée de trois heures chacune, constituent le cœur du dispositif d'accompagnement formalisé pour les besoins de cette expérimentation.

Ce nombre de séances a été établi d'après les travaux de Galassi et al. (1992). En effet, ces auteurs ont montré que les participants d'un accompagnement de carrière manifestent une préférence pour le suivi d'un dispositif relativement court. Une durée sur trois séances est ainsi préconisée et a été appliquée dans le cadre de la conception de notre dispositif d'accompagnement.

Le contenu des séances a été formalisé à partir de plusieurs éléments. Tout d'abord, nous nous sommes inspirés de ceux tirés de notre revue de question. Brown et al. (2003) ont mis en exergue cinq « ingrédients critiques » influant sur les effets d'une relation d'aide. Selon ces auteurs, un dispositif serait plus efficace lorsqu'il combine des exercices écrits, l'information sur le monde du travail, l'aide à la formalisation de projets professionnels, la rétro-action de données individuelles et la confrontation pratique avec des modèles de choix professionnels. Kirschner, Hoffman et Hill (1994) ont également mis l'accent sur l'influence positive de l'interprétation des données et de l'apport d'informations sur le marché de l'emploi ou la connaissance de soi, par exemple. La conception de notre dispositif

d'accompagnement tient compte de ces critères, et plus particulièrement de ceux associés à la transmission d'informations et aux exercices écrits, plus aisément applicables dans notre contexte.

Ensuite, nous avons mis en évidence des pistes de réflexion pertinentes quant aux contenus des dispositifs d'accompagnement professionnel lors des deux premières expérimentations de nos travaux de thèse. Pour mémoire, ces recherches ont montré que les attentes des bénéficiaires à propos d'une aide portant sur la formalisation des outils de recherche d'emploi, d'un projet professionnel ou bien encore la recherche d'informations et la mise en relation avec le marché de l'emploi étaient particulièrement marquées.

Par ailleurs, les outils utilisés sont inspirés de la méthodologie ADVP (Pelletier & Noisieux, 1974), abondamment appliquée lors de la mise en œuvre de dispositifs d'aide à la recherche d'emploi. Les modules d'accompagnement proposés sont en conséquence basés sur des méthodes éprouvées empiriquement, fréquemment utilisées dans un contexte professionnel. Elles sont par là même relativement proches dans leur contenu de ce qui peut être proposé lors de certains ateliers dispensés par les services publics de l'emploi.

Enfin, nous nous sommes appuyés sur notre expérience professionnelle en tant que conseiller en reclassement. Nous avons en effet eu l'opportunité d'appliquer la méthodologie détaillée ci-après lors de l'accompagnement du reclassement d'un grand nombre de demandeurs d'emploi suite à leur licenciement. Notre expérience professionnelle auprès d'opérateurs privés de placement nous confère ainsi une légitimité certaine pour tenir ce rôle et proposer en conséquence, un accompagnement relativement proche de ceux pouvant être dispensés au sein d'un prestataire de service.

Nous avons donc assuré l'animation de l'ensemble des séances du dispositif proposé aux participants, avec le soutien matériel de la psychologue du travail de l'organisme d'accueil.

Nous allons maintenant préciser les spécificités du dispositif d'accompagnement expérimental propres à chacun des deux groupes, contrôle et expérimental, constitués pour les besoins de cette recherche.

### 7.2.2.1 – Le groupe contrôle

Le groupe contrôle s'est vu proposer un accompagnement « standardisé ». En effet, nous n'avons pas tenu compte des problématiques vocationnelles des participants ou de leurs attentes dans la formalisation du contenu des trois séances d'accompagnement prescrites dans le cadre du dispositif expérimental. Les modules de formation appliqués dans ce cas de figure sont centrés sur un travail orienté vers une recherche effective d'emploi, sur la base de ce qui est proposé par les services publics de l'emploi. Le rapport Balmary<sup>31</sup> (2004, p . 60) sur les opérateurs externes de la politique de l'emploi rappelle que les dispositifs d'insertion servent « *d'appui sur la mise en œuvre d'une stratégie de recherche d'emploi adaptée aux objectifs professionnels* » de l'individu. Cela implique la maîtrise des techniques de recherche d'emploi, et justifie en conséquence nos choix à propos du contenu des modules de formation proposé au groupe contrôle.

La première séance mise en œuvre auprès des participants du groupe contrôle prenait la forme d'un atelier collectif et durait une heure et demie en moyenne. Nous nous introduisons auprès des participants en tant que doctorant en psychologie travaillant sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Nous avons ensuite détaillé les modalités du dispositif, en précisant le contenu et la durée de chacune des séances. Les dates et les horaires des trois séances composant le dispositif étaient discutées et négociées avec les participants en fonction de leurs disponibilités. Nos coordonnées téléphoniques et électroniques leur ont été transmises, afin de faciliter la mise en œuvre pratique de l'organisation des séances, en cas d'indisponibilité des uns ou des autres, par exemple.

L'accent était également mis sur l'aspect volontaire de l'adhésion au dispositif des participants, ainsi que sur notre totale indépendance vis-à-vis des services publics de l'emploi. Il était rappelé avant la passation du questionnaire de recherche (T1) que ceux-ci étaient anonymes, confidentiels et seraient utilisés uniquement à des fins de recherche. Nous répondions enfin aux questions éventuelles des participants.

L'accompagnement débutait dans un délai de deux ou trois jours suite à cette séance collective de présentation, en fonction du calendrier fixé avec les participants. Le dispositif se déroulait au rythme d'une séance par semaine.

---

<sup>31</sup> <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/044000261/0000.pdf>

Concrètement, la première séance du dispositif portait sur la maîtrise et la formalisation du curriculum vitae. Il s'agissait d'exposer aux participants les attentes des entreprises sur cette thématique, et de leur présenter les méthodes inhérentes à une formalisation de cet outil. La seconde séance portait plus spécifiquement sur la lettre de motivation, et permettait de sensibiliser les participants sur les techniques de rédaction propres à ce document. Enfin, la troisième séance était consacrée à l'entretien de recrutement. L'objectif était de préciser aux participants les enjeux et les attentes découlant de cet exercice, et de proposer la mise en place de simulations permettant de mettre en pratique ces éléments théoriques. Par souci de concision, le détail du contenu des séances et du plan de formation est présenté en annexes.

Une seconde passation du protocole de recherche (T2) d'une durée d'une heure environ était organisée en moyenne une semaine après. La passation était suivie d'un temps d'échange permettant de répondre aux questions éventuelles des participants sur la formation dispensée ou sur nos travaux.

Nous avons constitué tout au long de l'opérationnalisation de cette recherche un total de trois groupes contrôle incluant respectivement 5, 6 et 6 participants pour les besoins de cette recherche.

#### *7.2.2.2 – Le groupe expérimental*

Nous avons mis en place auprès des participants du groupe expérimental un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi inspiré du modèle du conseil adaptatif (Bernaud, 2013). L'objectif ici est en effet d'individualiser l'accompagnement en considérant les bénéficiaires dans leur diversité. La mise en œuvre d'un tel dispositif suppose d'adopter une posture autonomisante dans la transmission des contenus, tout en veillant à ce qu'ils soient négociés entre les parties (Frétigné & Trollat, 2009).

Pour ce faire, nous avons choisi de concevoir des modules de formation regroupant des ensembles de contenus s'articulant entre eux en fonction des besoins et des attentes des bénéficiaires. Ceux-ci sont évalués lors d'un entretien préalable au suivi de l'accompagnement. Cet entretien, d'une durée moyenne d'une heure, visait à analyser précisément leur demande, dans la mesure où cela permet d'orienter le déroulement de la relation d'aide (Lemoine, 2005). Cette étape doit permettre de concevoir et de sélectionner les modules d'accompagnement les plus pertinents en fonction des attentes déclarées des bénéficiaires, permettant ainsi la mise en œuvre d'un conseil adaptatif.

Nous présentions également lors de cet entretien le dispositif aux participants, sans pour autant détailler le contenu des séances, dans la mesure où celui-ci était défini par la suite par rapport à leurs besoins et leurs attentes. Les horaires et les durées des séances étaient précisées, et nous avons énoncé les mêmes précisions éthiques et déontologiques que pour le groupe contrôle. Enfin, nous soumettions à l'issue de l'entretien le protocole de recherche aux participants (T1), après leur en avoir présenté le contenu et avoir répondu à leurs questions éventuelles.

Les entretiens effectués ont permis de montrer que les participants souhaitent tout d'abord se voir prodiguer une aide relative à la maîtrise des techniques de recherche d'emploi. Plus précisément, l'aide à la formalisation d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation constitue un élément central de leurs attentes. Il est apparu également nécessaire de consacrer une partie du dispositif à la conception d'un projet professionnel en adéquation avec les objectifs professionnels des participants et les exigences du marché du travail. Cela impliquait de travailler dans un premier temps sur la connaissance de soi des bénéficiaires, afin qu'ils soient en mesure de cerner leurs compétences, leurs aptitudes et leurs souhaits relatifs à leur parcours professionnel, tout en étant à même d'en faire part à un employeur potentiel lors d'un entretien de recrutement. Dans un second temps, il nous a été signifié un besoin d'information sur le marché de l'emploi, sur les entreprises de la région, ainsi que sur la mise en œuvre de formations professionnelles. L'ensemble des participants du groupe expérimental a par ailleurs manifesté des difficultés à prendre des décisions liées à leur carrière, requérant en conséquence une aide sur ce point.

Sur un plan pratique, nous avons en conséquence formalisé des modules de formation à partir des demandes des participants énoncées ci-dessus et portant globalement sur les thématiques suivantes :

- Connaissance de soi.
- Connaissance du marché du travail
- Techniques de recherche d'emploi (CV, lettres de motivation, entretien)
- Aide à la prise de décision vocationnelle
- Aide à la formalisation du projet professionnel

Le contenu des séances était établi à partir de ces différents modules de formation. Le choix du recours à tel ou tel module était effectué en fonction des attentes formulées au préalable par les participants, de telle sorte que chacun d'entre eux puissent obtenir un accompagnement répondant au plus près à leur demande initiale, tout en bénéficiant d'une prise en charge collective. Le détail du contenu effectif proposé aux bénéficiaires du dispositif se rapportant à chacune de ces thématiques est exposé en annexe 6.

L'accompagnement mis en place comportait 3 séances, à raison d'une par semaine, comme pour le groupe contrôle. La première séance se tenait une dizaine de jours après le rendez-vous préliminaire décrit ci-dessus, afin de nous laisser le temps nécessaire pour formaliser et adapter aux diverses demandes le contenu du dispositif proposé aux participants.

En suivant une procédure identique à celle proposée au groupe contrôle, une seconde passation du protocole de recherche (T2) était mise en place à l'issue du suivi du dispositif d'accompagnement. D'une durée d'une heure, cette séance était suivie d'un temps d'échange permettant de lever les interrogations éventuelles des participants sur le dispositif d'accompagnement ou nos recherches.

Nous avons constitué un total de 4 groupes expérimentaux, impliquant l'animation d'autant de sessions d'accompagnement et incluant 5 participants pour trois d'entre eux, et 4 pour le dernier.

### 7.2.3 - Participants

Les données ont été recueillies auprès de 36 personnes ayant adhéré à notre protocole de recherche et ayant accepté de suivre l'accompagnement proposé.

L'échantillon se compose de 12 femmes (33,3 %) et de 24 hommes (66,5 %), âgés de 20 ans à 56 ans, avec une moyenne d'âge de 43,19 ans. En ce qui concerne les catégories socio-professionnelles des participants, nous observons une large représentation de personnes issues du secteur ouvrier (58,3%). Les autres catégories sont plus faiblement représentées, dans la mesure où l'échantillon se compose de 8 employés (22,2 %), d'un agent de maîtrise (2,8 %) et de 6 cadres (16,7 %). L'ensemble des participants se trouvent en situation de recherche d'emploi au moment du recueil des données et conformément à nos objectifs de

recherche, aucun ne bénéficie d'un accompagnement personnalisé auprès des services publics de l'emploi ou de tout autre organisme proposant des dispositifs d'insertion professionnelle.

Les durées déclarées sans activité professionnelle s'étendent de moins d'un mois à 4 ans. Nous ne parlons pas ici de durée de chômage mais de durée de recherche, dans la mesure où un certain nombre de participants se trouvaient encore en poste sans exercer leur activité professionnelle, suite à un arrêt de travail, par exemple. Plus précisément, une majorité de l'échantillon recherche un emploi depuis moins d'un an (89,9%).

Plus spécifiquement, le groupe expérimental est composé de 19 participants, 12 hommes (70,6%) et 7 femmes (29,4%), âgés de 43,8 ans en moyenne.

Le groupe contrôle comporte quant à lui 17 participants, 12 hommes (63,2%) pour 5 femmes (36,8%), âgés en moyenne 46,2 ans.

Les caractéristiques des participants de chacun de ces deux groupes sont similaires à celles précisées ci-dessus à propos de l'ensemble de l'échantillon de la présente recherche. Ainsi, nous ne relevons pas de particularités propres à l'un des deux groupes quant à leurs caractéristiques socio-démographiques.

Nous avons appliqué un Khi-deux de Pearson, qui n'a pas permis de mettre en évidence une différence significative entre chacun des deux groupes quant aux caractéristiques démographiques des participants.

L'ensemble des caractéristiques démographiques des participants est présenté dans le tableau 27.

**Tableau 27 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon**

		<b>Groupe Expérimental (n = 19)</b>	<b>Groupe Contrôle (n = 17)</b>	<b>Effectif Total (n = 36)</b>
<b>Sexe</b>	<b>Homme</b>	12 (70,6%)	12 (63,2%)	24 (66,7 %)
	<b>Femme</b>	7 (29,4%)	5 (36,8%)	12 (33,3 %)
<b>Niveau de qualification</b>	<b>Aucun</b>	4 (21,1%)	2 (11,8%)	6 ( 16,7 %)
	<b>3<sup>ème</sup></b>	4 (21,1%)	4 (23,5%)	8 (22,2 %)
	<b>CAP-BEP</b>	5 (26,3%)	8 (47%)	13 (36,1 %)
	<b>Bac</b>	2 (10,5%)	0 (0%)	2 (5,6 %)
	<b>Bac + 2</b>	4 (21,1%)	1 (5,9%)	5 (13,9 %)
	<b>Bac + 5</b>	0 (0%)	2 (11,8%)	2 (5,6 %)
<b>Age moyen</b>	<b>-</b>	43,8 ans	46,2 ans	43,19 ans
<b>Catégorie socio-professionnelle</b>	<b>Ouvrier</b>	11 (57,9)	10 (58,8%)	21 (58,3 %)
	<b>Employé</b>	5 (26,3%)	3 (17,6%)	8 (22,2 %)
	<b>Agent de maîtrise</b>	0 (0%)	1 (5,9%)	1 (2,8 %)
	<b>Cadre</b>	3 (15,8%)	3 (17,6%)	6 (16,7 %)
	<b>Cadre supérieur</b>	0 (0%)	0 (0%)	- (- %)
<b>En poste</b>	<b>-</b>	4 (23,5%)	11 (57,9%)	21 (58,4 %)
<b>En recherche d'emploi</b>	<b>-</b>	19 (100%)	17 (100%)	36 (100 %)
<b>Inscrits au Pôle Emploi</b>	<b>-</b>	4 (23,5%)	3 (15,8%)	7 (19,4 %)
<b>Accompagnés dans le cadre d'une prestation</b>	<b>-</b>	3 (17,6%)	4 (21,1%)	7 (19,4 %)
<b>Durée de recherche</b>	<b>- 3 mois</b>	4 (21,1 %)	4 (23,5 %)	9 (25 %)
	<b>- 6 mois</b>	9 (47,4 %)	6 (35,3%)	8 (22,2 %)
	<b>6 mois – 1 an</b>	4 (21,1 %)	5 (29,4 %)	15 (41,7 %)
	<b>&gt; 1 an</b>	2 (10,5 %)	2 (11,8 %)	4 (11,1 %)

## 7.2.4 - Instruments utilisés

### 7.2.4.1 – *Les problématiques vocationnelles*

Nous avons eu recours à un protocole de tests similaire à celui utilisé lors des deux expérimentations précédentes, afin d'évaluer les problématiques vocationnelles des participants. Les échelles utilisées ont été proposées à ces derniers sous la forme d'un cahier de passation. Deux versions de ce dernier ont été produites, afin de limiter les éventuels effets d'ordre inhérents à la présentation des questionnaires.

Pour rappel, les dimensions évaluées et les échelles utilisées sont :

- le sentiment d'efficacité vocationnelle (CDMSE-SF, Betz, Klein & Taylor, 1996)
- l'employabilité (Van der Heijde & Van der Heijden, 2006)
- le niveau des ressources psychologiques mobilisées pour une transition de carrière (CTI-F, Fernandez & al, 2008)
- l'indécision vocationnelle (Bernaud, 2005)
- l'estime de soi (Echelle de Rosenberg, 1990)
- la détresse psychologique (Echelle de Beck)
- le soutien social (SSQ6, Sarason & al, 1983).

Les coefficients alpha de Cronbach relatifs aux qualités métrologiques de ces outils obtenus à partir de l'échantillon de recherche sont détaillés dans le tableau 28 (p. 228).

Nous avons adjoint à ce protocole trois échelles supplémentaires, afin d'évaluer le conseiller dans le cadre du dispositif d'accompagnement, la satisfaction des bénéficiaires à son égard et enfin, le niveau de dynamisation dans le cadre de leurs démarches de recherche d'emploi.

#### 7.2.4.2 – L'évaluation du conseiller

Nous avons utilisé l'échelle CRF (Counseling Rating Form) pour évaluer le conseiller lors d'une relation d'aide. Initialement développée par Barak et Lacrosse (1975), cette échelle est constituée de 12 items dont la pertinence est éprouvée dans la littérature (Carrein & Bernaud, 2010). Cet outil repose sur 3 dimensions (Bachelor, 1987) : la fiabilité (« *Lors de l'entretien, le conseiller a dit la vérité* »), l'attrait (« *Le conseiller a des facilités à entrer en contact avec les gens* ») et l'expertise (« *Le conseiller possède une large expérience dans son domaine* »).

L'évaluation s'effectue par le biais d'une échelle de Likert en 9 points (1 = pas du tout d'accord ; 9 = tout à fait d'accord). Etant donné la taille réduite de notre échantillon de recherche, nous n'avons pu appliquer une analyse factorielle en composante principale qui aurait permis de vérifier la structure factorielle de cet outil, et par là même, de retenir les trois facteurs identifiés par la littérature. En conséquence, nous conserverons un score général à cette échelle lors de nos investigations. L'alpha de Cronbach, mesuré à partir de notre échantillon, est satisfaisant ( $\alpha$  de Cronbach = .84).

#### 7.2.4.3 – L'évaluation de la satisfaction à l'égard de l'accompagnement

Nous avons ensuite évalué la satisfaction des participants à l'égard du dispositif d'accompagnement. 15 items ont été produits à partir des travaux de Le Louarn et Pottiez (2010) portant sur le modèle de Kirkpatrick. Pour rappel, ce dernier est articulé en quatre niveaux d'évaluation, et vise à rendre compte de l'impact et de l'efficacité d'un processus de formation.

Le premier niveau, « satisfaction », était mesuré à l'aide des items 1 à 8. Ainsi, les items 1, 2 et 3 (« *Je recommanderai cet accompagnement à une personne de mon entourage se trouvant dans une situation professionnelle similaire à la mienne* » ; « *L'accompagnement m'a apporté des connaissances intéressantes et concrètes pour ma recherche d'emploi* » ; « *Les supports pédagogiques remis étaient de qualité (présentation, contenu, exploitabilité...)* ») portent sur le ressenti des bénéficiaires quant au contenu de la formation.

Les items 4 et 5 s'intéressent aux compétences du formateur (« *Le formateur maîtrisait son sujet (connaissances, exemples pratiques...)* » ; « *Le formateur a su montrer de réelles qualités pédagogiques (disponibilité, écoute, adaptation, qualité des échanges...)* »).

Les conditions de l'application du dispositif étaient évaluées par les items 6 et 7 (« *La durée de l'accompagnement était adaptée* » ; « *La progression pédagogique était adaptée (rythme, difficulté progressive, équilibre théorie/pratique...)* »).

Le niveau de satisfaction global était évalué par l'item 8 (« *Dans l'ensemble, j'ai été satisfait(e) de cet accompagnement* »)

Les items 9 à 12 portaient plus spécifiquement sur le niveau 2, « apprentissage ». Pour rappel, il s'agit ici d'évaluer les connaissances acquises par les bénéficiaires au cours de la relation d'aide. Ainsi, les items 9, 10, 11 et 12 insistent sur l'apprentissage effectué au cours de l'accompagnement (« *Cet accompagnement m'a permis de développer un savoir-faire concret* » ; « *Je me sens mieux formé(e) sur les thématiques liées à la recherche d'emploi* » ; « *Je suis motivé(e) à l'idée d'utiliser ce que j'ai appris lors de cet accompagnement dans le cadre de mes recherches d'emploi* » ; « *Je pense que cet accompagnement aura un impact positif sur la mise en œuvre de mes démarches de recherche d'emploi* »). L'item 13 porte plus particulièrement sur la qualité de la présentation du dispositif (« *J'ai été informé(e) du contenu et des objectifs de l'accompagnement* »).

Les items 14 et 15 insistent enfin sur l'usage des éléments apportés par le suivi du dispositif d'accompagnement, et correspondent au niveau 3 du modèle de Kirkpatrick, « comportement » (« *J'utilise régulièrement les compétences que j'ai pu développer dans cet accompagnement* » ; « *Suite à cet accompagnement, j'ai pu mettre en œuvre de nouveaux comportements dans le cadre de mes démarches de recherche d'emploi* »).

Le niveau 4 du modèle de Kirkpatrick n'a pas été évalué dans le cadre de nos travaux, la pertinence de cette dimension est en effet limitée dans le cadre de l'application de notre dispositif. En conséquence, et dans un souci de concision du protocole d'évaluation, des items traitant de cette dimension n'ont pas été produits.

L'évaluation s'effectue par le biais d'une échelle de Likert en 4 points (1 = Totalemment en désaccord ; 4 = Totalemment d'accord). Tout comme pour l'échelle CRF décrite précédemment, nous n'avons pas été en mesure d'appliquer une analyse factorielle en composantes principales pour vérifier la structure de cette échelle, étant donné la taille réduite

de notre échantillon. Nous allons donc retenir le score général obtenu par les participants à cette échelle lors de notre analyse. L'alpha de Cronbach, mesuré à partir du présent échantillon, est satisfaisant ( $\alpha$  de Cronbach = .80).

#### 7.2.4.4 – *Le niveau de dynamisation des participants*

Le niveau d'activation des participants vis-à-vis de leurs démarches de recherche d'emploi a été évalué à l'aide d'une échelle de dynamisation développée par Gaudron, Bernaud et Lemoine (2001), et adaptée au contexte de cette expérimentation. Ainsi, 17 items mesurent les comportements visant à un retour à l'emploi mis en œuvre par les participants au cours des quatre semaines précédant la passation du test. Conformément à la littérature (Cortese & Meyers, 2004), cet outil distingue les comportements liés à une recherche d'information (« *Lire une brochure sur une profession ou un secteur professionnel* »), ceux orientés vers une recherche active (« *Recontacter des entreprises où vous avez déjà travaillé ou effectué un stage* ») ou passive (« *Répondre à une offre d'emploi* »). La structure factorielle de cet outil n'a pu être vérifiée, au regard de la taille de notre échantillon. En conséquence, nous ne retiendrons que le score général de cette échelle dans le cadre de notre analyse.

L'évaluation s'effectue par le biais d'une échelle de Likert en 4 points (1 = Non, je n'y ai jamais songé ; 4 = Oui, je l'ai fait à plusieurs reprises)

L'alpha de Cronbach, mesuré à partir de notre échantillon, est satisfaisant ( $\alpha$  de Cronbach = .85).

**Tableau 28 : Statistiques descriptives et Alphas de Cronbach des échelles utilisées**

Variables	Nombre d'items	M	ET	Coefficients Alpha
<b>Sentiment d'efficacité vocationnelle Total</b>	<b>25</b>	<b>6,49</b>	<b>1,36</b>	<b>.95</b>
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Auto-évaluation »	5	6,83	1,42	.86
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Information »	5	6,58	1,53	.85
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Sélection des objectifs »	5	6,60	1,36	.78
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Planification »	5	6,28	1,55	.79
Sentiment d'efficacité vocationnelle « Résolution de problèmes »	5	6,15	1,15	.84
<b>Employabilité Total</b>	<b>38</b>	<b>4,09</b>	<b>.57</b>	<b>.93</b>
Employabilité « Sens de la corporation »	6	4,28	.60	.67
Employabilité « Equilibre »	8	3,55	.88	.80
Employabilité « Flexibilité »	8	4,23	.61	.78
Employabilité « Anticipation »	5	4,13	.82	.85
Employabilité « Expertise »	11	4,20	.66	.85
<b>Ressources pour la gestion des transitions de carrière Total</b>	<b>19</b>	<b>4,02</b>	<b>.89</b>	<b>.87</b>
Gestion des transitions de carrière « Motivation »	8	4,15	1,08	.87
Gestion des transitions de carrière « Niveau de confiance »	7	4,17	1,54	.94
Gestion des transitions de carrière « Indépendance »	4	3,48	.93	.76
<b>Indécision Total</b>	<b>38</b>	<b>2,57</b>	<b>.59</b>	<b>.90</b>
Indécision « Connaissance de soi »	11	2,62	.76	.81
Indécision « Indécision généralisée »	6	2,12	.88	.83
Indécision « Besoin d'information »	6	3,26	.83	.66
Indécision « Désaccord »	4	1,92	.78	.60
Indécision « Contradiction »	7	2,50	.74	.69
Indécision « Inquiétude »	4	2,75	1,03	.74
<b>Estime de soi (ROSENBERG)</b>	<b>10</b>	<b>3,25</b>	<b>.50</b>	<b>.83</b>
<b>Détresse psychologique (BDI 13)</b>	<b>13</b>	<b>.42</b>	<b>.42</b>	<b>.88</b>
<b>Soutien social (SSQ6)</b>	<b>12</b>	<b>2,7</b>	<b>1,58</b>	<b>.92</b>
<b>Evaluation du conseiller (CRF)</b>	<b>12</b>	<b>8,7</b>	<b>.30</b>	<b>.84</b>
<b>Echelle de satisfaction</b>	<b>15</b>	<b>3,78</b>	<b>.30</b>	<b>.80</b>
<b>Echelle de dynamisation</b>	<b>17</b>	<b>1,4</b>	<b>.31</b>	<b>.85</b>

Note. M=score moyen par item ; ET =écart-type. Alphas de Cronbach obtenus à partir de l'échantillon.

## 7.3 – Résultats

### 7.3.1 - Analyse de l'hypothèse H1

Nous postulons, avec l'hypothèse H1, que le suivi d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi, différencié ou non, influe positivement sur les problématiques vocationnelles des participants et sur leur niveau de dynamisation.

Nous avons effectué une analyse préliminaire avant de vérifier cette première hypothèse. Pour évaluer les effets de l'accompagnement proposé sur chacun des deux groupes constitués pour les besoins de l'expérimentation, il était nécessaire de nous assurer qu'il n'y avait pas de différences significatives entre eux quant aux différentes dimensions étudiées. Nous avons en conséquence appliqué une ANOVA à un facteur sur les scores obtenus par les participants du groupe contrôle et du groupe expérimental aux échelles d'évaluation avant l'application du dispositif.

Les résultats ne montrent pas de différences significatives entre les deux groupes. Nous pouvons en conséquence considérer les résultats des deux groupes dans leur ensemble dans le cadre de l'analyse de l'hypothèse H1.

L'analyse du tableau 29 ci-dessous met en exergue des différences significatives entre les scores obtenus par les participants avant l'application du dispositif d'accompagnement et à son terme. Des tests T de Student pour échantillons appariés ont été appliqués au seuil p bilatéral  $p=.05$ . Nous avons également calculé la taille de l'effet (d de Cohen) pour chacune des dimensions étudiées.

Plus précisément, les résultats montrent une forte évolution des scores se rapportant au sentiment d'efficacité vocationnelle, avec un seuil p bilatéral  $p=.01$ . Ainsi, l'analyse de l'indicateur d de Cohen, rapportant la taille de l'effet étudié (tableau 29), montre un gain important sur les moyennes relevées après le suivi de l'accompagnement. En d'autres termes, les participants déclarent être plus confiants en leurs capacités pour faire face à leurs démarches de recherche d'emploi, et le travail de planification de ces dernières s'en trouve amélioré.

De même, ce dernier tend à réduire le niveau d'indécision vocationnelle des bénéficiaires, dans la mesure où l'analyse de la taille de l'effet indique un fort impact du dispositif sur le score global de cette dimension ( $d$  de Cohen = .63). Les bénéficiaires semblent ainsi être plus à même d'évaluer leurs possibilités, de définir leurs priorités ou bien encore de limiter les contradictions inhérentes à la formalisation de leurs projets professionnels.

Nous observons par ailleurs une réduction conséquente du niveau de souffrance psychologique ( $d$  de Cohen = .48) ainsi qu'une activation accrue du volume de démarches mises en œuvre par les bénéficiaires ( $d$  de Cohen = 1,12).

Nous notons également des différences notables et significatives à un seuil  $p=.05$  pour deux dimensions relatives au niveau d'employabilité des participants, « équilibre » et « flexibilité personnelle ». Le niveau de motivation des bénéficiaires pour faire face à une situation de transition professionnelle semble se trouver renforcé suite au suivi du dispositif. De même, les participants tendent à se montrer moins indécis et inquiets face à leur avenir professionnel, tout en présentant un plus faible besoin d'information.

Enfin, nous relevons une meilleure estime de soi chez les bénéficiaires suite à leur prise en charge.

Ces résultats nous permettent de confirmer l'hypothèse H1, et mettent en évidence les effets positifs du suivi d'un dispositif d'aide à la recherche d'emploi sur les différentes dimensions psychologiques observées, ainsi que sur le niveau de dynamisation des bénéficiaires. En revanche, les résultats obtenus ne montrent pas d'influence particulière de l'accompagnement sur le niveau de mobilisation des ressources psychologiques dans le cadre d'une transition professionnelle, de soutien social ainsi que sur certains facteurs de l'échelle d'employabilité.

**Tableau 29 : Caractéristiques des scores globaux avant/après l'application du dispositif à l'ensemble des participants**

	Avant l'accompagnement (n = 36)		Après l'accompagnement (n = 36)		Taille de l'effet
	M	ET	M	ET	
<b>CDMSE « Auto-évaluation »</b>	32,13**	7,47	36,19**	6,27	0,59
<b>CDMSE « Informations »</b>	30,25**	7,86	35,63**	6,52	0,75
<b>CDMSE « Sélection des objectifs »</b>	30,77**	7,09	35,27**	5,77	0,70
<b>CDMSE « Planification »</b>	27,38**	7,74	35,5**	5,31	1,22
<b>CDMSE « Résolution de problèmes »</b>	27,27**	7,85	34,27**	6,04	1,00
<b>CDMSE TOTAL</b>	147,83**	34	176,88**	27,60	0,94
<b>EMP « Sens de la corporation »</b>	25,11	4,01	26,25	3,18	0,32
<b>EMP « Equilibre »</b>	27,88*	7,07	29,72*	6,47	0,27
<b>EMP « Flexibilité personnelle »</b>	33,63*	5,35	35,05*	4,34	0,29
<b>EMP « Anticipation »</b>	19,77	5,13	21	3,61	0,28
<b>EMP « Expertise »</b>	45,41	8,09	47,16	6,52	0,24
<b>EMP TOTAL</b>	151,83*	24,09	159,19*	18,93	0,34
<b>CTI « Motivation »</b>	31,97*	8,86	34,55*	8,43	0,30
<b>CTI « niveau de confiance »</b>	29,36	10,39	29,11	11,39	0,02
<b>CTI «Indépendance»</b>	14,02	3,73	13,86	3,83	0,04
<b>CTI TOTAL</b>	75,36	17,52	77,52	16,78	0,13
<b>Indécision « Connaissance de soi»</b>	31,69**	8,94	26,50**	7,12	0,64
<b>Indécision « Indécision généralisée»</b>	13,52*	5,66	11,91*	4,90	0,30
<b>Indécision « Besoin d'information »</b>	20,72*	4,76	18,83*	5,09	0,38
<b>Indécision « Désaccord »</b>	8,16	3,35	7,22	2,91	0,30
<b>Indécision «Contradiction»</b>	18,69**	5,22	16,33**	5	0,46
<b>Indécision « Inquiétude »</b>	11,88*	4,04	10,11*	4,06	0,44
<b>INDECISION TOTAL</b>	104,69**	22,07	90,91**	21,66	0,63
<b>Echelle de Rosenberg</b>	31,86*	5,10	33,30*	5,04	0,28
<b>Echelle de Beck</b>	6,77**	6,01	4,16**	4,78	0,48
<b>Soutien Social</b>	16,77	9,95	15,88	9,12	0,09
<b>Satisfaction Soutien Social</b>	28,05*	5,95	29,38*	5,82	0,23
<b>Dynamisation</b>	22,25**	4,35	27,66**	5,28	1,12

Note. \* différence « avant-après » significative,  $p < .05$  ; \*\* différence « avant-après » significative,  $p < .01$ .

M= Moyenne, ET= Ecart-type.

### 7.3.2 - Analyse de l'hypothèse H2

Pour rappel, l'hypothèse H2 suppose un effet accru d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié sur le niveau de dynamisation et les problématiques vocationnelles des participants par rapport à un accompagnement standardisé.

Afin de vérifier cette hypothèse, nous avons effectué une ANOVA à mesures répétées selon un plan 2 (*Occasion*) \* 2 (*Traitement*), « occasion » se rapportant au moment de la passation des échelles d'évaluation (T1 ; T2) et « traitement » au type de dispositif d'accompagnement proposé (standardisé ou différencié). L'appartenance au groupe contrôle ou au groupe expérimental était ainsi envisagée comme facteur inter-sujets.

Nous nous proposons de détailler plus loin les résultats obtenus selon chacune des problématiques vocationnelles et dimensions étudiées.

#### 7.3.2.1 - *Le sentiment d'efficacité vocationnelle*

Pour rappel, le sentiment d'efficacité vocationnelle est évalué en fonction de 5 facteurs. Il s'agit de l' « évaluation de ses capacités », de la « recherche des informations liées au domaine professionnel », de la « sélection des buts pour réaliser une tâche vocationnelle », de la « planification de ses actions » et de la « résolution de problèmes ». Les scores moyens obtenus avant et à la suite du suivi du dispositif expérimental par les participants de chaque groupe sont présentés dans le tableau 30.

D'un point de vue descriptif, l'analyse des scores résultant de l'évaluation du niveau de sentiment d'efficacité vocationnelle (SEV) souligne un effet des deux types de dispositifs sur l'ensemble des facteurs. Le SEV est ainsi plus élevé à l'issue du suivi du dispositif.

Néanmoins, l'ANOVA à mesures répétées montre une différence significative entre les deux groupes sur le seul facteur « auto-évaluation »,  $F(1,34) = 5,829$ ,  $p < .05$ . Les différences observées sur les 4 autres dimensions ne sont pas significatives.

Ce constat peut découler de la taille réduite de notre échantillon de recherche, dans la mesure où la finesse de l'analyse de variance à mesures répétées y est sensible. Nous avons en conséquence cherché à différencier les scores obtenus en calculant l'effet calibré  $d = \delta/s$  (Guéguen, 2009). Celui-ci se rapporte à « la différence entre la distribution des valeurs du

critère de jugement des deux groupes considérés ( $\delta$ ), divisée par l'écart-type commun à ces deux groupes ( $s$ ) » (Carrein, 2011, p. 245) et nous permet de pousser plus loin nos analyses.

L'écart-type commun aux deux groupes se calcule à l'aide de la formule suivante :

$$s^2 = (n' - 1) s'^2 + (n'' - 1) s''^2 / (n' + n'') - 2$$

$n'$  = effectif groupe expérimental ;  $n''$  = effectif groupe contrôle

$s'$  = écart-type groupe expérimental ;  $s''$  = écart-type groupe contrôle

L'effet calibré correspond ainsi à :  $d = \delta \sqrt{s^2}$

Un effet calibré sera considéré comme faible s'il est inférieur à .20, moyen à hauteur de .05, et élevé lorsqu'il est supérieur à .80 (Cohen, 1988). Un effet calibré faible revient à signifier une absence de différence significative entre les groupes envisagés.

En l'espèce, la comparaison des scores du facteur « auto-évaluation » se rapportant au sentiment d'efficacité vocationnelle se calcule comme suit :

$$d = (36,94 - 35,35) / 6,30 = 0,25 > 0,20$$

L'effet calibré est ici relativement faible. Si l'application d'un accompagnement différencié tend à influencer davantage sur cette dimension du SEV qu'un accompagnement standardisé, la taille de l'effet suggère de rester prudent quant à une différence significative entre les deux groupes. Le calcul de l'effet calibré se rapportant aux quatre autres facteurs n'a pas montré de différences entre les deux dispositifs.

**Tableau 30 : caractéristiques des scores du SEV (Sentiment d'efficacité Vocationnelle) des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif**

	Groupe Contrôle (n = 17)				Groupe expérimental (n = 19)			
	Avant		Après		Avant		Après	
	M	ET	M	ET	M	ET	M	ET
« Auto-évaluation »	33,35	9,31	35,35**	7,82	31,05	5,36	36,94**	4,56
« Informations »	31,94	9,31	35,94	8,45	28,73	6,15	35,36	4,38
« Sélection des objectifs »	31,76	8,54	35,41	7	29,89	5,59	35,15	4,06
« Planification »	27,88	9,70	35,82	6,51	26,94	5,71	35,21	4,11
« Résolution de problèmes »	26,76	9,39	34,88	5,88	27,73	6,39	33,73	6,28
<b>SEV TOTAL</b>	151,70	42,02	177,41	33,87	144,36	25,53	176,42	27,60

Note. \*\*différence avant-après significative,  $p < .05$ . M= Moyenne, ET= Ecart-type.

### 7.3.2.2 - L'employabilité

Pour mémoire, le niveau d'employabilité a été évalué à l'aide d'une échelle constituée de cinq facteurs : sens de la corporation, équilibre, flexibilité personnelle, anticipation et optimisation, expertise. Les scores moyens obtenus avant et après le suivi du dispositif expérimental par les participants de chaque groupe sont présentés dans le tableau 31.

Du point de vue descriptif, nous relevons un effet des deux types d'accompagnement sur le niveau global d'employabilité des participants (gain de +9.59 points pour le groupe contrôle, et de + 5,36 pour le groupe expérimental). Cependant, l'ANOVA n'a pas permis de mettre en évidence une différence significative entre les deux dispositifs.

**Tableau 31 : caractéristiques des scores relatifs au niveau d’employabilité (EMP) des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l’application du dispositif**

	Groupe Contrôle				Groupe expérimental			
	Avant		Après		Avant		Après	
	M	ET	M	ET	M	ET	M	ET
<b>EMP « Sens de la corporation »</b>	24,05	4,03	25,82	3,18	26,05	3,85	26,63	3,21
<b>EMP « Equilibre »</b>	25,47	6,45	28,70	6,81	30,05	7,06	30,63	6,18
<b>EMP « Flexibilité personnelle »</b>	33,41	4,74	35,58	3,51	33,84	5,96	34,57	5,02
<b>EMP « Anticipation »</b>	20,58	4,38	21,58	2,42	19,05	5,73	20,47	4,42
<b>EMP « Expertise »</b>	45,88	8,09	47,29	6,37	45	8,29	47,05	6,82
<b>EMP TOTAL</b>	149,41	21,48	159	16,85	154	26,61	159,36	21,09

Note. M= Moyenne, ET= Ecart-type.

### 7.3.2.3 - Les ressources psychologiques

Le niveau de ressources psychologiques mobilisées pour faire face à une transition professionnelle est évalué à partir de 3 facteurs : la « motivation à aller de l’avant dans le cadre d’une transition de carrière », la « confiance » et l’« indépendance ». Sur un plan descriptif, l’effet de l’accompagnement, qu’il soit différencié ou non, semble avoir un effet limité sur cette dimension (tableau 32). En ce sens, l’ANOVA confirme ce constat et ne montre pas de différence significative entre les deux groupes.

**Tableau 32 : caractéristiques des scores relatifs au niveau de mobilisation des ressources psychologiques des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif**

	Groupe Contrôle				Groupe expérimental			
	Avant		Après		Avant		Après	
	M	ET	M	ET	M	ET	M	ET
<b>CTI « Motivation »</b>	31,58	9,34	33,23	7,75	32,31	8,64	35,73	9,04
<b>CTI « niveau de confiance »</b>	30,52	10,91	29,47	10,88	28,31	10,08	28,78	12,12
<b>CTI «Indépendance»</b>	13,70	3,9	13,17	3,53	14,31	3,65	14,47	4,07
<b>CTI TOTAL</b>	75,82	19,56	75,88	16,28	74,94	16,01	79	17,53

**Note.** M= Moyenne, ET= Ecart-type.

#### *7.3.2.4 - L'indécision vocationnelle*

L'indécision vocationnelle a été évaluée à l'aide d'une échelle constituée de 6 facteurs : la « connaissance de soi », l'« indécision généralisée », le « manque d'information », la « présence d'un conflit externe », l'« incohérence dans le projet professionnel » et l'« inquiétude vis-à-vis de l'avenir ». Le tableau 33 présente les scores moyens obtenus par les participants.

L'analyse descriptive laisse supposer une diminution notable de l'indécision vocationnelle pour l'ensemble des bénéficiaires. L'application de l'ANOVA confirme en partie ce constat. En effet, nous relevons une différence significative entre les deux groupes sur les scores globaux de cette dimension ( $F(1,34) = 4,26$ ,  $P < .05$ ). Néanmoins, seul le facteur « connaissance de soi » permet de différencier significativement les deux dispositifs ( $F(1,34) = 9,30$ ,  $P < .05$ ).

Nous avons en conséquence calculé l'effet calibré relatif aux comparaisons de moyennes significatives entre les deux groupes, afin de mettre en évidence la taille de l'effet considéré lors de l'application de l'ANOVA. Par souci de concision, nous ne présentons ici que les calculs sur les différents facteurs relatifs à l'indécision vocationnelle laissant apparaître des résultats probants.

En l'espèce, la taille de l'effet des scores du facteur « connaissance de soi » se rapportant à l'indécision vocationnelle se calcule comme suit :

$$d = (25,15-28) / 7,08 = - 0.40 > 0.20$$

L'effet calibré est ici notable, allant dans le sens du résultat proposé lors de l'ANOVA. L'analyse des différences de moyennes permet de confirmer que les effets de l'application d'un conseil différencié tendent à être plus important sur la dimension « connaissance de soi » de l'indécision vocationnelle par rapport à un conseil standardisé.

La comparaison des scores globaux se rapportant à l'indécision vocationnelle se calcule comme suit :

$$d = (87,36-94,88) / 21,64 = - 0.34 > 0.20$$

L'effet calibré est relativement faible. L'analyse des différences de moyennes confirme le résultat obtenu lors de l'ANOVA, tout en relativisant sa portée. En conséquence, l'effet calibré donne ici à penser qu'un accompagnement différencié tend à influencer davantage sur l'indécision vocationnelle qu'un dispositif standardisé.

**Tableau 33 : caractéristiques des scores relatifs au niveau d'indécision vocationnelle des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif.**

	Groupe Contrôle				Groupe expérimental			
	Avant		Après		Avant		Après	
	M	ET	M	ET	M	ET	M	ET
« Connaissance de soi »	29,11	8,03	28**	6,49	34	9,28	25,15**	7,57
« Indécision généralisée »	13,35	6,27	12,29	5,54	13,68	5,23	11,57	4,37
« Besoin d'information »	20,17	5,35	19,64	4,8	21,21	4,26	18,10	5,36
« Désaccord »	8,94	4,05	7,47	3,16	7,47	3,16	7	2,74
« Contradiction »	18,70	5,56	16,58	5,07	18,68	5,05	16,10	5,07
« Inquiétude »	11,29	3,75	10,88	3,91	12,42	4,31	9,42	4,16
<b>INDECISION TOTAL</b>	101,58	21,22	94,88**	21,66	107,47	23,02	87,36**	21,62

Note. \*\*différence avant-après significative,  $p < .05$ . M= Moyenne, ET= Ecart-type

#### 7.3.2.5 - L'estime de soi

Cette dimension a été évaluée avec l'échelle de Rosenberg, constituée de 10 items. Sur un plan descriptif, nous notons à partir du tableau 34 de meilleurs scores à cette dimension à l'issue d'un accompagnement différencié par rapport à un dispositif standardisé, avec respectivement un gain de +2,32 points et + 0,47 points. Ce constat n'est pas confirmé par l'ANOVA, qui ne met pas en évidence ici de différence significative.

L'analyse montre que l'application d'un dispositif différencié n'influe pas significativement sur l'estime de soi par rapport à un dispositif standardisé chez les sujets de notre échantillon.

### *7.3.2.6 - Détresse psychologique*

L'échelle BDI-13 de Beck a été utilisée pour mesurer le niveau de détresse psychologique des participants. D'un point de vue descriptif, nous ne notons pas d'écart significatif entre les deux groupes. En effet, les scores à cette dimension diminuent de -2,71 points pour le groupe contrôle et de -2,52 pour le groupe expérimental.

Les résultats de l'ANOVA confirment cette tendance, et ne montrent pas de différences significatives. Ainsi, un accompagnement différencié ne semble pas avoir plus d'effet sur le niveau de souffrance psychologique des participants qu'un accompagnement standardisé.

### *7.3.2.7 - Soutien social*

Cette dimension a été évaluée avec l'échelle SSQ6 (Sarason et al., 1983), composée de 6 items. L'analyse des scores obtenus (tableau 34) montre un écart de 0,35 point entre les moyennes des participants. En ce sens, l'ANOVA ne révèle pas de différence significative entre les deux groupes. Nous ne pouvons en conséquence pas conclure à un impact accru d'un accompagnement différencié sur cette dimension.

### *7.3.2.8 - Dynamisation*

L'analyse des scores obtenus (tableau 34) à l'échelle de dynamisation montre un effet de l'accompagnement sur cette dimension, qu'il soit standardisé ou différencié.

En effet, les gains sur les moyennes des participants sont respectivement de + 5,33 points et de + 5,58 points. En revanche, l'ANOVA confirme le faible écart constaté entre ces deux scores en ne mettant pas en évidence de différence significative.

**Tableau 34 : caractéristiques des scores relatifs à l'estime de soi, à la souffrance psychologique, au soutien social et à la dynamisation des participants du groupe contrôle et du groupe expérimental, avant et après l'application du dispositif**

	Groupe Contrôle				Groupe expérimental			
	Avant		Après		Avant		Après	
	M	ET	M	ET	M	ET	M	ET
<b>Echelle de Rosenberg</b>	31,94	5,95	32,41	6,27	31,78	4,37	34,10	3,61
<b>Echelle de Beck</b>	8,35	7,67	5,64	6,31	5,36	3,68	2,84	2,29
<b>Soutien Social</b>	17,05	12,16	16,35	10,13	16,52	7,81	15,47	8,37
<b>Satisfaction Soutien Social</b>	27	7,15	28,52	7,35	29	4,63	30,15	4,05
<b>Dynamisation</b>	22	4,13	27,23	5,03	22,47	4,64	28,05	5,61

**Note.** \*\*différence avant-après significative,  $p < .05$ . M= Moyenne, ET= Ecart-type

Ces différents résultats ne nous permettent pas de vérifier l'hypothèse H2. En conséquence, le suivi d'un accompagnement différencié ne semble pas influencer davantage sur les problématiques vocationnelles et le niveau de dynamisation des participants par rapport à un accompagnement standardisé.

