

LLORCA, M.C. (1998)

De l'étude des stratégies des jeunes à l'orientation. *Le travail social : pratiques et représentations. Une lecture pour demain.* EMPAN, n° 31, ARSEA, Toulouse, septembre 1998, p 89-91.

De l'étude des stratégies des jeunes à l'orientation...

La transformation d'un protocole de recherche en entretien d'orientation

Marie-Christine LLORCA (*)

Nous vous proposons de suivre ici la transformation d'un protocole de recherche en protocole d'action. C'est à l'occasion d'une étude-action menée avec des techniciens des Missions Locales que la démarche s'est construite. Nous retracerons ici le contexte de l'étude et quelques uns de ses résultats pour nous centrer sur le protocole de recherche et sa transformation. C'est pour rendre la recherche directement utile aux personnes rencontrées que nous avons prolongé l'étude par un volet pratique. Les méthodes du chercheur poussées en dehors de sa "boîte à outils", peuvent ainsi rejoindre les pratiques du travail social.

Le contexte initial

En avril 96, la Délégation Interministérielle à l'insertion des jeunes passe commande au CREAI (1) de Midi Pyrénées et au laboratoire REPÈRE des Sciences de l'Education de l'Université de Toulouse le Mirail, d'une étude action (2) qui répondrait à ces questions : comment construire une lecture des stratégies que les jeunes mettent en place ; comment comprendre une éventuelle errance des jeunes et améliorer leurs modalités de passage dans les dispositifs d'insertion ?

Trois démarches de recherche pour trois types de production

Sur une année, trois démarches de recherche vont structurer l'étude-action. La première sollicite les professionnels de l'insertion par le biais de groupes de travail inter-institutionnels. Leur objectif est de confronter leurs pratiques d'ac-

compagnement pour améliorer leur lisibilité et d'établir des propositions d'actions communes. Les deux autres modalités de recherche étudient les trajectoires des jeunes et les données recueillies nourrissent la réflexion des groupes de professionnels : une première étude, quantitative, analyse les trajets d'insertion de mille cinq cent jeunes inscrits dans la base de données PARCOURS des Missions Locales de la Région ; une seconde étude, qualitative, analyse les stratégies de cinquante cinq d'entre eux, usagers des Missions locales de la Région, en recherche d'emploi. Le protocole que nous vous présentons est le support d'entretien de cette étude qualitative.

Etude qualitative des stratégies des jeunes

Cette étude met en évidence des typologies de dynamiques. Elles montrent comment se jouent, en interaction, les différentes appartenances, identités, expériences de vie des jeunes en lien avec les diverses institutions. Nous pouvons y lire que la famille est un ancrage central et que les relations au travail, au système de formation et d'insertion sont fortement diversifiées. La typologie produit trois classes. La classe Un manifeste une demande d'étagage personnel vers des stratégies d'intégration sociale. Les individus sollicitent un accompagnement personnel pour résoudre des problèmes de relation aux parents et à l'école. La classe Deux est surtout déterminée par des stratégies constructives. Les jeunes sont ici centrés sur l'installation dans leur vie privée et sollicitent ponctuellement un professionnel devenu presque un ami. La classe Trois manifeste une sollicitation d'étagage professionnel vers des stratégies intégratives. Leur demande est de type technique et qualifiante dans un projet d'intégration professionnelle.

(1) Centre Régional pour l'Enfance et l'Adolescence Inadaptée.

(2) C. RIGAUDIERE, M.C. LLORCA , M. PONS "Amélioration des modalités de passage de jeunes en difficulté entre scolarité obligatoire, les dispositifs d'insertion, l'emploi, le RMI." CREAI Midi Pyrénées, Mai 97.

(*) Laboratoire REPÈRE/CREFI/UTM, 5 allées Antonio Machado, 31058 Toulouse CEDEX.

