

**Département de Sciences de l'éducation
Master Sciences de l'éducation à distance
Année universitaire 2017-2018**

Unité d'Enseignement 5

Dossier Exploratoire de Recherche réalisé par
DHUGUES Magali
Numéro étudiant : 21702938

**L'accès à la formation des demandeurs
d'emploi sans qualification**

**« Projet et accompagnement. Considérer la motivation
individuelle dans un univers de contraintes »**

Sous la direction de : AGRAZ Antoine

Session :

2017- 2018

ATTESTATION D'AUTHENTICITE

Ce document rempli et signé par l'étudiant

Doit être inséré dans le DER après la page de garde.

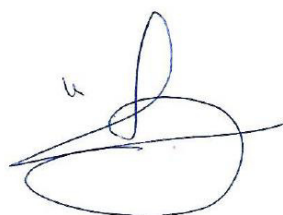
Je, soussigné(e) : DHUGUES Magali.....

Étudiant(e) de : Master 1 en Sciences de l'éducation.....

Établissement : Université de ROUEN.....

Certifie par la présente que le texte soumis ne comporte aucun passage ou schéma copié sans qu'il soit fait explicitement référence aux sources selon les normes de citation universitaires.

Fait à LORMONT, le 15 avril 2018, Signature de l'étudiant(e)

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop with a horizontal line extending to the left and a vertical line extending upwards.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué directement ou indirectement à ce travail. Monsieur Agraz qui m'a dirigé tout au long de ma réflexion et de la rédaction de ce dossier. Les personnes interviewées. Mais aussi mes proches, qui par leur soutien, m'ont permis de reprendre mes études et persévérer dans mes efforts.

Table des matières

ATTESTATION D'AUTHENTICITE	2
REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	6
PREMIERE PARTIE : CONTEXTUALISATION DE LA RECHERCHE	8
1. QUALIFICATION ET NON QUALIFICATION	8
1.1 Définitions	8
1.2 Les publics non qualifiés et les déterminants de la non-qualification.....	9
2. POLITIQUE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION	12
2.1 La qualification dans l'histoire de la Formation Professionnelle	12
2.2 Actions politiques en faveur des publics non qualifiés et individualisation des dispositifs	14
3. LA FORMATION A POLE EMPLOI	18
3.1 Pôle Emploi et le Conseil en Evolution Professionnelle	18
3.2 Présence des publics non qualifiés dans les dispositifs de formation dédiés aux demandeurs d'emploi.....	20
DEUXIEME PARTIE : APPROCHE CONCEPTUELLE.....	22
1. ORIENTATION ET COMPETENCE A S'ORIENTER.....	22
1.1 Orientation professionnelle et orientation tout au long de la vie	22
1.2 Processus décisionnel professionnel et compétences à s'orienter.....	24
2. ACCOMPAGNER LA REALISATION DE PROJET PROFESSIONNEL.....	26
2.1 L'accompagnement.....	26
2.2 Le projet	28
2.3 La motivation	31
TROISIEME PARTIE : METHODOLOGIE ET RECHERCHE	33
1. PROBLEMATIQUE ET METHODOLOGIE.....	33
1.1 Problématisation de l'accompagnement vers la qualification.....	33
1.2 Méthodologie de la recherche	34
1.3 Difficultés rencontrées et limites	36
2. ANALYSE DES ENTRETIENS ET RESULTATS	37
2.1 Analyse des entretiens	37
2.2 Analyses des résultats et hypothèses	50
Conclusion	52
BIBLIOGRAPHIE	54
ANNEXES	57

ANNEXE 1 : Entretien n°01.....	58
ANNEXE 2 : Entretien n°02.....	63
ANNEXE 3 : Entretien n°03.....	68
ANNEXE 4 : Entretien n°04.....	72
ANNEXE 5 : Entretien n°05.....	77

INTRODUCTION

L'organisation politique et économique de la Formation Professionnelle Continue (FPC) en France est institutionnalisée dans les années soixante-dix avec la loi Delors (1971). Elle implique la participation de l'Etat, des entreprises et des partenaires sociaux. La qualification des actifs sera le moteur d'une organisation de la FPC visant la productivité et la compétitivité. A cette époque, la croissance du pays était plutôt favorable à l'emploi. La formation devait essentiellement accompagner les mutations professionnelles et favoriser « *la promotion sociale* » (2014, p.22), souligne Dubar, telle une seconde chance pour les personnes sorties du système scolaire « sans bagage ». Aujourd'hui dans un contexte de chômage structurel et de masse, la formation est instrumentalisée dans la lutte contre le chômage et l'exclusion. Santelman (2001, cité par Vidal et Labbé, 2018) suggère qu'elle est envisagée désormais « *comme un outil de résolution des problèmes d'emploi* » (p.43). Les constats, trente ans après, questionnent la pertinence de son organisation et des décisions prises au fil du temps (La FPC est un des points les plus modifiés dans le code du travail depuis trente ans). La FPC ne joue ni le rôle d'ascenseur social et ne touche qu'une infime partie des actifs.