Cependant, l'analyse de variance effectuée montre des effets modérés sur quelques dimensions envisagées. Ainsi, tout en demeurant prudent quant à leur portée, les résultats tendent à montrer un meilleur effet d'un accompagnement différencié sur le niveau d'indécision vocationnelle des participants, et plus spécifiquement, sur la dimension « connaissance de soi ». La même tendance se retrouve à propos du sentiment d'efficacité vocationnel (facteur « auto-évaluation »).

### 7.3.3 - Analyse de l'hypothèse H3

L'hypothèse H3 postulait une meilleure satisfaction et une évaluation du conseiller plus favorable chez les participants ayant suivi un dispositif d'accompagnement différencié.

D'un point de vue descriptif (tableau 35), nous observons tout d'abord une évaluation dans l'ensemble positive du conseiller, ainsi qu'un niveau de satisfaction global vis-à-vis de l'accompagnement proposé relativement élevé pour chacun des deux groupes.

Ensuite, nous n'observons pas d'écart important entre les moyennes des deux groupes quant à l'évaluation du conseiller. Nous avons appliqué un test t de Student pour échantillons indépendants, qui confirme cette observation.

En revanche, les participants ayant suivi un accompagnement différencié tendent à se montrer plus satisfaits que ceux ayant suivi un dispositif standardisé ( $t = 2,36$  ;  $p < .05$ ).

**Tableau 35 : caractéristiques des scores relatifs à l'évaluation du conseiller et au niveau de satisfaction du groupe contrôle et du groupe expérimental, après l'application du dispositif.**

	Groupe Contrôle		Groupe expérimental	
	M	ET	M	ET
<b>Evaluation du conseiller</b>	131,82	4,17	131,94	4,45
<b>Satisfaction</b>	100,70**	12,06	107,84**	5,04

**Note.** \*\*différence avant-après significative,  $p < .05$ . M= Moyenne, ET= Ecart-type

Nous avons calculé l'effet calibré relatif à cette dimension, afin de mettre en évidence la taille de l'effet considéré lors de l'application de l'ANOVA.

En l'espèce, la comparaison des scores liés à la « satisfaction » des participants vis-à-vis du type d'accompagnement proposé se calcule comme suit :

$$d = (100,70 - 107,84) / 9,04 = - 0,78 > 0,50$$

L'effet calibré est ici plutôt élevé et atteste donc d'une différence significative entre les deux groupes. L'analyse des différences de moyennes permet de confirmer que les effets

de l'application d'un conseil différencié tendent à être plus importants sur la satisfaction des participants par rapport à un conseil standardisé.

L'hypothèse H3 est ainsi partiellement vérifiée.

## 7.4 - Discussion

Les politiques de l'emploi s'orientent actuellement vers une personnalisation accrue des dispositifs proposés aux demandeurs d'emploi. Il s'agit, en effet, d'individualiser les services, pour favoriser une insertion professionnelle rapide (Jamme, 2011 ; Seibel, 2009). Or, force est de constater que peu de travaux ont porté, du moins à notre connaissance, sur l'opérationnalisation d'accompagnements de ce type. Ce constat amène de fait à la mise en œuvre de pratiques dénuées de références à des modèles théoriques précis (Bernaud & Coutard, 2009).

Cette expérimentation visait en conséquence à formaliser et à évaluer les effets de la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié, dans la mesure où sa conception considère les attentes et les problématiques vocationnelles des bénéficiaires.

Les résultats obtenus mettent tout d'abord en évidence un effet significatif d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi - différencié ou non - sur certaines problématiques vocationnelles des participants.

Ainsi, l'évolution positive du niveau des facteurs « équilibre » et « flexibilité personnelle » associés à l'employabilité des participants laisse penser que ces derniers sont plus à même de mettre en perspective leurs intérêts propres et ceux de leur futur employeur. De même, la transition professionnelle à laquelle les bénéficiaires doivent faire face tend à être davantage envisagée comme une opportunité à l'issue de la relation d'aide. Cette dernière influerait en quelque sorte sur la perception positive ou négative du changement, allant dans le sens des travaux de Piller et Bangerter (2007).

De même, nous notons une évolution significative du niveau de sentiment d'efficacité vocationnelle des participants, et ce, sur l'ensemble des facteurs de cette variable. Les bénéficiaires se montrent plus confiants en leurs capacités à planifier et à mettre en œuvre leurs démarches de recherche d'emploi. Ces résultats confirment une littérature abondante sur

la question des effets positifs d'une relation d'aide sur le sentiment d'efficacité personnelle (Eden & Aviram, 1993 ; Faurie, 2012 ; Heppner et al., 1998 ; Vinokur et al., 1991).

L'indécision vocationnelle se trouve également réduite sur ses facteurs « connaissance de soi » et « contradiction » à l'issue de l'application de notre dispositif expérimental. Ces résultats s'expliquent certainement par le contenu de l'accompagnement proposé. Ce dernier pouvait en effet porter spécifiquement sur la présentation des compétences professionnelles des participants au travers de la préparation à l'entretien de recrutement, par exemple, ou sur une aide à la formalisation d'un projet professionnel. Il est donc cohérent de constater un effet de l'accompagnement sur ces aspects. Par ailleurs, la littérature évoque abondamment les effets d'une relation d'aide sur l'indécision vocationnelle. Un accompagnement se doit ainsi d'amener le bénéficiaire à acquérir les informations nécessaires lors d'un choix de carrière (Carrein, 2011) et d'aider à la prise de décision (Faurie, 2012).

Globalement, nos résultats confirment dans un contexte lié à l'accompagnement à la recherche d'emploi ceux de Massoudi et al. (2008), qui notent une diminution du niveau d'indécision vocationnelle suite au suivi d'un conseil en orientation.

Le niveau de souffrance psychologique tend également à diminuer à la suite de l'application du dispositif expérimental. Nous pouvons penser que l'écoute apportée lors de l'accompagnement, l'appropriation de méthodologies adaptées à la gestion d'une transition professionnelle ainsi que la mise en œuvre de démarches effectives de recherche d'emploi influent dans une certaine mesure sur cette dimension. Cependant, il convient de rester prudent quant à ce résultat, puisqu'il est difficile de vérifier sa portée à moyen ou long terme (Creed et al., 1998). Il peut également découler d'éléments ou d'actions extérieurs à l'accompagnement non précisés ou évoqués par les bénéficiaires (Eden & Aviram, 1993).

De même, le dispositif expérimental influe positivement sur l'estime de soi des participants, confirmant les résultats issus de la littérature sur cette question (Creed et al., 2001 ; Wanberg et al., 1997).

Enfin, nous relevons un net accroissement du niveau de dynamisation des participants pouvant s'expliquer notamment par l'acquisition des méthodes de recherche d'emploi. La littérature insiste par ailleurs sur les liens entre l'évolution positive de l'ensemble des problématiques vocationnelles évoquées ci-dessus et l'intensité des démarches de recherche d'emploi (Gaudron, Bernaud, & Lemoine, 2001 ; Guénolé, Bernaud, & Guilbert, 2012).

Ces résultats confirment ainsi l'hypothèse H1, et montrent les effets positifs d'un conseil portant sur une recherche d'emploi quant aux différentes dimensions psychologiques observées.

Ensuite, nous postulions dans le cadre de l'hypothèse H2 la mise en évidence d'effets plus importants vis-à-vis de la dynamisation et des problématiques vocationnelles des participants d'un accompagnement à la recherche d'emploi différencié par rapport à l'application d'un dispositif standardisé.

Les résultats obtenus ne permettent pas de vérifier cette hypothèse, qui doit donc être rejetée.

En effet, nous ne relevons pas de différences significatives sur la plupart des dimensions étudiées. Nous ne pouvons conclure ici à un effet accru d'un accompagnement différencié pour les participants à cette recherche. Néanmoins, nous observons quelques différences significatives portant sur le niveau d'indécision vocationnelle et du sentiment d'efficacité vocationnelle des participants. Ces dernières s'expliquent certainement par le contenu de l'accompagnement qui répondait ici à une attente précise formulée a priori par les participants et portant sur une aide à la formalisation de leur projet professionnel ou à la présentation de leur parcours et compétences professionnelles. Ces résultats offrent des pistes de réflexion sur la construction de modules de formation qui soient davantage orientés vers les problématiques vocationnelles des participants.

Pour mémoire, l'hypothèse H3 avançait une évaluation du conseiller plus favorable et un niveau de satisfaction accru chez les participants ayant suivi un dispositif d'accompagnement différencié. Cette hypothèse ne se vérifie que sur ce dernier point et souligne l'importance de l'analyse des attentes des bénéficiaires, afin de proposer par la suite des modalités d'accompagnement qui soient en adéquation avec ces dernières (Brunet al., 2006). Bien que la portée de ce résultat soit à modérer au regard de l'effectif réduit de notre échantillon, il suggère d'orienter de futures recherches sur l'analyse de la pertinence et des effets d'un diagnostic effectué préalablement à toute orientation des demandeurs d'emploi vers les dispositifs existants.

Cette recherche comporte un certain nombre de limites, qu'il convient désormais de préciser. Tout d'abord, la taille réduite de notre échantillon implique de relativiser la portée des résultats obtenus. En effet, il n'a pas été possible pour cette raison d'appliquer les analyses en composantes principales nécessaires à l'étude de la fiabilité de certains outils utilisés (échelle de satisfaction, d'évaluation du conseiller, de dynamisation). Il conviendra donc de procéder à une analyse fine de ces échelles dans le cadre de travaux ultérieurs, en se basant sur un nombre de sujets plus important.

Par ailleurs, nous avons observé d'un point de vue descriptif des différences entre les deux groupes, ces dernières étant non significatives en partie en raison de la taille de l'échantillon. Nous n'avons également pas été en mesure de proposer une modélisation des effets d'un dispositif différencié, le faible nombre de participants ne permettant pas d'appliquer par exemple, une analyse basée sur des régressions.

Ensuite, les contraintes inhérentes à l'application du dispositif expérimental étaient particulièrement lourdes, et cela contribue sans nul doute à expliquer le faible nombre de participants. En effet, ces derniers devaient être mobilisés pour les besoins de cette recherche sur une période totale de quatre semaines, environ, à raison d'une séance d'une durée de trois heures par semaine. Le dispositif n'était ainsi pas forcément facilement conciliable avec les impératifs liés aux situations personnelles et professionnelles de chacun.

Nous devons aussi signaler les caractéristiques particulières du public impliqué dans cette recherche. Les participants étaient tous des travailleurs handicapés ou en arrêt de travail suite à un accident du travail, à un licenciement, ou à des problématiques diverses. En conséquence, ces personnes devaient non seulement faire face à une situation de transition professionnelle, mais également bien souvent à des difficultés d'ordre psychologique que notre dispositif n'avait pas vocation à traiter. Il est probable que la majeure partie des échelles utilisées, notamment celles associées à la souffrance psychologique ou à l'estime de soi, aient été impactées par cet état de fait. Il s'agirait donc de répliquer cette recherche avec un public présentant des caractéristiques moins spécifiques.

Enfin, il est difficile de faire fi de l'influence de la vie personnelle des participants sur leurs résultats aux différents protocoles d'évaluation. De même, la distinction de l'effet du dispositif proposé ou d'une prise en charge extérieure sur des problématiques liées à la souffrance psychologique est délicate à établir. Le niveau de sentiment d'efficacité vocationnelle pouvait tout à fait être influencé par des résultats positifs obtenus suite aux démarches personnelles des bénéficiaires, biaisant ainsi l'effet de la relation d'aide. Nous

avons certes tenté de limiter ce biais en ne retenant pour notre expérimentation que des participants non accompagnés par d'autres structures, sans que cela ne réduise pour autant complètement ce risque.

Une autre limitation importante à cette recherche découle à plusieurs égards de la conception du dispositif expérimental en lui-même. En effet, le groupe témoin s'est vu proposer arbitrairement un accompagnement portant sur la maîtrise des techniques de recherche d'emploi. Or, si cela s'avère bien souvent nécessaire, l'orientation des demandeurs d'emploi vers des prestations dispensant un contenu sur cette thématique fait actuellement débat (rapport Ibora, 2013).

D'autre part, l'efficacité objective des dispositifs proposés n'a pas été évaluée à l'aide d'indicateurs tels que le nombre d'entretiens d'embauche obtenus, le volume de propositions d'emploi ou bien encore le taux de retour à l'emploi. En effet, la durée relativement courte de l'accompagnement proposé ne justifiait pas nécessairement l'instauration de telles mesures. Il serait en conséquence souhaitable dans le cadre d'un approfondissement de ces travaux d'inclure ces évaluations.

Plus largement, le dispositif proposé au groupe expérimental a été conçu à partir des éléments issus des résultats de recherches menées dans le cadre de cette thèse, de notre expérience de terrain et de divers éléments théoriques (Bernaud, 2013 ; Brown et al., 2003 ; Galassi et al., 1993). Cependant, mis à part quelques travaux d'ordre exploratoire (Guénolet et al., *sous presse* ; Multon et al., 2008), nous n'avons pas d'éléments précis nous permettant de supposer a priori un effet de telle ou telle action proposée lors de l'accompagnement sur les problématiques vocationnelles des bénéficiaires. Nous relevions en ce sens précédemment l'absence de cadres théoriques précis concernant l'application d'un dispositif différencié. En pratique, l'individualisation portait ici principalement sur une analyse des attentes et des besoins effectuée avant la mise en œuvre du dispositif. Or, des travaux récents proposent des pistes d'investigation qu'il conviendrait de suivre, en repensant le contenu de l'accompagnement proposé dans le cadre d'expérimentations futures. A titre d'exemple, la directivité du conseil (Anderson et al., 1995), la posture du conseiller (Bernaud, 2013) ou la prise en charge de problématiques d'ordre psychologique telles que l'anxiété et la souffrance psychologique (Heppner & Heppner, 2003), n'ont pas été envisagées dans le cadre de cette étude. De même, certaines actions telles que l'instauration de partenariats avec des employeurs (Castra, 2003), d'un travail de prospection intensive dirigée vers les entreprises

ou encore la prise en charge spécifiques des difficultés d'ordre psychologiques (Guérolé et al., *sous presse*) n'ont pu être mises en œuvre pour des motifs pratiques, influant certainement sur l'efficacité du dispositif.

# Conclusion

L'étude et la compréhension des processus en jeu lors de l'application de dispositifs consacrés à l'insertion professionnelle constituent aujourd'hui des enjeux majeurs, tant sur un plan théorique que pratique. En effet, nous traversons une période de crise économique favorisant la précarité de l'emploi et durcissant l'accès au marché du travail. Dans ce contexte, la prise en charge des demandeurs d'emploi est essentielle, afin de favoriser leur sortie du chômage, mais aussi de réduire la durée des périodes d'inactivité entre différentes prises de poste (Salognon, 2008). Le nombre de demandeurs d'emploi sans activité était en mars 2013 de 3.224.600 (rapport Ibora, 2013), poursuivant ainsi une progression ascendante que la mise en œuvre des diverses politiques en faveur de l'emploi appliquées depuis l'explosion du chômage de masse au début des années 80 ne paraît pas parvenir à enrayer.

En 2001, le Plan d'Aide au Retour à l'Emploi (PARE) a instauré le renforcement de l'accompagnement des chômeurs pour leur permettre de maîtriser les techniques de recherche d'emploi, de formaliser un projet professionnel et d'intensifier leurs démarches. Globalement, la mise en œuvre de ces dispositifs sous-entend que « *les solutions au chômage se trouvent quasi exclusivement chez les chômeurs* » (Roques, 2004, p. 130). Il s'agit en effet d'autonomiser les demandeurs d'emploi par le biais du suivi de diverses prestations d'accompagnement et de leur permettre de répondre aux exigences du marché du travail (Balzani et al., 2008).

Poursuivant sur cette voie, le législateur a favorisé avec la loi pour la Cohésion Sociale de 2005, l'intervention de prestataires privés et élargi le cadre alloué aux services publics de l'emploi. De même, la convention tripartite « Anpe-Unedic-Etat » de 2006 unifie les services proposés aux chômeurs en imposant lors de leur prise en charge auprès du Pôle Emploi la formalisation d'un « projet personnalisé d'accès à l'emploi ».

Ces différents dispositifs tendent tous à dynamiser les demandeurs d'emploi, en leur offrant une large palette de prestations d'accompagnement dont les objectifs varient en fonction des prescripteurs et des besoins supposés des bénéficiaires. Il est alors question d'individualiser les dispositifs d'aide au retour à l'emploi pour accroître les probabilités d'une sortie de chômage rapide (Parent et al., 2013).

Cependant, un certain nombre de travaux récents pointent l'efficacité relative des prestations d'aide proposées aux demandeurs d'emploi (Crépon, Dejemepe, & Gurgand, 2005 ; Fougère, Kamionka, & Priéto, 2011 ; Seibel, 2009). La question de l'orientation des personnes vers les différents dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi existant est fondamentale, au regard des insuffisances subsistant aujourd'hui à ce niveau. A titre d'exemple, le « profilage » (Eberts, 1999) des demandeurs d'emploi déterminant la

prescription de telle ou telle prestation est centré sur des critères socio-démographiques au détriment de caractéristiques psychologiques plus fines (Guénolé et al., 2012), tout en étant tributaire de la subjectivité du conseiller rencontré (Jamme, 2011).

Dans un tel contexte d'individualisation des pratiques et du renforcement de la prise en charge des demandeurs d'emploi, peu de recherches ont porté, du moins à notre connaissance, sur l'application d'un conseil adaptatif orienté vers l'aide à la recherche d'emploi. En conséquence, nous nous sommes interrogés dans le cadre de nos travaux de thèse sur ce que signifient réellement les préconisations inhérentes à la « personnalisation des parcours », ou bien encore à l'« individualisation des services » (Jamme, 2011).

L'analyse des critères dont dépendent l'application d'un accompagnement, l'opérationnalisation d'une prise en charge individualisée ainsi que ses effets sont donc autant de thématiques transversales qui sous-tendent notre travail de recherche. Ces démarches ont permis d'esquisser les contours d'une mise en application d'un conseil adaptatif et nous allons maintenant en rappeler les principaux résultats.

## 8.1 – Rappel des démarches empiriques et principaux résultats

Une revue de la littérature a dans un premier temps permis de mettre en perspective différents modèles théoriques de l'insertion professionnelle, de présenter et d'insister sur les effets des dispositifs actuellement proposés aux demandeurs d'emploi. Les dimensions psychologiques devant être considérées lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ainsi que les contours de la mise en œuvre d'un conseil adaptatif ont également été précisés.

Notre approche visait par la suite à aboutir à partir de ces éléments théoriques à la formalisation, à l'application et à l'analyse des effets d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié. Dans la mesure où « *les dispositifs ne sont pas efficaces de la même manière pour tous les sujets* » (Roques, 2008, p. 384), il était indispensable d'étudier au préalable les problématiques vocationnelles d'un public de demandeurs d'emploi. Celles-ci permettent en effet de différencier des individus bénéficiaires d'un accompagnement à la recherche d'emploi selon leurs caractéristiques démographiques et psychologiques, favorisant ainsi le choix de modalités d'intervention adaptées à leurs difficultés. Notre construit

considère également leurs attentes et leurs besoins vis-à-vis d'un tel dispositif, ces aspects se rapportant aux fondements de la mise en œuvre d'un conseil adaptatif (Bernaud, 2013).

### 8.1.1 – Problématiques vocationnelles et accompagnement différencié

La prise en charge différenciée d'un public de demandeurs d'emploi implique en premier lieu de considérer leurs problématiques vocationnelles, afin de concevoir et d'appliquer des dispositifs permettant de répondre au mieux aux difficultés liées à la gestion d'une transition professionnelle (Bernaud, 2013).

Nous supposons l'émergence d'ensembles différenciés au sein d'un public de demandeurs d'emploi en fonction des dimensions suivantes : l'employabilité, le sentiment d'efficacité vocationnelle (SEV), la détresse psychologique, le soutien social, l'estime de soi, les ressources mobilisées lors d'un accompagnement et l'indécision vocationnelle.

Suite à l'application d'une classification hiérarchique ascendante (méthode de Ward), les résultats montrent l'émergence de trois catégories nettement différenciées. Le premier cluster est constitué de participants présentant un niveau de développement vocationnel relativement élevé, un sentiment d'efficacité vocationnelle dans la moyenne haute, un bon niveau d'employabilité, un souhait de rechercher des informations, et une inquiétude vis-à-vis de l'avenir certaine. Le second se compose d'individus en souffrance psychologique, avec une faible expertise, un faible sentiment d'efficacité vocationnelle et d'estime de soi, et un haut niveau d'indécision. Enfin, le troisième cluster rassemble des individus présentant de bons niveaux de compétences, d'expertise, prêts à poursuivre une transition professionnelle, avec un bon niveau de soutien social et de sentiment d'efficacité vocationnelle.

Ces différents clusters attestent de la diversité des publics pouvant être amenés à suivre une prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi. Les résultats obtenus confirment la pertinence d'une typologie précisant les problématiques vocationnelles de demandeurs d'emploi et ne sont pas sans implications pratiques lors d'un accompagnement professionnel.

En effet, une telle typologie peut servir de base de réflexion à la définition du contenu d'un conseil adaptatif qui serait davantage en lien avec les préoccupations des bénéficiaires. Les dispositifs actuels ne sont actuellement pas exempts de reproches quant à ce dernier point

(Jamme, 2011) et nos travaux s'inscrivent dans la continuité des préconisations formulées récemment à l'égard des services publics de l'emploi (rapport Ibora, 2013). Celles-ci indiquent de proposer à chaque chômeur un accompagnement personnalisé en fonction de sa capacité à retrouver un emploi et des difficultés rencontrées dans le cadre de ses démarches. Ainsi, les publics les plus éloignés du marché du travail bénéficieraient d'un « accompagnement renforcé ». Les personnes requérant un suivi moins important profiteraient d'un « accompagnement guidé » et celles les plus autonomes, d'un simple « appui et suivi à la recherche d'emploi ». Nos travaux semblent ainsi trouver un écho favorable dans le cadre d'une réflexion sur la prise en charge des demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, Ibora (2013, p. 113) suggère également de « *limiter le recours systématique aux prestations et [de] mieux adapter leur prescription au profil du demandeur d'emploi* ». Cela implique de revoir les modalités du diagnostic effectué par les conseillers chargés d'accompagner les demandeurs d'emploi en vue de les orienter vers un dispositif adéquat.

La typologie mise ici en exergue n'a pas vocation à se substituer à de telles pratiques. Roques (2008) soulève en effet les difficultés d'ordre éthique résidant dans le fait de catégoriser ainsi les bénéficiaires d'un accompagnement professionnel. Castra (2003) insiste également sur la nécessité de se montrer vigilant quant à une psychologisation trop poussée inhérente au suivi d'un dispositif d'aide à la recherche d'emploi. Néanmoins, force est de constater que la considération de critères socio-démographiques ou d'ordre situationnel (durée de chômage, type de contrat de travail souhaité, situation du marché de l'emploi...) ne suffit pas pour proposer aux demandeurs d'emploi de suivre un accompagnement correspondant au plus près à leurs besoins (Jamme, 2011).

Cette expérimentation offre en conséquence des pistes de réflexion en la matière qu'il conviendra d'approfondir dans le cadre de travaux ultérieurs.

### 8.1.2 – Attentes et besoins vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi

La seconde expérimentation de nos travaux de thèse visait à rendre compte des attentes et des représentations des demandeurs d'emploi vis-à-vis des dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi dont ils peuvent bénéficier. Nous avons adopté

une approche qualitative et exploratoire, en postulant l'émergence d'attentes différenciées chez les participants rencontrés pour les besoins de la recherche.

Les résultats obtenus suite à l'application d'une analyse cognitivo-discursive (ACD) mettent en évidence des thématiques spécifiques permettant de décrire les attentes relatives aux prestations d'aide à la recherche d'emploi évoquées par les participants. Celles-ci se répartissent en trois axes distincts. Tout d'abord, les dispositifs doivent permettre de retrouver rapidement un emploi. Plus précisément, il est attendu des conseillers des propositions d'offres d'emploi, ainsi que des mises en lien avec des employeurs potentiels. Ensuite, la maîtrise des techniques de recherche d'emploi semble être un impératif aux yeux des participants pour se réinsérer sur le marché du travail. Les exigences des employeurs en la matière peuvent expliquer ce positionnement, étant entendu que les apports sur ces aspects ne sont pas nécessairement les plus efficaces pour retrouver un emploi, comparativement au placement des personnes au sein des entreprises (Castra, 2003). Le dernier axe se rapporte au soutien quant à la formalisation d'un projet professionnel pertinent vis-à-vis du marché de l'emploi.

Nous avons souhaité vérifier que ces attentes formulées par les participants étaient différenciées, en analysant l'homogénéité des données au sein de l'échantillon. Nous notons ainsi, suite à une analyse en cluster (méthode de Ward), l'émergence de trois groupes de sujets, attendant respectivement et principalement d'une aide à la recherche d'emploi de pouvoir acquérir des techniques de recherche d'emploi et d'accéder à la formation professionnelle ; d'être mis en relation avec les acteurs du marché de l'emploi et enfin d'être accompagnés dans la construction d'un projet professionnel.

Les entretiens menés lors de cette recherche fournissent un éclairage certain sur les contenus concrets attendus dans le cadre d'un dispositif d'insertion professionnelle et complètent ainsi les pistes de réflexion dégagées lors de la présentation de la typologie des problématiques vocationnelles des demandeurs d'emploi. Par ailleurs, ces travaux attestent de la nécessité de proposer aux bénéficiaires un diagnostic pertinent de leurs attentes, et d'analyser en conséquence finement leur demande, condition *sine qua non* de la réussite d'une relation d'aide (Brun et al., 2006 ; Lemoine, 2005).

Enfin, Bernaud et Caron (2004) ont proposé une modélisation des préférences vis-à-vis du conseil en orientation. Trois axes ont ainsi été mis en évidence : professionnel-scolaire ; formel-informel ; et récréatif-appliqué. Ces résultats invitent à transposer cette démarche de modélisation au conseil à la recherche d'emploi. Il s'agira en conséquence de

poursuivre nos recherches en visant à proposer un modèle des attentes des bénéficiaires d'un conseil à la recherche d'emploi.

### 8.1.3 – Les effets de la mise en œuvre d'un conseil adaptatif

La troisième partie de nos travaux avait pour objectif la formalisation et l'analyse des effets d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi différencié. Nous avons construit un tel contenu à partir des résultats des deux précédentes recherches et d'une revue de la littérature. L'accompagnement a été proposé à un public de demandeurs d'emploi, non suivis par ailleurs dans le cadre de leurs démarches de recherche.

Cette étude montre tout d'abord les effets significatifs d'un dispositif d'insertion professionnelle vis-à-vis des problématiques vocationnelles des participants et de leur niveau de dynamisation. Ces résultats s'inscrivent dans le sens de la littérature portant sur les effets d'un accompagnement professionnel (Eden & Aviram, 1993 ; Massoudi et al., 2008 ; Roques, 2008). Il semble en conséquence pertinent d'orienter de futures réflexions sur l'ingénierie de dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi, en considérant leurs effets supposés sur les problématiques vocationnelles des bénéficiaires.

Roques (2008) souligne ainsi l'intérêt de l'exploration des effets de dispositifs portant sur le développement personnel des bénéficiaires, ou bien encore proposant un suivi orienté plus directement vers l'emploi. Brown et Krane (2000) offrent également des pistes d'investigation potentielles sur cette problématique en évoquant des besoins différenciés vis-à-vis d'une démarche d'accompagnement professionnel. Il s'agirait dès lors d'élaborer des dispositifs à même d'informer sur les métiers, de réduire l'indécision vocationnelle ou bien encore de favoriser la résolution de problèmes inhérents à la gestion d'une transition professionnelle.

Néanmoins, les résultats obtenus ne permettent pas de conclure à un effet accru d'une prise en charge différenciée. En effet, nous ne relevons pas de différences significatives quant aux dimensions étudiées entre les bénéficiaires d'un conseil différencié et ceux ayant suivi un accompagnement standardisé. Cependant, les différences observées d'un point de vue descriptif, ainsi qu'un niveau de satisfaction plus élevé pour une relation d'aide différenciée

laissent entendre que les effets du dispositif pourraient être plus conséquents dans le cadre d'une expérimentation entreprise dans un contexte plus favorable.

En l'espèce, la différenciation de la relation d'aide s'opérait en fonction de l'analyse de la demande effectuée avant l'accompagnement, ainsi que sur la proposition d'un contenu adapté par rapport à celle-ci. Il s'agirait dès lors de poursuivre nos travaux auprès d'un nombre plus important de participants, en insistant sur différents aspects tels que les conditions relatives à l'individualisation et à la personnalisation de la relation d'aide (Bernaud, 2013), à la structuration du dispositif d'accompagnement (Savickas et al., 2010) ou bien encore sur la posture du conseiller (Carrein & Bernaud, 2010).

## 8.2 – Contributions de la thèse et perspectives de recherche

Nos travaux de thèse s'inscrivent dans la thématique de l'insertion professionnelle. Ce sujet est d'actualité, au regard de la situation économique contemporaine, et renvoie aux difficultés inhérentes à la prise en charge d'un public de demandeurs d'emploi dans toute sa diversité. Les différents résultats présentés précédemment ont vocation à servir de pistes de réflexion d'une part, sur un plan théorique, et d'autre part, d'un point de vue pratique.

### 8.2.1 – Aspects théoriques

D'un point de vue théorique, tout d'abord, il s'agira de poursuivre nos travaux en tenant compte des limitations relevées tout au long de notre production. Certaines sont transversales à l'ensemble de notre thèse et doivent en conséquence être précisées ici, tout en en déduisant de nouvelles perspectives de recherche.

Les outils utilisés pour l'évaluation des dimensions psychologiques envisagées tout au long de nos travaux de thèse ne sont ainsi pas exempts de critiques. En effet, la lourdeur relative des protocoles d'évaluation a sans doute contribué à la dimension modeste de nos échantillons ou à la durée importante requise pour le recueil des données. Si les échelles utilisées présentent des qualités métrologiques correctes, certaines d'entre elles, et plus particulièrement celles relatives à l'employabilité et à la dynamisation, gagneraient à bénéficier d'une analyse psychométrique plus poussée. Vallerand (1989, p. 662) propose ainsi une « *méthodologie de validation transculturelle de questionnaires psychologiques* » qui serait à titre d'exemple, tout à fait adaptée à notre propos. Il s'agirait en effet d'être par ce

biais en mesure d'effectuer une « *traduction fidèle et valide* » d'échelles en langue française. La révision et la validation de ces outils offrent ainsi des perspectives de recherche pertinentes et de multiples applications pratiques, tant pour le chercheur que pour les professionnels du secteur.

Il s'agit également d'éviter les formes de stigmatisation des demandeurs d'emploi (Castra, 2003 ; Divay, 2010), en envisageant l'insertion professionnelle par le biais de leurs problématiques vocationnelles. En effet, le dispositif expérimental proposé implique indirectement la remobilisation de ces derniers vis-à-vis de leurs démarches de recherche, sous-entendant par là même une certaine forme de responsabilité dans leur situation. L'application d'un accompagnement favorisant davantage la mise en relation avec différents acteurs du marché du travail nous aurait certainement épargné ce reproche, tout en singularisant plus nettement nos travaux des pratiques d'aide à la recherche d'emploi proposées actuellement par les différents opérateurs de ce secteur d'activité.

Concrètement, cela implique par exemple de formaliser un dispositif consacré au développement individuel des bénéficiaires, mais aussi d'effectuer des démarches de prospection auprès des entreprises. Cela permettrait de recenser les offres d'emploi potentielles et de les proposer ensuite aux demandeurs d'emploi dans le cadre de leur accompagnement. Leur retour à l'emploi se trouverait par là même favorisé, dans la mesure où le conseiller procéderait à un véritable travail d'information et de placement auprès des entreprises en fonction des attentes et des besoins des différentes parties. L'accompagnement viserait ici à « *agir conjointement en direction des personnes en difficulté et des employeurs* » (Roques, 2008, p. 385), et non uniquement à tenter d'adapter les caractéristiques des demandeurs d'emploi aux profils recherchés par les entreprises.

Ce dispositif de recherche devrait également prendre en considération les effets à long terme de l'accompagnement ainsi que les taux de retour à l'emploi à son issue. Sur un plan opérationnel, un partenariat avec les services publics de l'emploi favoriserait la constitution d'échantillons de recherche conséquents et l'adoption d'un plan expérimental longitudinal. Covali, Bernaud, et Di Fabio (2011, p. 182) avancent ainsi que « *l'adaptation de l'intervention aux caractéristiques des acteurs et à leur évolution tout au long de la prestation de conseil constitue un des enjeux majeurs pour améliorer les effets du conseil* ». Eden et Aviram (1993) ont démontré l'évolution du niveau de sentiment d'efficacité personnelle tout au long du suivi d'un dispositif d'aide à la recherche d'emploi. Gaudron, Bernaud, et Lemoine (2001) ont également étudié les effets positifs à long terme du bilan de compétences

sur l'estime de soi et la connaissance de soi, ainsi que l'évolution de ces dimensions lors de la relation d'aide.

Sur le modèle de ces travaux, nous pourrions poursuivre nos recherches en évaluant les dynamiques de changements intra-individuels et les effets d'un dispositif inspiré de la théorie du conseil adaptatif, à différents temps de son application et à son issue. Pour ce faire, Savickas et al. (2010) suggèrent de « *s'appuyer sur des études de cas* », afin de « *de repérer des phénomènes – tout particulièrement des processus non linéaires ou dynamiques – qui peuvent rester invisibles quand on compare des moyennes de groupes* » (p. 22). Ces auteurs énoncent également cinq présupposés permettant l'élaboration de nouveaux modèles d'accompagnement et tenant compte de l'évolution des conceptions théoriques de l'orientation professionnelle :

- Le conseil doit être centré sur les stratégies de coping des bénéficiaires. Il doit en effet favoriser la construction et la réflexion sur leur parcours professionnel.
- Il est nécessaire de considérer que l'individu et son environnement forment une « *entité complexe et dynamique* » (p. 12), en perpétuelle évolution.
- Le conseiller n'est pas seulement prescripteur de conseils en orientation, mais également co-constructeur des projets envisagés, en adoptant des stratégies itératives tenant compte des dynamiques inhérentes aux parcours de vie.
- L'accent doit être mis au cours de l'accompagnement sur les récits apportés par les bénéficiaires, envisageant ainsi la « *diversité grandissante des réalités individuelles* » (Boutinet & Heslon, 2010, p. 54).
- La modélisation des effets des interventions doit se faire sous un angle multi-dimensionnel, afin de rendre compte de l'émergence « *de configurations stables de variables* » (Savickas et al., 2010, p. 15).

Ces différents travaux apportent en conséquence des pistes de réflexion non seulement théoriques, mais également opérationnelles, en fournissant un éclairage nouveau sur la conception de dispositifs expérimentaux à même de permettre une meilleure compréhension des processus inhérents au conseil à la recherche d'emploi.

Par ailleurs, la pertinence du choix d'évaluer les mêmes dimensions sur l'ensemble des expérimentations devra être réévaluée dans le cadre de travaux ultérieurs. Si cela a permis sans nul doute de mettre en évidence une typologie robuste et de souligner les effets d'un dispositif d'aide à la recherche d'emploi, ces dimensions ne semblent ni pouvoir expliquer les

attentes vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi, ni être impactées lors de l'application d'un dispositif différencié, ce dernier point restant sujet à caution au regard du faible volume de notre échantillon de recherche.

D'autres dimensions psychologiques seraient en conséquence à envisager en vue de futures recherches, au regard de leurs rôles lors d'une transition professionnelle ou de formation.

Ainsi, si la littérature portant sur les liens entre une situation de chômage et la détresse psychologique est abondante (Grébot & Berjot, 2010 ; Mckee-Ryan et al., 2005 ; Paul & Moser, 2006), la question de l'effet d'un accompagnement professionnel sur le niveau de stress induit par une recherche d'emploi et la mise en place de stratégies de coping adéquates offre un vaste champ de recherche.

Schlossberg (2005, p. 88) avance en ce sens que « *les individus diffèrent dans leur façon d'affronter ce qui pourtant semble une même transition* ». L'auteur propose un modèle théorique identifiant « *les ressources ou les insuffisances avec lesquelles chacun affronte les transitions* » (p. 88) pour orienter le travail des conseillers vis-à-vis de bénéficiaires concernés par ces problématiques. Guénolet et al. (*sous presse*) insistent d'ailleurs sur la prise en charge de difficultés psychologiques et matérielles, conjointement à la recherche d'emploi en elle-même. Sur un plan opérationnel, les travaux portant sur la psychologie positive (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) et le bien-être psychologique (George, 2001 ; Lefrançois et al., 2011) fournissent des pistes de réflexion novatrices en vue de l'application d'un conseil auprès d'un public de demandeurs d'emploi. Il s'agirait dès lors de nous en inspirer pour formaliser des modules d'accompagnement à la recherche d'emploi différenciés permettant de travailler sur de telles difficultés.

Peu de travaux se sont intéressés, à notre connaissance, aux liens entre l'application de traitements pédagogiques différenciés et les styles d'apprentissage des bénéficiaires. Pour mémoire, la notion de style d'apprentissage « *traite des processus cognitifs directement en rapport avec les apprentissages* » et « *apporte une contribution notable à ce problème pédagogique central qu'est l'individualisation de l'enseignement et des formations* » (Olry-Louis & Huteau, 2000, p. 150). Ces auteurs notent également que le recours au paradigme de l'« Interaction Caractéristique Traitement » est tout à fait approprié pour évaluer les formes pédagogiques les plus en adéquation avec les styles d'apprentissage des individus.

Or, Fortin, Chevrier, et Amyot (2002, p. 91) avancent que le « *counseling implique un processus d'apprentissage expérientiel* ». Plus précisément, leurs travaux attestent qu'un

accompagnement professionnel est assimilable à une « *activité éducative* », étant donné « *la nature de ses objectifs et du processus d'apprentissage qu'il suscite chez le client* » (p. 102). En conséquence, l'étude du rôle des styles d'apprentissage dans les dynamiques de changement survenant lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi différencié semble tout à fait pertinente et offre de nombreux champs d'investigation. Une mise en application possible consisterait ainsi à réfléchir à la conception de modules d'accompagnement différenciés en fonction des styles d'apprentissage des bénéficiaires d'un conseil à la recherche d'emploi. Par ailleurs, Fortin et al. (2002) ont mis en évidence un parallélisme entre les styles d'apprentissage des conseillers et leurs stratégies d'intervention appliquées lors de la relation d'aide. Il s'agirait donc également d'envisager la posture, et plus largement, la diversité des pratiques du conseiller dans le cadre de l'analyse des effets du conseil adaptatif.

### 8.2.2 – Aspects pratiques

Sur un plan opérationnel, chacune des trois recherches présentées dans le cadre de nos travaux de thèse est susceptible de fournir aux professionnels de l'accompagnement des pistes de réflexion quant à leurs pratiques.

La typologie des problématiques vocationnelles offre ainsi des perspectives pertinentes quant à la formalisation d'outils de diagnostic efficaces lors de l'orientation d'un public de demandeurs d'emploi vers tel ou tel dispositif d'accompagnement. Pour mémoire, le risque présenté par les demandeurs d'emploi de rester au chômage sur une durée importante et plus globalement, le niveau d'employabilité constituent les axes d'évaluation principaux utilisés par les services publics de l'emploi. Il ne s'agit pas de prétendre ici se substituer aux méthodes utilisées actuellement en la matière (Georges, 2006), mais d'avancer que la considération des problématiques vocationnelles des individus permettrait d'affiner ce diagnostic, et de favoriser l'adéquation entre le contenu de l'accompagnement proposé et leurs attentes.

Allant en ce sens, l'analyse des attentes des bénéficiaires vis-à-vis d'un accompagnement à la recherche d'emploi permet sans nul doute de les orienter vers les dispositifs correspondant le mieux à leurs besoins. Ibora (2013) note ainsi l'inadéquation trop fréquente entre les contenus des dispositifs d'aide à l'insertion et les profils des demandeurs d'emploi. Une telle prise en considération optimiserait l'efficacité des mesures d'aide à la

recherche d'emploi, favoriserait la satisfaction des bénéficiaires, tout en réduisant les coûts induits par des prestations prescrites sans que cela soit réellement nécessaire. Nos travaux rappellent l'importance de l'analyse de la demande lors d'un accompagnement professionnel, tout en fournissant des pistes concrètes quant aux attentes supposées d'un public de demandeurs d'emploi vis-à-vis des dispositifs d'aide.

Enfin, la présentation d'un dispositif inspiré du conseil adaptatif et différencié en fonction des attentes et des besoins des participants invite à repenser l'individualisation du conseil à la recherche d'emploi telle qu'elle est envisagée actuellement. En effet, les demandeurs d'emploi sont orientés dans leurs démarches de recherche en fonction de leurs capacités à gérer leur transition professionnelle en toute autonomie. Or, de telles pratiques ne considèrent que trop peu les multiples problématiques et contraintes auxquelles les bénéficiaires des dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle doivent faire face.

En ce sens, les recommandations émises récemment (Ibora, 2013 ; Jamme, 2011) insistant sur la nécessité d'individualiser le suivi des demandeurs d'emploi attestent de la pertinence et de l'actualité de nos travaux de recherche. Concrètement, il s'agirait de réfléchir à la conception d'un dispositif d'aide à la recherche d'emploi tenant compte à la fois des attentes des bénéficiaires, mais aussi de leurs problématiques vocationnelles et de leurs contraintes personnelles (Bernaud, 2013). L'ajustement des pratiques d'accompagnement à de telles prescriptions inspirées de la théorie du conseil adaptatif implique de former les conseillers à de nouvelles formes de relations d'aide, et de poursuivre l'investigation d'un champ de recherche à ce jour relativement peu développé.

# Bibliographie

- Abric, J.C. (1991). L'étude expérimentale des représentations sociales. In D. Jodelet (Ed), *Les représentations sociales*. Sociologie d'aujourd'hui, PUF, Paris, 187-203.
- Allard, R., & Ouellette, J.G. (2002). Vers un modèle macroscopique des facteurs déterminants de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes. *Carriérologie*, 8 (3), 497-517.
- Alliger, G. M., & Janak, E. A. (1989). Kirkpatrick's levels of training criteria: Thirty years later. *Personnel Psychology*, 42(2), 331-341.
- Anderson, M.Z., & Tracey, T.J. (1995). Application of adaptive counseling and therapy to career counseling. *Journal of Career Assessment*, 3, 75-88.
- Bachelart, D. (2002). Approche critique de la « transitologie » socioprofessionnelle et dérivées des logiques d'accompagnement. *Education Permanente*, 4, 109-119.
- Bachelor, A. (1987). Adaptation française du Counsellor Rating Form. *Canadian Journal of Counseling*. 21 (4), 176-188.
- Balzani, B., Beraud, M., Boulayoune, A., Divay, S., Eydoux, A., & Gouzien, A. (2008). *L'accompagnement vers l'emploi. Acteurs, pratiques, dynamiques*. Rapport final pour la Darès-Ministère de l'emploi, GREE-2L2S Université Nancy 2, CRESS-Lessor Université Rennes 2, CES-Matisse Université Paris 1 et Centre d'Etudes de l'Emploi.
- Bandura, A. (2003). *Auto-Efficacité : Le sentiment d'efficacité personnelle*. Bruxelles : De Boeck.
- Barak, A., & Lacrosse, J. (1975). Multidimensional perception of counselor behavior. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 471, 476
- Bardin, L. (2007). *L'analyse de contenu*. Paris : PUF.
- Barrera, M. (1981). Social support in the adjustment of pregnant adolescents : assessment issues. In B.H. Gottlieb (Ed), *Social Networks and Social Support* (pp 69-96). Beverly Hills : Sage Publications.
- Bates, A. (2004). Critical analysis of evaluation practice : the Kirkpatrick model and the principle of beneficence. *Evaluation and Program Planning*, 27, 341-347
- Beck, A.T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J., & Erbaugh, J. (1961). An inventory for measuring depression. *Archives of General Psychiatry*, 4, 561-571.
- Behaghel, L., Crépon, B., & Gurgand, M. (2009). Evaluation de l'impact de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés de placement et le programme « Cap vers l'entreprise ». Rapport pour Pôle Emploi et l'Unedic. En ligne <http://federation.ens.fr/ydepot/semin/texte0910/BEA2009EVA.pdf>
- Benarrosh, Y. (2000). Tri des chômeurs. Le nécessaire consensus des acteurs de l'emploi. *Travail et Emploi*, 81, 9-26.

- Béraud, M., & Eydoux, A. (2009). Activation des chômeurs et modernisation du service public de l'emploi : les inflexions du régime français d'activation. *Travail et Emploi*, 119, 9-21.
- Bernard, M., Zimmermann, G., & Favez, N. (2009). Quelle place pour la psychologie positive dans le champ de la psychothérapie ? Perspectives théoriques et empiriques. *Pratiques Psychologiques*, 17, 301-313.
- Bernaud, J.-L. (2004). Les dispositifs et processus d'accompagnement psychologique dans le développement de la carrière. In D. Castro (Ed), *Les interventions psychologiques dans les organisations* (pp. 57-71). Paris : Dunod.
- Bernaud, J.-L. (2005). Analyser la demande : l'apport d'un modèle d'indécision de carrière. *Université de Rouen, Rapport de recherche*.
- Bernaud, J.-L. (2008). L'accompagnement psychologique : introduction. *Pratiques Psychologiques*, 14, 115-116.
- Bernaud, J.-L. (2013). Adaptive counseling theory : a new perspective for career counseling. In K. Maree & A. Di Fabio (Eds.), *Psychology of Counseling*. New-York: Nova Science Publishers.
- Bernaud, J.-L., & Bideault, A. (2005). Les déterminants de l'attractivité face à une démarche de conseil en orientation. *Carrièreologie*. En ligne : <http://www.carrierologie.uqam.ca/volume10&-2/16determinants/index.html>.
- Bernaud, J.-L., & Caron, M. (2004). Un modèle différentiel des préférences vis-à-vis de la relation d'aide en orientation professionnelle. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 33 (1), 103-123.
- Bernaud, J.-L., Cohen-Scali, V., & Guichard, J. (2007). Counseling and career counseling in France. *Applied Psychology: an International Review*, 56, 131-151.
- Bernaud, J.-L., & Coutard, F. (2009, novembre). *Individualiser l'accompagnement en orientation professionnelle : enjeux et méthodes*. Conférence invitée à la Deuxième journée d'études de l'Association française de psychologie du travail et des organisations de Dijon, France.
- Bernaud, J.-L., Di Fabio, A., & Saint-Denis, C. (2010). Effets subjectifs du conseil en orientation et satisfaction des usagers : une analyse des processus et des déterminants. *Canadian Journal of Counseling*, 44, 307-325.
- Bernston, E., & Marklund, S. (2007). The relationship between perceived employability and subsequent health. *Work & Stress*, 21, 279-292.