Le protocole d'origine : notre positionnement

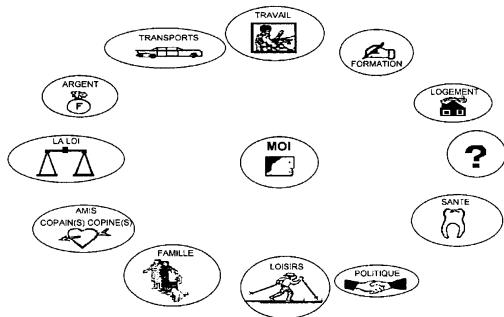
L'enquête vise, par sa méthodologie, à positionner les jeunes en usagers du dispositif de formation-insertion. Il s'agit de respecter le travail relationnel mis en place à la Mission Locale et la demande d'orientation dont le jeune est porteur, sans se substituer au professionnel, tout en s'inscrivant dans la dynamique globale de l'accueil. Le questionnement est centré sur ce qui joue un rôle constructif dans leur vie, et non sur l'évaluation du dispositif. Le jeune peut ainsi choisir la place qu'il lui accordera.

Deux supports inducteurs pour conduire l'entretien.

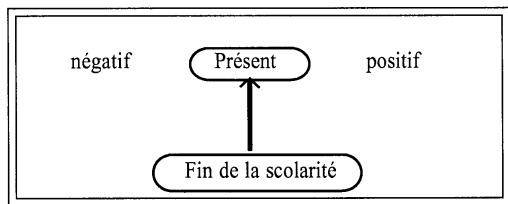
Pour conduire l'entretien nous avons choisi de nous appuyer sur deux supports graphiques qui facilitent l'expression des jeunes rencontrés.

Le premier support est un schéma circulaire qui spatialise le monde du sujet, le place au centre et représente, par des mots et dessins, ses domaines de vie.

SUPPORT D'ENTRETIEN



Le second support est une flèche temporelle, positionnée verticalement, qui permet de faire un bilan récapitulatif des événements positifs et négatifs de sa vie, de la sortie de l'école jusqu'au moment présent où il sollicite la Mission Locale.



Déroulement de l'entretien de recherche

Après une présentation du contexte de la rencontre, les jeunes sont invités, dans une première phase, à évoquer leur

situation au moment de **l'arrêt de la scolarité** : Le premier support "domaines de vie" leur est présenté. Ils sont conduits à distinguer les situations ou les relations qui leur posaient problème à ce moment là, des points d'appui et des situations bien vécues. Les mots clés sont notés par l'interviewer à côté de chaque domaine de vie. Une synthèse par reformulation est alors effectuée et permet de tracer sur le premier schéma, en fonction de leur analyse, des liens de couleurs différentes entre les points positifs d'une part et les points négatifs d'autre part. Apparaissent alors de façon visuelle, les points d'appuis et les défaillances de leurs domaines de vie. Dans une seconde phase, la même analyse est menée sur la **situation actuelle**, sur un second support du même type qu'il s'agira de compléter à nouveau.

La dernière étape permet de faire état des transformations vécues entre les phases 1 (sortie de l'école) et 2 (présent). Le support utilisé est la flèche temporelle. Le jeune inscrit de part et d'autre les événements négatifs et positifs de son trajet. Nous recueillons ainsi deux états des lieux passé et présent et des moments intermédiaires qui conduisaient au présent. L'entretien se conclut par un échange sur l'utilité du moment passé ensemble.

Quelques critiques...

La structure du schéma "domaines de vie" est critiquable à plusieurs niveaux : Il place l'individu au centre du monde et peut renforcer la tendance à l'individualisme au détriment d'une vision plus collective. Il y a un déterminisme important dans l'entretien lié à la répartition des vignettes : dans la partie supérieure du support sont regroupés les items "vie sociale", dans la partie basse, les items "vie personnelle" et se trouvent opposés "la justice" (cadre) et "le point d'interrogation" (liberté ?). L'individu peut cependant, dans les limites posées, gérer sa liberté d'évocation des images proposées puisque un ordre ne lui est pas imposé. Enfin, bien que les dessins aient pour fonction de ne pas mettre en difficulté d'éventuels non lecteurs et de dynamiser la production verbale, pourtant le choix des dessins est lié à nos représentations des notions ; elles sont donc subjectives.