- Betz, N. E., Klein, K., & Taylor, K. M. (1996). Evaluation of a short form of the Career decision-Making Self-Efficacy Scale. *Journal of Career Assessment, 4*, 47-57.
- Betz, N. E., & Luzzo, D. A. (1996). Career assessment and the Career Decision-Making Self-Efficacy Scale. *Journal of Career Assessment, 4*, 313-328.
- Betz, N. E., & Taylor, K. M. (2001). Manual for the career decision self-efficacy scale and CDMSE- Short Form.
- Blanchet, A. (1985). *L'entretien dans les sciences sociales : l'écoute, le sens et la parole*. Paris : Dunod.
- Blasco, S., & Givord, S. (2010). Les trajectoires professionnelles en début de vie active : quel impact des contrats temporaires ? *Economie et Statistiques, 431-432*, 73-93.
- Blustein, D.L. (1992). Applying current theory and research in career exploration to practice. *The Career Development Quarterly, 45*, 260-274.
- Borgen, F. H., & Barnett, D. C. (1987). Applying cluster analysis in counseling research. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 456-468.
- Boutinet, J.-P., & Heslon, C. (2010). Le Life designing face aux aléas postmodernes du conseil en orientation. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle, 39* (1), 53-71.
- Brown, S. D., & Krane, N. E. (2000). Four (or five) sessions and a cloud of dust: old assumptions and new observations about career counseling. In: S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of Counseling Psychology* (third ed, pp. 740-766). New York : Wiley.
- Brown, S. D., Ryan Krane, Nancy, E., Brecheisen J., Castelino, P., Budisin, I., Miller, M., & Edens, L., (2003). Critical ingredients of career choice interventions : More analyses and new hypotheses. *Journal of Vocational Behavior, 62*, 411-428.
- Bruchon-Schweitzer, M., Rascle, N., Gélie, F., Fortier, C., Sifakis, Y., & Constant, A. (2003). Le questionnaire de soutien social de Sarason (SSQ6). Une adaptation française. *Psychologie Française, 48* (3), 41-54.
- Brun, F., Ernst Stähli, M., & Péglise, J. (2006). Trajectoire d'insertion ou gestion sociale d'un chômage de masse ? L'insertion par l'activité économique dans deux bassins d'emploi. *Rapport de recherche, Centre d'études de l'emploi, 30*.
- Burgi, N. (2006). Du RMI au RMA. Et l'(in)employabilité des chômeurs ? *Revue de l'IREs, 50* (1), 64-101.
- Carrein, C. (2011). *L'entrée en consultation d'accompagnement en orientation scolaire et professionnelle : analyse des déterminants, modélisation et aide au changement*. Thèse de doctorat en psychologie, Université de Rouen, Rouen.

- Carrein, C., & Bernaud, J.-L. (2010). Counselor's non-verbal self-disclosure and fear of intimacy during employment counseling : an aptitude-treatment interaction illustration. *Journal of Employment Counseling, 47*, 134-144.
- Carrein, C., & Bernaud, J.-L. (2011). Facilitateurs et freins à l'entrée en consultation d'orientation professionnelle : Enjeux, modèles, perspectives de recherche. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle, 40*, 27-53.
- Carricano, M. & Poujol, F. (2008). *Analyse de données avec SPSS*. Paris : PEF.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris : Fayard.
- Castra, D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris : PUF.
- Castra, D., & Valls, F. (1997). Employabilité et insertion professionnelle, Communication au colloque sur l'insertion, Metz, 99-104.
- Cervera, M., & Delafar, H. (2009). Accompagnement dans et vers l'emploi: profits et pertes dans les Structures d'Insertion par l'Activité Économique. *Travail et Emploi, 119*, 51-62.
- Chardon, O., & Goux, D. (2003). La nouvelle définition européenne du chômage. *Economie et Statistique, 362*, 67-83.
- Chartrand, J. M., Robbins, S. B., Morrill, W. H., & Boggs, K. (1990). Development and validation of the Career Factors Inventory. *Journal of Counseling Psychology, 37*, 491-501.
- Clifford, S.A. (1988). Cause of termination and self-efficacy expectations as related to reemployment status. Ph.D. diss., University of Toledo, Ohio.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum associates.
- Cortese, L., & Meyers, R. (2004). Discussion des variables pouvant intervenir dans le chômage de longue durée au Luxembourg. Working paper n° 1. Luxembourg : Université du Luxembourg.
- Covali, T., Bernaud, J.L., & Di Fabio, A. (2011). Processus de changement et variabilité individuelle au cours des consultations d'orientation. *Revue Suisse de Psychologie, 70*, 175-183.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management, 26* (3), 435-462.

- Creed, P. A., Bloxsome, T. D., & Johnson, K., (2001). Self-esteem and self efficacy outcomes for unemployed individuals attending occupational skills training programs. *Community, Work & Family*, 4, 285-303.
- Creed, P. A., Hicks, R. E., & Machin, M. A. (1998). Behavioural plasticity and mental health outcomes for long-term unemployed attending occupational training programmes. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 71, 171–191.
- Crépon, B., Dejemeppe, M. & Gurgand, M. (2005). Un bilan de l'accompagnement des chômeurs, *Connaissances de l'emploi*, 20.
- Crépon, B., Duflo, E., Gurgand, M., Rathelot, R., & Zamora, P. (2011). L'accompagnement des jeunes diplômés demandeurs d'emploi par des opérateurs privés de placement : les enseignements d'une évaluation. *Dares Analyses*, 94.
- Croity-Belz, S., Gaudron, J-P., Baudin, P., & Simonet, M-H. (2006). Rôle des relations interpersonnelles lors d'une phase de transition professionnelle. *Carriéologie*, 10 (3), 565-585.
- Crossley, C. D., & Stanton, J. M. (2005). Negative affect and job search: Further examination of the reverse causation hypothesis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 549–560.
- Dagot, L., & Castra, D. (2002). L'allégeance : un principe des logiques d'aide à l'insertion professionnelle. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 31 (3), 417-442.
- Daveluy, C., Pica, L., Audet, N., Courtemanche, R., & Lapointe, F. (2000). Enquête sociale et de santé 1998. Québec, Institut de la statistique du Québec.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Debauche, E., & Georges, N. (2007). Construire un outil de profilage des demandeurs d'emploi : défi statistique ou défi politique ? *Document de travail du CEE*, 91.
- Debauche, E., & Jugnot, S., (2006). La mesure d'un effet global du projet d'action personnalisé. *Document d'étude, Dares*, 116.
- DeFrank, R. S., & Ivancevich, J. M. (1986). Job loss: an individual level review and model. *Journal of Vocational Behavior*, 28, 1–20.
- Delautre, G., & Georges, N. (2007). De l'utilité d'un outil de profilage des demandeurs d'emploi. Comparaison de trois expériences européennes. *L'Essentiel, l'Observatoire de l'ANPE*, 10.
- Di Fabio, A., Lemoine, C., & Bernaud, J.-L. (2009). *Accompagnement professionnel et counseling des adultes*. Paris : Qui plus est.

- Divay, S. (2000). L'aide à la recherche d'emploi : une activité en voie de professionnalisation ? *Travail et Emploi*, 81, 67-80.
- Divay, S. (2008). Psychologisation et dépsychologisation de l'accompagnement des chômeurs, *Sociologies Pratiques*, 17, 55-66.
- Divay, S. (2009). L'accompagnement des chômeurs à la manière des nouveaux opérateurs privés : les pratiques des conseillers sont-elles novatrices ? *Travail et Emploi*, 119, 37-49.
- Divay, S. (2011). Une progressive rationalisation de l'encadrement des chômeurs. *Langage et Société*, 137, 91-111.
- Divay, S. (2012). Les réalités multiples et évolutives de l'accompagnement vers l'emploi, *Informations sociales*. 169 (1), 45-54.
- Divay, S., & Perez, C. (2010). Conseiller les actifs en transition sur le marché du travail. *Sociologies*, 60-76.
- Dohrenwend, B. P., Shrout, P. E., Egri, C., & Sohn, F. S. (1980). Nonspecific psychological distress and other dimensions of psychopathology. *Archives of General Psychiatry*, 37, 1229-1236.
- Dosnon, O. (1996). L'indécision face au choix scolaire et professionnel : concepts et mesures. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*. 25 (1), 129-168.
- Doublet, M. H. (2006). *Etude des interactions conseiller/bénéficiaire dans le bilan de compétences*. Paris : Thèse de doctorat en psychologie, INETOP –CNAM, Paris.
- Dubar, C. (2001). La construction sociale de l'insertion professionnelle. *Éducation et Sociétés*, 7 (1), 23-36.
- Eberts, R. (1999). L'expérience américaine : le profilage. La prévention du chômage de longue durée ; quels outils de détection ? *Observatoire de l'ANPE*, 1.
- Eden, D., & Aviram, A. (1993). Self-efficacy training to speed reemployment : Helping people to help themselves. *Journal of Applied Psychology*, 78, 352–360.
- Ellis, R.A., & Taylor, M.S. (1983). Role of self-esteem within the job search process. *Journal of Applied Psychology*, 68, 632–640.
- Faurie, I. (2012). Sentiments d'efficacité personnelle et dynamique du projet professionnel. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 17 (1), 37-60.
- Feather, N.T. (1997). Economic deprivation and the psychological impact of unemployment. *Australian Psychologist*, 32, 37-45.
- Fernandez, A., Fouquereau, E., & Heppner, M. (2008). The CTI, a psychometric evaluation of a French version (CTI-F). *Journal of Career Assessment*, 16 (3), 384-398.

- Ferrieux, D., & Carayon, D. (1998). Evaluation de l'aide apportée par un bilan de compétences en terme d'employabilité et de réinsertion de chômeur de longue durée. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 48 (4), 251-259.
- Finn, D. (2000). From full employment to employability: a new deal for Britain's unemployed ? *International Journal of Manpower*, 21, 384-399.
- Fornier, Y. (1996). Des aides à l'orientation des jeunes en France : quels effets ? *Cahiers de la Recherche en Education*, 3 (1), 91-106.
- Fornier, Y. (2004). A propos de l'indécision. *Carriérologie*. En ligne [http://carrierologie.uqam.ca/volume08\\_1-2/17/fornier.html](http://carrierologie.uqam.ca/volume08_1-2/17/fornier.html)
- Fornier, Y. (2007). L'indécision de carrière des adolescents. *Le travail Humain*, 70 (3), 213-234.
- Fornier, Y., & Autret, K. (2000). Indécision et adaptation à l'université. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29 (3), 499-517.
- Fortin, G., Chevrier, J., & Amyot, É. (2002). Relation entre la stratégie d'intervention de l'aidant en formation et son style d'apprentissage. *Canadian Psychology*, 43 (2), 91-105.
- Fougère, D., Kamionka, T., & Prieto, A. (2010). L'efficacité des mesures d'accompagnement sur le retour à l'emploi. *Revue Economique*, 61 (3), 599-612.
- Fournier, G., Bujold, C., Drolet, J.-L., Marcoux, Y., Monette, M., Riverin-Simard, D., & Spain, A. (1992). L'insertion socio-professionnelle : transition majeure de l'existence. *Revue Canadienne de Counseling*, 26 (4), 270-289.
- François, P.-H., & Botteman, A. E. (2002). Théorie sociale cognitive de Bandura et bilan de compétences : applications, recherches et perspectives critiques. *Carriérologie*, 8 (3).
- Fraysse, B. (2000). La saisie des représentations pour comprendre la construction des identités. *Revue des Sciences de l'Education*, 26 (3), 651-676.
- Frégné, C., & Trollat, A.-F. (2009). La formation individualisée : un objet de recherche ? *Savoirs*, 3, 21, 9-40.
- Fryer, D. M. (1986). Employment deprivation and personal agency during unemployment: A critical discussion of Jahoda's explanation of the psychological effects of unemployment. *Social Behaviour*, 1, 3-23.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Ashforth, B. E. (2004). Employability: A psycho-social construct, its dimension, and applications. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 14-35.

- Fugate, M., & Kinicki, A. J. (2008). A dispositional approach to employability: Development of a measure and test of implications for employee reactions to organizational change. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 81*, 503-527.
- Galambos, N. L., Barker, E. T., & Krahn, H. J. (2006). Depression, Self-Esteem, and Anger in Emerging Adulthood: Seven-Year Trajectories. *Developmental Psychology, 42*, 350-365.
- Galassi, J. P., Crace, R. K., Martin, G. A., James, R. M., & Wallace, R. L. (1992). Client preferences and anticipations in career counseling: A preliminary investigation. *Journal of Counseling Psychology, 39*, 46-55.
- Gati, I. (1986). Making career decisions: A sequential elimination approach. *Journal of Counseling Psychology, 33*, 408-417.
- Gati, I., Krausz, M., & Osipow, S.H. (1996). A taxonomy of difficulties in career decision making. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 510-526.
- Gaudron, J. -P., Bernaud, J. -L., & Lemoine, C. (2001). Evaluer une pratique d'orientation professionnelle pour adultes : Les effets du bilan de compétences. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle, 30* (4), 485-510.
- Gaudron, J.-P., & Croity-Belz, S. (2005). Bilans de compétences : Etat des recherches sur les processus en jeu. *Psychologie du Travail et des Organisations, 11*, 101-114.
- Gazier, B. (1999). Employabilité : concepts et politiques. *InforMISEP, 67,68*, 38-51.
- Gazier, B. (2001). L'employabilité. *Miméo*.
- Gelpe, D. & Desbuquois, J. (2008). Un conseil psychologique contextualisé en orientation professionnelle des adultes : entre processus subjectifs et démarche d'objectivation. *Pratiques Psychologiques, 14*, 199-212.
- George, G. (2001). Les thérapies d'affirmation de soi : applications et techniques chez les adolescents. *Annales Médico-Psychologiques, 159*, 10, 717-721.
- Georges, N. (2006). Le profilage : outil statistique et/ou mode de coordination?, *Centre d'étude de l'emploi, Document de travail, 72*.
- Ghiglione, R., & Blanchet, A. (1991). *Analyse de contenu et contenus d'analyses*. Paris, Dunod.
- Ghiglione, R., Kekenbosch C., & Landré A. (1995). *L'analyse cognitivo-discursive*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- Ghiglione, R., Landré, A., Bromberg, M., & Molette, P. (1998). *L'analyse automatique des contenus*. Paris: Dunod.

- Gilibert, D., & Gillet, I. (2010). Revue des modèles en évaluation de formation, approches conceptuelles individuelles et sociales. *Pratiques Psychologiques*, 16, 217-238.
- Gingras, M. (2005). L'orientation tout au long de la vie : une réalité incontournable du développement de carrière des adultes. *Psychologie du travail et des organisations*, 11, 115-128.
- Gouvernet, B., Viaux, J.L. (2006). Emprise et relation aux traitements antirétroviraux. *Annales Médico Psychologiques*, 164, 470-475.
- Gratadour, C., & Mansuy, M. (2009). Sous traiter l'accompagnement des chômeurs : Eléments d'évaluation. *Premières Synthèses*, 41 (1), 119-126.
- Grebot, E., & Berjot, S. (2010). Stress perçu et stress post-traumatique après un licenciement *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive*, 20, 131-140
- Grivel, N., Georges, N., & Méda, D. (2007). Les prestations et services d'accompagnement des demandeurs d'emploi Comparaisons internationales Suède, Pays-Bas, Royaume-Uni, *Rapport de recherche, Centre d'étude de l'emploi*, 41, En ligne [http://www.cce-recherche.fr/fr/rapports/prestations\\_accompagnement\\_demandeurs\\_emploi\\_comparaisons\\_internat\\_41.pdf](http://www.cce-recherche.fr/fr/rapports/prestations_accompagnement_demandeurs_emploi_comparaisons_internat_41.pdf)
- Gueguen, N. (2009). L'importance d'un effet: méthodologie simple de détermination et d'évaluation de « l'effect size » *European Journal of Scientific Research*, 38 (1), 20-25.
- Guérolé, N., Bernaud, J-L., & Boudrias, J-S. (sous presse). Problématiques vocationnelles chez les bénéficiaires d'un accompagnement à la recherche d'emploi : une approche typologique. *Risorsa Uomo : Rivista di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione*.
- Guérolé, N., Bernaud, J.L., & Guilbert, L. (2012). L'accompagnement à la recherche d'un emploi : enjeux, modèles, et perspectives de recherche. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 18 (3), 193-214.
- Guichard, J. (1997). Quelques enjeux pour l'orientation à l'aube du XXIème siècle. *Questions d'Orientation*, 4, 11-37.
- Guichard, J., & Huteau, M. (2001). *Psychologie de l'orientation*. Paris : Dunod.
- Guichard, J. & Huteau, M. (2007). *Orientation et insertion professionnelle. 75 concepts clés*, Paris : Dunod.
- Hackett, G., & Betz, N. A. (1981). Self-Efficacy Approach to the Career Development of Women. *Journal of vocational behavior*, 18 (3), 326-39.
- Hart, G. M. & Nance, D. (2003). Styles of counselor supervision as perceived by supervisors and supervisees. *Counselor Education and Supervision*, 43 (12), 146-158.

- Heppner, M. J. (1998). The career transition inventory: Measuring internal resources in adulthood. *Journal of Career Assessment*, 6, 135-145.
- Heppner, M. J. & Heppner, P. P. (2003). Identifying process variables in career counseling: A research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 429-452.
- Heppner, M.J., Multon, K.D., & Johnston, J.A., (1994). Assessing psychological resources during career change : Development of the career transition inventory. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 55-74.
- Herbillon, J.M. (2004). Le profiling des demandeurs d'emploi aux Pays-Bas. *Travail et Emploi*, 99, 7-25.
- Hill, C. E., & Corbett, M.M. (1996). La recherche sur les processus et l'efficacité de la relation d'aide en psychologie du conseil : Histoire et perspectives. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 25 (2), 217-265.
- Hillage, J., & Pollard, E. (1998). *Employability. Developing a framework for policy analysis*. DFEE Research Briefing, 85. Sussex, Institute for Employment Studies.
- House, J.S. (1981). *Work, Stress and Social Support*. Addison-Wesley, Reading, MA
- Holton, E. F. (1996). The flawed four level evaluation model. *Human Resource Development Quarterly*, 7 (1), 5-21.
- Howard, G. S., Nance, D. W., & Myers, P. (1986). Adaptive counseling and therapy: An integrative, eclectic model. *The Counseling Psychologist*, 14, 363-442.
- Ion, J. (1992). Mise en oeuvre du RMI, évolution des qualifications et modèle professionnel des travailleurs sociaux. *Sociétés Contemporaines*, 9, 77-86.
- Jahoda, M. (1981). Work, employment and unemployment: values, theories and approaches in social research. *American Psychologist*, 36, 184-191.
- Jaminon, C., & Van Ypersele, D. (2001). Parcours d'insertion et trajectoires individuelles. In G. Liénard (Ed.), *L'Insertion : Défi pour l'Analyse, Enjeu pour l'Action*. (pp 219-240). Sprimont : Mardaga.
- Jamme, D. (2011). Pôle Emploi et la réforme du service public de l'emploi : bilan et Recommandation. En ligne:[http://lecese.fr/Brochures/2011/2011\\_04\\_pole\\_emploi.pdf](http://lecese.fr/Brochures/2011/2011_04_pole_emploi.pdf).
- Jugnot, S., Renard E., & Traversier, T. (2006). L'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi : de l'accès aux prestations aux sorties du chômage vers l'emploi, *Données sociales*, INSEE.
- Kanfer, R., Wanberg, C. R., & Kantrowitz, T. M. (2001). Job search and employment: A personality-motivational analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 86, 837-855.

- Kelly, K. R., & Lee, W. C. (2002). Mapping the domain of career decision problems. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 302-326.
- Kirkpatrick, D.L. (1959). *Evaluating Training Programs*, 2nd ed. San Francisco : Berrett Koehler.
- Kirschner, T., Hoffman, M. A., & Hill, C. E. (1994). Case study of the process and outcome of career counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 216-226.
- Kivlighan, D. M., Jr., Hageseth, J., Tipton, R., & McGovern, T. M. (1981). The effects of matching treatment approaches and personality types in group vocational counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 315-320.
- Konle-Seidl, R. (2011). *Use of profiling for resource allocation, action planning and matching. (Profiling systems for effective labour market integration)*, Brüssel, 21 S, En ligne <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6807&langId=en>
- Kop, J.-L., Dickes, P., Desprez, W., Bachacou, H., Danton, G., & Moriconi, T. (1997). L'évaluation des effets du bilan de compétences par les bénéficiaires : Résultat d'une enquête nationale. *Connexion*, 70 (2), 95-108.
- Kposowa, A. J. (2001). Unemployment and suicide: A cohort analysis of social factors predicting suicide in the US National Longitudinal Mortality Study. *Psychological Medicine*, 31, 127-138.
- Laflamme, C. (1984). Une contribution à un cadre théorique sur l'insertion professionnelle des jeunes. *Revue des Sciences de l'Education*, 10 (2), 199-216.
- Laflamme, C. (1993). *La formation et l'insertion professionnelle: enjeux dominants dans la société postindustrielle*. Université de Sherbrooke. Bibliothèque nationale du Québec, Montréal : Éd du CRP.
- Latack, J. (1984). Career transitions within organizations: An exploratory study of work, nonwork, and coping strategies. *Organizational Behavior and Human Performance*, 34, 296-322.
- Laurencelle, L. (2005). *Abrégé sur les méthodes de recherche et la recherche expérimentale*. Sainte Foy : Presse de l'université du Québec.
- Lecomte, C., & Guillon, V. (2000). Counseling personnel, counseling de carrière et psychothérapie. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 29 (1), 117-140.
- Lefrançois, C., Van Dijk, A., Bardel, M. H., Fradin, J., & El Massioui, F. (2011). L'affirmation de soi revisitée pour diminuer l'anxiété sociale. *Journal de thérapie comportementale et cognitive*, 21, 17-23.

- Le Louarn, J.-Y., & Pottiez, J. (2010). Validation partielle du modèle d'évaluation des formations de Kirkpatrick. Communication au 21e congrès de l'AGRH, Saint-Malo.
- Lemoine, C. (2005). *Se former au bilan de compétences*. Dunod : Paris.
- Lemoine, C., & Bernaud, J.L. (2000). *Traité de psychologie du travail et des organisations*. Paris : Dunod.
- Lent, R. W. (2008). Une conception sociale cognitive de l'orientation scolaire et professionnelle : considérations théoriques et pratiques. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 37(1), 57-90.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance [monographie]. *Journal of Vocational Behavior*, 45, 79-122.
- Lent, R. W., Larkin, K. C., & Brown, S. D. (1989). Relation of self-efficacy in inventoried vocational interests. *Journal of Vocational Behavior*, 34, 279-288.
- Levinson, D. J. (1978). *The seasons of a man's life*. New-York : Knopf.
- Lévy-Leboyer, C. (1993). *Le bilan de compétences*. Paris : Les Éditions d'Organisation.
- Lim, K.L., Jacobs, P., Ohinmaa, A., Schopflocher, D., & Dewa, C. S. (2008). A new population-based measure of the economic burden of mental illness. *Chronic Diseases in Canada*. 28 (3), 92-98.
- Lhotellier, A. (2000). L'acte de tenir conseil. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29 (1), 27-50.
- Lhotellier, A. (2003). L'accompagnement : Tenir conseil. *Carriérologie*, 1 (2), 25-65.
- Limoges, J. (1991). *Le trèfle chanceux, support théorique à l'insertion professionnelle*. Montréal : Éditions Agence d'Arc.
- Louis, M. (1980). Career transitions: Varieties and commonalities. *Academy of Management Review*. 5, 329-340.
- Lucas, R.E., Diener, E., & Eunkook, S. (1996). Discriminant Validity of Well-Being Measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71 (3), 616-628.
- Massé, R., Poulin, C., Dassa, C., Lambert, J., Belair, S. & Battaglini, M. A. (1998). Élaboration et validation d'un outil de mesure du bien-être psychologique: L'ÉMMBEP. *Revue Canadienne de Santé Publique*. 89 (5), 352-357.
- Massoudi, K., Masdonati, J., Clot-Siegrist, E., Franz-Pousaz, S., & Rossier, J. (2008). Évaluation des effets du counseling d'orientation: Influence de l'alliance de travail et des caractéristiques individuelles. *Pratiques Psychologiques*, 14, 117-136.

- McArdle, S., Waters, L., Briscoe, J. P., & Hall D. T. (2007). Employability during unemployment: Adaptability, career identity and human and social capital. *Journal of Vocational Behavior, 71*, 247–264.
- McKee-Ryan, F. M., Song, Z., Wanberg, C. R., & Kinicki, A. J. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: a meta-analytic study. *Journal of Applied Psychology, 90*, 53–76.
- Mègmont, J.-L., & le Blanc, A. (2006). Variations de l'estime de soi au cours d'une mobilité professionnelle ascendante et valorisation des domaines de vie. *Carrièreologie, 10*, (3-4), 527-544.
- Meyers, R., & Houssemand, C., (2010). Socioprofessional and psychological variables that predict job finding. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 60*, 201–219.
- Michaud, G., Dionne, P., & Beaulieu, G. (2007). L'efficacité du bilan de compétences. *Canadian Journal of Counselling, 41* (3), 173-185.
- Multon, K., Wood, R., & Heppner, M. (2007). A cluster analytic investigation of subtype of adults career counseling clients: toward a taxonomy of career problems. *Journal of Career Assessment, 15*, 66-86.
- Murphy, G.C., & Athanasou, J. A. (1999). The effect of unemployment on mental health. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 72*, 83-99.
- Nauta, A., Van Vianen, A., Van der Heijden, B., Van Dam, K., & Wellemsen, M. (2009). Understanding the factors that promote employability orientation: the impact of employability culture, career satisfaction, and role breadth self-efficacy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 82*, 233–251.
- Neugarten, B. L. (1979). Time, age and the life cycle. *American Journal of Psychiatry, 136* (7), 887-94.
- Noh, Y-W. (2009). Does unemployment increase suicide rates? The OECD panel evidence. *Journal of Economic Psychology, 30*, 575-582.
- Nota, L., Ferrari, L., Scott, V., Solberg, H., & Soresi, S. (2007). Career Search Self-Efficacy, Family Support, and Career Indecision With Italian Youth. *Journal of Career Assessment, 15*, 181-193.
- Olry-Louis I. (1995). Les styles d'apprentissage : des concepts aux mesures. *L'Année Psychologique, 95* (2), 317-342.
- Olry-Louis, I., & M. Huteau (2000). Quelques questions soulevées par l'étude des styles d'apprentissage. *Education et Francophonie, 28* (1), 148-157.

- Osipow, S. H. (1987). *Manual for the Career Decision Scale*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Parent, G., Pasquereau, A., Bonnet, A., Bonnin, J.C., & Gaignon, A. (2013). L'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi : évaluation du recours aux opérateurs privés par Pôle emploi de 2009 à 2011. *Pôle Emploi, Synthèse Darès*, 3. En ligne: [http://travailemploi.gouv.fr/IMG/pdf/Synthèse\\_Evaln\\_3\\_\\_L\\_accompagnement\\_renforce\\_des\\_demandeurs\\_d\\_emploi.pdf](http://travailemploi.gouv.fr/IMG/pdf/Synthèse_Evaln_3__L_accompagnement_renforce_des_demandeurs_d_emploi.pdf).
- Parsons, F. (1909). *Choosing a vocation*. Boston : MA: Houghton-Mifflin.
- Pascual, A., Castra, D., & Guéguen, N. (2006). L'impact des conditions de choix d'un emploi sur l'insertion professionnelle de publics « précaires » : une application de la théorie de l'engagement. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 12, 21–28.
- Patton, W., & McMahon, M. (2002). Theoretical and practical perspectives for the future of educational and vocational guidance in Australia. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2 (1), 39–49.
- Paul, M. (2002). L'accompagnement, une nébuleuse. *Education Permanente*, 153, 43- 56.
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement: une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan.
- Paul, M. (2007). L'accompagnement ou la traversée des paradoxes. In : J.-P. Boutinet. (Ed.). *Penser l'accompagnement des adultes – Ruptures, transitions, rebonds* (pp. 251-274). Paris: PUF.
- Paul, M. (2009). L'accompagnement dans le champ professionnel. *Savoirs*, 2 (20), 11-63.
- Paul, K. I., & Moser, K. (2006). Incongruence as an explanation for the negative mental health effects of unemployment: Meta-analytic evidence. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 595–621.
- Paul, K. I. & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 74 (3), 264–282.
- Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2-21.
- Pelletier, D., Noiseux, G., & Bujold, C. (1974). *Développement Vocationnel et Croissance Personnelle*. Montréal : Mac Graw-Hill.
- Piller, F., & Bangerter, A. (2007). *Effets d'un bilan de compétences sur l'employabilité et l'estime de soi*. Actes du 14ème Congrès de l'AIPTLF, Hammamet, Tunisie.
- Pochic, S. (2007). Développer la recrutabilité. L'autre versant des transitions professionnelles. *Cadres CFDT*, 425-426, 27-35.

- Price, R. H., Friedland, D. S., & Vinokur, A. D. (1998). Job loss: Hard times and eroded identity. In J. H. Harvey (Ed.), *Perspectives on loss: A sourcebook* (pp. 303–316). Philadelphia: Taylor & Francis.
- Prokou, E. (2008). The emphasis on employability and the changing role of the university in Europe. *Higher Education in Europe*, 33 (4), 387 - 394.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.
- Reuchlin, M. (1991). *Les différences individuelles à l'école*, Paris : PUF.
- Riverin-Simard, D.(1984). *Étapes de la vie au travail*. Montréal : Éditions St- Martin.
- Riverin-Simard, D. (1996). Le concept de chaos vocationnel : un pas théorique à l'aube du XXIème siècle ? *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 25, 467-487.
- Rogers, C. (1961). *Le développement de la personne*. Paris : Dunod.
- Roques, M. (2004). Pour une analyse psycho-sociale du chômage : synthèse et perspective. In C. Louche & P. Pansu (Eds). *La psychologie appliquée à l'analyse de problèmes sociaux* (pp. 129-156). Paris : Presse Universitaire de France.
- Roques, M. (2008). Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion. *Pratiques Psychologiques*, 14, 375-388.
- Roques, M. (1995). *Sortir du Chômage – Un Effet de Réorganisation du Système des Activités*. Liège : Mardaga.
- Rosenberg, M. (1986). Self-concept from middle childhood through adolescence. In: J. Suls & A.G. Greenwald (Eds.), *Psychological perspectives on the self*, 3 (pp. 107-136). Hillsdale, NJ : Erlbaum.
- Rothwell, A. T., Herbert, I. P., & Seal, W. (2011). Shared service centers and professional employability. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 241– 252.
- Rouxel, G. (2012). Santé mentale, chômage et motivation à rechercher un emploi : différences individuelles, une étude exploratoire. In P. Desrumeaux, A.M. Vonthron, & S. Pohl, (Eds). *Qualité de vie, risques et santé au travail*, Paris, L'Harmattan. 197-207.
- Ryan, N. E., Solberg, V. S., & Brown, S. D. (1996). Family dysfunction, parental attachment, and career search self-efficacy among community college students. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 84-89.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55 (1), 68-78.
- Saint Germès, E. (2004, septembre). *L'employabilité, une nouvelle dimension de la GRH ?* 15ème congrès de l'AGRH, Montréal.

- Saint Germès, E. (2008, novembre). *Les pratiques d'évaluation de l'employabilité : une mise en tension des facteurs individuels, organisationnels et territoriaux*, 19ème congrès AGRH, Dakar, Sénégal.
- Saks, A. M. (2006). Multiple Predictors and Criteria of Job Search Success. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 400-415.
- Salognon, M. (2005). *Evaluation de la qualité du travail et chômage de longue durée*. Thèse de Doctorat en psychologie. Université de Paris X, Nanterre.
- Salognon, M. (2006). Modes de jugement des entreprises et insertion des chômeurs de longue durée. Observation de la méthode IOD. In A.-T. Dang, J.-L. Autin & H. Zajdela. (Eds.), *Travailler pour être intégré ? Mutations des relations entre emploi et protection sociale* (pp. 163-179). Paris : Éditions du CNRS.
- Salognon, M., (2008). L'exclusion professionnelle : quelle implication des entreprises ? *Horizons Stratégiques*, 7, 52-71.
- Sarason, I.G., Levine, H.M., Basham, R.B., & Sarason, B.R. (1983). Assessing Social Support: The Social Support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127-139.
- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J. P., Duarte, M. E., Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R. & van Vianen, A. E. M. (2010). Construire sa vie (Life designing) : un paradigme pour l'orientation au 21ème siècle. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 39 (1), 5-39.
- Schlossberg, N. K. (2005). Aider les consultants à faire face aux transitions : le cas particulier des non événements. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 34, 85-101.
- Scouarnec, A. (2009). La prospective des métiers au services des transitions professionnelles : d'une logique du subir à une logique du choisir. *Education Permanente*, 181 (4), 35-45.
- Seibel, C. (2009). Les expérimentations d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi conduites par l'Unédic et l'ANPE en 2007. En ligne <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/etudes-recherche-statistiques-de,76/statistiques,78/politique-de-l-emploi-et-formation,84/evaluation-de-programmes,1211/b-1-evaluation-des,8419.html>.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Serrano Pascual A. (2007). Reshaping Welfare States: Activation Regimes in Europe. *Work & Society*, 54, 11-34

- Shivy, V. A., & Koehly, L. M. (2002). Client perceptions of and preferences for university-based career services. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 40-60.
- Simonin, B. (2000). Rechercher un emploi quand on est au chômage. *Premières Synthèses, Darès*, 16 (1).
- Simonin, B. (2003). Indemnisation, placement, activation : la politique de l'emploi tiraillée entre plusieurs modèles de responsabilité. In C. Bec, & G. Procacci. (Eds.), *De la responsabilité. Mutations dans les politiques sociales d'aujourd'hui* (pp. 127-147). Paris : Syllepse.
- Snow, R. E. (1991). Aptitude-treatment interaction as a framework for research on individual differences in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 59 (2), 205-216.
- Stevens, H. (2008). Quand le psychologique prend le pas sur le social pour comprendre et conduire des changements professionnels. *Sociologies Pratiques*, 2 (17), 1-11.
- Super, D. E., & Knasel, E. G. (1981). Career development in adulthood: Some theoretical problems and a possible solution. *British Journal of Guidance and Counseling*, 9, 194-201.
- Tap, P. (1998). Préface. In M. Bolognini, Y. Prêteur (Eds), *Estime de soi : perspectives développementales* (pp. 9-30). Lausanne : Delachaux et Niestlé.
- Taylor, K. M. & Betz, N. E. (1983). Applications of self-efficacy theory to the understanding and treatment of career indecision. *Journal of Vocational Behavior*, 22, 63-81.
- Tinsley, H., Tokar, D., & Helwig, S. (1994). Client perceptions about counseling and involvement during career counseling. *Career Development Quarterly*, 42, 326-336.
- Tourette-Turgis, C. (1996). *Le counseling*. Paris : PUF, Que sais-je ?
- Traversier, T. (2006). Le devenir des chômeurs douze mois après leur entrée en projet d'action personnalisé. *L'Essentiel, l'Observatoire de l'ANPE*, 3.
- Udave, J.-P. (2002, avril). *L'accompagnement est un humanisme*, Actes du colloque « l'accompagnement des démarches innovantes », 71-78.
- Vachon, M., Beaulieu-Prévost, D., Ouellete, A., & Achille, M. (2005). Analyse de classification hiérarchique et qualité de vie. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 1 (1), 25-30.
- Vallerand, R. J. (1989). Vers une méthodologie de validation transculturelle de questionnaires psychologiques : implications pour la recherche en langue française. *Psychologie Canadienne*, 30 (4), 662-689.

- Vallières, E. F., & Vallerand, R. J. (1990). Traduction et validation canadienne-française de l'échelle de l'estime de soi de Rosenberg. *International Journal of Psychology, 25*, 305-316.
- Van Dam, K. (2004). Antecedents and consequences of employability orientation. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 13*, 29-51.
- Van der Heijde, C. M., & Van der Heijden, B. I. (2006). A competence-based and multi-dimensional operationalization and measurement of employability. *Human Resource Management, 45*, 449-476.
- Vaux, A., Phillips, J., Holly, L., Thomson, B., Williams, D., & Stewart, D. (1986). The Social Support Appraisals (SS-A) Scale: Studies of Reliability and Validity. *American Journal of Community Psychology, 14*, 195-219.
- Vignoli, E., Croity-Belz, S., Chapeland, V., De Philippis, A., & Garcia, M. (2005). Career exploration in adolescents: the role of anxiety, attachment, and parenting style. *Journal of Vocational Behavior, 67*, 153-168.
- Vincent, D., & Hamad, N. (2001). Le counseling, Entretien avec Catherine Tourette-Turgis. *Journal Français de Psychiatrie, 12*, 38-38.
- Vinokur, A.D., Van Ryn, M., Gramlich, E. M., & Price, R. H. (1991). Long-term follow-up and benefits-cost analysis of the Jobs program: a preventive intervention for the unemployed. *Journal of Applied Psychology, 76*, 213-219.
- Walsh, B. W. (2003). Diversity, flexibility, and career interventions. *Journal of Vocational Behavior, 62*, 459-463.
- Wanberg, C.R. (1997). Antecedents and outcomes of coping behaviors among unemployed and reemployed individuals. *Journal of Applied Psychology, 82*, 731-744.
- Wanberg, R. C., Kanfer, R., & Banas, J. T. (2000). Predictors and outcomes of networking intensity among unemployed job seekers. *Journal of Applied Psychology, 85*, 491-503.
- Wanberg, C.R., Watt, J.D., & Rumsey, D.J. (1996). Individuals without jobs: An empirical study of job-seeking behaviour and reemployment. *Journal of Applied Psychology, 81*, 76-87.
- Ward, J. H. (1963). Hierarchical grouping to optimize an objective function. *Journal of the American Statistical Association, 58*, 236- 244.
- Warr, P., & Jackson, P. (1983). Self-esteem and unemployment among young workers. *Le Travail Humain, 46*, 355-366.
- Warr, P.B. (1987b). *Work, unemployment and mental health*. Oxford : Clarendon.

- Watts, A.G. (2001). L'éducation en orientation pour les jeunes : les principes et l'offre au Royaume-Uni et dans les autres pays européens. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 30, 92–104.
- Wolff, M., & Visser, W. (2005). Méthodes et outils pour l'analyse des verbalisations : une contribution à l'analyse du modèle de l'interlocuteur dans la description d'itinéraires. *Activités*, 2 (1), 99-119.
- Yorke, M. (2006). *Employability in higher education: what it is – what it is not*. York, Higher Education Academy.
- Zikic, J., & Klehe, U-C. (2006). Job loss as a blessing in disguise: the role of career exploration and career planning in predicting reemployment quality. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 391-409.

## Annexes

## Annexe 1      Consignes des questionnaires de recherche

### 1.1 - Consignes adressées aux professionnels ayant permis la passation du protocole de recherche

**Les consignes suivantes sont à rappeler aux participants lors de chaque passation de questionnaires.**

- Le questionnaire et l'ensemble des tests proposés ci-après s'inscrivent dans une recherche de doctorat en psychologie du travail et de l'orientation professionnelle. La participation se fait sur la base du volontariat. Les participants sont donc libres de choisir ou pas de compléter le questionnaire.
- Les informations issues de ce document sont anonymes, confidentielles et utilisées uniquement à des fins de recherche.
- Les consignes de chaque test sont précisées dans le document transmis aux participants. Il est nécessaire de s'assurer de leur bonne compréhension auprès des participants avant de débiter la passation des questionnaires.
- Les questionnaires sont rendus au psychologue conduisant ses travaux de recherche. Les questionnaires seront traités par ses soins. Le Pôle Emploi ou tout autre organisme n'a pas accès à ces données. Cette recherche est menée par un étudiant, indépendant de tout organisme public ou privé d'accompagnement, et n'aura en conséquence aucune influence sur la prise en charge actuelle ou future des participants.
- Il est nécessaire de compléter entièrement le questionnaire. Nous vous remercions d'être vigilants sur ce point lors de la restitution des questionnaires.
- Les participants peuvent avoir une restitution de leurs tests sur demande. Pour ce faire, nous vous remercions de bien vouloir leur transmettre les coordonnées indiquées ci-dessous.

Je vous remercie très chaleureusement pour votre aide.

Nicolas GUENOLE  
Doctorant en psychologie  
06 63.73.79.54  
Mail : nicolasguenole@yahoo.fr

## 1.2 - Consignes du questionnaire de recherche

Nous vous remercions chaleureusement pour votre participation à notre travail de recherche en acceptant de répondre aux différents questionnaires présentés ci-dessous.

Ceux-ci sont anonymes, strictement confidentiels, et seront exploités uniquement dans un cadre de recherche.

Il est important que vous preniez bien le temps de lire soigneusement les consignes de chacun des tests, et que vous répondiez à TOUTES les questions.

Nous vous demandons de choisir un pseudonyme que vous indiquerez ci-dessous, afin de pouvoir vous présenter une synthèse de vos résultats, si vous en faites la demande.

Pseudonyme

choisi : .....

Quel est votre âge ? .....

Sexe :        H  / F

Profession : .....

Quel est votre niveau de formation ?

Aucun  / 3<sup>ème</sup>  / CAP-BEP  / Bac  / Bac + 2  / Bac + 5

Etes-vous ?

Ouvrier  / Employé  / Agent de maîtrise  / Cadre  / Cadre Supérieur

Etes-vous actuellement en poste ?

Oui  / Non

Etes-vous actuellement en situation de recherche d'emploi ?

Oui  / Non

Si oui, depuis combien de temps ? .....

Etes- vous inscrit(e) auprès de Pôle Emploi ?

Oui  / Non

Si oui, vous a t-on proposé de suivre une prestation d'accompagnement à la recherche d'emploi ?

Oui  / Non

- Lisez vous de la documentation (revues, fiches métiers...) sur une profession, ou sur un secteur d'activité ?

OUI  NON

- Si oui, précisez quel type de documentation :

.....  
.....

- Vous renseignez-vous sur les formations concernant votre secteur d'activité ?

OUI  NON

- Si oui, précisez de quelle(s) formation(s) s'agit-il ? :



## Annexe 2 Echelles composant le protocole de recherche

### 2.1 - Evaluation de l'estime de soi

Consigne : Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie pour vous en encerclant le chiffre approprié.

<b>Tout à fait en désaccord</b>	<b>Plutôt en désaccord</b>	<b>Plutôt en accord</b>	<b>Tout à fait en accord</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. Je pense que je suis une personne de valeur, au moins égale à n'importe qui d'autre.			1 2 3 4
2. Je pense que je possède un certain nombre de belles qualités.			1 2 3 4
3. Tout bien considéré, je suis porté (e) à me considérer comme un(e) raté(e)			1 2 3 4
4. Je suis capable de faire les choses aussi bien que la majorité des gens.			1 2 3 4
5. Je sens peu de raisons d'être fier(e)de moi.			1 2 3 4
6. J'ai une attitude positive vis-à-vis moi-même.			1 2 3 4
7. Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de moi.			1 2 3 4
8. J'aimerais avoir plus de respect pour moi-même.			1 2 3 4
9. Parfois je me sens vraiment inutile.			1 2 3 4
10. Il m'arrive de penser que je suis un(e) bon(ne) à rien.			1 2 3 4

## 2.2 - Evaluation de l'indécision vocationnelle

**Consigne** : merci de bien vouloir répondre à ces questions. Pour cela, vous devrez préciser votre degré d'accord pour chacune des propositions suivantes, **en entourant la réponse qui correspond le mieux à ce que vous ressentez** (sachant que : 1 = pas du tout d'accord, 2 = pas d'accord, 3 = neutre, 4 = d'accord, 5 = tout à fait d'accord)

1 - Il m'est difficile de prendre des décisions	1 2 3 4 5
2 - Je ne sais pas comment me procurer de l'information sur les métiers et les formations	1 2 3 4 5
3 - Certains de mes proches doutent de la réussite de mes projets professionnels	1 2 3 4 5
4 - Quand je dois prendre une décision, je préfère que l'on me dise ce qu'il faut que je fasse	1 2 3 4 5
5 - Je ne sais pas où j'en suis par rapport à ma carrière professionnelle	1 2 3 4 5
6 - J'envisage un projet professionnel mais je ne suis pas prêt(e) à en accepter certains inconvénients	1 2 3 4 5
7 - On m'a déjà dit que je n'avais pas les compétences pour réussir dans le(s) projet(s) que j'envisage actuellement	1 2 3 4 5
8 - Je connais mal, pour les métiers qui m'intéressent, le contenu exact d'une journée de travail	1 2 3 4 5
9 - Le fait de devoir choisir des perspectives professionnelles me crée des soucis	1 2 3 4 5
10- Mon niveau de capacité est beaucoup plus élevé que les choix professionnels que j'envisage	1 2 3 4 5
11- Le travail n'est pas ce que je considère comme le plus central dans la vie	1 2 3 4 5
12- Je ne sais pas comment procéder pour trouver des pistes de projets professionnels qui correspondent à mes caractéristiques personnelles	1 2 3 4 5
13- Je connais mal les perspectives de carrière des métiers qui m'intéressent	1 2 3 4 5
14- Avant de choisir ma future évolution professionnelle, je ressens le besoin de me renseigner sur les débouchés	1 2 3 4 5
15- Un certain nombre d'idées de projets m'intéressent, mais je ne suis pas certain(e) que cela me convienne	1 2 3 4 5
16- Lorsque je parle de mes projets d'évolution professionnelle à mes proches, certains me découragent	1 2 3 4 5
17- Quand je pense à mon avenir et au choix professionnels que je vais faire, cela me rend nerveux(-se)	1 2 3 4 5

18- J'ai plusieurs idées de projet professionnel mais je n'arrive pas à les partager	1 2 3 4 5
19- Je ne suis pas sûr(e) de moi quand je prends une décision	1 2 3 4 5
20- Je manque d'information sur les méthodes à employer pour mieux connaître mes aptitudes et mes motivations	1 2 3 4 5
21- Avant de choisir ma future évolution professionnelle, je ressens le besoin de me renseigner sur les entreprises où je pourrais postuler	1 2 3 4 5
22- je me définis comme une personne indécise	1 2 3 4 5
23- Avant de choisir ma future évolution professionnelle, je ressens le besoin de savoir ce que je vaudrais	1 2 3 4 5
24- Je ne sais pas grand chose des possibilités de formation lorsqu'on veut s'orienter vers un métier	1 2 3 4 5
25- Avant de choisir ma future évolution professionnelle, je ressens le besoin de m'informer sur le type de profession que j'aimerais faire et que je saurais exercer	1 2 3 4 5
26- Je me représente difficilement les étapes nécessaires pour élaborer un projet professionnel	1 2 3 4 5
27- J'ai souvent des idées contradictoires à propos de mes projets professionnels	1 2 3 4 5
28- Je ne me sens pas très motivé(e) pour choisir mes perspectives professionnelles futures	1 2 3 4 5
29- Lorsque quelqu'un me parle de mon avenir professionnel, cela me stresse	1 2 3 4 5
30- Avant de choisir ma future évolution professionnelle, je ressens le besoin de savoir qui je suis	1 2 3 4 5
31- Je ne sais pas ce qu'il faut prendre en compte pour faire un bon choix professionnel	1 2 3 4 5
32- J'ai tendance à laisser les autres prendre les décisions	1 2 3 4 5
33- Avant de choisir ma future évolution professionnelle, je ressens le besoin de parler à des professionnels qui exercent les métiers qui m'intéressent	1 2 3 4 5
34- J'ai tendance à éviter les situations où des décisions doivent être prises	1 2 3 4 5
35- Je suis tendu(e) lorsque je suis amené(e) à réfléchir à mon avenir professionnel	1 2 3 4 5
36- Je me suis accroché(e) avec une personne qui ne partageait pas mes souhaits d'évolution professionnelle	1 2 3 4 5
37- Je ne connais pas bien les débouchés (c'est à dire, les possibilités d'emploi) des métiers	1 2 3 4 5
38- Ce n'est pas évident de déterminer les priorités que je me donne par rapport au choix de carrière	1 2 3 4 5

## 2.3 - Evaluation du soutien social

1. Indiquez ci-dessous les initiales des personnes disponibles sur lesquelles vous pouvez compter quand vous avez besoin d'aide :

.....

2. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au soutien obtenu ?

1. Très insatisfait
2. Insatisfait
3. Plutôt insatisfait
4. Plutôt satisfait
5. Satisfait
6. Très satisfait

3. Précisez les initiales des personnes sur lesquelles vous pouvez réellement compter pour vous aider à vous sentir plus détendu lorsque vous êtes sous pression ou crispé :

.....

4. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au soutien obtenu ?

1. Très insatisfait
2. Insatisfait
3. Plutôt insatisfait
4. Plutôt satisfait
5. Satisfait
6. Très satisfait

5. Précisez les initiales des personnes qui vous acceptent tel que vous êtes, sans porter de jugement sur vous-même ou sur vos actes :

.....

6. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au soutien obtenu ?

1. Très insatisfait
2. Insatisfait
3. Plutôt insatisfait
4. Plutôt satisfait
5. Satisfait
6. Très satisfait

7. Précisez les initiales des personnes sur lesquelles vous pensez pouvoir réellement compter pour s'occuper de vous quoi qu'il arrive ?

.....

8. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au soutien obtenu ?

1. Très insatisfait
2. Insatisfait
3. Plutôt insatisfait
4. Plutôt satisfait
5. Satisfait
6. Très satisfait

9. Sur qui pouvez-vous réellement compter pour vous aider à vous sentir mieux quand il vous arrive de broyer du noir?

.....

10. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au soutien obtenu ?

1. Très insatisfait
2. Insatisfait
3. Plutôt insatisfait
4. Plutôt satisfait
5. Satisfait
6. Très satisfait

11. Sur qui pouvez-vous réellement compter pour vous reconforter quand vous êtes bouleversé?

.....

12. Quel est votre degré de satisfaction par rapport au soutien obtenu ?

1. Très insatisfait
2. Insatisfait
3. Plutôt insatisfait
4. Plutôt satisfait
5. Satisfait
6. Très satisfait

## 2.4 - Evaluation de la souffrance psychologique

**Instructions** : Pour chaque série, entourez le numéro qui correspond à la proposition choisie. Si dans une série plusieurs propositions conviennent, entourez les numéros correspondants.

### A

- 0 Je ne me sens pas triste
- 1 Je me sens cafardeux ou triste
- 2 Je me sens tout le temps cafardeux ou triste et je n'arrive pas à en sortir
- 3 Je suis si triste et si malheureux que je ne peux pas le supporter

### B

- 0 Je ne suis pas particulièrement découragé ni pessimiste au sujet de l'avenir
- 1 J'ai un sentiment de découragement au sujet de l'avenir
- 2 Pour mon avenir, je n'ai aucun motif d'espérer
- 3 Je sens qu'il n'y a aucun espoir pour mon avenir et que la situation ne peut s'améliorer

### C

- 0 Je n'ai aucun sentiment d'échec de ma vie
- 1 J'ai l'impression que j'ai échoué dans ma vie plus que la plupart des gens
- 2 Quand je regarde ma vie passée, tout ce que j'y découvre n'est qu'échecs
- 3 J'ai un sentiment d'échec complet dans toute ma vie personnelle (dans mes relations avec mes parents, mon mari, ma femme, mes enfants)

### D

- 0 Je ne me sens pas particulièrement insatisfait
- 1 Je ne sais pas profiter agréablement des circonstances

2 Je ne tire plus aucune satisfaction de quoi que ce soit

3 Je suis mécontent de tout

## **E**

0 Je ne me sens pas coupable

1 Je me sens mauvais ou indigne une bonne partie du temps

2 Je me sens coupable

3 Je me juge très mauvais et j'ai l'impression que je ne vauds rien

## **F**

0 Je ne suis pas déçu par moi-même

1 Je suis déçu par moi-même

2 Je me dégoûte moi-même

3 Je me hais

## **G**

0 Je ne pense pas à me faire du mal

1 Je pense que la mort me libérerait

2 J'ai des plans précis pour me suicider

3 Si je le pouvais, je me tuerais

## **H**

0 Je n'ai pas perdu l'intérêt pour les autres gens

1 Maintenant, je m'intéresse moins aux autres gens qu'autrefois

2 J'ai perdu tout l'intérêt que je portais aux autres gens et j'ai peu de sentiments pour eux

3 J'ai perdu tout intérêt pour les autres et ils m'indiffèrent totalement

**I**

- 0 Je suis capable de me décider aussi facilement que de coutume
- 1 J'essaie de ne pas avoir à prendre de décision
- 2 J'ai de grandes difficultés à prendre des décisions
- 3 Je ne suis plus capable de prendre la moindre décision

**J**

- 0 Je n'ai pas le sentiment d'être plus laid qu'avant
- 1 J'ai peur de paraître vieux ou disgracieux
- 2 J'ai l'impression qu'il y a un changement permanent dans mon apparence physique qui me fait paraître disgracieux
- 3 J'ai l'impression d'être laid et repoussant

**K**

- 0 Je travaille aussi facilement qu'auparavant
- 1 Il me faut faire un effort supplémentaire pour commencer à faire quelque chose
- 2 Il faut que je fasse un très grand effort pour faire quoi que ce soit
- 3 Je suis incapable de faire le moindre travail

**L**

- 0 Je ne suis pas plus fatigué que d'habitude
- 1 Je suis fatigué plus facilement que d'habitude
- 2 Faire quoi que ce soit me fatigue
- 3 Je suis incapable de faire le moindre travail

## M

0 Mon appétit est toujours aussi bon

1 Mon appétit n'est pas aussi bon que d'habitude

2 Mon appétit est beaucoup moins bon maintenant

3 Je n'ai plus du tout d'appétit

## 2.5 - Evaluation du sentiment d'efficacité vocationnelle

**Instructions** : lisez chaque phrase ci-dessous et indiquez votre niveau de confiance quant à votre capacité à accomplir chacune des tâches, en entourant le numéro qui correspond sur un continuum en 10 niveaux (de 0 à 9) :

Pas du tout	peu	Moyennement	Assez	Complètement
Confiant	confiant	confiant	confiant	confiant
0	1 2	3 4 5	6 7	8 9

QUEL NIVEAU DE CONFIANCE QUANT A **VOTRE CAPACITE** POUR LES TACHES SUIVANTES ?

1) Je me sens capable de trouver des informations sur les professions qui m'intéressent	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
2) Je me sens capable de choisir une filière d'étude parmi une liste d'options possibles	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
3) Je me sens capable de faire l'inventaire de mes objectifs pour les cinq prochaines années	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
4) Je me sens capable de déterminer les démarches à suivre en cas de difficultés dans mes choix d'orientation	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5) Je me sens capable d'évaluer avec précision mes capacités	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
6) Je me sens capable de choisir une profession parmi plusieurs qui m'attirent	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
7) Je me sens capable de déterminer les étapes à réaliser pour choisir ma filière d'étude	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8) Je me sens capable de poursuivre mes objectifs professionnels ou d'études même si j'échoue	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9) Je me sens capable de déterminer la nature de mon emploi idéal	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
10) Je me sens capable d'analyser les évolutions d'un métier pour les dix années à venir	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
11) Je me sens capable de choisir une profession qui épouse au mieux mon mode de vie	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
12) Je me sens capable de réaliser un bon curriculum vitae	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
13) Je me sens capable de trouver une nouvelle filière d'étude si mon choix d'orientation ne me convient plus	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
14) Je me sens capable de définir ce qui pour moi compte le plus dans un métier	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
15) Je me sens capable de m'informer sur le niveau de rémunération annuel d'une profession	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
16) Je me sens capable, après un choix d'orientation, de ne pas m'inquiéter sur le fait de savoir si ce choix était bon ou mauvais	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

17) Je me sens capable de trouver une nouvelle orientation si je ne suis pas satisfait de celle que j'ai choisie	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
18) Je me sens capable d'analyser ce que je suis prêt ou non à sacrifier pour atteindre mes objectifs professionnels	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
19) Je me sens capable de m'entretenir avec un professionnel qui travaille dans un domaine qui m'intéresse	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
20) Je me sens capable de choisir des études ou une profession en rapport avec mes centres d'intérêts	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
21) Je me sens capable d'identifier les employeurs, entreprises ou institutions en rapport avec mes objectifs de carrière	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
22) Je me sens capable de définir le mode de vie qui me convient	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
23) Je me sens capable de trouver des informations sur les écoles ou les filières d'étude	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
24) Je me sens capable de réussir un entretien de recrutement	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
25) Je me sens capable d'identifier de bonnes idées de réorientation de ma carrière ou de mes études si je n'arrive pas à réaliser mon premier choix	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

## 2.6 - Evaluation de la mobilisation des ressources psychologiques

Instructions : Les énoncés suivant concernent votre transition professionnelle. Pour chacun d'entre eux, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord en entourant le chiffre qui traduit le mieux votre opinion. Vous disposez de six niveaux de réponse. Plus vous êtes d'accord, plus le chiffre se rapproche de 1. Plus vous êtes en désaccord, plus le chiffre se rapproche de 6. Les chiffres intermédiaires vous permettent de nuancer votre réponse.

1) Je suis très motivé(e) pour accéder à une nouvelle carrière	1 2 3 4 5 6
2) Une transition professionnelle est une aventure risquée, mais prendre des risques ne me pose aucun problème	1 2 3 4 5 6
3) Les responsabilités que j'ai envers mes proches pèsent sur la façon dont je gère ma transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
4) Actuellement, je n'ai pas le tonus nécessaire pour gérer une transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
5) Je suis prêt (e) à remettre en cause la stabilité de mon emploi pour obtenir quelque chose de mieux	1 2 3 4 5 6
6) Je n'ai pas les qualités nécessaires pour réussir cette transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
7) Je trouve qu'un changement professionnel implique beaucoup de risques pour moi	1 2 3 4 5 6
8) Mes choix de carrière retentissent inévitablement sur mes proches, je dois donc penser à eux avant de m'engager dans une transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
9) Je manque d'énergie pour m'investir à fond dans cette transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
10) Je n'accorde pas trop d'importance à l'avis de mes proches sur cette transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
11) Bien qu'il y ait des risques, je veux vraiment tirer profit de ce changement professionnel	1 2 3 4 5 6
12) Je n'ai jamais été capable de vivre une transition professionnelle facilement, je serai étonné (e) d'y arriver cette fois-ci	1 2 3 4 5 6

13) Je ne suis pas sûr(e) de pouvoir gérer tout ce que cette transition professionnelle implique	1 2 3 4 5 6
14) Pour cette transition professionnelle, je souhaite prendre mes décisions tout(e) seul(e)	1 2 3 4 5 6
15) J'ai peur que cette transition professionnelle me coûte plus qu'elle ne me rapporte	1 2 3 4 5 6
16) Mes proches pensent que je vais réussir à gérer cette transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
17) Je ne me sens pas en mesure d'affronter cette transition professionnelle	1 2 3 4 5 6
18) Cette transition professionnelle comporte de nombreux risques, mais j'ai envie de tenter ma chance	1 2 3 4 5 6
19) Même si je ne sais pas ce que donnera cette transition professionnelle, je m'efforcerai d'en faire une réussite	1 2 3 4 5 6

## 2.7 - Evaluation de l'employabilité

Répondez à chaque proposition, en fonction de votre accord vis-à-vis de celle-ci, en entourant un numéro de « en désaccord » à « accord ».

En désaccord		Neutre		Accord
1	2	3	4	5

1) Je me sens concerné par la réalisation des missions confiées à ma société.	1	2	3	4	5
2) J'effectue souvent des tâches qui dépassent les limites de mes responsabilités au sein de mon entreprise.	1	2	3	4	5
3) J'apprécie la possibilité de m'impliquer dans la mise en place de procédures au sein de mon entreprise.	1	2	3	4	5
4) Dans mon travail, je sais prendre des initiatives tout en partageant les responsabilités avec mes collègues.	1	2	3	4	5
5) Je partage mon savoir faire et mon expérience avec les autres.	1	2	3	4	5
6) Je pense avoir de l'influence au sein de mon entreprise.	1	2	3	4	5
7) J'ai l'impression d'être stressé au travail.	1	2	3	4	5
8) Ma vie professionnelle et ma vie privée sont bien équilibrées.	1	2	3	4	5

9) Mon travail est en harmonie avec ma vision de la vie.	1 2 3 4 5
10) Mes efforts sont récompensés à leur juste valeur, dans le cadre de mon travail.	1 2 3 4 5
11) Je sais adapter mon niveau d'implication dans mon travail en fonction des circonstances.	1 2 3 4 5
12) Après le travail, je parviens à me détendre facilement.	1 2 3 4 5
13) Je parviens à équilibrer la poursuite des objectifs qui me sont fixés, et à soutenir ceux de mes collègues.	1 2 3 4 5
14) Je parviens à équilibrer la poursuite de mes objectifs de carrière et à soutenir ceux de mes collègues.	1 2 3 4 5
15) Je suis capable de m'adapter facilement aux changements sur mon lieu de travail.	1 2 3 4 5
16) Je suis capable de modifier facilement mon planning si ce la s'avère nécessaire.	1 2 3 4 5
17) Je m'adapte facilement à l'accroissement de mon entreprise.	1 2 3 4 5
18) Je suis capable d'anticiper et de tirer des bénéfices des changements dans mon environnement de travail.	1 2 3 4 5
19) Je suis capable d'anticiper et de tirer des bénéfices des changements dans mon service	1 2 3 4 5
20) Les tâches que je dois accomplir dans le cadre de mon travail sont variées.	1 2 3 4 5
21) J'aborde positivement les changements à mon travail.	1 2 3 4 5

22) J'apprécie travailler avec de nouveaux collègues.	1 2 3 4 5
23) Je consacre beaucoup de temps à acquérir des connaissances et des compétences qui me seront bénéfiques à mon travail.	1 2 3 4 5
24) Je veille à rester compétitif par rapport aux exigences du marché du travail.	1 2 3 4 5
25) J'essaie de compenser mes faiblesses de façon systématique.	1 2 3 4 5
26) Je veille à m'améliorer constamment.	1 2 3 4 5
27) Mes perspectives de carrière tiennent compte des réalités du marché du travail.	1 2 3 4 5
28) J'ai le sentiment de pouvoir me remettre en cause dans ma façon de travailler.	1 2 3 4 5
29) Dernièrement, j'avais la sensation d'être performant dans mon travail.	1 2 3 4 5
30) Ces derniers temps, j'ai eu l'impression d'être capable de prendre des décisions rapidement dans le cadre de mon travail.	1 2 3 4 5
31) J'ai conscience de mes limites lors de la réalisation d'une tâche.	1 2 3 4 5
32) Je pense pouvoir fournir des informations claires et précises concernant mon travail.	1 2 3 4 5
33) En général, je hiérarchise correctement les tâches à accomplir par ordre d'importance.	1 2 3 4 5
34) Je me sens autonome dans mon travail.	1 2 3 4 5
35) Je pense être apte à apporter de l'aide à des collègues concernant le travail à accomplir.	1 2 3 4 5
36) J'estime avoir un bon niveau d'expertise dans mon domaine.	1 2 3 4 5

37) J'ai un sentiment positif sur les réalisations effectuées dans le cadre de mon travail dernièrement.	1	2	3	4	5
38) J'ai une opinion positive vis-à-vis de moi-même au travail.	1	2	3	4	5

→ **Evaluation de l'employabilité : test original de Van der Heijde et Van der Heijden (2006)**

Occupational Expertise :

- 1- I consider myself competent to engage in in-depth, specialist discussions in my job domain.
- 2- During the past year, i was, in general, competent to perform my work accurately and with few mistakes.
- 3- During the past year, i was, in general, competent take prompt décisions with respect to my approach to work
- 4- I consider myself competent to indicate when my knowledge is insufficient to perform a task or solve a problem
- 5- I consider myself competent to provide information on my work in a way taht is compréhensible.
- 6- In general, I am competent to distinguish main issues from side issues and to set priorities
- 7- During the past year, I was, in general, competent to carry out my work independently.
- 8- I consider myself competent to be of practical assistance to colleagues with questions about the approach to work.
- 9- I consider myself competent to weigh up and reason out the « pros » and « cons » of particular décisions on working method, materials, and techniques n my job domain.
- 10- Overall, how do you see yourself in terms of your work performance ?
- 11- How much confidence do you have in your capacities within your area of expertise ?
- 12- How would you rate the quality of your skills overall ?
- 13- What proportion of your work would you say you brought to a successful conclusion in the past year ?
- 14- I have a\_\_ opinion of how well i performed in the past year
- 15- During the past year, how sure of yourself have you felt at work ?

Anticipation and Optimization :

- 1- How much time do you spend improving the knowledge and skills that will be of benefit to your work ?

- 2- I take responsibility for maintaining my labor market value.
- 3- I approach the development of correcting my weaknesses in a systematic manner.
- 4- I am focused on continuously of developing myself
- 5- I consciously devote attention to applying my newly acquired knowledge and skills.
- 6- In formulating my career goals, I take account of external market demand.
- 7- During the past year, I was actively engaged in investigating adjacent job areas to see where success could be achieved.
- 8- During the past year, I associated myself with the latest developments in my job domain.

Personal Flexibility :

- 1- How easily would you say you can adapt to changes in your workplace ?
- 2- How easily you say you are able to change organizations, if necessary ?
- 3- I adapt to developments within my organization.
- 4- How quickly do you generally anticipate and take advantage in your working environment ?
- 5- How quickly do you generally anticipate and take advantage in your sector ?
- 6- How much variation is there in the range of duties you aim to achieve your work ?
- 7- I have a \_\_ (very négative/very positive) attitudes ti changes in my fonction
- 8- I find working with new people (very pleasant/very unpleasant)

Corporate Sense :

- 1- I am involved in achieving my organization's/departments's mission.
- 2- I do that extra bit for my organization/department over and above my direct responsibilities.
- 3- I support the operational processes within my organization.
- 4- In my work, I take the initiative in sharing responsibilities with colleagues.
- 5- In my organization, I take part in forming a common vision of values and goals.
- 6- I share my expérience and knowledge with others.
- 7- How much influence do you exercise within your organization ?

Balance :

- 1- I suffer from work-related stress.
- 2- My work and private life are evenly balanced.
- 3- My working, Learning, and living are in harmony
- 4- My work efforts are, in proportion to what i get back in return
- 5- The time I spend on my work and career development on the one hand and my personnel development and relaxation on the other are evenly balanced.

- 6- I achieve a balance in alternating between a High degree of involvement in my work and a more moderate one at the appropriate moment.
- 7- After working, I am generally able to relax.
- 8- I achieve a balance in alternating reaching my own work goals and supporting my colleagues.
- 9- I achieve a balance in alternating reaching my own career goals and supporting my colleagues.

## 2.8 - Evaluation de la satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement

Répondez à chaque proposition, en fonction de votre accord vis-à-vis de celle-ci, en entourant un numéro de « totalement en désaccord » à « totalement en accord».

Totalement en désaccord / Plutôt en désaccord / Plutôt en accord / Totalement en accord			
1	2	3	4

1) Je recommanderai cet accompagnement à une personne de mon entourage se trouvant dans une situation professionnelle similaire à la mienne	1	2	3	4
2) L'accompagnement m'a apporté des connaissances intéressantes et concrètes pour ma recherche d'emploi	1	2	3	4
3) Les supports pédagogiques remis étaient de qualité (présentation, contenu, exploitabilité...)	1	2	3	4
4) Le formateur maîtrisait son sujet (connaissances, exemples pratiques...)	1	2	3	4
5) Le formateur a su montrer de réelles qualités pédagogiques (disponibilité, écoute, adaptation, qualité des échanges...)	1	2	3	4
6) La durée de l'accompagnement était adaptée.	1	2	3	4
7) La progression pédagogique était adaptée (rythme, difficulté progressive, équilibre théorie/pratique...)	1	2	3	4
8) Dans l'ensemble, j'ai été satisfait(e) de cet accompagnement	1	2	3	4

9) Cet accompagnement m'a permis de développer un savoir-faire concret	1 2 3 4
10) Je me sens mieux formé(e) sur les thématiques liées à la recherche d'emploi	1 2 3 4
11) Je suis motivé(e) à l'idée d'utiliser ce que j'ai appris lors de cet accompagnement dans le cadre de mes recherches d'emploi	1 2 3 4
12) Je pense que cet accompagnement aura un impact positif sur la mise en œuvre de mes démarches de recherche d'emploi	1 2 3 4
13) J'ai été informé(e) du contenu et des objectifs de l'accompagnement	1 2 3 4
14) J'utilise régulièrement les compétences que j'ai pu développer dans cet accompagnement	1 2 3 4
15) Suite à cet accompagnement, j'ai pu mettre en œuvre de nouveaux comportements dans le cadre de mes démarches de recherche d'emploi	1 2 3 4

## 2.9 - Evaluation du conseiller

Indiquez ci-dessous ce que vous pensez du conseiller qui a animé votre accompagnement. Répondez à chaque question en entourant un numéro de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord » en fonction de ce que vous pensez.

Pas du tout d'accord				Neutre				Tout à fait d'accord
1	2	3	4	5	6	7	8	9

1) Le conseiller prend plaisir à discuter avec les personnes	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2) Le conseiller possède une large expérience dans son domaine	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3) Lors de l'entretien, le conseiller a dit la vérité	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4) Le conseiller inspire de la sympathie	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5) Le conseiller maîtrise ses outils de travail	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6) Le conseiller prend son travail au sérieux	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7) Le conseiller a des facilités à entrer en contact avec les gens	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8) Le conseiller est à l'aise dans sa fonction	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9) Le conseiller s'intéresse vraiment aux personnes qu'il reçoit	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10) Le conseiller fait preuve d'enthousiasme	1 2 3 4 5 6 7 8 9
11) Le conseiller possède les compétences requises pour exercer son travail	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12) Le conseiller tient ses engagements	1 2 3 4 5 6 7 8 9

## Annexe 3      Retranscription des entretiens effectués dans le cadre de l'étude des « attentes d'un public de demandeurs d'emploi pour un accompagnement professionnel »

Retranscription des entretiens effectués dans le cadre de l'étude des « attentes d'un public de demandeurs d'emploi pour un accompagnement professionnel »

### 3.1 - Entretien 1

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE J'ai 19 ans, je suis... je vis toujours chez mes parents. J'ai passé un BEP mécanique automobile que j'ai pas eu, en fait. Et là, je recherche du travail dans le secteur de la manutention, en fait. Donc voilà, à peu près. Au niveau de l'école, j'ai fait toutes mes classes jusqu'en 3<sup>ème</sup>, après, j'ai passé en BEP.

\$\$IR Pourquoi ce choix ?

\$\$IE Moi, en fait, j'aime bien tout ce qui est manuel. J'aime bien tout ce qui... comment dire... Tout ce qui était mécanique et tout ça, ça me plaisait. J'ai continué jusqu'à faire mon BEP. Ce qui me déplaît, dans ce métier là, c'est plus l'électromécanique, tout ce qui est électronique et tout ça. Pour moi, c'est pas vraiment rechercher une panne, faire ça. Avant, on y passait des heures, pour trouver une panne. Maintenant, il y a juste à brancher une valise, et dans les 5 minutes qui suit ça dit ce que le véhicule a. J'appelle pas trop ça de la mécanique. Mon truc, c'est chercher la panne sur les vieux moteurs.

Après l'école, j'ai fait de l'intérim, des petites missions... De l'électricité. C'était des préparations pour des décorations de Noël. J'ai fait de la maçonnerie. C'était pour construire des passerelles pour que les camions d'entretien ils passent dessus, en fait. Après, j'ai fait quoi ? J'ai fait du montage d'étagères d'entreprises. Donc, j'ai fait 3 boîtes.

\$\$IR Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver ces postes ?

\$\$IE Oui, quand même. Quand on téléphone, en ce moment, les boîtes d'intérim, elles disent toutes la même chose. J'ai vraiment eu du mal à trouver ces boulots là. A force de les appeler, ça a commencé à les énerver, et elles ont fini par me donner le boulot. Mais en ce moment, y'a vraiment plus rien.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Je sais pas vraiment. Je ne saurais pas vraiment comment l'expliquer.... Bah l'accompagnement, je sais pas... c'est une personne de Pôle Emploi qui nous aide à trouver... enfin nous aide dans nos démarches, à trouver un emploi. La personne qui me suit me donne des conseils, et après, c'est à moi de les mettre en avant pour trouver un emploi.

\$\$IR Qu'est ce que cela vous a apporté ?

\$\$IE Pour le moment pas trop grand chose. Ils me disent de reprendre une formation, mais la formation, c'est pas ce qui me plaît. Enfin, il y a formation et formation. Ils me disent plutôt de reprendre un apprentissage, en fait. Puisque le problème que j'ai, c'est que je veux pas retourner à l'école. Bon après, moi je préfère entrer dans un milieu, en fait, rentrer dans le tas et chercher du boulot.

\$\$IR Qu'est ce que ça pourrait vous apporter ?

Pour l'instant, pas grand chose. Puisqu'ils me disent de faire une formation et que c'est pas ce qui m'intéresse. Moi je préfère trouver un travail. Parce que voilà, je vis chez mes parents, et j'ai pas trop envie d'abuser de chez mes parents non plus. J'ai 19 ans, il faut quand même que je prenne ma vie en main. Donc, je préfère trouver un travail le plus vite possible, pour pouvoir prendre un appartement et quitter la sphère familiaux.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Je sais pas... je ne vois pas.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE J'attends pas grand chose... Je viens ici, et je me sert de leur site pour regarder les offres et trouver un emploi. Après, ils me donnent des rendez vous. Mais à chaque fois, c'est pour me parler de reprendre une formation ou de faire un apprentissage, en fait. C'est pas trop le but que je recherche non plus.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE L'accompagnement idéal, ce serait qu'on leur dise ce qu'on veut faire, et qu'ils nous aident vraiment dans les démarches de notre idée. C'est à dire, moi par exemple, je veux rentrer dans la vie active, pas faire une formation. Donc, qu'ils nous aident vraiment à trouver un boulot et pas une formation. C'est pas ça qui me trouvera le boulot en attendant. Un peu comme tout le monde, on a besoin d'argent, et c'est pas la formation qui va en donner.

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE J'attends vraiment rien de lui de spécifique. On est jamais aussi bien servi que par soi même. Moi, je pense qu'ils me donnent des rendez vous. J'y vais, parce que c'est normal, mais j'essaie de me débrouiller par moi même. J'ai été accompagné par une mission locale, mais je dirais que c'est pire que Pôle Emploi. Ils vous donnent des rendez-vous quasiment toutes les semaines, ils vous envoient tout le temps sur les atelier, tout ça. C'est des ateliers où tout le monde se rassemble, donne leurs métiers qu'ils ont fait, et expliquent les métiers qu'ils ont fait. Pour que nous, on sache reprendre une formation derrière. Moi ça m'apporte rien, parce que ça m'intéresse pas de reprendre une formation. Alors je suis d'accord, ils expliquent leurs métiers, c'est bien, on découvre ce que eux ils ont pratiqué dans la vie et tout ça. Mais après, ils nous disent de reprendre une formation derrière.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Je consulte le site pole emploi. Je vais sur les sites intérim, et je regarde les annonces sur internet, dans les journaux. Ca m'arrive de me déplacer dans les entreprises. J'envoie pas de courrier. Généralement, c'est plus efficace de se déplacer en personne que par courrier. Parce qu'ils sont obligés de vous répondre. Quand vous envoyez un courrier, généralement, vous êtes pas sûrs d'avoir une réponse. Ca marche comme ça. Je préfère qu'on me dise franchement qu'ils veulent pas que d'envoyer un courrier et puis que j'attende et que je n'ai pas avoir de réponses.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Ils essaient de se renseigner de leur côté pour voir pour me trouver du boulot. Ils se renseignent au niveau de leur métier s'ils embauchent pas... Au niveau de leurs amis, s'ils connaissent pas des entreprises qui recrutent.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Pas vraiment, non. Je ne me suis pas renseigné la dessus. En même temps, je ne sais pas trop ce que je recherche non plus. Donc, après, si vraiment je trouve rien, je serai obligé de partir sur une formation. Mais pour le moment, je me concentre plus sur un emploi fixe.

## 3.2 - Entretien 2

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Je suis demandeur d'emploi. J'ai 39 ans. Je suis demandeur d'emploi depuis je crois octobre 2010, que je ne dise pas de bêtises. Je me suis inscrite à la suite de quoi... Parallèlement à ma thèse, j'ai fait des petits boulots. Je suis restée pendant 4 ans au CCAS de Rouen. J'étais ce qu'ils appellent « agent polyvalent ». Donc, j'ai fait du nettoyage, du gardiennage, un peu de ménage. J'ai soutenu en 2008, et voilà. Depuis, je me suis inscrite à Pôle Emploi, voir si éventuellement... Déjà une chose, depuis, j'ai jamais pu avoir un emploi de sociologue. Après, c'est d'autres types d'emplois qui ne me correspondent forcément pas. Vu qu'j'ai fait pas mal de petits boulots... C'est vrai que dans la survie, je prendrais n'importe quoi, mais pas du ménage, non, non. J'en ai trop fait.

Parcours

\$\$IE Je suis originaire d'Afrique. J'ai fait mon premier cycle en Afrique. Je suis arrivée ici en décembre 2000 pour faire un 3ème cycle. J'ai intégré ma première année de DEA à ce moment là, en janvier 2001. 2001- 2002, j'ai eu le DEA, et après, j'ai continué le cursus pour la thèse. Vu que mon terrain de recherche était en Afrique, j'ai mis plus de temps que prévu. En plus, c'est pas toujours évident d'avoir des financements pour la recherche. Tout ça a fortement ralenti mes travaux. J'ai soutenu en 2009. Et depuis, je me suis inscrite là, mais je ne trouve pas un truc en tant que sociologue. Donc, après il faut voir s'il n'y a pas une reconversion à faire. Et comme j'ai fait un bilan de compétences... Enfin, un bilan de compétences, il n'y a pas grand chose à mobiliser. J'ai fait des petits boulots, de l'aide à domicile, des petits trucs comme ça. Vu que j'avais quand même fait dans le passé un petit stage en ressources humaines, je me suis dit que j'aurais pu créer une bretelle pour faire une formation RH. Sauf que le CESI, c'est un peu lourd. Je suis arrivé là, j'ai été orienté vers XXX (alinéa), à Rouen. Alors eux, ils ont ouverts ça cette année seulement. Et c'est combien de places pour combien de personnes... Bref, ça n'a pas marché. Aux dernières nouvelles, qu'est ce que j'ai fait ? J'ai passé des tests pour AVS, pour aider, dans des établissements, des enfants handicapés. Les tests c'est bon. Sauf qu'à l'entretien d'embauche, on m'a reproché

d'avoir un niveau un peu plus élevé. Pour eux, il va sans dire que l'enseignant de la classe de laquelle je serai affectée, sachant mon niveau, il se pourrait que l'enseignant soit un peu mal. Ce que je n'ai pas très bien compris. Parce que je ne suis pas là pour l'enseignant, mais pour l'enfant, pour l'aider à parfaire ses apprentissages. Donc voilà. J'ai été inscrite depuis là. Entre temps, j'ai épuisé mon allocation de retour à l'emploi. Comme je n'ai pas travaillé assez, parce que pour avoir l'aide, l'allocation spécifique de je ne sais plus quoi, il faut 5 ans. Quand je comptabilise le tout, je suis à 4 ans et quelque chose, donc ça ne le fait pas. Alors voilà, j'en suis là. Bien entendu, on peut me demander, pourquoi pas la Fac ? Mais c'est compliqué là dedans, dans les labos...

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Pour moi, l'accompagnement à la recherche d'emploi, ça va être des ateliers pour des personnes qui n'ont par exemple par forcément Internet ; comment accéder au site Pôle Emploi, où aller dans d'autres sites ; comment postuler à une offre ? Comment présenter un CV qui puisse... un CV attrayant ? Quelles sont les compétences à mobiliser ? Grosso modo, c'est ce que j'appelle accompagnement...

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi pourrait vous apporter ?

\$\$IE Sincèrement, j'avoue, pas grand chose. Pôle Emploi, ça fait un bail que je viens. Aller sur le site, je sais faire. Grosso modo, à dire vrai, je ne pense pas que ça m'est apporté grand chose. La seule peut être que j'ai pu apprendre ici, c'est par exemple les formations prises en charge par la région, des trucs comme ça. Même si on sait aller sur Internet, on ne peut pas savoir ça spécifiquement. Il n'y a que quelqu'un de Pôle Emploi qui peut vous dire, tenez, il y a telle formation qui est rémunérée, qui est prise en charge par la région, donc voilà.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Moi, ce que j'ai eu... Il y a quelques années, j'ai fait un bilan de compétences, qui j'avoue, ne m'a pas trop aidé. Parce que finalement, à voir comment ça fonctionne, on fait un bilan de compétences, après il faut définir un projet personnalisé, après il faut voir en fonction du projet s'il y a une formation à faire... Moi ce qui m'embête, c'est que quelquefois, on se

retrouve comme ça à faire diverses formations, et au bout, on a pas de boulot. Alors c'est sur, certains vont dire que c'est mieux de faire une formation que de rester comme ça à la maison, mais bon. Moi, ça fait comme un sentiment d'échec, qui fait que il y a quelque chose qui n'est pas huilé, à proposer des formations comme ça. Après, ça dépend. Il y a peut être dans des CAP, des trucs comme ça... tout en sachant que quand je vais sur les sites, ce sont des trucs pratiques qui sont beaucoup plus recherchés.. et comme je ne suis pas dans ce cadre là... Donc voilà, le bilan de compétences... Après, je suis venue ici. Mais le bilan de compétences, on est parti sur la base des petits boulots qui ne m'intéressent pas, et le bilan n'a rien donné. C'est pas ce que je recherchais. On m'a demandé ce que j'avais fait. Alors je leur expliqué, en disant que c'était purement alimentaire. Et j'avais pas envie de me recentrer dans ça. Moi, maintenant, c'est voir ce que je peux acquérir à côté de ce que j'ai actuellement. Quitte à m'ouvrir vers un autre secteur. Jusque là, j'ai pas pu avoir ça. Là, je suis arrivé, j'en ai parlé à la dame qui m'a dit que c'est un peu compliqué, parce que les formations sont commencées. Elle m'a dit de chercher des petits boulots, en attendant la rentrée.

Donc c'est un peu embêtant, mais on fait avec. Donc, en ce qui concerne l'accompagnement, je reste sur ma faim. Moi, dans mon cas, j'ai pas trouvé d'accompagnement satisfaisant. Peut être à cause de ma difficulté de départ. En tant que sociologue, en l'espace de deux ans, j'ai jamais vu passer une offre. En même temps, ils ne mettent à disposition des demandeurs que ce qu'ils ont, donc voilà...

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE C'est peut être la possibilité de cibler les choses. Au niveau du demandeur, il faut peut être que la demande soit plus explicite. Eux aussi, qu'est ce qu'ils ont à vous offrir qui correspondent à ça ? Moi, je suis sociologue, mais puisque je n'arrive pas tout de suite à m'en servir, c'est à dire à intégrer un cabinet ou quelque chose, est ce que je peux me réorienter ? J'ai donc fait une prestation pour ça. J'ai proposé mon dossier dans diverses formations, mais je n'ai pas été prise pour une histoire de relevé de notes manquant. Je n'ai donc pas pu intégrer la formation que je voulais pour me réorienter. Les autres formations sont un peu cher. Donc, elle m'a dit, il faut faire des petits boulots en attendant l'année prochaine.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Ce que j'attends, c'est qu'en fonction de la demande que j'aurais faite, parce qu'il y a des gens qui ont besoin d'une remise à niveau, d'autres qui ont besoin d'acquérir une nouvelle expérience ou qui veulent aller dans un autre secteur... Moi ce que j'attends, c'est que ce soit quelque chose de concret. Pas une formation pour une formation, mais que ce soit ciblé. Après le problème, c'est qu'il y a des gens qui arrive en disant voilà, moi j'ai envie de faire chaudronnerie, mais sans avoir bien ciblé ce que c'est. Ce qui fait qu'on peut pas leur proposer ça. Donc, le problème peut venir de là. La personne peut mal formuler ce qu'elle veut, et d'un autre côté on peut ne rien avoir à lui proposer. La personne peut avoir envie de faire une formation qui n'existe pas ici, mais au Havre, ou à Caen... Moi je suis une mère de famille, donc c'est compliqué, tout de suite...

\$\$IR Pouvez-vous nous parler de ce que vous souhaiteriez ou pas aborder, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Moi je ne souhaite pas faire tout ce qui est petits boulots... Après, je sais pas... que le conseiller m'oriente vers quelque chose qui ne corresponde pas à mes attentes. Pas qu'on m'emmène vers des boulots, des trucs tremplins. Je serai pas satisfaite.

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE Ce que j'attends de mon conseiller, c'est qu'il me propose des choses en lien avec mon profil. Des offres en lien avec ce que je veux. S'il y a des formations apparentes qui peuvent me compléter, qu'il me donne des tuyaux. Mais j'attends pas qu'il cherche des offres à ma place. Je veux en savoir plus sur les formations. J'avais demandé à ma conseillère s'il y avait des boulots qui intègrent la formation. Elle m'a dit que non, qu'il fallait d'abord faire la formation. Mais après on nous dit qu'il faut avoir un an d'expérience exigée. Mais il faut bien commencer un jour.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Là, aujourd'hui, je suis venu télécharger des avis. Sinon, chez moi, quand je me lève, je vais sur mon site, puisque c'est pas la peine de se déplacer, on a Internet. Je vais sur Google, je tape un peu. J'envoie des CV, j'en envoie d'autre par poste.

Quelquefois, quand j'ai le temps, je vais à un forum, ou à la Cité des métiers, voir s'il y a des formations complémentaires. J'essaie aussi de voir par réseau, en demandant à des amis s'ils n'ont pas des tuyaux par rapport à un poste qui se libère. Je leur laisse mon CV. Voilà.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Jusque là, j'ai pas décroché quelque chose. Il n'y a pas très longtemps, j'ai été faire des cours à l'IDS. C'est une amie qui a parlé de moi à un responsable, qui m'a demandé le CV. C'est sur que dans ce cadre là, ça m'a aidé, parce que j'avais déjà un pied dans l'institution. J'ai l'impression qu'aujourd'hui, ça marche un peu plus par réseau. Quand on a pas de réseau, c'est tout de suite compliqué. Mon réseau est fébrile. S'il était bien constitué, j'en serai peut être pas là. Je demande comme ça à des amis sur Paris s'ils peuvent m'héberger, tout ça. Parce que ici, jusque là, j'ai toujours voulu rester ici, mais ça commence à devenir compliqué. Je donne donc des CV à mes amis. Ils m'appellent s'il y a quelque chose. D'ailleurs, je connais quelqu'un qui a eu un boulot comme ça, par réseau.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Oui. D'ailleurs, j'ai été à la cité des métiers. Je devais prendre part à un truc sur Paris, pour voir si je peux essayer de faire des liens entre... Quitte à sortir de ce que j'ia fait jusqu'à maintenant. Mais après, il faut voir si ça peut le faire. Les RH m'intéressaient un petit peu, parce que j'avais fait des modules au Cnam que j'ai validé. Malheureusement, c'est tellement lent, au Cnam, des fois ça s'étend sur 2 ans. Moi j'ai envie de faire une formation sur 6-8 mois, donc j'ai du suspendre. Et je dois attendre encore pour valider le diplôme.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Ca dépend. Quand je suis de bonne humeur ! La dernière fois j'ai envoyé 20 CV. Et j'ai reçu deux lettres en retour. Sur site, je peux répondre à 10 ou 15 la semaine. Je ne fais pas beaucoup de candidatures spontanées. Je réponds beaucoup plus à des offres, en me disant qu'il y a un besoin derrière, ce qui n'est pas sur pour les candidatures spontanées.



### 3.3 - Entretien 3

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE J'ai 31 ans. Je suis célibataire, avec un chat. Je suis cariste. Avant j'étais dans la restauration. Et là, ça fait 6 ans, quand j'ai quitté la restauration, j'ai eu l'occasion d'arriver sur le port et je me suis engagé. J'ai pris des clarks, je me suis engagé dedans et ça fait plus de 6 ans. Après, je fais du vélo et je joue aux échecs. Au niveau de l'école, j'ai été jusqu'en seconde « industrie chimie et traitement des eaux ». Puis, j'ai tout bêtement arrêté les cours trop vite. Sinon, j'aurais pu travailler dans l'industrie pétrolière, ça aurait pu être sympa. Mieux rémunéré, déjà. J'ai un BEP serveur. Et j'ai passé mon BAFA en Suisse, où je devais faire un stage pratique de perfectionnement. Après, j'ai commencé à bosser. J'ai eu beaucoup de CDD dans la restauration. J'ai fait ça 8 ans. Pour trouver une place qui paie bien, c'est pas évident. Ça bouge beaucoup. Les équipes ne restent pas. Rester longtemps sur place, c'est pas évident non plus. Après, trop d'horaires. J'ai eu des bons plans... Enfin des bons postes. J'ai été sur Paris, j'ai fait pas mal de traiteur parisiens, aussi. J'aime bien quand ça change, en fait. Le routinier au travail, c'est pas évident. Pourtant, j'ai travaillé comme cariste à Vallourec, mais même si c'est la chaîne, je sais pas, c'est autre chose que la restauration. Même si avec le contact client il y a aussi du changement, je sais pas, c'est pas pareil. Trop de stress, pas le même travail que je fais maintenant. Au départ, j'ai bien aimé, j'ai eu de bonnes expériences, puis après ça s'est enchaîné. Je préfère le gastronomique à la brasserie, c'est plus cool. Et puis c'est pas la même rémunération. Après, quand j'ai voulu quitter la restauration, surtout à cause des horaires et de la paye, j'ai commencé à chercher des annonces à l'ANPE de Darnétal, et j'ai vu une annonce « soudeur, présentez-vous ». Je me suis présenté. C'était une boîte d'intérim qui gérait. La personne qui avait mis l'annonce cherchait quelqu'un avec un minimum d'expérience dans le bâtiment. Et moi j'ai fait que de la restauration. Et en fait, j'ai continué à me présenter, à y aller, à y aller, et un jour ils m'ont proposé le port. Moi, au début, j'ai un peu eu peur. Les dockers, et tout... Quoique, ça n'a plus rien à voir. J'ai enchaîné la dessus. Travail physique ok, mais moi, par rapport à la restauration, je trouvais ça facile. On se tourne les pouces, presque. C'est pas la même... La fatigue physique est moins grande. Et c'est mieux payé. Même si c'est pas énorme. Et là, ça fait un bout de temps que j'ai pas travaillé. Un peu plus d'un an... J'ai eu des petits soucis... d'ordre privé, mais on s'y fait.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE J'ai fait une MSP... Je ne me rappelle plus trop... Ouais, ça reste une formation banale. Après, toutes les formations que j'ai faites m'ont paru presque vide. Je sortais d'un cursus scolaire, et j'ai atterri là-dedans juste derrière, ça m'a fait peur. Certains vont là dedans en ayant rien à faire. C'est des gens qui vont là dedans pour rien. Même si une minorité y vont motivés, mais bon... C'est ce que moi j'ai vécu.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Je sais pas... Des entretiens. Un suivi pour être toujours avec quelqu'un. Pour chercher, c'est toujours plus facile que tout seul. Pour parler des différents problèmes, dans la recherche. Je vois là, j'ai eu un entretien hier au téléphone. Je leur ai demandé, parce que ça fait un an, et j'ai du mal à justifier un aussi grand trou. Donc, j'ai demandé un rendez-vous pour en parler. Pareil pour mes CACES. Là, j'ai mon renouvellement à faire, et je sais pas comment je vais faire. C'est eux qui savent plus les démarches qui faut faire pour que je retrouve un emploi. Ouais, aller vers les personnes qui savent, pour régler quelques soucis. Je vois donc ça comme une aide par rapport à mes démarches. Normalement, je sais me débrouiller tout seul. Mais là, j'ai besoin d'un coup de pied aux fesses, qu'on me motive, même si je reste pas à ne rien faire.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi vous a déjà apporté ?

\$\$IE Ca m'a apporté la formation, qui a été faite par une société extérieure. Je ne me rappelle plus le nom. C'est eux qui m'ont trouvé tout de suite la formation de cariste sur le port de Rouen. Ce qui m'a étonné, c'est qu'elle me l'a trouvé tout de suite, alors que ça faisait plus longtemps que j'étais inscrit aux Assedics, qui n'ont pas su me la proposer avant. Après, ça m'a apporté ma formation. Sinon, pas grand chose. Maintenant, il y a internet. Les démarches spontanées dans les boîtes d'intérim finissent par payer, au bout d'un moment. Sinon, c'est surtout au niveau de l'administratif qu'il peut y avoir besoin d'un accompagnement. Pour ma part. Après, j'arrive à bien me présenter aux employeurs.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Peut être la précarité. Le manque d'argent. En début de mois, c'est toujours plus facile d'aller chercher du travail, quand on sait qu'on peut se prendre un petit café au bar, ou un sandwich le midi pendant les démarches. Sinon, qu'est ce qui peut freiner... Le fait de ne pas avoir le permis, peut être. En même temps, je peux prendre mon vélo, ou le bus, ça ne me pose pas de soucis. Sinon, les problèmes personnels multiples... De ménage, d'argent. Pleins de choses. Après, il faut qu'il y ait un bon feeling entre les deux personnes. Mais normalement, c'est le travail de l'accompagnant. Chaque accompagné est demandeur. Donc tout est réglé normalement pour que ça se passe bien. Il faut être sur la même longueur d'onde, que la personne vous comprenne bien, pour voir dans quelle entreprise ou dans quel genre de filières elle peut vous engager. Si elle vous sent motivé puis qu'elle vous pousse des fois un petit peu...

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE J'attends qu'ils répondent à mes démarches, quand je les appelle. Là, ils m'envoient deux annonces pour des emplois, et je vais bien voir ce que ça donne. Mais bien souvent, ce sont des annonces qui durent deux ou trois semaines. Mon accompagnante, je sais pas... elle me téléphone parce qu'elle est obligée, mais mes annonces, je vais les chercher tout seul. Je suis donc plutôt autonome. Après, on peut demander de l'aide, mais moi, je demande surtout pour les démarches administratives, pour les papiers, tout ça. Ils m'ont fait un atelier il y a quelque mois pour l'espace personnel, mais il était déjà créé.

\$\$IR Quels sont les points que vous souhaiteriez aborder lors d'un accompagnement ?

\$\$IE S'ils pouvaient mettre en place des rencontres avec les employeurs, ce serait génial. Obliger les gens à venir tel jour, et nous faire rencontrer les employeurs en direct, ce serait génial. Voilà, il y a tant de postes, vous êtes tant... et voilà.

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE Qu'il m'aide à trouver un emploi, mais moi, je suis autonome. La logique, c'est qu'il aide à accompagner le truc, mais voilà.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos attentes vis-à-vis des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE Peut être l'accès à Internet. Ils font aussi des carnets de transport, ce qui peut servir quand on a pas de véhicule pour se déplacer. Après, ça peut devenir compliqué pour continuer, mais c'est déjà ça. Après, c'est ça. L'accès à la recherche d'emploi. Internet, les rencontres avec les employeurs, comme à la Cité des métiers. C'est plutôt pas mal, ça. Des choses comme ça.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Plus Internet, là, globalement. Je suis sûr que si j'allais voir certaines boîtes d'intérim, ils me reprendraient tout de suite, mais j'ai peut être un peu peur de reprendre... J'ai du mal à leur expliquer pourquoi je ne suis pas venu depuis un an. Après j'ai fait plusieurs télécandidatures, mais j'ai pas eu de réponses favorables, pour l'instant. Des boîtes d'intérim, sur Rouen, y'en a pas mal. C'est rare que j'aie vu directement les entreprises, sinon. Dans la restauration oui, mais pour être cariste, non.

\$\$IR Combien de candidatures effectuez-vous par semaine ?

\$\$IE Là, ça fait trois semaines, un mois que je me suis remis. Je dois faire trois ou quatre offres par semaines. Comme j'ai pas de voiture, c'est pas évident, même s'il y a le train. Mais c'est compliqué. Ça me fait deux heures de trajet en bus, suivant où je vais. Je ne fais pas de candidatures spontanées, même si je sais que les trois quart des offres sont prises comme ça par des gens qui se déplacent et qui déposent le CV. Ils voient leur motivation, comme ça.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Non, non... je regarde vite fait les infos de temps en temps, mais sinon, pas plus que ça.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Aucun. Je n'ai pas de famille. J'ai mon chat. J'ai des amis, mais ils ne s'occupent pas de mes démarches. C'est à dire que c'est plus agréable de parler de son travail que du fait d'être chômeur. Je vais pas leur dire que je suis allé à l'ANPE, que j'ai répondu à une offre. On s'en fout un peu, de ça. C'est vrai que si y'en avait dans la même situation que moi, ça aiderait un peu, ce serait plus facile, mais bon. Je suis quelqu'un de plutôt solitaire, et à part discuter avec eux, ils ne m'apportent pas grand chose.

### 3.4 - Entretien 4

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE J'ai 30 ans, je suis sans emploi, et je m'occupe de mon fils. J'ai un bac + 5 dans le domaine de la culture. J'ai un master « aménagement et gestion du patrimoine culturel », et une licence histoire et documentation. J'ai commencé par l'histoire, parce que c'est quelque chose que j'ai toujours aimé. A la fin de la licence, il y a eu la réforme du LMD et ils ont proposé un master patrimoine, et comme j'avais envie de bosser dans les musées, j'ai choisi ça. J'aime bien tout ce qui est culturel, en fait. Après, au niveau du boulot, j'ai bossé dans des banques, pour des jobs d'été. J'étais à la caisse, ou au classement, mais surtout à la caisse. Pas palpitant, quand c'est pas ta vocation. Après, j'ai fait un stage dans une structure municipale à Dieppe. Un stage de 3 mois, dans le cadre de mes études. J'ai remanié certaines choses du service, le fond documentaire. J'ai aidé au fonctionnement. Après, j'ai eu une mission au CETE ou j'ai fait du traitement de photo du littoral, à Rouen. C'est un organisme qui fait partie de la DIR, de la DDE, voilà... Ils s'occupent des routes, des ponts, de l'environnement... Concrètement, je devais... j'avais des vues aériennes, des photos de 1930 et des photos actuelles, et il fallait que je retrouve quelle photo était où, avec l'aide d'un logiciel. Ca ressemblait à un puzzle géant. A Dieppe, j'ai du reprendre tout le fond documentaire, aider la chef à préparer des manifestations, pour les 20 ans du service. J'ai bossé avec des profs, avec des partenaires locaux... J'ai un peu fait les trucs de stagiaires qu'elle ne voulait pas faire, et qui n'étaient pas très palpitant. Ensuite, j'ai eu beaucoup de choses personnelles qui ont interféré, donc j'ai coupé un peu tout ce qui est professionnel jusqu'à maintenant.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, à ce moment là ?

\$\$IE Pour la mission au CETE, c'était pas un stage, c'était un vrai boulot. Après, pour les stages, on se débrouillait un peu tout seul. Je me suis demandé où j'aimerais bien bosser, et j'ai envoyé des CV, des lettres de motivation disant que je voulais faire un stage. J'en ai pas envoyé beaucoup, d'ailleurs... J'ai du en envoyer quatre, quelque chose comme ça. Pour la mission au CETE, c'est mon beau frère qui m'a trouvé le poste. Ils avaient besoin de quelqu'un, et il m'a appelé.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE J'ai déjà été inscrite à l'ANPE, avec un rendez-vous tous les mois avec un conseiller, mais qui était somme toute très gentil, et qui me laissait mener ma barque comme je l'entendais, donc, ça m'arrangeais bien. Aux niveau des démarches, ça a été un peu Beyrouth... Je me suis inscrite au mois de mars, et il y a eu les trois mois. Les trois mois pendant lesquels on ne voit personne. Après, on est arrivé au mois de juin, je crois, où j'ai eu les rendez-vous tous les mois. Arrivé en novembre, ça a été un peu plus chaotique, puisque ma mère était malade et qu'après elle est décédée, je me suis pas foulée dans la recherche d'emploi. Sinon, il me demandait où j'en étais, ce que j'avais envie de faire, et à partir de là, il me disait vous devriez essayer d'appeler ça, d'écrire à eux... Sinon, c'est pas la folie... Le conseiller était très gentil, mais je me sentais pas super épaulée. En fait, par rapport à ma formation, à l'ANPE, ils ne comprennent pas trop ce qu'on peut faire. Déjà, quand t'arrives, c'est à toi de leur expliquer, et de leur dire quel boulot tu peux faire. C'est des trucs qu'ils n'ont pas l'habitude de voir, parce que c'est pas le circuit tertiaire où des entreprises... comme c'est beaucoup de services publics ou de services municipaux, j'ai l'impression qu'ils sont un peu largués par rapport à ça. Du coup, ils te laissent un peu te débrouiller comme tu le sens. Ils te conseillent de te faire un réseau, tout ça, mais c'est pas forcément facile à faire quand tu es tout seul.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Un lot de reportages vus sur M6 qui m'ont déprimé avec des gens qui travaillent dans des boîtes d'aide à la recherche d'emploi et qui faisaient le forcing parce qu'ils avaient leur chiffre à faire. Je ne suis pas sûre que ça serve beaucoup les gens, ce type de reportages. Sinon, quelqu'un qui pourrait m'aider à faire un bilan de compétences, ou un truc comme ça. Parce que, comme j'ai pas beaucoup bossé, je ne sais pas ce que je peux faire vraiment, ce que je peux entreprendre ou pas. Et puis, j'aurais besoin de quelqu'un qui pourrait me dire où je pourrais m'orienter, parce que ça ne recrute plus dans ma branche. La culture ça ne rapporte pas, et comme il y a des problèmes de financement des services... Faudrait qu'on me dise si j'ai pensé à ça, ou à ça... Mais c'est toujours le même problème. Est ce que je vais trouver quelqu'un dans ces boîte là qui va me comprendre, qui va comprendre ce que je fais, qu'elles

ont été mes études, et ce que je pourrais en faire. Moi, forcément, j'ai pas forcément de recul, et il faudrait quelqu'un qui puisse en avoir. Enfin en avoir pas pour moi, mais qui pourrait m'orienter vers autre chose.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi pourrait vous apporter ?

\$\$IE Ca pourrait m'apporter des idées nouvelles. Si je fais appel à ça, ce serait pour ça, surtout. D'autres pistes de recherche d'emploi, d'autres secteurs auxquels j'avais pas forcément pensé. Jusqu'à présent, j'ai surtout envoyé dans des bibliothèques, des librairies, des services municipaux et culturels, des musées... Ou sinon, une reconversion, quelque chose de complètement différent, sachant que je ne suis pas motivée pour ça. Après, c'est peut être une haute opinion de moi, mais je pense être capable de rédiger une lettre de motivation et un CV. A la limite, la seule chose que ça pourrait m'apporter, c'est un contrôle derrière. Histoire de me dire, ça, ça va, ça, il faut améliorer. Mais je n'ai pas besoin d'un stage d'une semaine pour m'apprendre à faire ça, parce que je pense connaître ça.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Le rapport humain, peut être. Que je ne m'entende pas avec la personne qui s'occupe de mon dossier. Qu'il ne veuille pas comprendre ce que je recherche, ou alors qu'il ait une idée précise et qu'il reste buté dessus. C'est surtout ça. Il faut quelqu'un d'ouvert. Je pense que ce serait vraiment l'humain, qui pourrait bloquer.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Silence... Peut être des idées neuves. Des idées pas forcément de reconversion, mais des idées professionnelles auxquelles j'avais pas forcément pensé. En tenant compte de mes compétences et de mes études.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Déjà, je sais que c'est pas facile au niveau de l'organisation et tout ça, mais je déteste les trucs en groupe. Ca, je trouve pas ça adapté du tout, parce que du coup, on survole les besoins des gens. Donc, des entretiens seuls. Je sais que ça existe, des trucs où ils font ça en groupe. Et puis peut être plus régulier qu'une fois par mois, parce que je trouve pas ça forcément adapté. Faudrait définir une période de plusieurs semaines pendant laquelle on se fixe vraiment des objectifs, et pouvoir en discuter souvent. Une fois par mois, ça me paraît un peu juste, en fait. On nous demande de venir avec des preuves... En plus, la méthode actuelle, je ne trouve pas ça terrible. Venir avec des preuves qu'on a recherché un emploi, ça veut dire quoi ? Je comprends pas. Ca veut dire qu'il faut que j'imprime une lettre, ou quoi ? Ca ne veut pas dire grand chose. Au moins, pouvoir préparer des recherches avec la personne qui s'occupe. Ca, je pense que ça pourrait être intéressant. Beaucoup de gens se retrouve largués face à leurs recherches, parce qu'ils ne savent pas forcément comment faire, et puis ça décourage, parce qu'on ne se sent pas soutenu. Donc voilà, un accompagnement qui soit plus hebdomadaire que mensuel. Ce serait plus adapté à une recherche d'emploi. Faire un truc intensif, qui donne des résultats. Je ne sais pas si ça existe déjà. Mais quelque chose d'intensif, oui. De toute façon, je ne sais pas trop ce qui se fait. Je me rappelle, on m'avait dit « Grand Quevilly, c'est culturel. L'ANPE Grand Quevilly, c'est culturel ». J'ai jamais eu rien d'autre. Je pense que le monsieur qui suivait mon dossier a vu que je savais faire un CV et une lettre de motivation, et que je n'avais donc pas forcément besoin du parcours habituel que certains suivent. Les petits stages pour apprendre à se servir d'internet, tout ça...

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE Toujours pareil. Plus d'humain. Il y a toujours ce problème de rendement. Après, ce sont des considérations qui virent toujours à la politique, donc on ne va pas rentrer là dedans, mais il y a toujours ce soucis d'efficacité, de chiffre, et on oublie un peu le cas particulier. Et c'est pas encourageant pour les gens, pour moi non plus. C'est toujours le problème de s'occuper des gens comme on aimerait qu'ils s'occupent de soi. C'est ça, surtout, c'est toujours pareil.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Je suis toute seule devant mon ordinateur. Je cherche sur Internet, sur des sites spécifiques, comme la gazette des communes. Les sites des villes, des communes, voilà. Et puis, c'est tout. Je recherche juste des offres sur Internet. Enfin, je commence à rentrer dans le

processus, à réfléchir à des lettres, tout ça. Là, j'ai vu une offre, et je vais me mettre sur le truc. Mais de toute façon, je pense que ça ne le fera pas, puisque je n'ai pas l'expérience. C'est là que ça va coincer, c'est toujours le même problème. Ça coince à cause de l'expérience.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Je sais pas trop. Pas beaucoup. J'ai pas trop pu m'en occuper, à cause de mes problèmes, tout ça. J'ai pas envie d'en parler.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE J'ai de très bons soutiens, de mon conjoint, de ma famille. C'est des conseils, surtout, et puis de l'affectif. Ça va être relire derrière moi si je fais une lettre, ou un dossier, ou un truc... Et puis demander des avis, parce que ça sert toujours de demander son avis à quelqu'un qui peut avoir du recul que toi tu n'as pas, que ce soit sur une offre, ou sur une piste que tu peux avoir. Et même, rien que par rapport à une lettre de motivation, il faut toujours la faire relire par quelqu'un, pour voir ce qui ne va pas. Ne serait-ce que pour les fautes. Tu te vois pas forcément comme les autres te vois. Eux peuvent te donner des pistes pour reformuler tes idées, et ce que tu sais faire aussi.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE J'ai des copines qui sont dans le secteur, donc je me sers pas mal de ça. On se dit toujours, quand on voit passer une offre, peut être que les autres ne l'ont pas vue. On se les passe les unes aux autres. J'ai une copine qui bosse la dedans, donc, on en discute souvent. Sinon, c'est toujours pareil. C'est internet, toujours moi, toute seule devant mon ordinateur. Alors ça, par contre, il n'y a pas grand chose pour être informée sur les différents métiers, les différentes filières, c'est un peu galère. Ne serait-ce que lorsqu'on passe des concours, les concours d'attaché à la culture, d'attaché à la conservation...Moi je l'ai fait, je me suis retrouvé avec des questions comme ça. Qu'est ce que c'est qu'un attaché à la conservation ? et là je me suis dit mince, je sais même pas exactement ce que c'est, en fait ! Parce que ce sont

des appellations qui couvrent plusieurs postes. Et d'un service à l'autre, t'es amené à ne pas faire la même chose. Mais t'as le concours qui a un terme générique, et donc, tu te retrouves coincé devant ta copie le jour du concours. Et ça, il n'y a pas grand monde qui peut t'aider, là dessus.

### 3.5 - Entretien 5

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Mon parcours... Je suis ancien militaire de carrière. Là-dessus, je ne vais pas m'éterniser, puisque ce que je faisais était secret défense. Donc, je ne vais pas en parler. J'ai fait ça 5 ans. A l'issue de ça, je suis entré en sécurité privée. J'ai commencé en bas de l'échelle. J'ai fini responsable d'exploitation, à gérer 50 personnes, pendant 5 ans aussi. Peut être 6. En 2008, on m'a fait comprendre que je coûtais trop cher. Donc, au début de la crise, je me suis retrouvé sur le carreau, on va dire. Comme je ne suis pas une personne à rester à rien faire, j'ai repris mes études. J'ai passé un CAP hôtellerie restauration. Une fois de plus, je me suis retrouvé sur le marché du travail. Et J'arrivais à un âge où les patrons commençaient à tiquer un petit peu plus. Et là, je suis en cours de création d'entreprise. Je me lance dans la poissonnerie ambulante. C'est pour ça... L'ANPE ne me sert pas à grand chose. Toutes mes démarches, je les fais de chez moi. Là, je suis en panne de PC, malheureusement, donc je suis obligé de venir ici. Mais sinon, essentiellement, c'est de chez moi. Quand j'ai retrouvé du travail, c'est toujours moi, je ne suis jamais passé par l'ANPE proprement dit. C'était toujours par du bouche à oreille. Bon bah on se présente comme on peut.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, à ce moment là ?

\$\$IE Les démarches de recherche, ça a été par rapport au biais de l'ANPE, par rapport au site qu'ils mettent. Le bouche à oreille qu'on peut entendre dans le quartier. Les connaissances, beaucoup, énormément les connaissances. Voilà, t'es au chômage, j'ai un copain qui cherche quelqu'un de ta trempe, et voilà, c'est comme ça que ça se fait. Moi, j'ai jamais trouvé un travail avec l'ANPE, entretien et tout, fait par l'ANPE. Jamais, jamais, jamais. Que ce soit eux, ou cadre emploi, ou d'autres. Je ne suis jamais passé par eux. Je n'ai jamais bénéficié d'accompagnement à la recherche d'emploi en tant que tel. J'ai fait partie de l'ANPE des cadres, à un moment. Et ce que je trouve effarant, entre l'ANPE des cadres et l'ANPE basique, c'est le jour et la nuit. C'est complètement le jour et la nuit. Vous n'avez pas les mêmes contacts, vous n'avez pas les mêmes informations. Vous avez pas les mêmes renseignements. Vous avez rien du tout d'identique. Moi je viens de l'Ile et Vilaine, j'ai été à l'ANPE cadre de l'Ile et Vilaine, et ça n'a rien du tout à voir avec l'ANPE d'ici. C'était

vraiment le jour et la nuit entre les deux ANPE. Sur tout. On n'avait pas un conseiller, on pouvait en avoir trois ou quatre autour de nous. Dès qu'on posait une question, sur les organismes qui travaillent avec l'ANPE ou autre chose, on les avait tout de suite. Le lendemain, on pouvait avoir le conseiller avec nous. Ici, c'est pas comme ça. Déjà, entre l'ANPE d'ici et celle de là d'où je viens, c'est le jour et la nuit. Avant, je posais des questions, j'avais les réponses tout de suite. Ici, on m'a donné deux ou trois noms, et puis après, je me suis débrouillé tout seul. Il me semble pourtant que l'ANPE c'est national, que ça appartient au gouvernement. C'est bizarre qu'on ait pas les mêmes infos partout pareil. Donc, c'est... voilà. De toutes façons, ça devient de plus en plus difficile de trouver du travail, même avec des formations. La dernière que j'ai faite, c'est un CAP hôtellerie restauration, pour travailler en cuisine et en restauration. Il y a tellement de différence entre ce qui peut être dit ici, et quand on va voir les patrons, c'est le jour et la nuit. Moi, j'étais en Normandie, j'ai envoyé en un an de temps entre 1000 à 1500 CV. Plus lettre de motivation. J'ai reçu 3 réponses. Silence... Faut qu'on m'explique. Qu'on me dise quelque chose de concret et de sérieux. J'ai 35 ans, je ne suis plus un gamin. Il y a pas un bug quelque part, là ? De toute façon, à l'heure actuelle, faire de grandes études, moi j'en vois pas trop l'intérêt non plus. Quand vous faites de grandes études, vous sortez sur le marché du travail, on vous dit vous coûtez trop cher. Quand vous en faites trop on vous dit ça, et quand vous n'en avez pas assez, on vous dit que vous n'êtes pas qualifié. Alors, on fait quoi ? Moi, j'ai fait un CAP BAP construction topographique, un BAC gestion de travaux. Quand je suis sorti de mes études, c'était en plein boum du bâtiment. Donc, toutes les grosses entreprises du coin se cassaient la figure. Donc, j'ai réussi à rentrer à l'armée, pour faire entre guillemets mon métier que je pouvais faire dans le civil. Sinon, à part ça... J'ai été commando marine. Quand je me suis retrouvé dans le civil, il me fallait un truc qui bouge un peu. Déjà que le civil je supporte pas. Et je supporte de moins en moins. Pourtant, ça fait longtemps que j'ai quitté l'armée. J'ai quitté en 2003, et on est en 2012. Le civil j'arrive pas à m'y faire. Voilà. Rien à voir. Il y a pas de cohésion. C'est chacun pour sa gueule. Vulgairement, c'est comme ça. C'est le jour et la nuit entre ce qu'on peut voir dans l'armée et ici dans le civil. De toute façon, le civil restera le civil.

\$\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$\$IE Rien. Rien du tout. Vraiment rien du tout. Parce que moi, je ne suis pas du genre à rester les deux pieds dans le même sabot. J'ai pas un tempérament à rester au chômage. Parce que

voilà, je suis plutôt style bosseur, travailleur. Et je vais vous dire franchement, moi, rester au chômage, ça me fait chier. Donc, on envoie des email, on envoie des lettres de motivation. On fait des candidatures spontanées, on se déplace directement dans les entreprises... Enfin, quand on se bouge les fesses, à un moment donné, ça tape. A un moment ou un autre, ça tape. Et moi, j'arrive à croire qu'il y a des personnes qui préfèrent rester au chômage, à toucher les Assedics qu'à aller bosser. Moi, je suis d'un franc parler. Un chat, c'est un chat. Je vais pas vous dire c'est un animal à une queue avec des grandes oreilles. Moi je dis les choses comme elles sont, c'est tout. Moi, je suis pas d'un tempérament à rester les deux pieds dans le même sabot. Donc, même si à chaque fois, c'est des réponses négatives, ou même quand les patrons nous répondent pas, il faut continuer à y aller. Je sais que c'est dur, que c'est pas facile. Moi je touche 80 euros par mois, au RSA. De 1600, je passe à 80 euros. Ca fait une belle cascade, quand même. Il faut y aller, il faut pas renoncer. Moi, ce qui m'étonne le plus, c'est quand on entend des entreprises dire, on cherche mais on ne trouve pas. Et de l'autre côté, nous, on dit : on cherche, mais on nous répond pas. On fait quoi ? A un moment, faut peut être expliquer au gens... Je sais pas, moi. Je suis en train de monter une entreprise, les banques me disent non. Donc, c'est plus facile d'avoir un crédit de 20000 ou 30000 euros à l'heure actuelle pour une voiture que pour monter une entreprise, avec un emprunt de 8000 euros. Il y a pas un soucis quelque part non plus, là ? Qu'on me dise pas que c'est la crise. La crise, ça fait longtemps que c'est programmé, ça se voit. Qu'on me dise pas ce sont les gouvernements en place. Qu'on me dise pas toutes ces conneries là. Pas le genre de chose qui... Silence.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Franchement, rien. Je vois pas comment quelqu'un pourrait m'aider à trouver du travail. Quand vous êtes bosseur, que vous avez toujours bossé toute votre vie, que vous savez écrire... On n'est pas stupide, quand même. Quand vous savez vous présenter, il n'y a pas de raison qu'à un moment, ça ne tape pas. Qu'est ce qu'on va me dire de plus ? D'y aller en pantalon chemise cravate ? Ca, c'était dans les années 80, ça ne se fait plus. D'avoir les cheveux longs ? Ca se fait pas non plus. De toute façon, ça s'appelle du délit de faciès. D'avoir des piercings et tout ça ? Pareil ! J'ai été directeur d'exploitation. Des gens, j'en ai recruté. J'ai fait du délit de faciès aussi, oui. Quand j'avais un client qui me disait qu'il voulait un agent, et que je voyais s'amener un sapin de Noël parce que le gars avait plus de piercing que de poils de barbes sur le visage, bon. Je faisais pas un délit de faciès, mais je lui disais

que ça n'allait pas le faire. Je vois pas comment on pourrait m'accompagner. M'accompagner en quoi ? Je parle pas forcément pour moi. Mais pour l'ANPE, ce qui manquerait, c'est de mieux accompagner les demandeurs d'emploi. Les pointer peut être un petit peu plus. Les obliger peut être à venir plus. Plus souvent. Parce que maintenant, avec le bilan Internet, vous savez, je peux partir 6 mois en vacances. Ma télédéclaration, elle sera faite quand même. Je donne mes codes à mon cousin, il va sur Internet, et moi, je peux être aux Baléares en train de me faire bronzer. Donc voilà. Peut être insister... redevenir un peu plus sérieux. Et arrêter de faire n'importe quoi avec n'importe qui. Peut être sensibiliser les gens sur le travail. Et les gens qui sont au chômage, peut être arrêter de les payer 1500 euros, ce serait peut être pas mal, ça. Je vais vous dire, la première fois que je suis tombé au chômage, je touchais 1200 euros. On me proposait du travail à 1100 euros. Quand vous pesez le pour et le contre. 1200 à rester à la maison. 1100 à aller travailler avec les frais d'essence, de voiture et tout ça. Vous faites quoi ? Faudrait revenir à des choses plus sérieuses, quand même. Je connais quelqu'un, un ancien directeur, qui touche 5000 euros au chômage. 57% de son salaire. Moi, 5000 euros au chômage, je veux bien. Et ça donne pas trop envie d'aller chercher du travail à côté. Vous prenez la législation anglaise, c'est pas du tout ça. C'est tant par semaine, et au bout de deux mois, c'est dehors. Peut être redevenir un peu plus sérieux. Les faire venir plus à l'ANPE. Pour voir déjà s'ils font des démarches pour trouver du travail. Parce qu'avec l'informatique, on peut avoir l'historique des démarches. Puis on s'aperçoit que la personne est convoquée, et que la veille, comme par hasard, elle a passé 15 ou 20 candidatures. Maintenant, voilà. Peut être les sensibiliser, proposer des formations. Faire des remises à niveau scolaire, en mathématique, je sais pas moi. Refaire des formations, s'ils ont de formations un peu bizarre, comme des CQP, des trucs comme ça, histoire de les remettre à niveau.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Bah déjà la sensibilisation de la personne, ce serait pas mal. Leur donner peut être envie de travailler, et pas de vendre leur saloperie et toucher le chômage gratis derrière. Peut être redonner le goût au travail, tout ça. Montrer qu'en travaillant, on peut gagner sa vie, et s'acheter une voiture, une maison, les choses basiques de la vie, en fait. On commence petit, on arrive à s'acheter tout ça, et voilà. Après, pour moi, toutes les procédures que j'ai faites, j'ai toujours travaillé tout seul. Donc, je ne sens pas le besoin d'avoir quelqu'un. Oui, je vais à l'ANPE pour demander de l'information, comme quand je cherche à monter ma boîte. Je

m'informe. Mais après, toutes les démarches qu'il y a derrière, je les fais. Et l'information, dans une structure comme ici, il y en a quand même pas mal. Ils disent pas tout, mais il y a quand même un ou deux conseillers, qui vous lâchent des trucs sur un bout de papier, et voilà. Moi, c'est comme ça que j'ai réussi à faire mon truc. Mais bon. J'ai créé mes statuts tout seul. J'ai fait ma compta tout seul. C'est passé devant des organismes et tout tout seul, et maintenant, j'attends mon prêt bancaire.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE La présentation, déjà. Ça peut stresser la personne. Enfin, je sais pas moi. J'ai fait le test de la présentation à l'armée, et c'est vrai que ça peut stresser. La personne qui n'est pas habituée à chercher du travail, à faire des démarches pour chercher du travail, c'est vrai que ça peut être un peu compliqué. On peut se trouver bloquer, en se posant des questions, alors qu'il y a pas lieu d'être bloqué. Voilà.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Je fais des recherches sur internet, dans les canards du coin. C'est des on-dit, c'est des dire. Quand je suis invité, j'ai toujours les oreilles qui traînent. Je prends note, et je me débrouille pour voir l'adresse. Puis, j'envoie un CV et une lettre de motivation, ou je me déplace directement. Quitte à me faire connaître et à me présenter. Mais bon, on arrive à un temps ou on sent que les hommes de 35 ans, c'est pas évident. Et puis moi, j'ai un vécu. J'ai des acquis. J'ai une expérience professionnelle. Maintenant, les entreprises préfèrent modeler les gens comme elle souhaite. Voyez, là, je suis en attente pour une place chez Leclerc, au Houlme. Je suis passé devant la chef de rayon, devant le directeur régional, et j'attends une réponse. J'ai trouvé ça sur Internet et je suis allé voir mon conseiller. J'ai fait ma lettre et un CV, il m'a dit de foncer. Alors, je suis allé la porter dans la foulée. Toutes mes démarches, ça se passe comme ça. J'attends pas qu'on fasse à ma place. Je me lève pas le matin en me disant qu'il va peut être y avoir une offre qui va me plaire. Je lis je feuillette beaucoup. Ne serait ce que de passer devant les magasins. Recherche vendeur. Et alors ? On ne sait jamais ! Faut donner envie, tout simplement.

## 3.6 - Entretien 6

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Je suis Mr X. J'ai 37 ans. Là, je suis cariste et je suis en train d'ouvrir un site internet de vente en ligne, pour devenir chef d'entreprise. Ma formation, c'est bac pro productique mécanique. J'ai que le niveau, j'ai pas eu le bac. En fait, c'était plus une planque que de travailler à l'école. Ca arrangeais bien le parents que j'étais à l'école, donc voilà. Après, j'ai trouvé une entreprise en tant que tourneur, et j'ai eu un CDI. Dans une toute petite entreprise à la campagne. Au bout de 6 mois d'être embauché, ils ont perdu leur contrat. Leur production est tombée à l'eau, donc chômage. Là, je suis parti en intérim. Mon père il me disait que pour faire de l'argent, il fallait bouger. Donc, du coup, j'ai fait un peu de tout et n'importe quoi. J'ai fait de la rénovation, un peu le manœuvre, en fait. Après, je suis retourné dans ma branche, en productique mécanique. J'ai travaillé dans les boîtes de vitesse, à Renault, à Limoges, en intérim. J'ai fait ça pendant deux ans et après, ils m'ont embauché. Après, bon, voilà, je suis fatigué de l'endroit. Donc du coup, j'ai démissionné, je suis parti. En fait, chez Renault, j'avais ma licence cariste. Mais c'est inter-usine, pas à l'extérieur. Donc, on ne peut pas travailler dans les autres entreprises. Donc du coup, je suis retourné en intérim. Je me suis débrouillé pour passer mon permis moi-même, pour payer mon permis. Après, j'ai fait cariste à partir de 2004... Ouais, ça fait une dizaine d'année que je fais cariste. Entre temps, j'ai bougé un peu partout. J'ai fait cariste à droite à gauche, là où il y avait du travail, en fait. Voilà, je pense que c'est toutes les grosses lignes. Après les petits détails... Disons que quand j'étais jeune, j'ai fait pas mal de conneries, et qu'au cours de ma vie, j'ai payé mes dettes. Voilà. Aujourd'hui, je suis content où j'en suis. J'ai toujours été curieux, j'avance, je touche à tout. J'ai une vie à peu près confortable, et c'est pas mal. Disons que je me démerde, quoi. Après, ce que m'a apporté l'ANPE ? Objectivement, rien. Avec une amie que je connais qui bosse à l'ANPE de Paris, elle m'a donné une combine pour pas qu'ils me fassent chier. Pour avoir le moins de rendez-vous possible. Elle m'a raconté que les annonces, en fait, ils changeaient juste les titres pour dire qu'en fait on avait du boulot, alors qu'en fait, c'était toujours les mêmes. Du coup, elle m'a dit, il y rien. Du coup, en revenant en Normandie, il a fallu que je me débrouille. Je voulais faire les quarts. L'ANPE, ils me proposaient que des trucs qui étaient pas dans ma branche. Et après, quand j'arrivais devant le mec, ça le faisait pas. Si on connais pas du tout, ça le fait pas. Le mec, il voit tout de suite si t'es plombier ou si

t'es pas plombier. De temps en temps, quand même, ça sert à quelque chose. Par exemple, quand j'ai quitté Renault, je me suis dit depuis le temps que je travaille, que je cotise chez eux, ils vont me payer mon permis cariste. Pour que ça me donne le permis polyvalent pour me donner une qualification niveau taf. Mais là, on m'a dit, vous n'avez de chance, les sélections ont eu lieu il y a un mois, là, il faut attendre l'année prochaine. Moi, je me suis dit, dans un an, c'est trop loin. Donc, en fait, par mes propres moyens, j'ai démarché des boîtes pour le passer, et voilà. Du coup, quand on me convoque à l'ANPE, je dis que je ne suis pas intéressé par l'embauche. Je préfère l'intérim. De toute façon, ils ne me proposent jamais ce que je recherche. Donc, en fait, comme je me suis fait mal au dos, j'ai cherché quoi faire. Ça fait un an, pas que je végète, mais que je réfléchis à tout ça. Et du coup, j'ai envie de me lancer dans la vente sur internet. Bon, en même temps, je fais le tour des boîtes d'intérim, mais uniquement pour faire cariste, et c'est pas évident. Cette année, on a eu les présidentielles, et ça se sent. Les boîtes elles attendent pour voir si elles investissent ou pas. Du coup, je me lance dans mon site, même si j'ai pas trop de thunes en ce moment.

\$\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$\$IE En fait, je vais vous dire, en tant que manutentionnaire, j'ai travaillé sur les chantiers. Quand j'habitais Barentin, j'ai le père d'un copain, chef d'entreprise d'une boîte d'intérim mais que sur les chantiers. Du coup, son père, comme je connaissais bien, il me trouvait toujours quelque chose. J'avais pas à me plaindre, je me faisais ma pétote paie, et voilà. Quand j'ai fait de la rénovation, c'est un copain qui m'en a parlé. Il faisait les châteaux de la région, et ça été fait comme ça. C'était 7 jours sur 7, mais à la fin du mois, c'était royal. En plus, la moitié était payé au black, alors... Après, je suis descendu sur Dax, parce qu'il y avait du boulot, là bas. Il y avait des gens riches, donc qui ont de quoi dépenser. On défonce tout, et on refait tout à neuf. Donc, j'ai touché à tout. Tout ça, c'est du bouche à oreille. Mes potes, je me suis renseigné... J'avais un inconvénient : j'avais ni le permis et pas la voiture. Fallait que je tchatte, qu'ils me trouvent du taf, que je me bouge. Je suis parti comme ça. Après, arrivé à l'ANPE, j'explique ça, et on me demande ma formation, ou ce que j'ai fait précisément. Donc, du coup, ce que je fais, c'est pas un vrai faire valoir. Et c'est trop long, l'ANPE. Vous voulez un rendez-vous mais vous l'avez dans 6 mois. Donc voilà. Là, j'y suis retourné, parce que je suis auto entrepreneur. Et du coup, je m'aperçois qu'il y a pas grand chose, pour les auto entrepreneurs. A part les bases. Comment faire nos recherches. Mais ça, je me suis déjà renseigné sur ça. J'ai l'impression que l'ANPE, ils ont aucune formation poussée, en fait. A

part demander ce qu'on a fait comme démarches. C'est là que moi je demande ce que eux ils ont pour moi. Là, je vois que la moitié des offres et des boîtes, c'est bidon. Pour le boulot, je me suis toujours démerdé.

\$\$IR Vous n'avez pas vraiment été accompagné dans vos recherches, par le passé, alors ?

\$\$IE Si, j'ai fait un bilan de compétences. J'ai du leur pousser au cul au Pôle Emploi pour pouvoir le faire. Ca devait être en septembre l'année dernière, que j'ai commencé à voir ça. Je voulais me renseigner pour savoir ce qui bougeait en ce moment pour le boulot et tout. Je dirais que depuis 2000 2002, je fais de l'intérim. Donc, je connais tout le monde. Je sais tâter le terrain. Et au fur et à mesure, on finit par parler franchement. Tout le monde m'a dit que ça descendait. En plus, j'ai mis une sélection en plus. Plus de manutention, je me suis trop baisé le dos. Donc, cariste pur et dur. Au fur et à mesure, j'ai fait toutes les grosses boîtes qui payaient bien. Après, on fait les plus petites boîtes, avec la paie qui va avec. Mais mon problème, c'est de gérer la thune qui doit rentrer. Mais en attendant, j'ai fait mon bilan de compétences. Je dis merci à l'entreprise qui m'a suivi. Au premier rendez vous, je tâte le terrain. Je veux voir à qui j'ai à faire, si je perds mon temps, et tout. Mais ça va, j'ai senti le courant passer, et elle m'a bien orienter vers ce que je voulais faire. Donc, pour moi, le bilan de compétences c'est quelque chose d'important parce que ça m'a donné une nouvelle direction. Après, c'est qu'un bilan. On ne va pas non plus demander monts et merveilles. Mais bon. La seule chose de bénéfique que j'ai eu avec l'ANPE, c'est le bilan de compétences. Sinon, oui, ma conseillère elle est comme ça. Elle me fait pas chier, elle est royal. Elle me connaît. J'ai toujours fait 18 mois d'intérim et quelques mois de vacances, ainsi de suite. Mais là, ça s'est pas fait comme ça. J'ai eu ma fille, donc, j'ai voulu profiter de ma fille. J'ai voulu profiter de mes assedics, du coup. Je suis inscrit chez eux depuis 2006, et ça se passe tranquille. Je pointe tous les mois, et voilà. Mais là, je pensais que mon site ouvrirait plus vite, et en fait non. Comme je me suis aperçu que je partais dans tous les sens, j'ai fais le bilan de compétences. Pour faire un truc, pour m'orienter, sinon, dans 10 ans, il ne sera toujours pas monté, mon site.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$\$E Alors, spontanément, c'est quelqu'un qui vous aide pour votre emploi ou une formation. Pour moi, c'est une aide. Précisément, une aide, c'est vous soutenir aussi. Parce qu'on a pas besoin que du boulot. Il y a une aide morale, derrière. Parce que si on a pas le moral, on a pas le boulot. C'est une aide complémentaire, parce qu'on a pas de thunes qui rentrent. C'est un soutien, en même temps. Après, on va à l'ANPE, au bout de 5 minutes, on a compris comment ça marche. Regarde j'ai une annonce, ça t'intéresse ? Vaut mieux, parce qu'au bout de trois, je te dégage. Je dirais... Je pense qu'en fait, l'ANPE n'a pas les armes pour tout le monde. Ils ont quelques armes, des formations, tout ça... Mais mêmes eux, ils sont incapables, je dirais... Ils ont pas tout, ils peuvent pas aider. Après, j'ai eu des potes, ils ont fait que le bac ils ont fait des petits boulots à droite à gauche. Mais comme ils ont que le bac, bah du coup ils ont rien. Ils font vendeurs dans des magasins. Voilà ce que propose l'ANPE. Donc, je sais pas. De toute façon, les patrons, ils se la pètent de trop. Il y a pas de respect pour les ouvriers. Ca devient des sectes, les entreprises. J'ai envie de faire autre chose que de vivre pour une entreprise. Donc, pas assez d'armes pour aider les gens. Parce qu'il y a pas que le boulot. Si l'entreprise elle a fermé ou quoi, le mec il a besoin de tout. Donc aider, mais aider globalement. L'ANPE, ça doit être global, pas que pour l'emploi. Mais je trouve que c'est long. Eux, c'est une fois pas mois. T'as pas de thunes, mais tu tiens jusqu'au mois prochain et tu verras ton assistante sociale. Mais en attendant, tu fais quoi ? T'as ton appartement à payer, tout ça... Là, faudrait qu'ils débloquent des trucs. Donc, ouais, non. Aider, je pense que c'est soi même. Je suis tombé sur une bonne conseillère qui a l'air d'aider, mais bon. Faudrait voir si elle aide vraiment. Il y a de plus en plus de chômeurs et de moins en moins de gens qui vous aident. Après, je dirais que c'est une question de moral. Moi, j'ai un moral gagnant, je me laisserai pas enterrer par le monde. Je me dis que rien n'est impossible. Je me suis battu pour avancer. Je pense qu'il faut se battre pour avancer. Je pense que c'est soi même. C'est l'éducation des parents qui fait que ton caractère il est comme il est. Rien à voir avec une personne qui va venir vous aider. L'accompagnement, c'est bien gentil, mais c'est pas assez rapide. Sur tout. Sur l'emploi, sur la formation sur tout. Moi j'ai été aidé pour quoi ? Pour mon permis cariste. Mais il fallait attendre, encore. Mais il y a rien. Je sais même pas si ils reçoivent vraiment des emplois. Tous les jours j'y allais, mais tous les jours, il y avait même pas une annonce qui poussait... On se débrouille soi même, il y a personne qui vous aide, en fait. On attend toujours deux heures pour rien, à l'ANPE, juste pour avoir la thune, de toute façon.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Un manquement de rendez-vous. Dans l'absolu, je dirais que si on ne suis pas le train, on rate le train. Après, le comportement. Je peux donner un exemple. Par exemple, le mec, il est antipathique. Je pense que ça, c'est un frein, qui fait qu'après, ils se voient plus. Après, si le chômeur il a pas envie. Parce que des fois, on les met dans un accompagnement, ils croient que c'est la solution, mais en fait, le chômeur, il a pas envie d'être là dedans. Mais on trouve que c'est la meilleure solution pour que lui, il s'en sorte. C'est les deux trucs que je vois, la tout de suite.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Que la proposition soit réelle. Si on vous propose un CDI cariste, mais vraiment cariste. Faut pas qu'en fait, j'arrive là bas, que je fasse une heure de cariste, et qu'après je passe la journée à faire de la manutention, à porter des charges de plus de 25 kg, qui vous brise le dos. Ca correspond pas à ce que je veux, donc, pour moi, c'est pas bon. A part ça...

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Bah en fait, je dirais un soutien moral, et un soutien du travail. Qu'on recherche vraiment dans ce que le chômeur a envie de faire, et pas avec ses diplômes. Mais ça, c'est dans le monde des bisounours. Réellement, il faut du soutien. Il n'y a pas que le boulot, il y a le moral aussi. Il ne faut pas faire perdre le moral aux gens. Je trouve que l'ANPE fait perdre vite fait le moral aux gens. L'enchaînement des rendez-vous. D'un mois à l'autre, c'est toujours le même rendez-vous. Faut quelque chose qui fait évoluer. Vite fait, on arrive dans une routine. C'est ça, qui va pas. Il y a rien qui secoue le truc.

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE En ce moment, rien du tout. Qu'elle ne me casse pas les pieds. En ce moment, je suis cariste intérimaire. L'ANPE ils ont pas... De temps en temps, ils me sortent des offres. Mais

en fait, c'est pour casser votre longévité d'inscription. Il vous dit, on a une mission d'intérim, faut que vous alliez à Adecco. Donc, vous allez à Adecco, pas envie de perdre mes allocations. Et là, il y a pas de travail. Si je fais pas ça, bah mes allocs sautent. C'est toujours le registre, on est surveillé. Il faut faire attention. Mon conseiller, aujourd'hui, il peut rien m'apporter. J'ai été le voir, il y a deux jours, pour qu'il m'apporte quelque chose. En fait, c'était pour l'autoentreprise. Mais ils ne savaient pas. Donc, j'ai encore perdu mon temps. J'attends qu'il me convoque pas trop, parce qu'il peut rien m'apporter. Si, je dirais que je suis à l'ASS. Que dans deux trois mois, ils vont mes les couper, parce qu'ils trouveront bien un truc. Je serai peut être au RSA, j'en sais rien. Les lois changent tout le temps. Disons que je suis obligé de surveiller de ce côté là pour ne pas perdre de thunes. On peut couper tout ça rapidement, si on ne rentre pas dans le chemin. Donc en fait, ma conseillère, elle fait plus du suivi parce qu'il faut en faire, mais c'est tout.

\$\$IR Pouvez-vous me parler des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE Je dirais que la chambre de commerce, c'est pas mal. Parce que c'est un service gratuit. Je dirais que ce qui manque à Pôle Emploi, c'est qu'ils vous orientent vers des organismes comme ça. Après le Pôle Emploi. Si je devais mettre une note sur 20, je mettrais 2. 1 point parce que ma conseillère elle est gentille, et un autre parce que j'ai eu un bon bilan de compétences. Après, je mettrais zéro... Je parle autour de moi, tous les gens qui ont croisé Pôle Emploi dans leurs vies... Une corvée de plus, on a pas besoin de ça en plus. Après, la boîte qui m'a fait le bilan de compétences, bien. Sinon, là où j'ai fait ma formation cariste, c'était pas mal. Mais franchement, les vrais trucs qui apportent, c'est la débrouille. En plus, maintenant, il y a internet, qui apporte vraiment un truc qui permet d'affiner vraiment. L'Ursaff, aussi, je m'attendais à ce que ce soit casse pied, mais en fait, non. Je m'attendais à pire. Le peu d'entretien que j'ai eu, ça a été. Après, j'ai peut être eu de la chance de tomber sur quelqu'un de sympa. Donc, il y a encore des institutions françaises qui marchent bien. Mais c'est moins disponible qu'avant.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Dans le mois, à peu près tous les lundis matins, je fais le tour de toutes les agences inérim. Après, je travaille sur mon site, et je m'occupe de ma fille. Sur ma fille, je dois

travailler dessus trois ou quatre heures. Pas plus. Parce que ma fille, elle est à l'âge demandeuse. Tant qu'elle ne rentre pas à l'école... Et puis là, c'est les derniers mois, donc j'en profite. Le soir, je force pas trop, sinon, ça m'empêche de dormir. Et le week end, je me débrouille pour faire rentrer de l'argent. Mais je fais pas vraiment une recherche poussée. Et comme je veux pas porter, et faire que cariste, ça complique. Je me suis tapé deux sciatiques, donc, fini, ça. Je recherche, sans vraiment rechercher.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE C'est compliqué. Je vais retourner aux sources de moi même. A 20 ans, j'étais super impulsif. Et j'ai envoyé balader ma famille. Parce qu'ils ont tout vu, tout connu, et en fait, j'avance quand même avec mon manque d'expérience. Ma famille, ils faisaient les marchés, avec leurs belles voitures, leurs maisons, et tout ça, en partant de rien. Ca, c'est du côté à ma mère. Du côté à mon père, ils sont plus snobinards, parce qu'ils ont travaillé à l'école, et qu'ils ont monté les échelons, voilà. Bref. On habitait dans une cité, ce qui m'a permis d'être un peu ouvert. Je suis parti bas, et j'ai ouvert mes portes tout seul. C'est ça qui a un peu déplu à mon entourage, parce que je leur ai pas demandé de l'aide. Mais j'aime pas être dépendant de quelqu'un. J'ai pas envie. Ca veut dire qu'on est pas capable. Mon entourage, en fait, il y a ma femme. Au début, elle croyait que mon projet était bidon. Mais bon. Elle m'aide pas trop dans mon projet, puisque c'est elle qui paie la baraque, et tout. Elle a fait comptable, à l'école, donc c'est elle qui tiendra la comptabilité après. Mais à part ça, je lui demande rien, parce qu'elle a déjà les épaules assez chargées. Après, mes amis, je tape avec tout le monde. J'ai des potes sur Paris, par exemple, donc je discute avec eux, tout ça, pour voir ça. Mais comme je suis curieux, je vais partout. Plus mes amis m'aident parce que j'ai choisi mes amis. Voilà.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Des CV ? J'en distribue même pas. Je passe, je discute une bonne demie heure, mais je lâche plus de CV. Je passe presque la matinée dans les boîtes intérim. Pas toutes, il y a certaines boîtes où je vais pas, parce qu'elles paient mal. Honnêtement, je dois tourner avec trois ou quatre boîtes d'intérim. Je tâte le terrain, je tchatte. Mais en ce moment, je suis plus sur mon site. Comme c'est l'avenir, Internet, si je fais quelque chose de professionnel, ça fera du client. Je me base plus sur mon site que sur la recherche en elle même.



### 3.7 - Entretien 7

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE J'ai travaillé en intérim, pas longtemps. J'ai été en cours, j'ai eu un BEP en maintenance. Puis... C'est tellement... Silence. J'ai 21 ans. Mon BEP, c'était un peu de la mécanique. Je voulais faire de la mécanique, quand j'étais en 3<sup>ème</sup>. Vu que j'avais pas le niveau au niveau de mes notes, je ne pouvais pas y aller. Ils m'ont dit de faire ça, parce que ça y ressemble un peu, ça faisait un peu comme de la mécanique. Quand je suis arrivé là-bas, j'ai vu que c'est pas du tout ça, en fait. On m'avait orienté vers un truc que je voulais pas faire, du tout. Mais bon, c'est à cause de mes notes, aussi. J'ai un peu de mal. Le diplôme, je l'ai eu quand même. J'ai quand même mon BEP au bout de mes deux ans, même si j'aime pas ça. J'ai quand même essayé de l'avoir, ça fait un diplôme, c'est toujours ça de pris. Donc du coup... Derrière, j'ai essayé de chercher dans ce domaine là. Mais le problème, c'est que dans ce domaine là, il faut un BAC pro. Et moi, j'ai que la base du BEP, j'ai que le BEP. Donc, du coup, pas de débouchés. J'ai fait de l'intérim, pendant un an, je crois, j'ai fait toutes les boîtes d'intérim. J'ai appelé, appelé, ça ne donnait pas grand chose. Et puis je suis tombé sur Adecco au XXXX, et eux ils m'ont proposé un peu de travail à la chaîne et j'ai accepté. C'est le seul boulot que j'ai fait, réellement. J'ai fait ça pendant cinq – six mois.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE J'ai porté des CV dans des boîtes d'intérim, tout le temps. J'ai même fait dans d'autres régions. Je suis parti dans le sud, chercher un peu de boulot, aussi. Voir si y'en avait, mais ça ne donnait rien non plus. Je suis resté peut être 3-4 mois dans le sud, mais bon. On me disait non, il n'y a rien. Tout le temps des réponses négatives. Alors du coup, j'ai laissé un peu tombé, on va dire. Après, je suis remonté, et j'ai essayé de chercher par là. Maintenant, je bosse plus depuis 5 6 mois. Et là, j'essaie d'entrer en formation maçonnerie, parce que j'ai déjà des bases. Donc du coup, c'est ce que je préfère le plus. Je vais essayer de faire ça.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Non, il n'y a personne qui m'a aidé, toujours tout seul.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Ca me fait penser au Pôle Emploi, ou bien à l'autre organisme, pour les jeunes. Comment il s'appelle ? Ah oui, la mission locale. J'ai été les voir pour qu'ils m'aident un peu, mais apparemment, ils avaient rien du tout. J'ai démarché ces organismes, et personnellement, on m'a rien proposé du tout. J'ai demandé s'il y avait des formations, des trucs comme ça, et il y avait jamais rien. Et on m'a parlé de l'AFPA. Donc, c'est pour ça que j'ai voulu faire cette formation de maçon, pour voir si il y a du débouché derrière. Sinon, ma mère m'aide un peu. Pour les CV. Les CV, j'y arrive pas, rien à faire, je sais pas faire ça. Même pour les lettres de motivation, j'ai vachement comme mal à les faire. Donc, elle me donne un petit coup de main pour ça. Sinon, pour le reste, je me débrouille tout seul. Les entreprises, tout ça c'est moi qui allait...