La flèche, parce qu'elle s'arrête au présent, limite l'évocation de projets et le passé prend, en réalité, ses racines avant la fin de la scolarité. Il s'agit alors de solliciter les jeunes sur leur enfance et leurs relations familiales et sur les projets visés afin d'englober "fin de la scolarité" et "présent" dans une dynamique plus générale.

Quelques points positifs...

Ce support permet une forte production quantitative : les entretiens d'une à deux heures sont gérés par les jeunes, sans fatigue, ni "blancs" de paroles, quel que soit leur niveau scolaire. Le dessin facilite le sentiment de compétence. En revanche, un questionnaire nécessite des compétences de lecture, de compréhension et de rédaction quand il est géré par le jeune seul ; il renforce le sentiment d'être catégorisé quand il est rempli par l'adulte seul ; un entretien sans support partagé accentue l'aspect "psychologisant" de l'échange, et quand il est enregistré, il inquiète, parce qu'on perd le con-

trôle sur la destination des informations.

La qualité des productions est intéressante : les évocations des expériences de vie sont organisées, discutées, mises en relations complexes. Le support fonctionne parce que tous les domaines de vie sont lisibles, sur un seul schéma, sans hiérarchisation et cela pose implicitement des mises en relation multiples. L'usage de la "flèche-bilan" conduit le jeune à attribuer aux différents domaines des fonctions organisatrices ou désorganisatrices dans son trajet, sans jugement moral. Le statut actif du jeune est garanti par la dimension interactive de l'entretien, par le fait que le support est devant lui, qu'il est invité à se l'approprier. Les jeunes ont estimé que c'était "bien, parce que ça permet de faire le point sur tout et de voir que tout est lié". Le temps d'entretien fonctionne bien comme bilan pour le jeune. Cet outil qui concilie production d'informations (étude) et conditions de cette production (l'individu est producteur/bénéficiaire de l'information produite) s'avère, à l'usage, pertinent, au regard de l'ensemble des résultats obtenus.

Le transfert de la démarche

Une présentation de la lecture des stratégies des jeunes est ensuite faite en petits groupes, auprès des conseillers techniques des différents sites rencontrés. Des schémas représentant les principaux résultats des typologies sont proposés sur transparents ; ils permettent de comprendre les techniques de recherche et le fonctionnement des typologies et d'échanger sur les pratiques effectives. Les débats portent sur la comparaison de deux approches : l'une vise à construire une offre d'insertion en direction de public-cible théorique ; l'autre qui s'appuie sur la demande du jeune, pour construire avec lui, une offre individualisée.

Transformation du protocole

L'usage premier du protocole est la production de données, peut-il devenir un support d'entretien d'orientation ? L'ancien protocole s'appuyait sur le lien passé-présent pour retracer une monographie de parcours. L'objectif de ce nouveau protocole est de mettre en valeur, avec le jeune, une construction des stratégies. Il s'agit de repérer les ressources actuelles du jeune et de faire un état des lieux sur les relations entre contraintes, ressources et motivations. Est considéré comme insérant ce qui permet à la personne d'être en équilibre entre ses motivations et les ressources qu'elle parvient à mobiliser.

L'entretien se situe dans un premier accueil à la Mission Locale et servira de base à l'orientation ultérieure. Un seul support est utilisé : un seul exemplaire de la fiche "domaines de vie". La guidance est allégée parce que l'objectif n'est plus de recueillir de l'information mais d'accompagner la réflexion. Un premier temps de recueil de l'information objective (situation du jeune) doit se dérouler avant l'entretien avec les supports habituels de la MLI. Il permet au jeune de dissocier l'information administrative des analyses qu'il fera ici sur sa situation. Il permet au conseiller technique de connaître la base "objective" sur laquelle le jeune appuie ses commentaires et de concentrer la prise de notes et l'observation sur les processus.