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Silence. Alors là... Peut être m'aider à trouver une entreprise. M'aider aussi à parler au patron. Parce que j'ai beaucoup de mal à parler au patron. Je suis un petit peu timide, on va dire. Sinon, je vois pas trop autre chose.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Peut être la personne en elle même. Le demandeur d'emploi. Si le conseiller lui dit de faire ça, et que la personne le fait pas, c'est sur que ça ne va pas bien marcher.

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE J'attends trop rien, parce qu'après, c'est à nous de se débrouiller aussi. C'est pas vraiment le conseiller qui doit faire les choses à notre place. Je pars du principe que c'est plus à moi de me débrouiller.

\$\$IR Quels sont les points que vous souhaiteriez aborder lors d'un accompagnement ?

\$\$IE Bonne question. Je ne sais pas du tout. Peut être travailler les CV et les lettres de motivation, puisque j'ai du mal là dessus. Puis le parler aussi. Les entretiens, je veux dire.

\$\$IR Lisez vous de la documentation (revues, fiches métiers...) sur une profession, ou sur un secteur d'activité ?

\$\$IE Sur Internet, je vais sur le bon coin. Il y a des offres, je regarde un peu tout ça. Mais bon. Il faut des diplômes, tout ça, donc c'est pas facile facile. Je regarde si y'a pas possibilité de faire un apprentissage, ou quelque chose comme ça. Mais les entreprises me renvoient, parce que je suis trop vieux. Maintenant que j'ai 21 ans, pour un patron, il est obligé de me payer un petit peu trop cher.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Ils me poussent, en fait. Ils me disent : fais ceci... Ma mère, par exemple, la formation, c'est un peu grâce à ma mère. Elle m'a dit, le Pôle Emploi, ils peuvent donner un rendez-vous pour les formations, des truc comme ça. C'est ma mère qui m'a dit demande pour une formation. Sinon, elle m'a dit il y a un autre truc que le Pôle Emploi fait, c'est savoir quel métier on veut faire. Elle m'avait parlé de ça. Elle m'aide un peu, me pousse en fait. Sinon, les autres, mes amis tout ça, ils s'en fichent un peu. Ils pensent plus à leur travail à eux. C'est pareil, j'ai des amis, ils sont au chômage aussi, et automatiquement, ils font qu'ils fassent leurs démarches à eux...Donc voilà.

\$\$IR Renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Oui, je me suis renseigné un peu. Pour la formation, je me suis renseigné, et j'avais demandé pour de la mécanique, au départ. Mais on m'avait dit que par ici, on faisait pas, surtout sur Rouen. Il fallait aller à Evreux, ou au Havre. Du coup, j'ai laissé tomber, ça faisait un petit peu trop loin. Niveau argent, tout ça, c'est pas facile à gérer. De prendre le train, tout ça, j'ai pas trop les moyens.

\$\$IR Avez-vous rencontré un professionnel exerçant un métier pouvant vous intéresser ?

\$\$IE Mon père est maçon. J'ai commencé à travailler le week end, pour des personnes. Je demandais toujours à venir avec lui, pour pouvoir apprendre des bases de maçonnerie. Maintenant, grâce à lui, j'ai plein de bases. Je sais construire un mur, je sais construire une maison, il y a pas de soucis. Je pourrais le faire, mais vu que j'ai pas le diplôme, les patrons, ils se disent : ok, t'as peut être les trucs en main, mais t'as pas le bon diplôme pour dire que tu sais le faire.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Je sais pas trop. Une petite cinquantaine par semaine. Je fais des entreprises, des boîtes d'intérim, tout le temps en boucle, pour essayer de trouver quelque chose. J'envoie des mail aux entreprises, pour savoir. Même quand des fois, il n'y a pas d'offre. Je demande s'il faut un diplôme ou le permis. Du coup, quand on me répond, je dis non, et c'est pas possible, quoi.

## 3.8 - Entretien 8

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE On peut commencer à la fin de la troisième. Puisqu'avant, c'était assez classique. J'ai vu une conseillère d'orientation comme toutes les autres, qui m'a posé juste deux questions. Elle m'a demandé si je voulais travailler en intérieur ou en extérieur. Etant donné que j'en avais un petit peu marre de l'école, la réponse était simple. Je veux dire, je pense que j'avais une personnalité vachement plus simple, à l'époque, et du coup, j'ai répondu que je préférerais travailler dehors. Parce que j'en avais marre de l'école, alors que c'est ridicule, quoi, comme réaction. Après, elle m'a demandé si j'aimais la nature, ce qui était à peu près le cas. Et donc elle a eu l'idée de m'envoyer à Mesnières en Bray, à l'internat, dans un château, pour faire des études horticoles. Donc, j'ai fait un BEP exploitation forestière et environnement. Que j'ai eu, sans conviction. Ensuite, j'ai voulu faire le Bac pro, dans la continuité, mais j'ai arrêté après la première année, parce que ça ne me plaisait plus du tout. Aussi bien les perspectives au niveau professionnels, c'était nul, clairement. Et même le côté technique, enfin ce que j'ai appris là-bas, qui me plaisait pas mal au début... Je trouvais chouette de pouvoir dire à quelqu'un tiens, ça, c'est tel ou tel arbre... Même ça, ça ne m'intéressait plus. Donc là, j'étais un peu perdu, parce que, à part la musique, il y a pas grand chose qui m'intéressait. Et comme je ne suis pas Jimi Hendrix, c'était un peu galère. Du coup, j'ai cherché des formations, un peu dans la musique et tout ça, avant de me rendre compte que c'était soit trop cher, soit que ça ne plaisait pas forcément à tout le monde autour. Puis même moi, j'avais pas la prétention d'être assez bon. Donc, mon frère, il travaille dans le carrelage, et j'ai fait un CAP, comme lui, un CAP carreleur mosaïste. J'ai fait ça en deux ans. Je l'ai eu. Sauf que j'ai pas du tout aimé la vie d'entreprise. Parce que c'était une grosse boîte, avec plein de gens qui sous traitaient aussi à d'autres boîtes. Et en gros, ça arrivait régulièrement que je repasse derrière des gens parce qu'ils faisaient un travail de merde. Et le patron me repayait pour rattraper des conneries, et moi j'aimais pas ça. J'ai toujours trouvé ça pourri que il y ait pas des gens qui fassent leur travail jusqu'au bout. Donc déjà, ça, ça m'énervait. Ensuite, la relation avec le patron était pas forcément agréable. C'est pas le fait qu'il gagne des sous, je suis pas comme ça. Mais vraiment, c'était limite s'il serrait la main, on avait l'impression de le faire chier le matin. Donc, après, j'ai eu envie de faire un Bac pro, tout en sachant très bien que ça ne me plaisait pas. Mais j'étais perdu, je savais pas quoi faire, et je ne me voyais pas dire à mes

parents, qui sont très sécurité de l'emploi : tiens, je vais encore changer. Parce que déjà bûcheron – carreleur, c'était drôle. Donc, il y a eu des petites tensions. Je suis allé habiter chez mon frère une bonne année, où j'ai pas fait grand chose, à part des excès en tout genre. Et là, ça fait un an que je suis avec quelqu'un qui fait beaucoup d'études, puisqu'elle fait un master à la Sorbonne. Du coup, elle m'a motivé, parce que moi, je foutais rien, et ça la fout mal. Du coup, là, j'ai un projet professionnel. Je veux faire une formation de tuyauteur, avec l'AFPA. Je me suis renseigné, et c'est un métier où il y a tout le temps trop de travail. Ils en cherchent plein, il y en a pas. C'est mon beau-père qui m'en a parlé, en fait. Parce que dans sa boîte, le plus jeune tuyauteur, il a 37 ans. Il m'a dit, s'il en avait dix, il embaucherait les dix. Et donc je me suis dit pourquoi pas, sachant que là, je veux un travail qui rapporte, et ça ça paie bien. Il me faut aussi quelque chose que je puisse faire partout, pour que je puisse suivre ma copine. J'ai donc choisi ça pour toutes ces raisons là, et surtout pour les sous, parce que j'aime bien. Et donc, le but c'est de mettre des sous de côté pour acheter ma propre voiture. Parce que là, j'ai celle de mes parents. Ça me ferait acquérir de l'indépendance, et avoir de l'évolution. Je sais que je peux avoir de bonnes perspectives d'évolution, dans ce métier. J'en ai discuté avec un professionnel. C'est vraiment un métier pour amasser du fric, et pour me former par la suite à quelque chose qui m'intéresse vraiment. Comme dans la musique, par exemple, pour acheter du matériel, tout ça. Pour l'instant, c'est genre un coup de démarrage, que je prévois. J'ai jamais rien fait de concret dans aucun des domaines où je suis formé, en fait. Donc là, j'ai trouvé un truc qui pourrait me plaire. C'est moins désagréable que le bâtiment. C'est l'industrie, et c'est quand même le niveau au dessus, je trouve. J'ai pas de problème à travailler avec des gens qui sont pas forcément malins, ou quoi, mais là, je pense que c'est plus cadré au niveau du respect, déjà. Donc, mon projet, c'est ça. Après, si je trouve un boulot qui me fait gagner plus, je ferai ça. Ça reste alimentaire, dans tous les cas.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Au début, la famille. Après, moins, quand j'ai commencé à moins travailler dans ma première formation, et à dire que ça me plaisait pas dans la seconde. Forcément, ça a encore moins plu. Mais sinon, tout au long, quand j'étais au chômage il y avait Pôle Emploi. Je veux dire ça m'a aidé, quand même, puisque j'ai eu des sous qui m'ont permis de ne pas être à la rue. Même si ça m'est arrivé d'être à la rue pour dormir et de ne pas manger, mais bon. Ça s'est bien passé dans l'ensemble, grâce aux allocations. Après pour la recherche d'emploi, je dirai moins, parce que Pôle Emploi, c'est plus des démarches personnelles, ou ma famille...

Par exemple, tout les matins, je regarde un site, Jobrapido, avec des offres, et tout. Ca, ça m'a aidé. Sinon, ma petite amie, qui est fan de ce qu'elle fait, et qui a vraiment voulu m'aider à trouver un truc qui me plaise. Mais c'était dur, au juste, la période où j'ai fini mon CAP, ou j'ai compris que je serai pas pris en Bac pro. Ce qui finalement, après réflexion, a été une bonne chose, parce que j'aurai encore passé deux ans à faire un truc qui m'aurait saoulé. Je suis très nerveux, et je pense que si j'avais continué dans ce boulot là, j'aurais fini par avoir des soucis, des accrochages, avec des collègues, et tout ça. Elle, elle m'a bien aidé, et voilà.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE C'est tout de suite les propositions d'emploi de l'ANPE. Les propositions d'offres sur Pôle Emploi, et tout ce qui est formation. Par exemple, les formations qu'on peut avoir par l'ANPE, via l'AFPA, ou le Greta, tout ça.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Je sais pas... Une mauvaise entente ? Si je sens que la personne n'est pas intéressée par mon avenir, ça va pas le faire. Par exemple, ici, je suis suivi par une dame qui m'a bien mis en confiance. Elle me juge pas, ou alors, ça ne se voit pas, et elle m'a vraiment proposé des offres, et m'a dit de postuler, et tout ça. Si ça c'était mal passé, j'aurai quand même fermé ma gueule, parce qu'y a pas le choix, mais ça m'aurait donné beaucoup moins envie de suivre ces démarches. Après, je vois pas autre chose.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi vous a déjà apporté ?

\$\$IE Concrètement, pas grand chose. Enfin, si. On m'a proposé des offres, mais je n'ai pas été retenu. Moi, je suis là, à la base pour avoir de quoi vivre, en attendant d'évoluer. Je savais très bien que je ne trouverai pas de travail avec le Pôle Emploi, parce que déjà, d'une : les seules formations que j'ai ne m'intéressent pas. On m'a proposé du travail en carrelage. J'ai refusé, parce que c'est pas un truc qui me plait. C'est joli, le carrelage, même la mosaïque, je trouve ça classe, mais le poser a longueur de journée, c'est pas du tout mon hobby, on va dire ça comme ça.

\$\$IR Par ordre de priorité, qu'attendez-vous d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Que ce soit concret. Parce que là, pour le coup, ça répond à une question que je me posais pour ma formation. Donc, forcément, je suis venu pour. Mais j'ai eu d'autres ateliers avant. Je vais exagérer, mais bon... Il y a des ateliers ici où on propose de faire des CV. J'en ai rien à foutre. Parce que je sais faire des CV, déjà, à la base. Et j'ai l'impression qu'il y a une vieille boucle qui se passe ici. C'est trop un vieux système, en fait. En gros, les gens, ils viennent ici parce qu'ils n'ont pas de travail, mais je pense qu'il y a beaucoup de gens qui ne veulent pas s'en sortir. Même si c'était mon cas au début, parce que je savais pas ce que je voulais faire. Mais j'ai l'impression que les ateliers, c'est juste un prétexte pour dire on vous donne pas les sous pour rien. Je sais pas si ça apporte vraiment quelque chose à quelqu'un, certains des ateliers. Parce que moi, ce que je vois pendant ces ateliers, c'est des gens qui ont l'air d'être ailleurs, et j'ai pas l'impression que ça les aide vraiment. Moi, ce qui me faut, faut que ça vienne de moi, que ce soit en rapport avec ce que je veux faire. Après, si on sait pas ce qu'on veut faire, c'est sur que ça bloque un peu. Mais ouais, voilà, que ça me corresponde, et que la discussion avec la personne soit agréable, et écoute. C'est ça qui faut. J'ai déjà eu des rendez-vous une ou deux fois, j'ai été bien reçu, mais y'en a qui m'ont gonflé dans l'accueil. C'est tout ce qui est secrétariat, tout ça, qui s'occupe juste de l'accueil. Ces gens là, ils sont blasés, et j'ai vraiment l'impression qu'en dehors des conseillers, tout ce qui est administratif, c'est pas ça. Après, voir les gens dans la salle d'attente, à galérer, j'aime pas non plus. Ca fait troupeau en galère.

\$\$IR Pouvez-vous nous parler de ce que vous souhaiteriez ou pas aborder, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Moi, j'aime pas du tout qu'on me dise de faire des bilans de compétences, des trucs comme ça. Mon père voulait que je fasse ça. Il a cherché du boulot, et il a fait ça dans les règles de l'art ; Il avait des petits cahiers, qu'il remplissait pendant ses galères. Et il m'a donné un truc de bilan de compétences, que j'ai jamais voulu faire. Avec des questions bien débiles dedans. Ca, c'est vraiment un truc qui m'insupporte. Trouver tes capacités. Je sais pas, mes capacités, je les sais, je veux dire. A moins qu'on puisse m'apprendre quelque chose dessus, mais je voudrais bien savoir qu'est ce qu'on pourrait m'apprendre sur moi même ? J'ai du mal à croire que quelqu'un de pas proche de moi, puisse me connaître mieux que moi.

Donc ça, c'est un truc que je déteste. Bilan de compétences. Rien que le mot me sort du ventre. Sinon, j'aime bien quand je parlais de travailler de mon envie de travailler dans la musique... Parce qu'au début, quand je me suis inscrit à Pôle Emploi, au début, j'avais demandé de préciser que j'étais attiré par le milieu artistique. Ca m'a fait plaisir, la dame avait absolument voulu me trouver un truc en rapport. Il y en a, ça les aurait saoulé que la personne insiste. Ca m'a fait plaisir qu'elle y prête attention, et qu'elle essaie de gérer ça. Après, je sais pas trop. Moi, je viens là pour mes indemnités. Maintenant, j'ai trouvé ce que je veux faire, techniquement. Je vais être là pour les prochains rendez-vous. Sauf si on me parle mal. Il y a rien d'autre qui me vient comme ça.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Je sais pas trop... Ca ressemblerait... Je pense pas qu'il faille changer l'accompagnement à l'emploi. Je pense qu'il faudrait plutôt changer le monde de l'emploi. Pour que ce soit plus cool. Je veux dire, les entretiens. J'estime que j'essaie de pas trop mal m'exprimer. Je parle pas trop mal français. Mais j'ai toujours eu l'impression d'être plusieurs fois le mec idéal pour le poste auquel j'étais postulé, et de jamais avoir de nouvelles. Je sais qu'il faut rappeler, et que des fois, c'est fait exprès, pour voir, et tout ça. J'ai été un peu déçu par ça. J'ai trouvé les patrons un peu aigris. Parce que des fois, ok ils voient plein de gens, ils peuvent pas répondre à tout le monde. Mais je trouve que c'est le monde du travail, qui est pourri, pas l'accompagnement. Mais ça, c'est pas nouveau.

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE Plus grand chose, maintenant. La suite, ça va être avec l'AFPA, et après, c'est à moi de gérer. Je pense pas avoir affaire à elle, j'espère pas. J'ai un autre rendez-vous, bientôt, mais ça va surtout être des racontages. Se tenir au courant de comment j'ai avancé. Je vais pas lui demander de l'aide spécialement. Ou peut être pour de l'administratif, ou de l'aide pour un entretien. Mais j'attends pas qu'elle me propose des offres.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos attentes vis-à-vis des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE J'entends beaucoup que ces pas bien, tout ces trucs là. Par exemple, les patrons ont une mauvaise image de l'AFPA. Parce qu'évidemment, c'est souvent des jeunes qui sont déscolarisé depuis quelques années. Peut être certains ont une mauvaise image d'eux. Mais c'était déjà le cas quand j'étais en CAP. Je veux dire, quand je disais que je faisais un CAP, c'était mal vu. Après, c'est peut être parce que les gens ils jugent trop les autres par rapport à ce qu'ils font dans la vie. Personnellement, je pense pas que le boulot soit le point central de ma vie. C'est important parce qu'il faut bien manger. Mais ça reste un gagne pain.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE J'ai rien foutu pendant une bonne année. Du jour au lendemain, je me suis retrouvé chez mon frère, et je faisais ce que je voulais. Il comprenait, vu qu'il avait connu ça étant plus jeune. Pendant un an, j'ai fait que jouer à des jeux vidéos en ligne, où j'ai cramé beaucoup de sous. Maintenant je suis en galère à cause de ça. J'ai beaucoup été déçu, aussi. Par exemple, on m'a promis plusieurs fois de me prendre pour des formations, et j'ai jamais rien vu. Après, j'ai pensé reprendre un bac général, mais ça n'a pas marché non plus. Pareil pour un bac pro carrelage. Je suis tombé sur un patron pourri, et ça ne l'a pas fait. Il m'a baladé, et au final il m'a dit qu'il avait pas de travail pour moi. Sinon, j'ai eu des erreurs de dates avec l'ANPE, ce qui m'a mis dedans plusieurs fois. Ce genre de trucs. Du coup, j'ai stagné vachement. Et puis, quand on joue trop, et qu'on fume pas mal, ça le fait pas. J'ai pas vu le temps passer. Et là, ça fait quelques mois que je sais exactement ce que je veux faire, du coup, je m'y suis remis. Après, j'ai eu pas mal de soucis personnels, qui me freinent. Mais là, maintenant, ça va, je suis motivé. Avec un peu de chance, je vais pouvoir faire ma formation en septembre. Et je pense bosser dans ce domaine ensuite, parce que le père de ma copine bosse la dedans.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Ma mère m'envoie régulièrement des annonces. Ma petite amie fait pareil, à me proposer des trucs tout le temps. Mon frère, qui m'a hébergé, aussi. Après je vois pas trop. Voilà pour les gens qui me motivent.

\$\$IR Renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE J'ai été à deux forums qui ont eu lieu au parc expo. Le premier, j'y suis allé pour faire plaisir à quelqu'un. J'ai fait un tour, vite fait, et je me suis barré. Le deuxième, j'y suis allé sérieusement, mais il y avait un monde fou. Il fallait attendre une demie heure par stand, ça m'a saoulé. Du coup, j'ai pris de la documentation, et j'ai essayé de parler avec des gens. Sinon, je lis des trucs de l'agglo, même si je trouve ça barbant. Sinon, je me documente pas plus que ça. Surtout bouche à oreille et tout ça. Les dernières idées que j'ai eu, c'était la famille, ou la famille de ma petite amie qui me disait de faire ci ou ça.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Pour les candidatures spontanées, pas beaucoup, puisque j'ai passé beaucoup de temps à rien faire. Et puis là, je suis concentré sur mon projet de formation, du coup, j'en envoie pas. Sinon, peut être 4 ou 5 fois par mois. Je compte pas vraiment. De toute façon, on me rappelle pas, ce qui me gave.

### 3.9 - Entretien 9

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Je m'appelle XX, j'ai 20 ans. Actuellement, je cherche un emploi. Je suis sorti des cours il y a un an. J'ai un niveau bac. J'avais fait une formation en scierie. C'est comme les menuisiers, mais en fait, je coupe des planches. C'est entre le bûcheron et le menuisier. Et donc, ça ne me plaît pas. J'avais pris ça comme ça, et maintenant, je veux faire un autre truc. Je veux faire quelque chose de complètement différent, mais je sais pas en quoi. Soit je vais refaire une formation en mécanique, ou alors un apprentissage, mais je sais pas trop quoi l'apprentissage. C'est soit service en restauration... Je sais pas encore. Jusqu'ici, j'ai fait un mois d'intérim, dans la scierie. J'avais fait des stages, et j'ai fait ça ensuite. J'en suis là.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Non, pas vraiment. Personne ne me suis vraiment. Au départ, j'habitais Darnétal, puis au Houlme, donc il a fallu que je vienne ici. Mais déjà à Darnétal, il faut attendre trois mois pour rencontrer un conseiller, mais moi, je ne l'ai jamais vu. J'ai eu quelques rendez-vous au départ. Après, ils m'ont dit dans trois mois, on va vous renvoyer une lettre, et trois mois après, j'ai rien eu. Je crois que j'ai été radié juste avant, ou un truc comme ça. Et là, je sais pas, je vais voir.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Bah quelqu'un qui m'aide à rechercher un emploi, comme dans les démarches... Faire les CV, les lettres de motivation, tout ça. La personne qui m'aide pourrait me proposer quelques trucs, si elle voit que j'ai du mal à trouver. Et après, ouais, essayer de voir.. comment dire... les choses que j'ai du mal à faire. Donc, les choses que j'ai du mal à faire, c'est CV, et tout ça, donc, oui, m'aider à faire des CV et des lettres de motivation.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Déjà, de me trouver un emploi. Déjà, au moins proposer des démarches, m'aider à faire des démarches, et après, ouais, pourquoi pas me trouver un emploi.

\$\$IR Quels sont les points que vous souhaiteriez aborder lors d'un accompagnement ?

\$\$IE Déjà, je voudrais aborder... Je sais pas trop... Déjà, qu'il voit où j'en suis. Qu'il me propose peut être quelque chose pour m'aider à trouver le travail qui me plait, on va dire. Parce que je ne sais pas quoi faire J'ai déjà fait des trucs pour essayer de savoir quoi faire, ça a rien donné. Donc, vraiment m'aider à trouver quelque chose qui me plaise. Et après, m'aider... Je suis prêt à aborder tout, sauf le fait de retourner dans la scierie. Je retournerais si vraiment demain, je finissais à la rue, ou quoique ce soit... Là, bien sur, j'aurai pas le choix, mais sinon, non.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE On arrive, on dit ce qu'on veut faire, ce qui nous intéresse, et un mois après, on a trouvé une place, un emploi. Pour moi, ce serait ça. Après, je sais pas trop comment ça marche. Peut être les gens ils pourraient voir les offres d'emploi par rapport à ce que nous on veut. Après, voir avec les patrons, faire en sorte qu'on ait une chance. Parce que souvent les patrons ils exigent qu'on ait un diplôme ou de l'expérience. Donc, essayer de pousser un peu pour nous engager, Pour moi, ce serait ça. Après, je vois pas trop ce qu'on pourrait faire de plus.

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE Qu'il me mette sur une voie, sur quelque chose à faire. Qu'il m'aide à trouver un truc.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos attentes vis-à-vis des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE C'est toujours pareil, qu'ils fassent quelque chose, qu'ils m'aident à trouver. Qu'ils se bougent un peu. Bon, je suis d'accord, moi aussi il faut que je me bouge, mais voilà, je pense pas pouvoir y arriver non plus tout seul. J'attends du soutien auprès des patrons. Par exemple,

si je vais déposer un CV quelque part, que eux ils fassent en sorte que le patron il passe du temps dessus, qu'ils y réfléchissent, et tout ça. Après, qu'ils m'aident à faire les CV et les lettres de motivation, pour avoir, on va dire, le CV et la lettre idéals. Après, c'est tout.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Bah ça, j'ai déposé quelques CV et lettre de motivation quelque part. J'ai été en boîte d'intérim. Après, c'est tout. J'ai été un peu dans tout, déposer des CV, mais ça ne m'a jamais rappelé. Je pense que c'est au niveau de l'expérience, j'ai aucune expérience. Pareil au niveau des diplômes. Sur que c'est pas facile.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Bah, on dirait qu'il joue pas trop un grand rôle. Ma mère elle me pousse un petit peu pour trouver du travail. S'il le faut, elle m'accompagne. Mais voilà, elle va juste m'accompagner. Pas non plus aller jusqu'au patron. Mais sinon, c'est tout. Pareil pour ma famille proche, ils me soutiennent moralement et au niveau des sous, aussi.

\$\$IR Lisez vous de la documentation (revues, fiches métiers...) sur une profession, ou sur un secteur d'activité ?

\$\$IE Oui, je me suis renseigné, là, récemment. J'ai d'abord réfléchi au métier qui pourrait m'intéresser. Et après, j'ai été consulter les fiches métier sur internet, voir vraiment ce que c'est.

\$\$IE Avez vous rencontré un professionnel exerçant un métier pouvant vous intéresser ?

\$\$IE Non. Sauf là, à la formation mécanique, il y a un copain de ma mère qui tient un garage, donc je vais aller avec lui, faire une journée ou deux, pour voir à quoi ça ressemble.

\$\$IR A combien d'offres d'emploi avez-vous répondu dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Zéro. Je regarde pas vraiment les offres.

### 3.10 - Entretien 10

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Je m'appelle XXX XXX. J'ai effectué plusieurs années en électricité. J'ai fait un BEP électro technique. J'ai fait un bac électrotechnique. Après, sorti de ces métiers là, j'ai fait une formation à l'AFPA. J'ai fait technicien de maintenance industrielle pour me spécialiser, parce qu'en fait l'électrotechnique c'est trop global. Du coup, je me suis spécialisé en technicien maintenance industrielle. Je suis sorti après ces années d'études, j'avais le problème de pas avoir le permis et d'être tombé dans la crise économique. Du coup, je ne trouvais pas de poste. Du coup, je suis parti, un truc qui n'a rien à voir, je suis parti équipier polyvalent en restauration rapide. Je suis de là bas depuis deux ans. Je suis encore actuellement un équipier polyvalent en restauration rapide. J'ai passé mon permis. Donc, j'ai eu mon permis. Et récemment, j'ai cherché du travail en électricité, bien sur, parce que c'est ce que je suis fait. Le problème, c'est que vu que ça fait deux ans que je suis équipier polyvalent, du coup, en électricité, les entreprises elles ne me prennent pas au sérieux. Vu que je fais des burgers, c'est ce qu'ils me disent, du coup, ils n'ont pas confiance en moi, mon expérience professionnelle, vu que j'ai fait que de la colle, pour eux je ne suis pas quelqu'un qui est fait... comment dire... J'ai la théorie, mais pas l'expérience professionnelle. Du coup, je me suis mis à l'AFPA, pour me donner un nouveau diplôme, et devenir compétent dans un autre domaine. Donc maintenant, je suis là à demander une formation. Vu que je sais que dans l'industrie c'est un peu la crise et que moi, je suis plus formé dans l'industrie, moi je voudrais retourner un peu dans le tertiaire. Donc, mon idée, c'est chauffagiste. Mais après, je vais voir si il n'y a pas d'autres formations dans le tertiaire qui sont à venir. Mais mes préférences, chauffagiste.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, à ce moment là ?

\$\$IE Alors, le BEP, le BAC électrotechnique, c'est la suite après l'école 3<sup>ème</sup>. Donc, ça été facile, puisque les choix sont exigés quand vous arrivez. A l'AFPA, c'est le relai 16-25 ans qui m'a envoyé là. Equipier polyvalent, c'est aussi le relai 16-25 ans. De toute façon, le Pôle Emploi ils ne m'ont jamais rien trouvé. C'est toujours le relai 16-25 ans qui m'ont tout trouvé,

faut dire ce qui est. L'AFPA, là, c'est de moi même. Comme je voyais que je n'arrivais pas à trouver en intérim, du coup je me suis fait... Vu que j'avais déjà vu comment ça se passait l'AFPA une première fois, je me suis dit je vais retenter ma chance de moi même.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE J'ai été suivi par le relai 16-25 ans. C'est un service pour les jeunes. Donc, j'ai l'impression qu'ils sont plus derrière vous que l'ANPE. L'ANPE, j'ai l'impression que c'est trop global. Ils ont trop de personnes, trop de têtes et tout, et du coup ils ont du mal à se caser sur certaines personnes. Que le relai 16-25 ans, bon, c'est un peu pareil, mais ils ont plus de conseillers, vous pouvez le voir plusieurs fois dans le mois. Qu'ici, un conseiller, on le voit à peine tout les deux mois, c'est à peine s'il se rappelle de votre dossier quand il vous voit, et s'il a le temps de jeter un œil dessus, ça aussi, il faut le dire. Que relai 16-25, c'est plus personnel, je sais pas. C'est plus recherché. Puis on a l'impression qu'ils ont plus d'envie. Et ils ont plus d'aides. Parce que par exemple mes tests d'habilitation, au relai 16-25 ans, ils m'ont fait passer mes tests. Ils m'ont fait des droits à l'argent. Ils font aussi la carte Total pour l'essence. Ils font le logement, si vous avez besoin. Mais non, non, c'est plus personnel. S'il n'y avait pas eu eux, je ne sais pas comment je serais maintenant. Encore en train de rechercher. L'ANPE, c'est trop global, c'est le problème.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Pour moi, l'accompagnement, je vois une personne qui va suivre le dossier de prêt, qui va... Quand ils vont voir certaines offres qui peuvent distinguer à moi, ils vont m'appeler. Mais ça, rien à voir. Le problème de l'ANPE, c'est trop informatif. Vous mettez votre truc, votre code, là, et après, ça vous répond informatiquement, ça envoie le dossier. Et en fait, le conseiller, il est juste là pour... Pour moi, c'est pas un accompagnement. Il est là juste pour voir votre dossier, et dire voilà, je vous inscris dans notre logiciel. Mais à part vous inscrire, je vois pas à quoi il sert. A vous radier aussi. Mais pour moi, l'accompagnement, c'est quelqu'un qui va vous suivre pour les postes qui vont venir. Pour si j'ai besoin d'information. Mais l'ANPE, je ne vois pas l'accompagnement. Relai 16-25 ans, je l'ai vu, mais pas l'ANPE, non. L'ANPE, je ne l'ai pas vu du tout.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi vous a déjà ou pourrait vous apporter ?

\$\$IE Ca m'a apporté ma situation de maintenant. Parce que sinon, j'aurais pas... J'aurais pas su en fait comment me débrouiller, comment rechercher vraiment. Relai 16-25, vu qu'ils m'ont poussé... A chaque fois qu'il y eu une offre, il m'a appelé. On a vu ensemble pour le CV et tout. Il m'aidait pour les lettres de motivation. Il m'a fait montrer comment accéder à un emploi, comment accéder à une formation et tout. Le relai 16 25 ans, ils m'ont vraiment servi à voir comment... C'est ce qu'il me disait, c'est un peu de nous même qu'on doit faire. C'est comment de moi même, je peux accéder à un poste, ou à une formation, tout en débloquent des aides. Le relai 16-25 ans m'a fait l'accompagnement à l'emploi. Mais bon, ça dure jusqu'à 25 ans. Et j'en ai 24. Il me reste plus qu'une année, donc il faudrait peut être que je compte un peu sur moi même.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Pour moi, la personne qui vous accompagne. La personne qui est pas assez derrière vous, on sait tout de suite que la personne elle n'en a rien à faire de vous. Vous êtes une personne parmi tant d'autres. Un dossier parmi d'autres. Vous êtes un numéro. Vous arrivez, et hop, on vous donne votre numéro d'identifiant. Vous êtes juste un numéro. C'est pas assez personnel. C'est ça le problème. Ce qui fait capoter, c'est qu'ils vous prennent trop pour un numéro. Du coup, on se dit ils en ont rien à faire de moi. Et du coup, ça fait un peu capoter, parce que vous savez qu'ils ne s'occupent pas de vous, et du coup, vous n'avez pas trop envie de les voir. Au final, ils servent à rien, donc ça fait capoter le truc. C'est pas personnel. Pour moi, c'est ça, pas de suivi personnel. Il y a aussi... Ils s'intéressent pas trop au passé, aussi. Ils ne cherchent pas à savoir d'où on vient. Par quoi vous êtes passé, les antécédents. Par exemple, si vous avez eu des problèmes familiaux. Si vous êtes passé à droite, à gauche... Si vous êtes pas trop sérieux, et tout... Ils vont pas trop chercher à savoir. Ils vont chercher ce que maintenant vous voulez faire. Mais ils ne vont pas voir dans quel cadre vous êtes. Par exemple, si vous êtes dans une famille où c'est un peu... Ils regardent pas assez le personnel, et ils ne savent pas où vous êtes vraiment. Ils cherchent à vous remettre dans un travail sans savoir comment vous êtes personnellement. Si vous êtes bien, ou fragile, ça, ça peut faire

capoter. Vous arrivez, on vous demande votre numéro, ils sont tout souriant, et ils cherchent même pas à savoir dans quel cadre vous êtes personnellement. Je vois pas d'autre chose. C'est dur à trouver, les mots... Il y a aussi, le problème aussi que l'ANPE il font... Je veux faire par exemple électricien, et ici, l'électricité, ça n'a rien à voir. Ici, c'est la restauration. Donc, si vous êtes suivi plusieurs mois par une personne pour faire de la restauration, si je passe mes permis pour faire électricien, la personne, elle va m'envoyer dans une autre ANPE, avec un autre conseiller, qui ne me connaît pas du tout, tu vois, une personne qui ne m'a jamais suivi. Donc, il n'y a plus d'accompagnement. Un peu comme si j'étais un colis, qui se balade de droite à gauche. Ca, c'est pas bon pour l'accompagnement.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Pour moi, ce serait peut être trop accompagné, aussi, parce qu'il n'auront pas le temps de faire ça. C'est genre ils voient... Des fois, on voit des offres, mais des fois, y'a des offres qu'on voit pas. Parce que le problème de l'informatique, c'est il faut... c'est très pointilleux. Je tape électricité, et là, il y a plein de domaines qui apparaissent. Il y a plusieurs trucs, plusieurs demandes... La recherche, ça part partout, à chaque fois il faut lire... Donc en fait, qu'il sélectionne un peu les offres... Ils font ça, au tout début. 9a, au début, il le font. Ils sélectionnent, voilà, il faut postuler là, là, là... Après, c'est fait informatiquement. Et là, c'est à moi même de les consulter. Ce qui serait bien, c'est qu'il consulte les offres avec moi plusieurs fois par semaine. Voir lesquelles sont le plus à ma disposition pour que j'aie les voir par moi même. Mais ça, je pense pas qu'ils aient le temps...

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Pour moi, une personne qui vient à domicile, qui m'aide à faire les démarches, qu'on regarderait toutes les offres ensemble. Qui regarderait si mon CV il conviendrait, parce qu'à chaque offre, faut que le CV il change, pour les compétences. Il regarderait si mon CV conviendrait à ce type de job, pareil pour ma lettre de motivation. Donner des détails, des infos, ouais, voilà. Je pense que ce serait pas mal.

\$\$IR Qu'attendez-vous du conseiller qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE J'attends qu'il me prend plus personnel, qu'il soit plus personnel, et qu'on le voit plus souvent aussi. Il faut dire, on les voit pas souvent. Ou alors pour dire, ça fait plusieurs mois que vous n'avez pas postulé... On va vous radier si vous ne venez pas. Qu'ils traitent un peu plus les cas par cas. Si ils voient une offre qui me conviendrait parfaitement, parce que eux, ils ont les offres plus en avance que nous. Il pourrait nous envoyer l'offre avant tout le monde, et du coup, nous, on sera le premier à postuler sur l'offre. Et ça, ça peut aider beaucoup, parce que comme on sera le premier à postuler sur l'offre, on a plus de chance d'avoir l'offre. Donc, ça sera pas mal qu'il traite au cas par cas, et au cas, pour qu'on ait l'impression d'être plus accompagné. Ça nous donnerait plus de motivation.

\$\$IR Qu'attendez-vous des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE Bah... j'attends... je sais pas trop... Ils prennent les dossiers... Ah si, peut être me former, me donner les acquis dont j'ai besoin pour travailler. Ce serait bien, vu qu'ils connaissent des entreprises qui peuvent travailler dans le domaine où j'ai besoin, ils effectuent certains domaines... Donner les adresses des entreprises où on peut bosser avec ces acquis. Donc, voilà, j'attends qu'ils appellent des entreprises pour nous mettre dedans plus facilement, en fonction du métier qu'on fait. Qu'ils appuient avec le patron. Qu'ils me disent, voilà, on vous a trouvé une place, ce travail là.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Ma stratégie, c'est l'internet, puisque maintenant, tout marche par l'internet. Vous voyez un travail qui vous plait, vous tapez le code Rome. C'est ça, maintenant, l'ANPE, c'est informatique. Même quand ils vous radient, c'est informatique. Tout se fait par informatique. Vous n'avez pas pointé tel jour, on vous radie. Bah chercher un travail... Je vais sur l'informatique. Je tape le code Rome, et vous avez les demandes. Vu que moi, j'ai pas d'expérience professionnelle, je regarde celle où ils demandent pas trop d'expérience professionnelle. Quand je vois que ça fais moins d'un an, je me dis je vais tenter ma chance quand même, vu que j'ai un peu de qualification. Donc, j'essaie de prendre des postes pas trop élevés. Je suis électricien, mais je prends des postes comme aide électricien, où c'est des niveaux vraiment inférieurs. Mais je prends quand même des postes moins élevés, parce que

je suis obligé, vu mon expérience. Et puis c'est le seul moyen de rentrer dans ces entreprises là. Voilà. J'envoie, et puis voilà. Ça marque postulé, et puis j'attends que ça me réponde. Voilà comment ça marche les démarches, maintenant. Sinon, les boîtes d'intérim, aussi. Là, vous venez, vous passez votre CV. Alors, soit votre CV lui convient, et il va vous passer un CV à remplir et vous venez plusieurs fois par semaine, et après il va vous appelé. Soit vous venez avec votre CV, et il vous dit on va vous rappeler. Mais, il a pas passé de dossier. Et vous savez très bien que s'il a pas passé de dossier, c'est qu'il nous a pas rentré dans son ordinateur. Donc, vous savez très bien qu'il va jamais vous rappeler. C'est juste qu'il veut pas vous le dire. Ou des fois, il vous rappelle, mais ils posent des questions, et puis disent encore qu'ils rappellent plus tard. Je sais pas c'est quoi leurs méthodes de fonctionnement. Après, voilà, intérim et internet. Après, on peut aussi accéder directement par une entreprise. Mais maintenant, on ose plus trop le faire. Parce que l'ANPE ils disent que c'est mieux d'envoyer le CV. Mais c'est vrai qu'on peut faire du porte à porte. Mais souvent, les entreprises, elles ont pas trop le temps. Encore, y'aurait eu le rendez-vous avec l'accompagnant, genre, celui qui vous suit à l'ANPE, il vient avec vous à l'entreprise, mais ça, faut pas rêver. Voilà comment j'effectue mon travail de recherche.

\$\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$\$IE Alors, j'ai ma copine qui consulte régulièrement les offres sur Internet. Parce que des fois c'est un peu lourd, vu que c'est toujours les mêmes offres. Il y a pas d'offres rajoutées. Vous postulez, et vous avez jamais de réponse. Vous attendez, vous attendez, et du coup, ça devient lourd. Vous avez plus le courage d'y aller, surtout quand vous voyez qu'ils demandent trop de choses. Tant d'expérience, tant d'années d'expérience professionnelle... On a plus envie de jeter un œil dessus. C'est super navrant. On arrive dessus découragé, et tout. Du coup, c'est l'entourage qui va dessus à votre place. Ça sert à pousser au cul, un petit peu. Pour les boîtes d'intérim, par exemple. Quand ça fait deux mois que vous faites ça, les aller et retour, tous les jours on y va, on fait des aller retour, et qu'on voit qu'on a pas de réponses, on a plus envie d'y aller, quoi. C'est une perte d'essence, une perte de temps. Du coup, y'a la famille, y'a l'entourage qui est là pour pousser au cul, pour dire, il faut y aller. Et puis aussi pour t'aider à faire les lettres de motivation qui sont manuscrites, pour les fautes d'orthographe, le français, et tout ça. Et ils sont là aussi pour aider à développer d'autres idées, et tout. Et du coup tu dis, bah si, il y a ça que j'aurais bien envie de faire... Et ils disent

de faire une formation. Ils donnent des idées aussi. En fait, la famille, c'est l'accompagnement.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Chauffagiste, tout ça, j'ai recherché directement à l'AFPA. On peut taper la formation, et après, l'AFPA détermine le métier et tout ça. Sinon, sur internet, vous taper le métier, et il y a une page qui s'ouvre avec le métier, qu'est ce qu'il faut faire, combien c'est rémunéré, voilà. Toujours internet.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Par semaine, à peu près 4 ou 5. Même si ça me plaît pas, je m'oblige à répondre à 4 ou 5. Pour faire plaisir à la famille et faire genre je recherche activement, et tout ça. Ouais, 4 ou 5. Je ne fais pas de candidatures spontanées. Pour moi, c'est un peu l'ANPE, les candidatures spontanées. On a l'impression que les entreprises ils recherchent via l'ANPE. C'est ce qu'ils donnent comme infos, à l'ANPE. Ils disent, maintenant, les entreprises, elles préfèrent regarder d'abord sur l'ANPE avant d'aller regarder quelqu'un qui va faire une candidature spontanée. C'est ce qu'il s nous disent, donc, on fait comme ça.

### 3.11 - Entretien 11

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE J'ai un parcours assez original. J'ai eu un bac STI, sciences et techniques industrielles. Ensuite, j'ai fait un BTS en alternance, dans les BTP, que j'ai pas obtenu. Ensuite, après ça, je suis parti au Canada, où je suis resté deux ans et demi et là, je viens juste de revenir en France. Et mon expérience au Canada, j'ai travaillé dans l'industrie, où j'ai fait de la maintenance industrielle. Et quand je suis revenu ici, j'ai voulu rechercher un emploi. On m'a exigé des diplômes. Mais ce que j'ai pu leur fournir, c'est seulement des attestations d'emploi qui confirmaient que j'avais bien effectué de la maintenance dans l'industrie. Mais ils avaient peur que les systèmes sur lesquels j'ai travaillé ne soient pas en adéquation avec les systèmes en normes en Europe. Donc, ils ont exigé que je fasse une formation, et c'est pour ça que je suis là aujourd'hui, à être suivi par un conseiller Pôle Emploi.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, à ce moment là ?

\$\$IE J'ai jamais travaillé en France. J'ai travaillé au Canada, mais pas en France. Au Canada, il n'y a pas de contrat de travail. Le contrat de travail n'existe pas. C'est vraiment du porte à porte et il y a un emploi qui s'appelle Emploi Québec, ou Emploi Canada, et voilà. On postule, et on se fait appeler. Voilà. Faut juste envoyer un CV, ou se présenter directement. Il y a beaucoup de ce qu'on appelle... Il y a une grosse structure au niveau de la direction des ressources humaines. Vous allez voir ou vous appelez une directrice des ressources humaines, ou un directeur des ressources humaines. Vous demandez un entretien, et après, tout se fait. Ca se fait facilement. Il n'y a pas de contrat de travail. Lorsque vous rentrez, vous pouvez sortir du jour au lendemain, soit parce que vous avez été licencié, enfin incapable d'effectuer la tâche. Soit tout simplement parce que vous avez trouvé une meilleure offre et que vous êtes parti. Il n'y a pas de préavis de départ. L'employeur peut tout à fait vous dire voilà, vous partez. C'est un système capitaliste, sans contrat de travail. C'est vraiment, le gros gros travail, c'est un travail des ressources humaines. Lorsque vous arrivez dans une PME ou dans une grosse entreprise, il y a toujours des ressources humaines. Vous allez dans l'entreprise, vous demandez à avoir un rendez-vous, on vous acceptera. Même si ils recherchent pas de travail. C'est ça que j'ai trouvé un peu paradoxal. Moi, je me suis retrouvé plusieurs fois dans

des cas où je suis arrivé dans une entreprise. Ils m'ont donné une entrevue, j'ai été accepté à une entrevue et ils m'ont dit, voilà. Je conçois, vous avez le profil, mais on ne recherche pas en ce moment. Mais par contre, il y a un réseau. C'est à dire que le directeur qui ne cherche présentement du travail va switcher votre CV à une entreprise qui recherche. Moi, j'aime bien ce système. Parce qu'au delà d'un marché public, il y a un marché caché. Et je pense que la chance elle est donnée à ceux qui ont le courage de partir. Moi, je trouve ça mieux. Par exemple, j'ai eu l'occasion, beaucoup de fois de partir dans une entreprise sans donner de préavis, parce que j'avais trouvé un job mieux payante, tout simplement ça. Je ne connais pas trop le système ici, mais bon. Il y a beaucoup de syndicats, ici, c'est vraiment très très encerclé. Il y a vraiment une protection du travail, et moi, j'apprécie plutôt ça. C'est mon point de vue. Depuis que je suis venu ici, depuis que j'ai parlé avec des professionnels, il y a vraiment une protection du travail, et ça a l'air d'être bien. On ne se lève pas le matin en se disant peut être que mon employeur il va décider de me licencier sans préavis. C'est comme tout principe. Il y a des avantages et des inconvénients.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Depuis que je suis en France, énormément. Je suis arrivé en fait le 2 juin, en France. Donc, ça fait depuis un mois. Je me suis inscrit, et depuis, j'ai eu deux rendez-vous où on m'a expliqué les démarches à effectuer. Comment pointer à Pôle Emploi, comment tenir Pôle Emploi au courant de mes activités. Là, ça fait ma deuxième. Et j'ai eu une entrevue par téléphone, aussi. On m'a appelé pour m'expliquer les démarches, et voir où j'en étais. Je pense qu'on est très bien suivi, en France. C'est mon point de vue.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Surtout m'aiguiller, savoir ce que je veux. M'orienter vers les organismes pertinents en fonction de mes choix. Voilà. Définir ce que je veux. Ensuite, à partir de ça, m'aiguiller vers les organismes pertinents. C'est pas du travail mâché. On ne vous donne pas directement un travail, il faut se battre. Il faut aller chercher ce qu'on veut, et pôle emploi est là pour nous mettre en accord, nous faire connaître les lois qui existent en France, nous faire voir les organismes, et apparemment, il y en a beaucoup. C'est vraiment leur travail, nous tenir au courant.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi pourrait vous apporter ?