Déroulement de l'entretien d'orientation

Dans un premier temps, le conseiller présente les objectifs de la démarche, recueille la demande du jeune et lui présente le support d'entretien et son fonctionnement. Il inscrit la demande formulée sur le support et l'invite à évoquer sa situation présente en naviguant d'une vignette à l'autre, dans l'ordre de son choix. Il note les mots ou expression clés au fur et à mesure des évocations du jeune. Dans un second temps, il l'invite à faire le tri entre les points d'appui et les défaillances en associant des valeurs positives et négatives aux domaines évoqués. Puis ils repèrent ensemble les points d'appui mobilisables et les manques que le jeune envisage de combler. La troisième phase vise à analyser les ressources et les stratégies que le jeune envisage de construire pour améliorer sa situation. L'objectif est de faire émerger d'autres demandes éventuellement sous-jacentes à la demande initiale. Il s'agit de l'aider à transformer des éléments qu'il perçoit comme positifs dans son environnement en ressources activables. Cela peut passer aussi par la transformation des points négatifs en motivations. La dernière phase résume l'ensemble des motivations, des ressources et des stratégies et conduit à la formulation d'objectifs. Le professionnel fait ici des propositions qui s'ajoutent aux ressources repérées par la personne. Son offre partielle s'intègre à la stratégie d'ensemble que la personne vient de construire avec son accompagnement. L'ensemble de la démarche se concentre sur le présent. Le protocole précédent permettait de retracer des parcours ; celui-ci révèle des stratégies.

Questionnements et pistes

La mise en place de ces protocoles pose la question de la modifications des autres pratiques en vigueur dans l'institution : les dossiers ouverts sur la base de données PARCOURS ont une fonction administrative et sont gérés en dehors du jeune. Ils sont pourtant un des outils d'interaction majeurs dans la rencontre entre le jeune et le professionnel. Mettre en place le type d'entretien que nous proposons nécessite du temps, et la mise en place d'une telle démarche "d'orientation formative" est difficilement compatible avec la "gestion du flux".

Nous envisageons de faire une proposition d'extension de la démarche auprès de différents sites afin d'affiner la pertinence du protocole et construire une procédure complète du guidage d'entretien à partir de l'étude des résultats. Cela nous permettra d'évaluer la pertinence de ce type d'approche. Un meilleur usage par les jeunes des prestations proposées (inclusion des mesures dans des stratégies personnelles) et une meilleure gestion par le conseiller de sa fonction (co-construction de l'offre avec le jeune) semblent être les deux critères forts à prendre en compte. Nous invitons dans cette exploration toute personne intéressée à tester cette méthodologie en prenant contact avec nous.

Méthode : Conduire un entretien d'accompagnement

I) Fondements théoriques

Motivations et système des activités

L'activité de la personne s'exerce sur des domaines inscrits dans des contextes sociaux. Elle sera conduite à construire et à être construite par ces lieux et systèmes.

La théorie du *système des activités*¹, considère que les activités accomplies par les personnes forment un système, constitué de différents sous-systèmes liés aux environnements multiples dans lesquels s'exerce l'activité sociale d'un individu.