\$\$IE Quand je suis arrivé ici, ça fait un mois que je suis ici, je voulais directement travailler. Et j'ai compris que voilà, en France, si on avait pas de diplôme, c'est assez difficile de travailler. Puis après, j'ai parlé avec un conseiller Pôle Emploi par téléphone, et il m'a dit voilà, si vous voulez occuper ce travail là, il va falloir entrer en formation. Grâce à Pôle Emploi, j'ai donc un projet d'orientation assez défini, du coup. C'est plutôt pas mal. Je sais où je vais, donc, je ne me sens pas perdu.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Des raisons personnelles. Familiales, personnelles. Si je me retrouve à la rue du jour au lendemain, que mes parents ne peuvent plus m'héberger. Des raisons financières. Si j'ai vraiment besoin d'argent, c'est clair que j'irai faire les boîtes d'intérim, et des jobs que j'ai pas envie. Après, actuellement, à part les raisons familiales et personnelles, je vois pas trop. Sinon, de la part des organismes, un manque d'accompagnement. Et encore. Je dirai plutôt un manque de volonté de ma part. Si je ne me présente pas aux entrevues qu'ils me proposent, peut être que voilà, à un moment donné, ils vont se lasser et me radier. Mais bon. A ce stade là, j'ai conscience que la balle est dans mon camp. Eux, ils font... enfin, je dis pas qu'ils font tout, mais il y a un bel effort de leur part pour m'accompagner, pour me suivre et pour me sortir d'une situation précaire. Si moi je repousse tout le temps leurs entrevues, c'est clair que je ne réussis pas. Là, les cartes sont de mon côté, la balle est dans mon camp.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE D'abord qu'ils soient à l'écoute. Qu'ils respectent absolument mon choix, et qu'ils n'essaient pas de rien m'imposer. Je pense que voilà, si j'ai choisi un secteur qui recrute pas beaucoup... Je vois là, par exemple, je fais de la maintenance industrielle, si mon conseiller me dit qu'il n'y a pas de travail là dedans... Parce que je suis persuadé d'une chose, si on se lève le matin en allant bosser dans un job qui ne vous plaît pas, ça ne le fait pas au long terme. Donc, si mon conseiller me dit d'aller faire de la boucherie au lieu de faire mon métier, je pense que je tiendrais quoi, un mois ou deux... C'est le respect de mes choix. La priorité, c'est le respect de mes choix. Après, voilà. Savoir m'aiguiller correctement, savoir être

compréhensif, des petits détails, quoi. C'est vraiment de l'écoute et le respect de mes choix, que j'attends.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE L'accompagnement idéal, il serait d'abord basé sur... comme je vous ai dit, vraiment, le respect de mes choix. Ne pas me proposer des choses que je ne veux pas. Surtout me renseigner, aussi. Un accompagnement idéal, ça serait de me renseigner sur ce qu'il y a de plus pertinent sur ce qu'il y a sur mes droits, sur par exemple, si j'ai une entrevue... Si un conseiller Pôle emploi m'envoie à une entrevue avec un patron, il va me former, essayer de me donner les axes de cette entrevue. Qu'est ce que je dois dire à mon patron ? Est ce qu'il y a des lois qui sont à mon avantage ? Essayer de me renseigner au maximum. C'est vraiment un travail de coaching. Me dire, voilà, à cette entrevue, tu vas t'habiller comme ça, tu vas dire à ton patron comme ça. C'est vraiment un travail de coaching. Je pense que c'est ça, la priorité. Pas une relation distante avec quelqu'un qui va m'envoyer faire des choses sans me former, sans me booter à l'avance.

\$\$IR Qu'attendez-vous du conseiller qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE Qu'il soit à l'écoute, qu'il soit disponible. Il me propose des rendez-vous, et si un jour je l'appelle, que je suis dans le besoin, j'ai pas envie d'être face à quelqu'un qui me dise, je suis occupé, et qu'il me fixe un autre rendez-vous. Si j'ai vraiment besoin de lui, non. J'aimerais bien qu'il soit là. Des fois, on a besoin d'avoir de réponses rapidement. D'être à l'écoute. Par exemple, si un employeur me pose certaines questions. Si j'ai besoin d'avoir un renseignement précis que je ne trouve pas par Internet, en ayant fait au préalable une recherche personnelle. Si je ne trouve pas de réponse, j'aimerais pouvoir l'appeler pour avoir un service rapide et pertinent.

\$\$IR Qu'attendez-vous des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE Moi, depuis que je suis arrivé ici, j'ai connu que Pôle emploi. Je n'en connais pas d'autres. A part le centre de formation. Mais j'espère avoir rapidement une formation. Voilà. Rapidité d'exécution, c'est tout ce que je veux. Après, le reste, je connais pas trop parce que j'ai jamais fréquenté ces organismes. Donc, je ne peux pas émettre de préjugés.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Je recherche une formation. J'ai envoyé quelques CV. Ma priorité, c'est d'accéder à un contrat en alternance. Je m'oriente aussi vers des organismes de formation tels que l'AFPA, qui a l'air d'être apprécié par les employeurs. Ma priorité c'est vraiment de trouver une formation. Mais depuis que je suis arrivé, j'ai connu que Pôle Emploi. J'ai essayé de démarcher pour des contrats en alternance, en envoyant quelques CV, mais je n'ai rien eu de positif.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Oui, bien sur. Mais en même temps, c'est un métier que je connais déjà, puisque je l'ai exercé au Canada. J'espère que l'expérience va m'aider. Je me suis renseigné un peu ici en France, puis apparemment, les tâches sont exactement les mêmes que ce que je faisais.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Moi, je fais CV et lettre de motivation. J'essaie d'en faire deux ou trois par jour. Je suis dans une phase où je recherche quelque chose de précis. Les jobs alimentaires, comme on dit, je ne recherche pas ça. Après, si j'ai un gros besoin d'argent, j'élargirai mon champs de recherche, à faire des jobs alimentaires. Donc pour l'instant voilà. Une dizaine, par voie postale. Je fais aussi des candidatures spontanées sur internet, mais pas énormément.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE J'ai ma mère et mon frère. On a quelques discussions, des fois, mais sans plus. C'est des personnes que j'ai pas vu pendant deux ans, alors là, c'est un peu les retrouvailles. Ils

essaient de me conseiller, de m'aiguiller. C'est eux qui m'ont envoyé vers Pôle Emploi quand je suis arrivé ici. C'est des professionnels. Ma mère travaille, mon frère travaille, donc ils connaissent. Après, je pense qu'ils sont loin du système chômage, tout ça. Mais ils m'aident bien. Au niveau des amis, on en parle un peu, et puis voilà. Ce que j'ai remarqué, ici, c'est que les gens sont pudiques de dire qu'ils sont au chômage. Donc, on en parle pas trop.

## 3.12 - Entretien 12

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Je m'appelle XXX, j'ai 40 ans, j'ai deux enfants, je suis mariée. Je suis à la recherche d'un emploi depuis le mois de janvier. Suite à une reconversion il y a deux ans... Parce que si je reprends du début, j'ai commencé par un CAP de coiffure il y a... Euh j'en ai 40... Il y a une vingtaine d'années. J'ai eu mon CAP. J'ai passé mon brevet, j'ai mes mentions, et j'ai le niveau du brevet. J'ai exercé en tant que coiffeuse. Ensuite, J'ai voulu changer de branche, donc je suis partie. J'ai fait du toilettage, donc une formation de toilettage canin et félin, aussi. Parce qu'on nettoie aussi les chats tout à fait. Ca, c'était à Barentin, dans un magasin qui faisait de la vente animalière et du toilettage. En complément de cette formation de toilettage, j'allais également dans le magasin. J'ai fait une dizaine d'années dans ce magasin en tant que vendeuse et toiletteuse. Ensuite, je suis restée au toilettage. Ensuite, il y a un peu plus de trois ans, maintenant, le magasin a fermé. Donc, plus de boulot. Donc là, je me suis dit : je fais quoi ? Je reste dans le commerce ? Entre temps, j'ai eu des enfants, je me suis mariée donc le commerce, c'est vrai que des fois faut arriver à jongler. L'animalerie, c'est travailler le week-end. Donc, entre guillemets, ma reconversion, c'est bien tombé. Donc, j'ai fait une reconversion au Greta en secrétariat. J'ai fait quelques mois au Greta dans une EEP. Ensuite, après l'EEP, j'ai fait deux ans en CAE à Education et Formation. Une petite initiation informatique, que je ne connaissais pas du tout. C'est vrai que l'informatique, dans le commerce, on s'en servait pas. Mais malheureusement, depuis que j'ai fait mon CAE, on travaille sur des logiciels internes. Donc, j'ai pas refait de Word, j'ai pas refait d'Excel. Donc, c'est vrai que mon initiation, je sais pas trop où j'en suis informatiquement. C'est pour ça que je voudrais voir là ce que je peux envisager niveau formation. Voilà, voilà. Donc ma demande, voir en formation ce qu'il y a, sachant que j'ai des impératifs familiaux. Donc, les formations formateurs, ce sera plutôt une réinitialisation, quoi. Donc, voilà, mon parcours depuis quelques temps.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, à ce moment là ?

\$\$IE Entre la coiffure et le toilettage, je me suis débrouillée toute seule. Je suis allée au magasin, et j'ai demandé de faire une formation, donc j'ai fait une formation que j'ai financée. Parce qu'il y avait pas de financeurs. Voilà. C'était une bonne chose, parce que suite à ça, je suis restée là bas. Ensuite, après ma reconversion, enfin, la fermeture du magasin, je suis venue à Pôle Emploi. Donc, là le problème c'est que n'étant pas dans le secrétariat, il fallait bien que je trouve.. Donc, ma conseillère, à l'époque, elle m'a orientée vers Média Formation, pour faire une initiation informatique, que j'ai fait. Ensuite, je suis allée au Greta. Alors, le Greta c'était par... Alors, j'ai fait une recherche d'emploi avec le Cefob, et en parlant avec la dame, elle m'a orienté vers l'EEP à Mont Saint Aignan. On a monté un dossier, j'ai passé un entretien et c'est passé. J'ai fait mon EEP là bas, et, ensuite, par connaissance entre guillemets, on m'a dit, l'association Education et Formation recherche quelqu'un, si tu es éligible au CAE, voilà. Et ça s'est fait comme ça, pas spécialement par le Pole Emploi. Mais par le bouche à oreille... Plus pour moi, quoi. Le Pole Emploi, je venais tous les mois faire mes entretiens avec ma conseillère, et pareil, on cherchait des offres d'emploi, mais je le faisais également de chez moi. Donc, il n'y avait rien, vu que je connaissais rien en informatique, rechercher des postes d'assistante secrétaire, quelque chose comme ça... Voilà. Donc là, j'ai fait deux ans à Education et Formation. Je pensais voir un petit peu plus de choses, en fait, mais non. Je travaillais sur un truc interne, donc informatiquement, j'ai rien refais de plus que ce que j'avais fait deux ou trois ans auparavant. Et avec le Pole Emploi, j'ai pas eu beaucoup de touches non plus de ce côté là.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Je viens de temps en temps au Pole Emploi. Sinon, il y a eu le Cefob, où on était sur informatique à rechercher des offres. On envoyait les CV en ligne. Rien de plus. Après, on attendait les réponses, et voilà. Il y a rien eu de... L'accompagnement au Cefob, ça durait peut-être une demie heure, une heure, une fois ou deux la semaine, pendant un petit mois, je me rappelle plus trop. Média formation, initiation informatique. On arrivait, on prenait un bloc notes, entre guillemets. On se mettait sur un ordi, on lisait, et on faisait ce qu'il demandait. Donc c'est un peu... C'est pour ça, je viens voir là, pour une autre formation, mais sans se débrouiller tout seul. Parce que ça, je peux le faire de chez moi. Je reprends mes notes de Média Formation, et puis voilà. Mais moi j'aime bien être accompagnée, qu'on m'explique, qu'on me refasse voir, et voilà. Tout seul, faut être motivé. Et c'est vrai que j'ai un mari qui

est pas souvent là, des enfants, faut s'occuper de l'école et tout. Donc là, si c'est cadré, c'est mieux.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE De trouver du travail. Qu'ils nous envoient sur des personnes qui recherchent ce que nous on recherche aussi. Donc après faire les entretiens, et voilà, il faut que ça suive. Faire les entretiens avec les personnes qu'on a été susceptibles de trouver avec les offres d'emploi. Pour moi, être accompagnée, c'est ça. Parce que les démarches, j'écris et j'envoie des CV de mon côté, mais c'est pareil. Donc, le Pole Emploi, c'est un petit plus par rapport à ce que je fais d'habitude globalement.

\$\$IR Qu'attendez-vous d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Ouais... Pole Emploi, je viens parce qu'il faut venir. Mais sinon, les offres d'emploi, avec Internet, maintenant, on les a en ligne. Donc, l'accompagnement, pas spécialement besoin, enfin dans mon cas. Après, il y a peut être des personnes qui ont plus de mal informatiquement, et c'est vrai que le fait de venir voir quelqu'un, un conseiller, ils voient des offres et tout, moi, je le fais de chez moi. Donc pour moi personnellement, j'en ai pas besoin. Ça ne va pas m'apporter grand chose, parce que les offres on les a en ligne. Donc, ça fait la même chose qu'avec une personne ici. Voilà. Les seules fois que je suis venue au Pole Emploi, c'est pour voir des offres que je voyais de chez moi aussi, voilà. Donc, je viens pas souvent. Là, je suis au chômage depuis le mois de janvier, j'ai seulement été convoqué à un entretien individuel la semaine dernière, alors que normalement, c'est tous les mois, dès qu'on est au chômage. Donc, je me débrouille par moi même.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Le marché du travail, déjà. Parce que moi j'ai fait ma reconversion dans le secrétariat, et bah voilà, quoi. Il y a pas de débouchés. Donc, peut être voir pour une réorientation, encore. Qu'est ce qui ne pourrait ne pas fonctionner ? Ne pas trouver d'offres tout ça, de toute façon, c'est le monde du travail... Non, je vois pas...

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE De trouver au plus tôt du boulot, dans le domaine que je recherche, bien sur. Voir d'autres secteurs. On peut chercher sur deux. Comme ça, c'est plus facile. S'il y a rien sur l'un, on peut toujours chercher sur l'autre. Partir sur la bonne orientation, c'est la base. Vraiment dans le métier que je veux, si il y a possibilité de trouver quelque chose. Parce que là, sinon, autant repartir faire autre chose. Peut être aller en entreprise une huitaine de jours voir comment ça se passe dans ce nouveau milieu, et après voir s'il y a des débouchés aussi. S'il y a rien non plus, voilà...

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Faudrait qu'on se mette d'accord sur ce que je veux, sur ce que je recherche. Trouver des entreprises qui ont besoin de mes compétences. Qui soit à l'écoute de mes demandes, de mes contraintes, et qu'on arrive à goupiller tout ça. Pas évident, parce que c'est vrai que le Pole emploi, je viens pas souvent. Et puis je vois pas trop ce qu'on faire en plus de ce qu'on fait en ce moment. Donc, à voir, s'il y a des choses à améliorer, mais moi, je suis pas assez régulière ici pour dire quoi. Les autres accompagnements que j'ai eu, c'était court. On envoie des CV en ligne, des petites choses comme ça qu'on peut faire de la maison. Ma formation en informatique, j'étais autonome. Le monsieur était là si on avait un soucis, mais sinon, il venait pas nous expliquer comment faire sur l'ordinateur. C'est tout. C'est vrai que moi, c'est petite vie cool, aller à droite à gauche. L'informatique, c'est nouveau pour moi, mais le plus qu'on va pouvoir m'apporter... Mais derrière, faut que je trouve du boulot... C'est continuer à faire ce que j'apprends.

\$\$IR Qu'attendez-vous des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE A finir la formation et que derrière je puisse m'en servir. Donc, il faut du boulot. Parce que là, les deux ans que j'ai fait à Education et Formation, c'était bien. Le logiciel, et tout, je faisais mon boulot, il y a pas de soucis, ça me plaisait bien. Mais on sait que les contrats, il y a

une fin et derrière il y a pas d'embauche. Si j'avais pu rester faire ce que je faisais dans cette boîte, ça me plaisait, il y a pas de problème. Mais j'ai pas fait Word, j'ai pas fait d'Excel. Donc, mon initiation pour partir sur du secrétariat, sans s'en servir, ça sert plus à grand chose. C'est tout. J'ai pas fait beaucoup de centres. C'est les seuls que j'ai fait. L'EEP, c'était pas mal. J'avais un petit ordinateur. C'est une bonne motivation pour voir ce qui se passe dans une entreprise. L'EEP, top. Bon, on voyait plein de petite choses avec la coach. J'ai fait un peu de secrétariat, on faisait un peu de comptabilité. On faisait vraiment comme si on était dans une entreprise pour faire du secrétariat. Donc, là, j'ai bien vu ce que c'était le monde du travail en secrétariat. Mais c'est pas ce que j'ai refait derrière à l'association. Donc, il y a secrétariat et secrétariat. Secrétariat pour quelqu'un, où on fait du courrier, des choses comme ça. Là, j'étais sur un logiciel, je prenais des rendez-vous, des suivis de tableaux, des choses comme ça, mais c'est pas moi qui faisait les tableaux. Je complétais des cases, des petites choses comme ça. Du suivi de dossiers, de l'archivage... Ce qu'on peut faire aussi dans le secrétariat, mais c'était 23 heures la semaine. C'est vrai qu'on peut pas tout voir non plus en 23 heures. Voilà.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Beaucoup de CV directement en ligne. Beaucoup de courriers, aussi. Pour répondre aux offres. Il y a beaucoup de CV sur les offres. Mais c'est vrai que j'ai pas de diplômes, je suis pas super qualifiée, donc le problème se pose là. Ils demandent toujours quelques notions, quand même. Donc moi, excel... En plus entre l'ancien et le nouveau, l'ancien Excel et le nouveau Excel, j'ai pas beaucoup de connaissance sur le nouveau, donc je bidouille pas mal. Donc, voilà.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Pour le secrétariat que je recherche actuellement, c'est pas énorme. Sur Pole Emploi. Pour moi, parce qu'il y a des CAE, des BAC, mais c'est pas pour moi. Donc, sur 4 ou 5 offres la semaine, j'en ai peut être une qui correspondrait à débutant pour moi. Sinon, c'est des démarches extérieures. Prendre les entreprises en direct, des candidatures spontanées. J'en ai fait beaucoup au début. En janvier février, j'en ai pas mal lancé. Là, ça fait un petit mois que je me tâte pour me réorienter, donc, avec ma conseillère on a dit qu'on allait voir lors de réunions d'information, voilà.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Sur ce que je veux faire, oui. Je fais par Internet, puisqu'il y a tout sur internet. Je regarde un peu les fiches métiers, voir un peu de quoi ça parle. Ce qu'il faut faire, ce qu'il faut avoir comme niveau, comme diplôme... Parce que là, je suis en train de voir pour assistante ménagère. Avec mes obligations familiales, c'est peut être plus facile aussi. Je prends des petites fiches Pole Emploi, aussi. Sinon, la maison des métiers, mais rarement. C'est peut être un tort pour moi, mais il faut être dispo, et j'ai pas tout le temps d'y aller quand c'est d'actualité. C'est vrai que la vente, j'en ai fait 20 ans, entre la coiffure, la vente, le toilettage. Et j'ai plus envie. C'es le samedi aussi, et moi le samedi, je peux pas me libérer facilement. Donc, je ne veux plus de vente. Ca y est, terminé, c'est catégorique.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Ils sont à 100% pour moi. Si je veux faire du secrétariat, je fais du secrétariat. Si je veux me reconverter, pour mon mari, il y a pas de problème. Maintenant il faut trouver du boulot. Pour mon cas, mon mari travaille, donc déjà, on a un salaire. Donc, ça va. Mais moi, personnellement, rester à la maison, non. Faut que je m'occupe des enfants le matin. Il y a pas de soucis, faut que je sois dispo. Mais même le week end faut que je sois à la maison, parce que mon mari est souvent en déplacement. Donc voilà. Je gère mon truc comme je veux. Qu'on me dise pas fait pas ci, fait pas ça, il y a pas de travail. Ca on le sait, qu'il y a pas de travail dans le secrétariat... Sinon, dans mon secteur d'activité, tout le monde sait que le secrétariat, c'est bouché. L'aide à domicile c'est plus en voie de développement. Donc, ma reconversion dans ce domaine là, ils sont pour aussi. Si c'est pur continuer à rester au chômage et qu'il y a rien, ils sont 100% avec moi à repartir sur autre chose encore une fois. Mes amis comme la famille. Mes parents, mes beau parents, mes beaux frères... On gère au jour le jour, en espérant qu'on trouve une petite solution.

### 3.13 - Entretien 13

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Je m'appelle XXX, j'ai 28 ans. J'ai un niveau IV assistante comptabilité gestion. Donc équivalent niveau bac, que j'ai passé par l'AFPA en 2005 2006. Depuis, je recherche du travail dans le domaine administratif, on va dire, pour le plus gros. Etant donné que ça marche pas forcément, j'ai travaillé un peu partout, à la chaîne. J'ai travaillé à l'Etablissement Français du Sang. Au début, j'étais entré pour faire de l'administratif. Et entre deux, il y avait une jeune fille étudiante, qui devait se libérer pour préparer ses diplômes, qui m'a laissé un peu sa place d'agent de restauration. C'est à dire que je préparais les sandwiches et que je vérifiais que les donneurs de sang ne fassent pas de malaise. Ça s'est terminé malheureusement fin mai. Pas qu'il y ait pas de remplacement l'été, mais disons que l'été ils prennent plus les enfants du personnel. Donc, mon parcours là bas s'est arrêté pour l'instant, et je recherche activement quelque chose. Comme je ne sais pas trop, en fait, je me dis que comme avec mon niveau bac j'ai du mal à trouver du travail dans le domaine administratif, et que à l'EFS j'aurais pu avoir une place comme agent d'accueil mais qu'il aurait fallu que j'ai un BTS, je suis venu ici pour voir s'il y avait une possibilité de se former, ou à un niveau supérieur, c'est à dire passer un BTS, ou complètement changer de domaine. En fait. Et je voulais voir ici au niveau des débouchés. Voir si avec un BTS, je trouverais plus facilement du travail dans le domaine administratif. Ou si je continue après à galérer, autant que je change directement de domaine maintenant. Voilà.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, à ce moment là ?

\$\$IE Généralement, je regarde au niveau des annonces. Que ce soit au niveau des quotidiens, des journaux, pole emploi, ou des sites internet. Maintenant, il y a beaucoup de sites internet qui proposent des annonces. Sinon, je fais aussi par le bouche à oreille. Quand j'entends parler de telle entreprise, de tel poste, j'essaie d'envoyer mon CV ou de me déplacer, ça dépend si l'entreprise est plutôt loin ou pas de chez moi. Ou en candidatures spontanées. Mais j'essaie généralement de cibler par secteur, pour éviter de me perdre. Parce qu'au début, j'envoyais des lettres un peu partout, et au final, j'étais un peu perdue. Donc, là, j'essaie de

faire par secteur. J'ai fait les grossistes, il y a pas longtemps, et là, il va falloir que je rechange encore.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE J'ai travaillé, bénévolement, par le biais d'emploi conseil. Deux ou trois fois par semaine, ils nous apprenaient à faire un bon CV, à faire une lettre de motivation, à bien se présenter en entretien devant la personne. A bien relancer aussi, une fois qu'on a envoyé le CV, parce que généralement après, ça part aux oubliettes. Donc, faut surtout pas oublier de relancer. En fait, il m'a aidé pas mal à chercher du travail. J'avais trouvé un contrat de 6 mois chez Oger, et j'aimerais bien d'ailleurs être suivi comme ça. Il m'a donné plus confiance en moi. Parce que j'ai un soucis. J'ai du mal à m'exprimer en public. Donc, je prends un peu sur moi, et j'essaie de faire des efforts, mais c'est pas forcément évident. Et c'est vrai que ce monsieur m'a bien aidé au niveau de la présentation aux employeurs, tout ça. Il m'a donné plusieurs pistes on va dire. C'est vrai que quand j'ai commencé à travailler avec lui j'étais jeune, et j'avais pas forcément une grande expérience. Et ça m'a donné beaucoup de confiance en moi pour aller facilement en avant et vers les autres, en tout cas.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE L'accompagnement à la recherche d'emploi ? C'est bien formuler les CV, les lettres de motivation. Bien entraîner la personne à se mettre ou en situation de recherche d'embauche. Parce qu'il y a la phase où vous entrez dans l'entreprise en donnant votre CV, et il y a la phase où vous avez la chance de décrocher cet entretien d'embauche. Donc, c'est essayer de se préparer un peu à tout ça, et essayer de viser les secteurs dans lesquels il y aurait des possibilités, voire des débouchés. Ca doit être ça...

L'accompagnement... Je sais pas.. Après, voir si c'est régulier au niveau des démarches. Un bilan, quoi. Qu'est ce qu'on a fait depuis la semaine dernière ? Quelles choses ont donné des points positifs ? Quelles choses ont donné des points négatifs, etc... Je pense que c'est ça.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi pourrait vous apporter ?

\$\$IE Déjà me décider à savoir si je continue dans le secteur de la comptabilité qui est assez bouché, ou si vraiment je change complètement de secteur, de domaine d'activité. Déjà ça, ça serait pas mal. Parce que j'en ai aucune idée. Et oui, me donner des pistes, savoir quel secteur recrute un peu plus que d'autres, en ce moment, savoir où est ce qu'il y a des débouchés pour l'avenir, aussi. Parce qu'il ne faut pas croire qu'on cherche un travail juste pour là, il faut voir aussi plus loin qu'est ce qu'on va faire dans 5 ans. J'en ai aucune idée pour l'instant, c'est ça le problème. A voir, quoi.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Le fait d'être pas assidu, d'être pas motivé. De ne pas vouloir réussir, je sais pas. Après, il y a des problèmes plus personnels et exceptionnels, auxquels on ne peut pas forcément s'attendre. En cas de maladie, en cas de... Sinon, je pense que le plus courant, pour ne pas partir dans un scénario catastrophe, c'est une question de motivation. Ou on veut y arriver, ou on ne veut pas. Sinon, je sais pas trop... La motivation de la personne qui nous accompagne. Savoir si c'est quelqu'un de gentil, d'enjoué, ou quelqu'un de pessimiste pour vous. Si vous avez quelqu'un de pessimiste devant vous, automatiquement, vous avez moins de motivation. Donc, je sais pas. L'expérience de cette personne, voir ce qu'elle a à nous apporter. Après tous les accompagnements à la recherche d'emploi n'ont pas tous forcément les mêmes parcours, les mêmes façons de travailler. Ca peut être très différents, je sais pas trop.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Trouver du travail. Trouver du travail. Trouver des pistes, me rebooster un petit peu au niveau de la motivation. C'est vrai que quand on cherche du travail depuis un sacré moment, au bout d'un moment, on se dit qu'on va pas forcément y arriver tout de suite. La motivation elle commence un peu à descendre. C'est vrai ça rebooste. Ca rebooste toujours de savoir qu'il y a quelqu'un qui est là pour vous aider. Et je sais pas... C'est sur que si la personne qui est en face de nous a de bons outils, de bonnes méthodes, de bonnes paroles, elle est motivée, enjouée, souriante, c'est vrai ça motive plus. Après chacun est comme il est, ça dépend des jours. Il ne faut pas avoir peu de l'alternative. C'est en fonction de l'expérience, des méthodes de travail. Par exemple, on m'avait conseillé à Emploi Conseil une méthode bien particulière

pour se présenter en fait. Je sais pas... des acquis... je parle de ça, des acquis, qu'on a pu avoir au travers de notre expérience, et qui nous aident à travailler au jour le jour.

\$\$IR Pouvez-vous nous parler de ce que vous souhaiteriez ou pas aborder, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Je souhaite aborder les débouchés du travail. Savoir dans quel domaine il est possible de recruter. Dans quel domaine il est possible d'évoluer au niveau d'une carrière. On peut à peu près tout aborder... Après, il faut voir si cette carrière a des chances d'évoluer, si elle peut correspondre avec la vie privée, aussi. On peut tout aborder, il n'y a pas de problème.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Si on commence à se voir tous les jours, le problème c'est que la personne ne pourra pas accompagner tout le monde. Ce qui serait pas mal, ce serait je sais pas, deux ou trois fois par semaine. Une personne qui est là, qui nous booste, qui nous donne... je sais pas... des filons, et des offres de recherche d'emploi qu'elle a trouvées entre deux. Qu'on fasse le point sur celles par exemple qu'on a trouvées la semaine dernière, si on a répondu. Qu'est ce que ça a donné, qui, pourquoi, comment ? Si jamais on a un entretien d'embauche, et on peut après en discuter avec cette personne là pour faire un point. On fait un briefing pour voir qu'est ce qui allait bien, quels sont les critères qui se sont moins bien passés. Je sais pas... plein de choses... Des pistes, des adresses....

\$\$IR Qu'attendez-vous de la personne qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE J'attends qu'elle me conseille. Qu'elle soit professionnelle, motivée. Comme ça ça permet vous de prendre un peu sur sa motivation pour vous gonfler. Et voilà, quoi... Qu'elle y croit. Parce que si elle y croit pas elle, vous allez avoir plus de mal à y croire. Qu'elle vous booste, qu'elle vous motive. Tout est possible après dans la vie, il suffit de le vouloir. Pour moi, c'est ce que je pense. Même si à des moments, c'est beaucoup difficile. Qu'on va pas avoir tout ce qu'on veut comme ça. Mais à partir du moment où on le veut, même si ça arrive dans 5 ans, on l'aura. Donc, cette dame là, elle a un peu un rôle de coach. On est un peu ses poulains, et elle nous pousse pour qu'on y arrive.

\$\$IR Qu'attendez-vous des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE Qu'ils me donnent plus d'outils que je n'aurais déjà. J'ai déjà des renseignements et tout ça, mais si c'est pour qu'ils me racontent un peu tous la même chose, ça sert un peu à rien. Il faut quand même que ça diffère. JE sais pas trop. De voir les différences entre les organismes, qu'ils ne fassent pas la même chose. Un soutien, sinon. Un soutien, histoire de dire que je me perds pas dans mes démarches d'emploi toute seule, en fait. Il y a quelqu'un qui est là, et qui me dit ne t'inquiète pas, ça va marcher. Moi, je suis reboostée, et c'est reparti. A la maison, on a un soutien moral, mais là, c'est vraiment un avis de professionnel. Où il nous dit laisse tomber si la voie dans laquelle vous vous engagée est complètement bouchée, si vous allez avoir du mal, on est fixé d'avance. Il vous propose des domaines. Voilà, ça, ça marche bien en ce moment. Ca vaut toujours le coup de jeter un œil.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Ils sont là. Ils me soutiennent, en fonction de ce que je veux faire ou ne pas faire. Et voilà, quoi. Mes démarches, je les fait toute seule. Mes décisions, je les prends toute seule. Juste ils sont là, ils me soutiennent en fonction de ce que je choisis. Parce qu'ils savent très bien que de toute façon, c'est réfléchi. Après, on en discute. Pourquoi et pourquoi pas... Pour en discuter, il y a pas de soucis. Mais généralement je prends mes décisions toute seule. Et elles sont bien arrêtées. Pour me faire changer d'avis, c'est difficile. Donc, ça va, j'ai de la chance. Ils encaissent, ils me suivent. Après, je fais pas des trucs démesurés non plus. Ca reste dans le domaine du normal, mais ça va. Je discute aussi avec mes amis, mais chacun a ses galères. Mais si quelqu'un a une petite piste, le bouche à oreille, quoi. Mais chacun me laisse prendre mes décisions.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Disons que là, je reviens de vacances. Donc, pendant deux semaines, j'ai pas chercher de travail. Mon contrat s'est terminé le mois dernier. Donc là, on va dire que ça fait deux semaines que je suis reparti dedans. Je fais beaucoup par internet, par les sites de recherche

d'emploi. J'avoue que j'ai un petit peu de chances de ce côté là. Les derniers emplois, c'est comme ça que je les ai trouvés. Les sites après... Le pole emploi, je pense pas que ça serve à quelque chose de venir tous les jours, puisque les annonces, on peut les avoir chez soi. Et les conseillers, si on vient les voir tous les jours, au bout d'un moment, les pauvres, ils sauront plus quoi nous dire. Donc, ça. Après, boîte d'intérim. Moi, je travaille avec ma boîte d'intérim depuis un moment. Donc, j'ai pas encore été redonner mon CV dans les autres entreprises d'intérim. Donc, je continue à aller voir la mienne, à me manifester pour qu'ils ne m'oublient pas. Et candidatures spontanées, bouche à oreille... Au culot, aussi. Par exemple, j'ai entendu dire qu'à la mairie de Maromme, ils étaient un peu surbookés, ces derniers temps. Je me suis prise par les deux mains, j'ai pris un CV, et je suis allé le déposer au bureau du maire. Et j'ai un entretien d'embauche, à la fin du mois. Et on verra bien ce que ça va donner. C'est juste un entretien de plus dans ma vie qui va m'apporter, je sais pas, peut être un peu plus de confiance en moi. Je pense pas non plus être embauchée à la mairie à partir du mois d'août, non plus. Mais au moins, j'ai une piste, j'ai un entretien. Je peux m'y préparer à l'avance, et voir ce que ça donne.

\$\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectuées dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$\$IE Ça dépend un petit peu... En candidatures spontanées, j'ai du en envoyer une quinzaine, ces deux dernières semaines. Et en annonces, j'ai du répondre à une dizaine, une vingtaine, je sais même plus.

\$\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$\$IE Pas trop ces derniers temps. C'est pour ça que je suis venue ici, parce que je voudrais savoir quels sont les domaines qui risquent d'évoluer dans les années à venir. Mais j'avoue, pas trop ces derniers temps. Je le faisais plus quand j'étais plus jeune. On m'avait dit que la comptabilité, le secteur administratif, c'était un secteur porteur. On nous a tous bloqué la dessus à l'école, et aujourd'hui, on est un peu bloqué. Donc, il faudrait vraiment que je recherche le créneau qui pourrait m'offrir pourquoi pas une carrière de rêve. Il faut rester optimiste, sinon, on va pas y arriver.

### 3.14 - Entretien 14

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE Je m'appelle XXX ; J'ai 22 ans. Je sors d'un bac économique et sociale. Obtenu avec la mention assez bien. Après, j'ai fait un an de fac d'éco. J'ai arrêté. J'ai travaillé un an en tant que garde d'enfants. Et après, je me suis lancé, j'ai pris une poissonnerie avec mon conjoint de l'époque. Après, ça a marché, j'étais impliquée dedans, et au final, on s'est quitté, donc il a fallu que je parte de mon travail. Et depuis, je cherche du boulot. Ca fait 6 mois que je recherche. Je cherche un peu n'importe quoi. Je cherche juste à bosser, quoi. Peu importe le secteur.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, pour ces différents postes?

\$\$IE Pour la garde d'enfants, j'étais allée au CRIJ. J'appelais les particuliers. Après, il y avait entretien, et puis t'étais prise ou t'étais pas prise. Après pour la poissonnerie j'étais prise aussi, forcément. J'ai été formée sur le tas, et voilà.

\$\$IR Comment vous y preniez-vous, pour rechercher du travail ?

\$\$IE Bah en gros, je recherchais, je me déplaçais, j'appelais tout le monde. Je déposais des CV, voilà, quoi. Ca marchais pas mal, en général. Après, le CRIJ... C'est un truc pour les jeunes qui cherchent du boulot. Il y a un peu de tout. Il y a beaucoup de colos pour ceux qui ont le BAFA, tout ça. Et puis il y a pas mal de garde d'enfants. J'y suis allée, j'ai regardé, j'ai pris les numéros, j'ai appelé et voilà.

Là, je cherche dans tout et n'importe quoi. Je me suis renseignée pour rentrer à l'armée. Sauf que le poste sur lequel j'ai postulé, je viens de recevoir un mail, ils en prennent plus. Donc, sinon, je m'engage dans la marine, mais c'est 10 ans, alors... Je ne pense pas me mettre tout de suite la dedans. Sinon, j'ai regardé, je peux faire un an de volontaire vivre, dans la marine. J'ai aussi regardé dans la gendarmerie, et là, je vais peut être prise pour les vendanges. J'attends un appel, et je fais les vendanges à Bordeaux.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Je suis inscrite au Pôle Emploi. Une fois il m'ont appelé. Enfin, j'ai demandé pour une prestation. J'ai demandé un bilan de compétences. On m'a dit que ça se faisait pas pour les gens de mon âge. Et qu'en plus, ils avaient plus la prestation. Donc, j'ai dit ok. Après, ils m'ont proposé une autre prestation. Ils m'ont rappelé deux semaines après pour me dire qu'ils ne pouvaient pas la faire. Enfin, c'était le même truc que le bilan de compétences, mais pour les jeunes apparemment. Sinon, après, j'ai un appel de temps en temps, pour me demander où j'en suis, si je cherche toujours, et puis voilà. Sinon, je n'ai pas d'aide plus que ça.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Déjà, aider à monter un projet professionnel. A la limite, de l'aide au CV, ou à la lettre de motivation. Voilà. C'est ça, aider à monter son projet. Je pense pas que ça me serait utile, dans le sens où j'ai pas de projet particulier que de bosser. Je n'ai pas de centres d'intérêts particuliers ou de boulot qui me fait rêver. Je veux juste travailler, quoi.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi pourrait vous apporter ?

\$\$IE Je ne sais pas. Pour avoir essayé avec le Pôle Emploi parce que pendant un moment j'ai voulu faire une formation en alternance... Je sais plus ce que c'était. En gros, c'était assistante gestion, ou un truc comme ça. Je leur avait demandé s'ils pouvaient me donner... Parce que je m'étais renseignée sur les écoles, il fallait que je trouve une entreprise. C'est là que j'ai demandé la prestation, où ils aidaient à monter le projet, comment tu peux te vendre en voulant faire de l'alternance au patron... A la rigueur, là, ça m'aurait aidé, mais ils ne l'ont pas fait, alors... Là, j'essaie de faire avec les moyens du bord. Je sais que je peux être prise pour les vendanges, peut être, sinon, je m'engage dans la gendarmerie ou à l'armée.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE A chaque fois que j'ai demandé un truc, que ce soit une prestation ou autre... Enfin, après, c'était pendant les élections présidentielles. Donc, ils m'ont expliqué qu'il y avait du

temps, et tout ça. Mais j'ai plutôt besoin que ça aille vite. Donc, du coup, j'attends pas après eux. Voilà.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE A la rigueur, qu'ils m'informent sur des métiers que je connais pas du tout. Parce qu'il y en a beaucoup. Qu'ils puissent proposer certaines formations adultes pour être diplômée, que je puisse trouver du boulot à la clé, quoi.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que vous souhaiteriez ou pas aborder, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Non. Enfin, je vois pas. A moins qu'on me parle de ma vie privée, je vois pas... Je sais pas.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Je sais pas.

\$\$IR Et en ce qui concerne vos attentes vis-à-vis du conseiller qui vous accompagne ?

\$\$IE Qu'il sache... Enfin que selon les questions qu'on te pose, qu'on puisse te proposer des trucs qui correspondent à ton profil. Après, j'en sais rien. Moi, j'ai juste envie de bosser, après, peu importe.

\$\$IR Qu'attendez-vous des différentes institutions que vous êtes amené à rencontrer lors de votre recherche d'emploi ?

\$\$IE Bah avoir des informations, mais bon. C'est pas évident à avoir. Je vois, j'avais vu le CRIJ, par rapport au service civique. Mais là, tout ce qu'ils ont fait c'est me mettre sur le site. Mais ça, je sais le faire toute seule. Donc bon... Et après c'est pareil, j'ai postulé au service civique, j'ai eu droit à un entretien. On m'a posé la dose de questions, des questions bien pointues sur des sujets que je connaissais pas du tout. Sinon, le Pôle Emploi, je m'en suis

jamais servi. Le CRIJ j'y vais, mais toute seule, je regarde les annonces, et voilà. A part ces trucs là, rien ne me vient à l'esprit.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE C'est ma mère, elle cherche pour moi des trucs. Elle me voit dans le social, ou avec des enfants. Seulement moi je sais qu'elle fait gentiment, mais bon, ça m'intéresse pas. Après, pour tout ce qui est armée, tout ça, toute ma famille est contre. Mais je le ferai quand même, si je peux. Et là, les vendanges, c'est pareil. C'est à Bordeaux, c'est loin d'eux, donc, ça le fait pas. Ma mère elle va avoir des coups de pression. Elle va aller chercher toute seule, puis elle va me proposer des annonces qu'elle a vu. En général, c'est pas des trucs qui m'intéresse du tout. Ou alors, elle va chercher trop loin, et elle remarque pas qu'ils demandent un bac plus 5 ou des trucs comme ça. En général, ce que je trouve de moi même, ça plait pas beaucoup à ma famille. Enfin, il sont pas... Je sais que je ferai ce que e-je veux, quoi.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Là, j'ai eu un entretien il y a deux semaines. Pour les vendanges, ils ont lu mon CV et ma lettre de motivation. Et on m'a appelé on m'a dit ce serait peut être bon, donc j'attends. Sinon, pour l'armée, j'ai reçu les documents qui disaient qu'ils ne pouvaient pas me prendre dans ce truc là. J'ai vu pour d'autres postes, mais m'engager 10 ans, je veux pas. Et je pense que ma sortie de secours ce sera volontaire vie si je trouve rien. Ou alors la gendarmerie, et je me suis renseignée, et j'ai rendez-vous avec eux.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE Je dois en faire entre trente et quarante par mois. Je balance partout, des spontanées, et tout. Après, je me déplace pour voir ce que ça donne, et voilà.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE J'ai pris des fiches métiers sur l'armée. J'ai vu les possibilités de monter dans les échelons. Enfin, j'ai vu un peu tout, quoi. Et puis, j'ai regardé les formations, où ça se passait, dans quelle caserne, tout ça. Comment serait ma vie si je rentrais dans l'armée. Ça à l'air bien, en gros. Je bosse. Enfin, je me lève, je bosse. Je me couche, je suis fatiguée. Les thunes que je gagne dans le mois, j'y touche pas et je les mets de côté. J'ai quelques permissions. Enfin, c'est cool. Après, j'ai quelques formations internes, pour monter dans les échelons suivant ce que je fais. C'est boulot dodo, c'est bien.

\$\$IR Avez vous rencontré un professionnel exerçant un métier pouvant vous intéresser ?

\$\$IE Non. Après, pour ce qui est de l'armée, mon oncle il était dans la marine. A la rigueur, ça peut me renseigner un peu. Enfin je crois pas avoir rencontré quelqu'un pour me parler d'un boulot.

### 3.15 - Entretien 15

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE J'ai 31 ans. J'ai fait des études dans les métiers de la mode et du spectacle. J'ai un CAP vêtement sur mesure accessoire, un bac pro artisanat et métiers d'art, et diplôme de technicien de métier du spectacle. Je suis costumière créatrice, en fait. Donc, il y a quelques années que je suis sortie de l'école. J'ai eu du mal à trouver du travail dans ce monde là. J'ai commencé par des stages, par des jobs d'été dans des théâtres, faire des défilés, des petites choses comme ça. Et puis je voyais que j'avais vraiment du mal à percer à 24-25 ans, parce que j'étais pas crédible. J'étais jeune, j'avais pas d'expérience. J'avais tous les diplômes requis, mais pas d'expérience. C'est un monde très fermé. On fait des CV, mais on a pas forcément d'entretiens. Trop jeune, je pense. Donc, il a fallu que je me rabatte du côté de la vente, du commerce. C'est en rapport avec la mode. J'adore la mode, je suis très fringues, tout ça. On pense vendeuse, c'est assez facile mais bon Depuis maintenant 6 ans, 7 ans, je travaille dans la vente et j'ai complètement abandonné ma passion et mon hobby. En même temps, j'ai fini responsable d'une grande marque de luxe. Ça m'a permis d'évoluer dans ce métier. J'ai commencé en bas, à compter les marchandises, les trucs comme ça. Pour finir après responsable avec deux personnes en CDI. Ça a été bien, ça m'a permis d'apprendre plein de chose dans ce milieu là, mais je m'aperçois que j'ai fait le tour. A la base c'était pas mon métier. Je me suis mis là dedans parce qu'il fallait que je travaille. Là, la société pour laquelle je travaillais a fermé. Donc, il y a un an et demi, j'ai déjà subi ça dans la même société. J'ai subi un reclassement dans la même société, mais pour une autre marque. Ça a duré un an et demi. Et vu que c'est la société entière qui coule finalement, j'ai été licenciée. Là, ça fait trois semaines que je suis inscrite à Pôle Emploi et pour l'instant rien ne se passe. Donc voilà. J'ai pleins de projets plein la tête. Je voudrais essayer de faire un site autoentrepreneur dans la création sur mesure de robe de mariée. J'aimerais faire une formation ou un concours pour être prof d'atelier de couture. Pour me dire voilà, j'aurais toujours cette carte à jouer si ma création d'entreprise ne fonctionne pas. Et puis voilà. Donc, quoi dire d'autre ? Pour l'instant, voilà ma situation professionnelle on va dire, entre guillemets.

\$\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, pour les différents postes que vous avez occupé ?

\$\$\$IE Candidatures spontanées. Par connaissance, en discutant, en croisant des personnes. Ah bah tiens, il recherche quelqu'un aux nouvelles galeries, et voilà. J'y vais avec le CV. On y va un peu au bluff. J'ai jamais travaillé dans la vente, mais je suis prête à apprendre. Et puis après faut se bouger un petit peu. Etre motivé, et il n'y a pas eu de soucis. Je suis rentrée toute seule, on va dire. J'étais inscrite à Pôle Emploi, mais à l'époque, je cherchais vraiment pour le spectacle. Et un jour on m'a dit, mais mademoiselle, en gros, il ne faut pas rêver. Vous ne trouverez rien dans votre branche, à moins d'être intermittente. Ca m'a refroidi. Quand j'ai vu que ça faisait plusieurs mois que je recherchais dans la couture et que je ne trouvais rien, j'ai dit bon tant pis. J'ai fait un CV type, pour être conseillère de vente. J'ai fais les boîtes d'intérim, pour travailler un peu n'importe où. Mais on me disais, vous êtes trop qualifiée. Mais je me suis toujours débrouillée par moi même. J'ai jamais eu de proposition d'offre. J'ai du en avoir deux, mais ça ne correspondait pas à ce que je cherchais. Avec les diplômes que j'ai, j'estime que c'est pas pour être retoucheuse à faire des ourlets toute la journée. J'ai du refuser je crois deux offres. Par la suite, j'en ai eu marre que ça ne bouge pas. Donc, j'ai fait mes CV, et puis je suis allé chercher moi même.