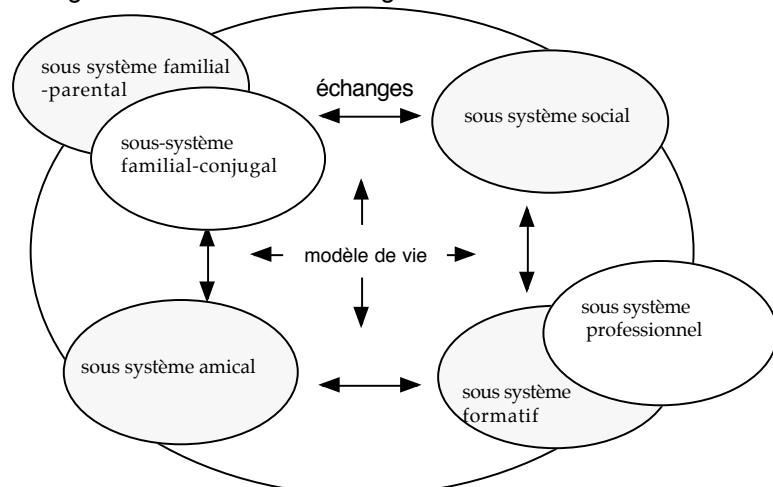
On en distingue quatre :

- les activités familiales ou conjugales,
- les activités amicales,
- les activités sociales,
- et les activités professionnelles.

Il est possible de distinguer la sphère spécifique du sous-système formatif associée à la sphère professionnelle ; elles sont liées et entretiennent un rapport de substitution, d'alternance dans les activités de la personne.

La catégorisation des activités est délicate dans la mesure où elle peut être faite d'un point de vue externe ou du point de vue de l'individu et que la différenciation des sphères travail/non-travail se construit dans une histoire sociale et personnelle. Pour un jeune par exemple, la distinction entre les activités associatives et le travail se construit brusquement à partir d'une expérience ou n'existe pas pendant longtemps.

Néanmoins, les projets des personnes se développent à partir de différentes *sphères d'activité*. Il s'agit alors de repérer quels sont les lieux d'investissement et de ressources qui ont une fonction constructive pour elles. Cela permet de comprendre la manière dont s'élaborent des stratégies dans la régulation de conflits qui surgissent à l'intérieur, et entre les différents domaines d'activités, et de comprendre plus spécifiquement les perturbations occasionnées par les situations de changements comme le chômage.



Système des activités
(D'après Curie (1994), p. 69)

1 Cette théorie est développée par l'équipe CNRS "Psychologie de la Personnalisation et des changements sociaux" du laboratoire de psychologie de l'Université Toulouse le >Mirail CURIE, J., DUPUY, R. (1994) : Acteurs en organisations ou l'interconstruction des milieux de vie. In LOUCHE, C., dir. *Individu et organisation*, Paris : Delachaux et Niestlé, 53-80

Fonctionnement du système des activités

Chacun de ces sous-systèmes a des buts et des moyens, des rythmes spécifiques, des significations particulières. Ainsi chacun est partiellement autonome et gère des contraintes et des ressources externes. Mais ils entretiennent aussi entre eux des relations d'interdépendance : chacun va produire des *sorties* qui seront des *entrées* pour les autres sous-systèmes. Ils fournissent des ressources tirées de leurs inscriptions dans un cadre social. Les ressources d'un système sont limitées et la personne va les attribuer préférentiellement à l'une ou l'autre des activités, devant ainsi faire des arbitrages.

Ces échanges dynamiques entre les moyens d'agir concernent :

- des motivations
- des aspects matériels
- des informations

Un savoir acquis dans un domaine peut être réinvesti dans un autre ou un salaire peut financer des loisirs. Les ressources peuvent provenir des soutiens proposés par l'entourage dans un des systèmes. Des raisons d'agir, et des buts s'échangent aussi : en faisant un stage, le but d'un stagiaire peut être de trouver un emploi, mais aussi de trouver des amis, d'accéder à un logement autonome ou simplement de s'occuper. La détermination des contraintes et ressources, des buts et des moyens, échangeables entre domaines organisés par la personne sont significatifs de ses efforts d'arrangements. Il est pertinent de repérer la nature des échanges, mais aussi leurs significations. Dans cette conception du développement la régression n'est pas incompatible avec la maturité puisqu'elle peut porter sur des domaines distincts et ne pas influencer l'ensemble du système de la personne. Elle peut, en outre, être utile à l'équilibre global du système.

La personne va développer ses activités dans des domaines qu'elle investit plus ou moins fortement. L'investissement existe par nature, même s'il n'est pas apparent dans un sous-système socialement valorisé, comme celui de l'activité salariée par exemple. Il **devient impossible de dire qu'un individu n'est pas motivé**, mais le domaine d'activité qu'il investit n'est peut-être pas perceptible par l'observateur...

II) Mise en place d'un protocole d'accompagnement2

C'est à l'occasion d'une étude-action menée avec des techniciens des Missions Locales que la démarche s'est construite. En avril 96, la Délégation Interministérielle à l'insertion des jeunes passe commande au CREA³ de Midi Pyrénées et au laboratoire REPERE⁴ des Sciences de l'Education de l'Université de Toulouse le Mirail, d'une étude action⁵ menée avec des techniciens des Missions Locales qui répondrait à ces questions : comment construire une lecture des stratégies que les jeunes mettent en place ; comment comprendre une éventuelle errance des jeunes et améliorer leurs modalités de passage dans les dispositifs d'insertion? le protocole d'entreteint qui seravit à la recherche a été transformé en outil d'accompagnement.

Pour conduire l'entretien.

Le protocole d'entretien présenté ci-après a été construit⁶ pour accompagner des jeunes qui fréquentent les Missions Locales d'Insertion pour bénéficier d'un conseil, d'un appui dans leur

2 ce support sera édité sous la forme d'un ouvrage "guide technique"par les EDITIONS QUI PLUS EST fin 2006. (voir site)

3 Centre Régional pour l'Enfance et L'Adolescence Inadaptée .

4 Représentations et Engagements professionnels; leurs évolutions : Recherche, expertise. Cette équipe est dirigée par M. BATAILLE

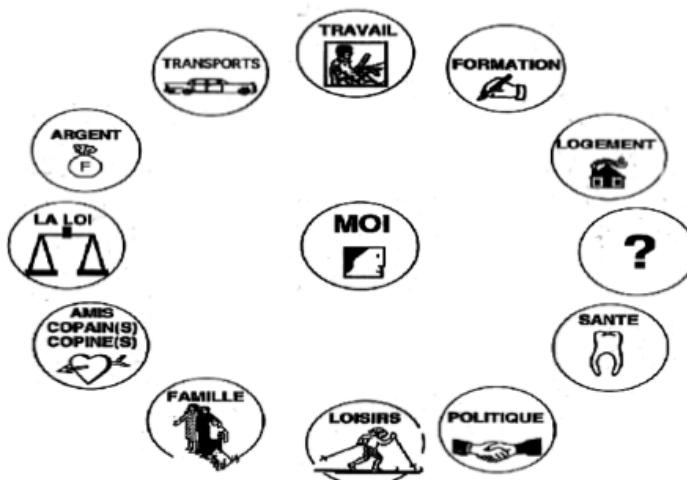
5 C. RIGAUDIERE, MC LLORCA , M. PONS "Amélioration des modalités de passage de jeunes en difficulté entra scolarité obligatoire, les dispositifs d'insertion, l'emploi, le RMI." CREAi Midi Pyrénées Mai 97 et **LLORCA, MC. (2000)**Les stratégies de projet et de réseaux des usagers des dispositifs d'insertion. Thèse de Doctorat en Sciences de l'Education. UTM (Toulouse)

trajectoire7. La méthode vise à faciliter une production active d'informations. Le questionnement s'intéresse à tous les domaines de la vie de la personne et est centré sur le repérage de ce qui joue un rôle constructif dans sa vie. Ce guide d'entretien pour les professionnels dans l'accompagnement des trajectoires de jeunes est intéressant à envisager dans le cadre du diagnostic éducatif.