\$\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$\$IE Pour moi, accompagnement, c'est déjà diriger la personne. Moi par exemple, je suis dans un cas où je suis floue, sans être floue. Parce que j'ai pleins de projets dans la tête. Mais à côté de ça, j'ai besoin que quelqu'un me dise de ne pas aller par là, parce que c'est pas le bon choix avec mon parcours. Quand j'entends accompagnement, pour moi, c'est quelqu'un qui vient me diriger dans la bonne voie, dans le bon chemin à prendre. Parce que quand on arrive ici... Enfin moi, personnellement, j'ai huit chemins devant moi, et je ne sais pas lequel prendre. J'ai surtout besoin qu'on m'aide par rapport à ma formation, par rapport à mes diplômes, par rapport à mon expérience. Et qu'on me dise de faire ça ou ça, parce que ça coule de source. Après, les CV, on est grands, on peut les faire tout seuls. On peut le faire chez nous. Pour moi, c'est pas ça, l'accompagnement. Pour moi, c'est diriger la personne une fois qu'on sait vers quelle voie on va. Après, il n'y a que des solutions et plein de chose à faire. Mais déjà de savoir où on va. La , ça fait trois semaines que je suis inscrite, c'est le

deuxième atelier où j'assiste, et je sais toujours pas où je vais. Et voilà. Donc, je sais même pas combien je vais toucher. Je connais pas mes droits, je sais pas combien de temps je vais les avoir. Je trouve ça un peu aberrant. J'ai besoin de savoir des choses, et quand je demande, on me dit que la décision n'est pas encore prise et qu'on me répondra plus tard. Il arrive un moment, moi j'ai besoin de savoir où je vais. Donc, moi, c'est sur mes projets, sur ce que je fais que je veux être accompagnée. Je veux retourner dans la couture. Est ce que c'est une bonne idée ? Déjà, au premier entretien que j'ai eu à mon inscription on m'a dit que la couture, il y a pas de travail. Pourtant, je trouve qu'en ce moment, ça revient beaucoup, le sur mesure, des gens qui veulent des choses qui sortent de l'ordinaire. Du pas commun. Après, c'est les budgets qui sont peut être un peu plus serrés Mais je trouve dommage d'arrêter ça, alors que j'ai des diplômes la dedans et que c'est ce que j'aime faire. J'aimerais bien qu'on m'assiste un petit peu, qu'on me dise où aller. Je sais pas tout ce qui existe. Il a des choses qu'on ne sait pas et c'est tout ça qu'on a besoin de savoir. Même si il y a internet et qu'on sait chercher il y a des moments où on a des questions, et pas forcément les réponses.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi pourrait vous apporter ?

\$\$IE Pour l'instant, j'ai juste eu une réunion pour expliquer un peu Pôle Emploi, en fait. Ce qu'on doit faire, ce qu'on doit pas faire, les règles, tout ça. Pour l'instant, c'est tout ce que j'ai eu. Sinon, avant, j'ai eu une conseillère individuelle quand je cherchais dans le spectacle. Elle était bien, elle m'encourageait. Mais bon, je veux pas être médisante, mais c'est moi qui ai trouvé de moi même. C'est moi qui me suis dit dans ma tête je me mets dans la vente. C'est moi qui ai fait mes CV. On ne m'a pas appelé pour me dire d'aller là ou là. Elle a essayé de me trouver quelque chose, mais elle n'a rien trouvé pour moi.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Je sais pas. Franchement, je sais pas. Mais j'ai pas été très très longtemps à Pôle Emploi. La situation m'a vite gonflée, en fait. Le fait de voir qu'on a pas de travail, que tous les jours on a beau faire des démarches, et qu'il y a rien au bout. C'était assez décourageant. Donc c'est vrai que je me suis vite dit d'arrêter tout dans la couture et de faire autre chose. Il a fallu que je passe rapidement à autre chose, sinon, je serai restée à attendre comme ça qu'on me donne un travail de couture. Mais je pouvais plus attendre. J'avais un loyer, j'étais toute

seule, je vivais plus chez ma mère, je travaillais l'été pour payer mon loyer et tout ça. Donc du coup, je sais même pas si je suis resté un an aux assedics. Je suis pas restée bien longtemps. Pareil, quand je suis partie des Nouvelles Galeries, j'avais deux mi temps. J'en ai perdu un, licenciement économique, et il me restait que 16 heures pour vivre. Le reste, c'était le complément Pôle Emploi. Mais ça n'a même pas duré une journée, j'ai pas eu le temps de m'inscrire. Parce qu'en fait j'ai trouvé tout de suite un autre travail de responsable. Quand on m'a proposé cette place, j'ai dit oui tout de suite parce qu'il me restait juste un mi temps. J'ai retrouvé tout de suite, en fait. J'attendais qu'on me file un coup de pouce. Je sais pas. Alors qu'on m'a juste dit, bon vous avez fait des CV, c'est bien. On se revoit dans un mois. A l'époque, c'était un peu... Je me disais c'est ça Pôle Emploi, il va falloir que je dégage vite fait. Et c'est ce que j'ai fait par moi même, en fait.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Pour l'instant, j'attends juste une chose. Qu'on m'aide à trouver la bonne voie, le bon endroit pour construire ma vie professionnelle. Je me dis j'ai 31 ans, et si je ne me lance pas aujourd'hui, je ne le ferai jamais. J'ai peut être besoin qu'on me motive un petit peu. Qu'on soit franc, en fait. Qu'on me dise si ça vaut le coup ou pas. Si on me dit que je rêve tout debout, que la création d'entreprise c'est débile, que je ne percerai jamais dans les robes de mariées... Si demain on me dit ça, je me fais une raison, et je passe à autre chose. Tant que j'ai ça dans la tête et que c'est ça que j'aime faire... Maintenant, j'attends vraiment qu'on me guide, en fait. Pas qu'on me dise ce que j'ai à faire, mais qu'on me guide. Qu'on me dise ce que je peux faire avec la formation que j'ai

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que vous souhaiteriez ou pas aborder, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Je voudrais que le conseiller analyse mon CV, mon expérience. En m'analysant moi. Après c'est à moi de regarder, de poser mes questions. Par exemple, pour mes projets, je voudrais des infos pour ma création de boîte. Je sais que c'est en plein essor et que ça fait quelques années que ça fait un carton aux Etats Unis. Je voudrais regarder aussi au niveau d'architecte d'intérieur, parce que je suis très déco. Donc, c'est soit ça marche, soit ça marche pas ce genre de chose. Après, j'ai tellement d'idées dans la tête qu'au bout d'un moment on

va bien en trouver une qui me corresponde. J'attends en fait quelle est l'idée qui me correspond le mieux, laquelle va marcher. Est ce que ça vaut le coup de faire ou pas ? C'est ça que j'attends, en fait.

\$\$IR Qu'attendez-vous du conseiller qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE Je sais pas. Qu'il sache... Enfin que selon les questions qu'on te pose, qu'on puisse te proposer des trucs qui correspondent à ton profil. Après, j'en sais rien. Moi, j'ai juste envie de bosser, après, peu importe. En même temps, je pensais que ça allait être ça aujourd'hui, et puis en fait non. Ils collent des rendez-vous comme ça, et on se demande si c'est ciblé ou pas. Je suis allé au Pôle Emploi en disant que mes projets n'étaient pas clairs dans ma tête et que j'avais des soucis avec mon ancienne boîte. J'ai tout ça à gérer, et j'ai l'impression que ça avance pas. Les rendez-vous que j'ai eu pour l'instant, je dis pas que ça sert à rien, c'est toujours sympa de discuter et tout, mais c'est pas ce que j'attends. Je veux que tout soit carré au moment de lancer mes projets, et je ne veux pas de soucis avec ça. Pour l'instant, j'ai vu une dame, qui m'a dit qu'il fallait que je m'actualise tous les mois sinon j'allais être radiée. Je lui ai expliqué ma situation, voilà. C'est là qu'elle m'a dit que la couture c'était bouché. Je lui ai dit que j'allais quand même essayer là dedans. Elle me dit qu'il faut savoir accepter les offres qu'on propose, et que je n'aurai pas le même salaire qu'avant. Moi ça fait 7 ans que j'ai le même salaire. Je vais pas redescendre au smic et être au même niveau qu'une caissière chez Leclerc. C'est pas que je critique les caissières chez Leclerc, c'est pas ça. Mais j'ai des diplômes. J'ai passé du temps à les faire, j'ai un certain niveau, et j'estime que j'ai pas fait tout ça pour dire à 31 ans, je vais finir caissière et être payée le smic. Il est hors de question que je redescende. Elle me dit qu'il va falloir que j'accepte de redescendre, en gros de niveau. Donc, non, moi je suis pas trop d'accord.

Sinon, pour revenir à la question, j'attends qu'il soit à l'écoute. Qu'il soit franc. Qu'il me dirige, qu'il m'aide à voir les bonnes personnes, les bonnes démarches, tout ça. Par exemple, là, je veux créer ma griffe. Je sais qu'il faut aller à la chambre de commerce, mais à part ça, c'est tout. Je voudrais que mon conseiller me dise quoi faire, où je dois aller. Il y a des moments on a des questions, et je sais pas à qui je vais devoir m'adresser, à qui je vais devoir téléphoner. Je sais pas vers quelle personne me diriger. C'est surtout ça que j'attends. Qu'on me dise vers qui je dois aller pour avoir telle ou telle information. Voilà.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE C'est ce que je disais. Cibler les envies, les besoins, les compétences de ce que la personne veut faire. Si elle est motivée, tout ça. Je pense déjà qu'il faut une analyse du candidat. Voir les CV, tout ça. Regarder, s'intéresser à son expérience professionnelle. Voir plus une personne qu'un numéro. C'est anonyme en fait. J'ai l'impression qu'à des moments, on est juste des numéros. Mais pour l'instant, c'est juste le début pour moi, je peux pas vraiment juger. Mais des rendez-vous qui motivent, ce serait bien. L'accompagnement, c'est analyser, regarder en profondeur ce que les gens veulent faire, ce qu'ils ont envie de faire, ce qu'ils sont capable de faire... Voilà.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Pour mes amis, tout ça, j'ai déjà fait des vêtements, deux robes de mariées pour des copines. C'est les premiers à me dire que j'avais rien à foutre là où je travaillais, que je suis douée pour la couture. Mon entourage me dit beaucoup ça, et m'encourage. En fait, c'est surtout mon entourage qui me pousse. Parce que je ne suis pas une femme, intérieurement qui a 200% confiance en elle. Donc, le fait de prendre la décision moi même, c'est pas évident. Donc, c'est beaucoup mon mari qui me dit de me lancer, que je suis faite pour ça. Au niveau de ma famille, c'est plus compliqué, parce que ma mère est très malade. Donc, c'est assez compliqué. Mes sœurs, elles me disent qu'est ce que tu fous dans la vente ? Bouge toi, il faut que tu ouvres ton truc. Ca va marcher. Donc, c'est vrai que dans mon entourage, tout le monde me dit la même chose. Tout le monde me dit de foncer. C'est ce qui fait que je me dis que c'est peut être une chance pour moi d'avoir été licenciée. Ca fait deux fois de suite que je suis licenciée, et je me dis que c'est un signe pour que je fasse mon truc. Mais mon entourage est plutôt encourageant.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Pour l'instant, mes démarches, étant donné que dans ma tête... enfin, je viens seulement d'être licenciée. Au niveau des démarches, pour l'instant, j'ai surtout fait au niveau de ma création, de mon site internet. J'ai commencé à énumérer tout ce dont j'avais besoin, les

grandes lignes, tout ça. Pour l'instant, j'en suis là. Je me suis aussi remis dans le dessin, je fais beaucoup de croquis. Ca fait des années que j'ai pas fait ça en couture. Je redessine plus comme je faisais avant. J'avais de grosses horaires quand je travaillais, et c'était pas possible de faire ça à côté. Donc là, je me suis vraiment focalisée sur mon projet, sur mes croquis, le business plan, tout ça. Là, j'ai juste envie de passer à autre chose.

\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$IE J'ai pas répondu à des offres d'emploi. Du tout. Sauf une, qu'elle m'a donné la semaine dernière. C'était pour un atelier de retouche, que je connais, que j'ai déjà fait un essai et que ça c'était mal passé. J'ai refusé catégoriquement l'entretien, elle m'a demandé pourquoi. C'était à 1100 euros net. J'ai dit hors de question. Elle m'a dit qu'il fallait savoir accepter les choses. Mais là, non, faut arrêter, quoi. C'est comme si on proposait un travail, je sais pas, moi... Un ingénieur informatique, on lui propose de bosser à Leclerc. Il arrive u moment, faut arrêter, quoi. Je veux bien accepter des choses qui sont dans ma branche, mais il y a des limites, tout ça. Et en gros, si on refuse trop, ça le fait pas. Ca fait un peu peur. Si demain, ils me proposent d'autres postes dans la retouche, qu'est ce qui va se passer pour moi ? Ils vont me radier ? Ca fait peur, tout ça. Si on refuse deux fois, on va me proposer un boulot de vendeuse, tout ça, alors que ça fait 6 ans que je suis responsable. Et qu'est ce qui se passe pour moi ? Je sais pas. Il y a des choses qui vont pas.

\$\$IR Vous renseignez-vous sur les métiers, en lisant de la documentation (revues, fiches métiers...) ou autre sur une profession, un secteur d'activité ?

\$\$IE Je regarde beaucoup sur internet. Je me renseigne sur les écoles, sur leurs sites internet, tout ça. Je regarde et je me dis qu'il me manquerait peut être une formation pour que ça flashe plus sur mon CV. Ca m'aiderait peut être à être embauchée. Faut que j'appelle ces écoles pour voir si avec mon parcours, je peux reprendre quelque chose. Mais tout le monde me dit que j'ai pas besoin de reprendre une formation. Mais, moi en fait, je me demande si j'en aurais pas besoin quand même, pour être dans le circuit. Sinon, c'est super dur de pousser les portes. Donc, je vais voir si c'est pas possible de faire une petite formation. C'est peut être un plus pour moi. Mais c'est encore des questions.

### 3.16 - Entretien 16

\$\$IR Pourriez-vous vous présenter ?

\$\$IE En sortant du lycée, j'ai fait un CAP en installation thermique. J'ai eu mon diplôme et tout. Après, j'ai bossé deux ans dans une grande boîte sur Paris. La boîte a coulé. Donc, je me suis dit, autant changer de boulot, quoi. Quand la boîte a coulé, je me suis converti dans l'industriel. Quasiment après, j'ai trouvé un boulot. Donc, comme les missions durent au maximum 18 mois, j'ai enchaîné directement par un 18 mois. Une semaine après, j'ai enchaîné sur un autre boulot en industrie, de 18 mois. Et après, j'ai quasiment fait 4 ou 5 ans en intérim, dans une grande boîte pétrolière. Après, la dernière boîte d'où je suis sorti, j'ai fait 6 mois, parce qu'il y avait plus de boulot. Là, j'essaie de voir, soit dans une autre branche, parce que ça fait 6 mois que je suis au chômage. J'ai bossé 10 ans non stop, et là, ça fait 6 mois que je suis au chômage, et ça commence à me... Je suis un peu sur les nerfs. J'essaie de voir un peu ce que je voudrais. C'est toujours bon de voir pour les formations, tout ça. Comme tout le monde, j'ai des factures. Je peux pas m'arrêter avec un Smic. Je sais que je dois trouver un travail pour une certaine somme par mois. Sinon, à la fin, je me casse la pipe. Par rapport au travail que j'ai eu, j'ai toujours eu de bons salaires. Alors, pourquoi pas trouver une formation, on ne sait jamais. Pour me perfectionner sur une certaine machine, où il faut avoir une certaine formation ou un diplôme en peu de temps. Je me dis pourquoi pas essayer ça, ou changer de truc. Après, c'est toujours intéressant de savoir ce qu'ils proposent. Mais pour l'instant, j'ai pas trouvé dans le domaine où je travaille.

\$\$IR Pouvez-vous parler de vos démarches de recherches, pour les différents postes que vous avez occupé ?

\$\$IE J'ai travaillé dans une boîte d'intérim. Quand ils ont vu que j'ai enchaîné directement 18 mois et que l'entreprise était très satisfaite de mon boulot, ils m'ont fait passer des entretiens d'embauche et tout. On va dire que comme j'avais pas mon CACES, parmi tous les autres, 80 personnes, on m'a pas pris à cause de ça. Aussitôt, on m'a dit que j'étais bon, et d'aller dans la boîte d'intérim pour trouver ailleurs. Et du coup, j'ai enchaîné sur un autre contrat. Grâce à ça, j'ai pu trouver du travail quasiment tout de suite. Et à chaque fois pareil. Ça fait 10 ans, et j'ai quasiment tout le temps bossé. A part là. Après, j'avais d'autres projets aussi. Mais

financièrement, il y a des trucs qu'on ne peut pas faire. Comme par exemple créer sa marque. Essayer de commencer petit, et voir ce que ça peut donner. J'étais plus sur ce projet là. Changer d'orientation pour ça. Mais après, je sais pas si c'est ça qu'il fallait que je vois, où si c'est plus un truc de création d'entreprise. Je suis un peu perdu aussi. J'ai toujours travaillé en industrie, mais j'ai pas envie de me ramasser si je me lance là dedans derrière. Au niveau des finances. Ca m'est arrivé de refuser des CDD de 6 mois pour rester en intérim parce que l'intérim payait mieux. Il y a les primes, les quarts, les machins et du coup, ça fait la différence entre 1300 euros et 1700. Ou même 1800. Quand il y a deux salaires, ça va encore, mais sinon... Là, avec mes assedics, on a du mal. C'est pour ça que je suis motivé pour trouver quelque chose. Même une formation, si ça peut m'aider à me perfectionner sur une machine ou autre. Tant qu'après, je suis bien habilité et que le salaire suit. Je ne cherche pas de salaire de cadres, genre 3000 euros, mais je cherche juste à avoir de quoi payer mes factures.

\$\$IR Avez-vous déjà été accompagné dans vos recherches, par le passé ?

\$\$IE Non, du tout. J'ai toujours enchaîné les boulots avec la boîte d'intérim. Et là, je n'arrive pas à retourner dans les boîtes où j'ai travaillé. Je me suis toujours débrouillé tout seul, dans mes recherches et tout ça. Après, là, il y a quelqu'un de Pôle Emploi qui est prêt à m'aider dans mes recherches et tout. Elle m'a appelé il y a pas longtemps, pour savoir si j'étais retourné dans la boîte où j'ai bossé pendant 4 ans. C'est pour ça qu'elle m'a proposé de venir voir pour une formation. Ca peut toujours aider. Au moins me cadrer par rapport à ce que je veux vraiment. Voilà.

\$\$IR Qu'est ce que l'expression « accompagnement de la recherche d'emploi » évoque pour vous ?

\$\$IE Que ça soit des personnes de notre entourage, où de Pôle Emploi ou d'autres personnes qui nous aident à rechercher par rapport à nos compétences. Par exemple, quand Pôle Emploi me dit, tiens, il y a ce boulot là, est ce que ça peut vous intéresser ? C'est pas mal.

Donc, cette personne là est prête à m'aider pour rechercher un emploi. Je vois ça comme ça, moi, la recherche d'emploi. C'est soit ils m'aident, soit je m'aide moi même ou soit des gens peuvent aussi dépanner, par le bouche à oreille. Ca peut débloquent des trucs. Après, je sais pas si les autres gens vient ça comme ça, mais moi, je suis comme ça.

\$\$IR Qu'est ce qu'un accompagnement à la recherche d'emploi vous a ou pourrait vous apporter ?

\$\$IE Bah on va dire que ça m'a apporté du travail. Ca donne aussi de la confiance en soi. Si on vous aide pour ça, ça veut dire que la personne croit en vous, et donc que vous n'êtes pas en bas de l'échelle. Ca prouve que les personnes nous trouve compétents. C'est ce qui s'est passé pour moi avec les boîtes d'intérim.

\$\$IR Quels sont selon vous les principaux freins à un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Après, ça peut être par rapport à plusieurs trucs. Par rapport à la vie privée, ou par rapport au salaire qui peut ne pas être bon. Ou bien les horaires aussi. Sinon, pour l'aide, c'est si je ne suis pas assez motivé, je pense. Mais niveau boulot et tout, j'ai pas de problèmes, je sais que je suis motivé. L'aide, c'est un surplus, en fait. Je vois pas quoi dire d'autre.

\$\$IR Quelles seraient vos attentes, par ordre de priorité, lors d'un accompagnement à la recherche d'emploi ?

\$\$IE Faut voir comment ça pourrait se passer par rapport au boulot qu'on pourrait me proposer. Voir aussi le type de contrat de travail, pour les horaires, tout ça. Que la personne qui m'aide puisse m'épauler, m'aide à rentrer dedans. Tout ce qui est dans mes critères à moi, ça le fait. Après, je sais que bon, quand on est seul, on a pas le choix. Mais sinon, on peut moins toucher. Mais ça, je peux pas me le permettre. Ce que je touche du pole emploi, là, c'est même pas encore assez. C'est pour ça que je cherche des formations de moins de 1 an, de 6 mois, tout ça. Je suis plus dans cette branche là, dans tout ce qui est industriel, ou pétrochimie.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de ce que serait pour vous un accompagnement à la recherche d'emploi idéal ?

\$\$IE Bonne question Déjà, que ça donne une bonne démarche par rapport à ce qu'on veut faire. Qu'on ait un bon suivi pour savoir ce que nous on veut aussi. Faut déjà savoir ce qu'on veut, mais par exemple, je sais pas trop ce que je veux, et j'attends aussi derrière, qu'on

m'aide là dessus. Je sais ce que je veux, mais si on peut toujours m'aider, c'est un plus. Donc, après... Enfin, c'est compliqué à expliquer. Je sais ce que je veux, mais j'ai pas non plus spécialement confiance en moi. C'est pour ça que l'aide des autres, ça peut servir. C'est important, parce que ça m'arrive d'être négatif. Après, je veux dire que le surplus qu'on peut me donner, c'est toujours du surplus. Mais faut compter sur soi même aussi, je veux dire. Tout l'aide qu'on peut me ramener, c'est toujours bon à prendre. J'ai été voir les offres, il y en a qui sont pas mal, donc je vais postuler. Après, si on a pas le bon diplôme, c'est compliqué. Soit je retrouve un travail en industrie, et ça se passe comme avant, soit je crée une entreprise. Mais bon. Tant que je suis au chômage je peux pas demander de crédit à une banque. Ce qu'on peut vouloir faire, faut l'annuler tout de suite des fois pour ça. Faut dire qu'il y a beaucoup de gens qui veulent monter un truc, et qui se cassent la gueule après. Il faut la motivation. Mais c'est pas un problème, ça. Moi je l'ai, la motivation. Après, je suis assez négatif, comme personne. Mais je sais pas trop quoi dire pour dire ce qu'ils peuvent m'apporter.

\$\$IR Qu'attendez-vous du conseiller qui vous accompagne dans vos démarches ?

\$\$IE On m'a dit qu'on allait m'aider sur ce que je veux faire. Donc, voir les formations qu'ils proposent, et tout. Si elle voit que j'ai pas de boulot, me mettre la dessus. Ca peut me donner des idées, aussi sur des trucs que je ne savais pas. Je sais aussi que cette personne là va pouvoir m'aider aussi pour mes recherches. Je me dis pas, c'est Pôle Emploi, ils sont obligés de me chercher du boulot. Je vois de mon côté, leur aide est en plus. Surtout si ils recherchent aussi dans ma branche. Ce qu'elle m'apporte, c'est du surplus. Parfois, je postule à des places, j'ai pas d'appel. J'ai pas de messages ou de réponse. Sur certaines boites d'intérim, maintenant, c'est tout par internet. On répond, mais on a jamais de réponse non plus. C'est vrai que les gens ont beaucoup de boulot, mais ça empêche pas de répondre quand même. Je connais des gens, ils ont plus envie de se prendre la tête à faire des recherches d'emploi parce qu'il y a jamais de réponse. C'est vrai que c'est démotivant. Après, qui ne risque rien n'a rien. Peut être que le conseiller peut voir avec l'entreprise qui répond pas pour m'aider. Si elle voit comment ça se passe, elle peut voir comment m'intégrer, comment parler avec les responsables. J'attends beaucoup.. comment dire... J'attends beaucoup d'aide pour pouvoir m'intégrer dans une place.

\$\$IR Pouvez-vous parler du rôle de votre entourage dans le cadre de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE Moi, mon entourage, franchement, j'ai pas à me plaindre. Que je sois défaitiste, pas sur de moi, j'ai toujours des gens qui sont prêts à être avec moi derrière. Que ce soit mentalement, ou dans ma recherche d'emploi, ou quoique que soit. Ils sont toujours prêts à m'aider et tout ça. Ma compagne est positive par exemple, et moi négatif, le contraire, quoi. Elle m'incite à me dire vas y, tu vas y arriver. Voir quelqu'un qui donne de la positivité, ça donne le moral, et ça aide encore plus dans ce qu'on veut faire. Donc du coup, ça motive encore plus. C'est pour ça que quand on voit ça, ça donne encore plus de motivation. Donc, oui, les entourages, ils nous aident. Je vois les amis, la famille, ils peuvent dire bah tiens, il y a telle ou telle boîte... Et ça aide. Comme ils savent que je recherche, on me dis d'aller voir telle ou telle boîte parce qu'ils recherchent du monde, en ce moment. Mais là, ça fait 6 mois que ça dure, ça devient long, et ça fait baisser le moral. C'est pour ça que c'est important que les proches ils soient là.

\$\$IR Pouvez-vous me parler de vos démarches de recherche d'emploi ?

\$\$IE J'ai été en fin de mission en décembre. Comme ça faisait des années que j'ai pas pris de vacances, j'ai recherché, mais pas trop. J'avais des travaux à faire chez moi. Au bout de un mois un mois et demi chez moi... C'est pas ça, mais c'est que j'ai pas l'habitude de rien faire. Et plus les mois passent, plus ça agit sur mon comportement aussi. Quand on travaille, c'est tranquille, on est occupé, il y a le salaire... après, je m'aperçois que moi personnellement, je fais des démarches. Et plus je fais des démarches, plus ça sert à rien. Et ça commence à m'énerver. Même en y allant voir les entreprise, en appelant sur les portables personnels des chefs, on me dit il y a pas besoin ou rien. Et je connais des gens qui me disent que ça recrute. Je comprends pas trop. Du coup, j'ai essayé de vois pour retourner travailler dans mon ancienne boîte dans laquelle j'ai travaillé pendant 4 ans, dans l'industrie pétrolière. Du coup, la boîte d'intérim m'a demandé de redonner un CV et tout. Il y a pas de problème, puisqu'ils connaissent comment je bosse et tout. Arrivé là, ils ont repris des nouveaux, à reformer, et tout. Alors que moi, j'étais déjà formé. En 4 ans, j'ai eu le temps d'être formé. C'est pour ça que je me dis qu'une formation ça peut le faire. Sur mon CV, c'est pas marqué que j'ai des attestations, par exemple. A pourrait jouer sur mon CV et sur le boulot après. Par exemple, pontier, ça plait bien dans les anciennes boîtes où j'étais. Pareil pour les CACES. Ca pourrait m'intéresser aussi. Il y a beaucoup de gens qui les avaient, dans les boîtes où j'étais. Il y a

CACES 1, 2, 3... Ceux pour tout ce qui est bobine, tout ça. Si je ne trouve pas, pourquoi pas voir à passer mon CACES. Je pourrais d'avoir les CACES faire magasinier, tout ça. Ca peut m'ouvrir d'autres branches. Les formations comme ça, c'est pas long. La formation CACES, ça dure même pas un mois. Je crois que c'est trois jours. Je pense plutôt à faire ça, le temps de trouver quelque chose. Le truc de création que je veut faire, je pense pas que ça peut... Mais en même temps, je me dis, qui ne tente rien, n'a rien. Mais en même temps, faut pas que je sois trop endetté. Mais bon. Là, je vous dis, depuis décembre, j'ai surtout cherché dans mes anciens boulots. J'ai eu un arrêt de deux mois dans ma dernière boîte. J'ai été arrêté deux semaines, et d'après ce que j'ai vu, ça ne leur a pas trop plu. Comme par hasard, une semaine après, j'ai été mis en fin de mission au lieu d'être prolongé, comme d'habitude. Et cette boîte ne m'a jamais rappelé. C'est peut être pour ça, aussi. C'est vrai que j'ai un peu de mal à l'accepter. C'est là qu'on voit que les gens pensent beaucoup à leur gamelle, sans penser aux gens qui ont envie de bosser. Mais bon. Ils m'ont demandé de reposer une candidature. J'ai redonné mon CV et tout. J'ai même directement appelé, mais ils me disent tous pareil, que ça a déjà été recruté. Il y a des trucs que je comprends pas. C'est beaucoup de bouche à l'oreille. C'est le frère ou l'oncle qui fait rentrer, tout ça. C'est beaucoup des trucs comme ça, généralement. Il y a beaucoup de gens qui ne sont pas embauchés pour leur juste valeur, et ça, c'est gonflant aussi. Donc, voilà. Maintenant, j'essaie de voir ce que je peux faire.

\$\$\$IR Combien de candidatures avez-vous effectué dans la semaine qui vient de s'écouler ?

\$\$\$IE Je regarde surtout sur le site Adecco, parce qu'ils me connaissent et que j'ai pas mal travaillé avec eux. Sinon, je regarde sur le site de l'ANPE, le truc, comment dire... Pôle Emploi, on peut regarder chez soi. Mais comme j'ai pas eu internet chez moi pendant deux mois, ils m'ont coupé le truc qui pouvait faire que je pouvais faire ma recherche de chez moi. Il faut que j'aille les voir pour réinitialiser le truc. Mais là, c'est que j'ai pas mon numéro d'identifiant, donc, je peux pas rentrer dans mon compte. Parce que je m'en rappelle plus, du numéro. Mais on a pas besoin de ça pour voir les offres. Mais bon. Il y en a qui sont périmées. Mais je vois qu'il y en a qui sont jusqu'au mois de septembre. On sait jamais, on peut toujours postuler, même si c'est pas dans mes cordes. Si y'a pas besoin vraiment d'expérience, si c'est en industrie, pourquoi pas. Après, je suis prêt à changer de branche. Mais en industrie, j'ai été surtout opérateur et conducteur de ligne. Tant que je reste en industrie, que le boulot est fait dans la sécurité, qu'une bonne équipe m'entoure, moi, il y a pas de problème. Sinon, au début, j'envoyais des lettres comme ça. Et j'avais beaucoup de réponses négatives, comme souvent

c'était pas mon secteur. Après, il y a des boîtes où on peut porter son CV et tout. Mais j'ai vu qu'il y a des gens, des bouchers, des gens qui sont pas du tout dans l'industrie qui rentrent quand même. Alors que quand on envoie des CV en étant conducteur de ligne dans l'industrie, ça marche pas. Je comprends pas. Ce qui dégoûte le plus, c'est pas ça. C'est que il y a des gens qui bossent deux ou trois semaines, qui se plaignent tout le temps qu'ils ont mal au dos, tout ça. Et dès qu'il y a une offre, hop, ils sont embauchés. Avec un super bon salaire, machin. Ca, c'est des trucs qui dégoûtent. Après, oui, c'est ce que je fais. J'envoie pas spécialement de lettres, tout ça. Mais je me renseigne beaucoup avec des boîtes d'intérim. Je regarde beaucoup le site Pôle Emploi, aussi. Je me renseigne beaucoup sur Internet, et je postule comme ça. Mais c'est chiant de pas avoir de réponse. Après, s'il faut que j'envoie mon CV dans des boîtes, je le fais. C'est toujours ça en plus, on sait jamais. Je sais que tout ce qui est lettre de motivation, je m'y connais pas trop, mais bon, à voir. Sinon, je vais faire comme certaines personnes elles font. Si faut du piston pour rentrer, je vais le faire. Malheureusement, il y a beaucoup de gens qui rentrent par piston. Maintenant, j'ai l'impression que dans certaines boîtes, ça ne marche que par piston. Comme je vous disais, c'est par que c'est le cousin, le beau frère, le gendre, machin... Ils ont pas d'expérience, et rentrent comme ça. Toi, ça fait des années que tu bosses, mais c'est lui qui va être pris par rapport à toi. Après, c'est un peu dans tout les secteurs, mais bon. Mais ce qui commence à me gonfler, c'est que j'arrive pas trop à me cibler. Si je retrouve du boulot, c'est bien, mais une formation, c'est pas mal non plus. J'essaie de voir beaucoup sur Internet. Les petites annonces, aussi, dans le journal. Ou me déplacer. Parce que appeler les boîtes ça suffit pas. Je me déplace... avant, je me déplaçais toutes les semaines, mais j'avais pas de nouvelles. Du coup, j'y vais plus qu'une fois toutes les deux semaines. Mais je ne vais pas me prendre la tête. S'il faut y aller plus, j'y vais. C'est pas un problème. Faut que je bosse, c'est tout.

# Annexe 4 Scénario utilisé lors de l'ACD effectuée avec Tropes

## 1. Dispositif de retour à l'emploi

### 1.1 Contenu

- 1.1.1. Accompagnement
- 1.1.2. Aide
- 1.1.3. Proposer
- 1.1.4. Attendre
- 1.1.5. Besoin
- 1.1.6. Conversation / entretien
- 1.1.7. Projet
- 1.1.8. Rendez-vous
- 1.1.9. Trouver

### 1.2 Formation et apprentissage

- 1.2.1. Apprentissage
- 1.2.2. Formation
- 1.2.3. Reconversion
- 1.2.4. Stage
- 1.2.5. Bilan de compétence

### 1.3 Systèmes Sociaux

- 1.3.1. Pôle Emploi
- 1.3.2. Anpe

## 2. Technique de recherche d'emploi

### 2.1 Courrier

2.1.1. CV

2.1.2. Motivation

2.2 Offre et demande

2.2.1. Demande

2.2.2. Offre

2.3 Démarches

2.4 Recherche

2.4.1. Chercher

2.4.2. Renseigner

2.5 Réseaux et Internet

2.5.1. Internet

2.5.2. Téléchargement

3. Emploi

3.1 Chômage

3.1.1. Chômeur

3.1.2. Licenciement

3.2 Emploi

3.2.1. Embauche

3.2.2. Offre d'emploi

3.2.3. Recherche d'emploi

### 3.3 Travail

- 3.3.1. Petit boulot
- 3.3.2. Travail
- 3.3.3. Contrat de travail
- 3.3.4. Travail temporaire

### 3.4 Changement

- 3.4.1. Intérim

## 4. Caractéristiques

### 4.1 Comportement et sentiments

- 4.1.1. Connaissances
- 4.1.2. Compétences
- 4.1.3. Comportement
- 4.1.4. Souhait et envie

### 4.2 Jugement et appréciation

- 4.2.1. Négatif
- 4.2.2. Positif
- 4.2.3. Problèmes

### 4.3 Diplôme

- 4.3.1. Cap
- 4.3.2. Baccalauréat
- 4.3.3. Licence
- 4.3.4. Master
- 4.3.5. Doctorat

#### 4.4 Géographie et temporalité

4.4.1. Lieux

4.4.2. Temps

#### 4.5 Personnes et groupes sociaux

4.5.1. Catégories sociaux-professionnelles

4.5.2. Genre

5.4.3. Gens

### 5. Finances

#### 5.1 Finances

5.1.1. Moyens de paiement

5.1.2. Argent

5.1.3. Euros

### 6. Relations Interpersonnelles

#### 6.1 Relations interpersonnelles

6.1.1. Ami

6.1.2. Environnement

6.1.3. Famille

Annexe 5 Grille d'analyse des attentes des participants du groupe expérimental

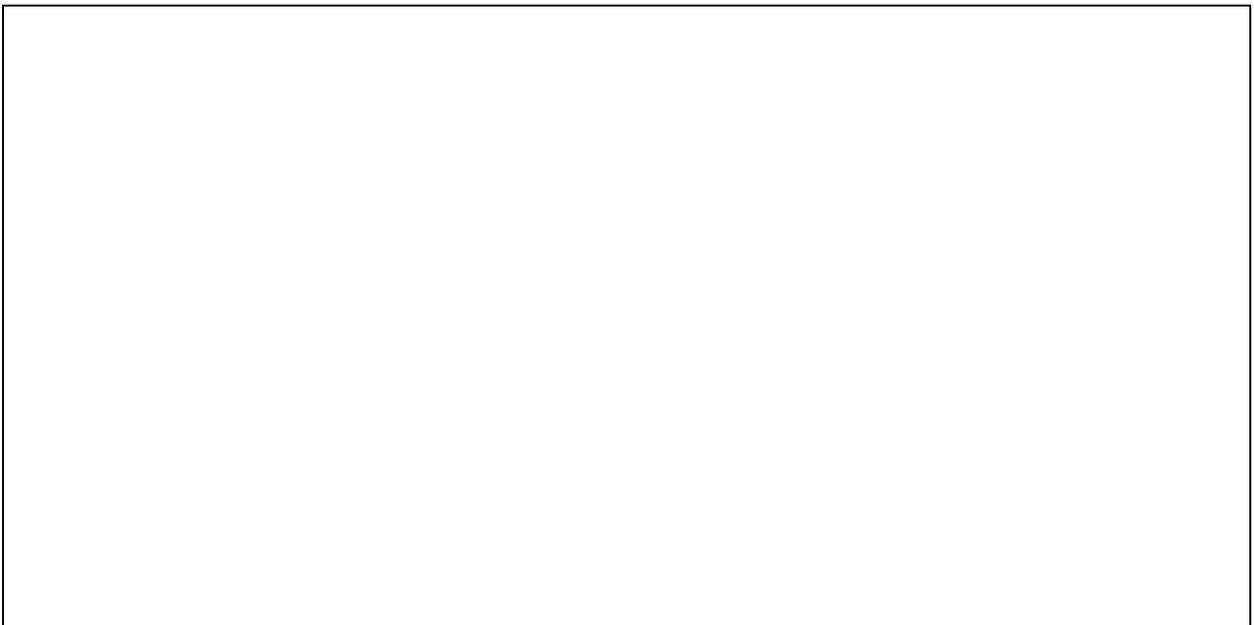
**Qu'attendez vous de l'accompagnement qui vous est proposé ?**

**Pourquoi avez-vous accepté d'en bénéficier ?**

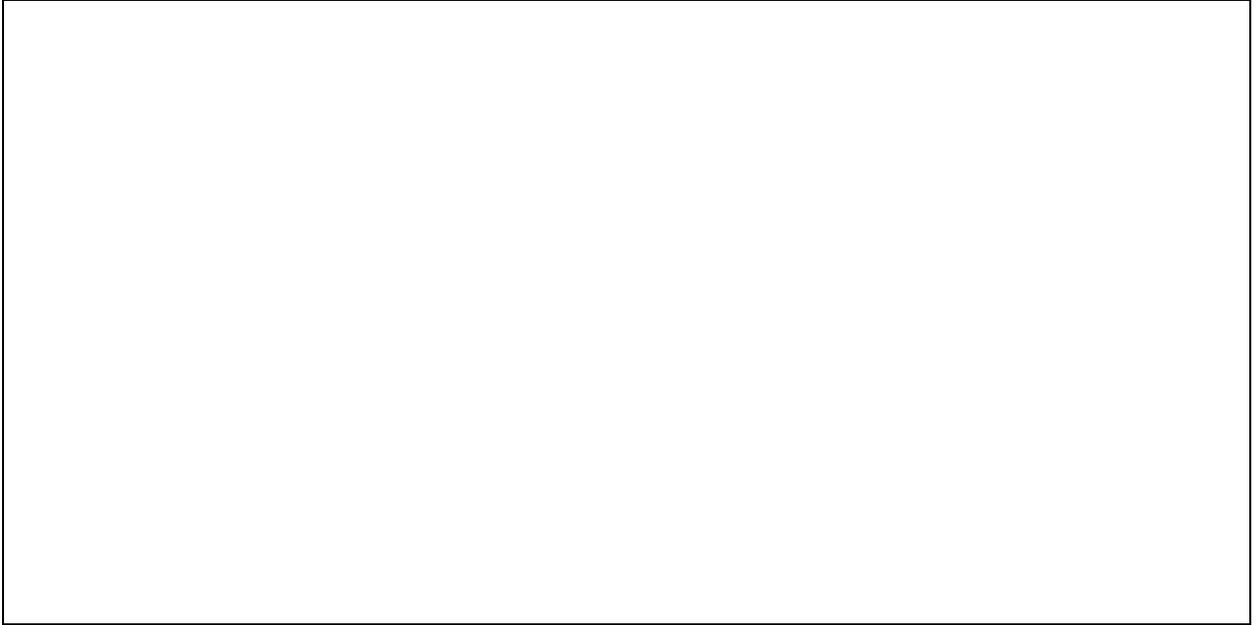
**Avez-vous déjà une idée de projet professionnel ? Si oui lequel ?**



**Y'a-t-il des choses que vous ne voulez pas évoquer lors de cet accompagnement?**



**Qu'attendez-vous du conseiller ?**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their response to the question above.

## Annexe 6 Plan de l'intervention relative à la mise en œuvre du dispositif différencié

L'accompagnement proposé s'étale sur 3 séances de 3 heures, pour les deux groupes expérimentaux.

Une séance supplémentaire est prévue au terme du dispositif pour un bilan de l'accompagnement et la passation des protocoles de recherche.

### 7.1 Groupe contrôle

**Séance 1** : Séance de groupe (3h) : *Concevoir et formaliser le CV*

- Eléments méthodologiques sur le CV
- Réflexions sur les compétences et le parcours professionnel
- Construction du CV

**Séance 2** : Séance de groupe (3h) : *Rédiger une lettre de motivation*

- Analyse des offres d'emploi
- Eléments méthodologiques liés à la formalisation d'une lettre de motivation
- Rédaction d'une réponse à une offre d'emploi
- Formalisation des candidatures spontanées

**Séance 3** : Séance de groupe (3h) : *Cibler et démarcher les employeurs*

- Présentation du marché de l'emploi
- Méthodologie de ciblage des entreprises
- Préparation à l'entretien de recrutement : éléments théoriques
- Simulations d'entretiens et mises en situation

**Séance 4** : Séance de groupe (3h)

- Bilan de la prestation, passation des protocoles d'évaluation

## 7.2 Groupe expérimental

**Exemples de thématiques pouvant être abordées dans les modules d'accompagnement :**

→ Thématique 1 : *connaissance de soi* :

- Travail sur les capacités et les aptitudes professionnelles des bénéficiaires. Mise en lien avec leurs problématiques liées au handicap.

- Réflexion sur la valorisation des compétences des bénéficiaires
- Réflexion sur les freins à la formalisation du projet

→ Thématique 2 : *connaissance du marché du travail* :

- Recherche d'informations sur les métiers envisagés, sur les formations disponibles

- Présentation du marché de l'emploi, ciblage d'entreprises, prise de contact téléphonique ou direct (mise en place de simulations, puis de mises en pratique réelles)

- Présentation de la méthodologie de l'enquête métier

→ Thématique 3 : *les techniques de recherche d'emploi* :

- Présentation et formalisation des TRE

- Formalisation du CV et de la lettre de motivation

- Préparation à l'entretien de recrutement et mise en place de simulations, au sein du groupe et / ou avec un intervenant extérieur (DRH, chargé de recrutement...)

→ Thématique 4 : *projet professionnel* :

- Travail sur la formalisation du projet professionnel : jeux de rôles issus de la méthode ADVP

Par exemple : - Animation « *galerie de portrait* »

→ repérer ses valeurs et ses centres d'intérêts

- Animation « *jouer, c'est gagné* »

→ Exploration des centres d'intérêts

→ Thématique 5 : *affirmation de soi* :

- Exercices visant à permettre une aide à la prise de décision, issus des travaux de Fanget

- Travail sur la peur de l'échec, à l'aide de jeux de rôles issus des travaux de Fanget

- Jeux de rôle et simulations visant à renforcer l'affirmation de soi

**Séance 4** :

→ Séance de groupe (3h)

Bilan de la prestation, passation des protocoles de recherche.

# Nicolas GUENOLE

## Conseil adaptatif et accompagnement des demandeurs d'emploi

### Résumé

Nous orientons nos travaux vers l'analyse des effets d'une individualisation de l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi, en fonction de leurs problématiques vocationnelles. Il s'agit de considérer l'individualisation sous la forme d'un accompagnement adapté aux problématiques vocationnelles des individus, en partant de l'idée que ceux-ci ne bénéficient pas tous au même niveau d'une prestation d'aide à la recherche d'emploi. Nous postulons ainsi qu'un accompagnement à la recherche d'emploi différencié permettra de mieux prendre en considération les attentes et les besoins des bénéficiaires, et d'accroître l'efficacité de leurs démarches. Les actions proposées aux personnes seront en effet a priori plus pertinentes si elles sont mises en œuvre en fonction de leurs problématiques personnelles et vocationnelles. Ainsi, nous avons travaillé dans une première partie de nos travaux de thèse à la présentation d'une typologie des problématiques vocationnelles de demandeurs d'emploi. Un protocole évaluant le niveau de ressources psychologiques, de dépression, de soutien social, de sentiment d'efficacité personnelle, d'estime de soi, d'indécision et d'employabilité a été proposé à 323 participants. Les résultats obtenus mettent en évidence trois catégories de problématiques vocationnelles, permettant d'engager une réflexion sur les modalités d'un accompagnement différencié. Dans un second temps, nous avons étudié les attentes et les besoins des demandeurs d'emploi en matière de dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle. Adoptant un point de vue qualitatif, nous avons mis en évidence auprès d'un échantillon de 16 demandeurs d'emploi, leur répartition en trois axes distincts. Les dispositifs doivent ainsi permettre de retrouver rapidement un emploi, de maîtriser des techniques de recherche d'emploi, et de formaliser un projet professionnel pertinent vis-à-vis du marché de l'emploi. Ces deux expérimentations nous ont permis, dans un dernier temps, d'étudier, à l'aide d'une approche "interaction caractéristique traitement", les effets d'un dispositif d'aide à la recherche d'emploi différencié fondé sur la théorie du conseil adaptatif. Si cette étude montre les effets significatifs d'un dispositif d'insertion professionnelle vis-à-vis des problématiques vocationnelles des participants et de leur niveau de dynamisation, elle ne permet pas de mettre en évidence l'effet accru d'un conseil différencié. Les limites de nos travaux, ainsi que leurs apports théoriques et pratiques sont discutés en conclusion, tout en ouvrant de nouvelles perspectives de recherche.

Mots-clés: insertion professionnelle, recherche d'emploi, chômage, interaction caractéristique-traitement, conseil adaptatif.

## Résumé en anglais

We focus our work on analyzing the effects of adaptive career counseling proposed to job seekers, according to their vocational problems. The individualization will thus be considered as an appropriate support to vocational problems of individuals, based on the idea that these job seekers do not all have the same level of benefits of career counseling. We can highlight the idea that adaptive counseling will better take into account the needs and expectation of the beneficiaries, and increase the effectiveness of their efforts. The intervention will be more relevant if they are implemented according to their personal and vocational problems. Thus, the first part of our thesis work aims at defining a taxonomy of people's career profile during their career counseling sessions. Some 323 clients have consequently been submitted to a test protocol assessing their level of psychological resources, social support, depression, self-esteem, indecision, but also their feeling of self-efficacy and their abilities required to be hired as trustworthy employees. The given results allow us to put the emphasis on three distinct categories of career profile who permit to regard adaptive counseling as an answer to reemployment. In a second part, we have put forward the expectations and needs of job seekers as to support employability devices. Adopting a qualitative point of view, we have emphasized their distribution in three separate axes. Their devices must help them to quickly find a job, to have total control of the job-seeking tools and to establish a suitable professional project. Finally, those two experimentations have allowed us to study the degree of change for the job seekers who have been attending an individualized career counseling workshop based on the theory of the adaptive counseling theory. If the results shows significant effects on people's career profile and on their investment while searching for a job, it does not allow to induce a more significant effect by these last. The limitations of our work, as well as their theoretical and practical contributions are discussed in conclusion, while opening up new opportunities for future researches.

Key-words : reemployment, job search, unemployment, aptitude-treatment interaction, adaptive counseling