L'objectif du protocole est d'inciter la personne à mettre en valeur ses ressources actuelles, à faire un état des lieux des relations entre contraintes, ressources et motivations. La démarche l'entraîne dans une construction de stratégies Est considéré comme facilitant ce qui permet à la personne d'être en équilibre entre ses motivations et les ressources qu'elle parvient à mobiliser.

L'entretien s'appuie sur un support graphique qui facilite l'expression : un schéma circulaire présente, sur un seul support, par des mots et dessins, les domaines de vie d'une personne ordinaire. L'individu est représenté au centre parce qu'il est défini implicitement comme capable de produire des significations pour organiser son environnement.

Support d'entretien



Déroulement de l'entretien

Dans un premier temps, le professionnel présente les objectifs de la démarche, recueille la demande et présente le support d'entretien et son fonctionnement. Il inscrit la demande formulée sur le support et invite la personne à évoquer sa situation présente en naviguant d'une vignette à l'autre, dans l'ordre de son choix. Il note les mots ou expression clés au fur et à mesure des évocations .

Dans un second temps, le professionnel invite à faire le tri entre les points d'appui et les défaillances en associant des valeurs positives et négatives aux domaines évoqués. Puis ils repèrent ensemble les points d'appui mobilisables et les manques que la personne envisage de combler.

La troisième phase vise à analyser les ressources et les stratégies que la personne envisage de construire pour améliorer sa situation. L'objectif est de faire émerger d'autres demandes éventuellement sous-jacentes à la demande initiale. Il s'agit de l'aider à transformer des éléments qu'elle perçoit comme positifs dans son environnement en ressources activables. Cela peut passer aussi par la transformation des points négatifs en motivations.

La dernière phase résume l'ensemble des motivations, des ressources et des stratégies et conduit à la formulation d'objectifs. Le professionnel fait ici des propositions qui s'ajoutent aux ressources

7 Les MLI fonctionnent comme des ANPE pour les jeunes de moins de 30 ans.

repérées par la personne. Son offre partielle s'intègre à la stratégie d'ensemble que la personne vient de construire, avec son accompagnement. L'ensemble de la démarche se concentre sur le présent.

La place de l'entretien

Cet entretien se situe à l'occasion de la première rencontre-accompagnement. Il est précédé d'un temps initial de recueil d'informations objectives qui se fera en amont, ceci de façon à dissocier l'information administrative des analyses que fera la personne de sa situation. Il permet au professionnel de connaître la base "objective" sur laquelle la personne appuie ses commentaires et de concentrer la prise de notes et l'observation sur les processus.

Points forts de la démarche⁸

Ce support permet une forte production quantitative : les entretiens d'une à deux heures sont gérés par les personnes, sans fatigue, ni "blancs" de paroles, quel que soit leur niveau scolaire.

Le dessin facilite le sentiment de compétence. Un questionnaire, à l'opposé, nécessite des compétences de lecture, de compréhension et de rédaction quand il est géré par la personne seule ; il renforce le sentiment d'être catégorisé quand il est rempli par le professionnel seul ; un entretien sans support partagé accentue l'aspect "psychologisant" de l'échange , et quand il est enregistré, il inquiète, parce qu'on perd le contrôle sur la destination des informations.

La qualité des productions est intéressante : les évocations des expériences de vie sont organisées, discutées, mises en relations complexes. Le support fonctionne parce que tous les domaines de vie sont lisibles, sur un seul schéma, sans hiérarchisation et cela pose implicitement des mises en relation multiples.

L'usage du "bilan" conduit la personne à attribuer aux différents domaines des fonctions organisatrices ou désorganisatrices dans son trajet, sans jugement moral. Le statut actif est garanti par la dimension interactive de l'entretien, par le fait que le support est devant lui, qu'il est invité à se l'approprier. Le temps d'entretien fonctionne bien comme bilan.

⁸ Testé sur 70 personnes