Les publics nécessitant le plus de formation accèdent moins à la formation que les autres : ils se forment trois à quatre fois moins que les qualifiés (*Bonaiti, Fleuret, Pommier et Zamora, 2006 ; Dubar, 2014*). La formation agit ainsi à l'inverse de sa fonction de « seconde chance » et ne réduit pas les inégalités. « *Entre catégories et niveau de diplôme, la FPC tend à les amplifier en défavorisant les moins formés et les plus éloignés de l'emploi qualifié* » (*Dubar, 2014, p. 61*). En 2006, les demandeurs d'emploi non qualifiés représentaient vingt pourcents des stagiaires de la formation dans les dispositifs de formations dédiés aux demandeurs d'emploi. 2014, 2015 et 2016 sont des années marquées par le déploiement de « plans prioritaires formations ». Et pourtant, sur les trois dernières années les demandeurs d'emploi non qualifiés représentent toujours à peu près la même proportion dans ces dispositifs (Pôle emploi, Statistiques et indicateurs janvier). Leur présence est toujours inférieure aux titulaires au moins d'un baccalauréat.

L'ambition affichée par la loi du 5 mars 2014 est de déconstruire les phénomènes d'inégalité face à la formation en réorientant « *la formation vers ceux*

qui en ont le plus besoin » et de favoriser *« l'acquisition d'un premier niveau de qualification ou ... de bénéficier de formations »* (loi du 5 mars 2014 - article 1). L'objectif est de faciliter les transitions professionnelles et de limiter les situations de chômage. Elle crée ainsi CPF¹, en lieu et place du DIF² et le CEP³ dont peuvent désormais bénéficier les actifs, quel que soit leur statut. Pôle Emploi est habilité à délivrer ce conseil. Ce service gratuit prévoit *« l'accompagnement des projets d'évolution professionnelle des salariés et demandeurs d'emploi »* (Dulu, 2015, p.24). Le CEP pose un cadre précis des attendus. L'une des missions du CEP confiée à Pôle Emploi est donc d'accompagner les projets professionnels des chômeurs non ou peu qualifiés et de favoriser l'accès de ce public à la formation. Comment arriver à ces résultats ?

La première partie de ce dossier s'efforce de dresser une synthèse concernant les publics considérés comme non qualifiés. Mais aussi d'aborder les raisons et les interventions des politiques publiques vers la qualification des actifs. Et d'établir un bilan de la formation des demandeurs d'emploi non qualifiés. En deuxième partie, nous ferons un détour théorique par des notions telles que l'accompagnement, le projet professionnel et l'orientation. Ces concepts sont repris dans la loi de 2014 qui met l'accent sur l'accompagnement des publics *« en situation de fragilité »* (Dulu, 2015, p.24). Cet accompagnement est construit autour de la pédagogie du projet, introduite avec la loi de l'orientation de 1989, exigeant ainsi l'utilisation du projet dans les établissements délivrant un service d'orientation (Peyre, 1995). Enfin nous tenterons d'identifier des obstacles limitant l'accès à la formation, dans les parcours de demandeurs d'emploi non qualifiés en dernière partie. L'approche de cette problématique est située dans une démarche de recherche holistico-inductive, qui commence par l'analyse d'entretiens semi-directifs de demandeurs d'emploi non qualifiés.

¹ Compte Personne de Formation

² Droit Individuel à la Formation

³ Conseil en Evolution Professionnelle

PREMIERE PARTIE : CONTEXTUALISATION DE LA RECHERCHE

1. QUALIFICATION ET NON QUALIFICATION

1.1 Définitions

Avant de caractériser ce public, attardons-nous sur le terme qualification. Cette notion fait l'objet de débats en sociologie du travail depuis la moitié du vingtième siècle. Deux courants s'opposent « *la conception substantialiste de Friedmann* » et Tourraine et « *la conception relativiste de Naville* » (Rose, 2009 ; Buscatto 2006). Le premier définit la qualification au regard de l'activité, du poste de travail et de l'habileté professionnelle de l'ouvrier. Pour Naville, la qualification est « *une opération sociale de classement entre les individus* » (Buscatto, p.6).

La qualification revêt donc une dimension socio-économique. Economique, car elle permet d'estimer le capital humain dans le système productif. Cette estimation répond en partie aux lois de marché. Sociale « *dans la mesure où elle est un rapport de force entre employeurs et salariés* » (Buscatto, p.9). L'opération de classement à laquelle fait référence Naville se distingue dans les entreprises par une classification de la masse salariale. Cette classification permet d'ordonner la masse salariale selon l'activité et les tâches qui lui incombent, classification horizontale et de la hiérarchiser, classification verticale. Cette hiérarchisation verticale induit un lien de subordination entre décideurs et exécutants. La reconnaissance économique de cette position dans la grille de classification « *dépend des valeurs dominantes en matière de reconnaissance du travail* » (Rose, 2009, p.9).

Buscatto (2006) et Dubar (2008) notent que, dans les années quatre-vingt-dix, le débat s'est orienté vers l'opposition des termes qualification et compétence. Berton (2006, cité par Buscatto, 2006) propose que la qualification soit « *la validation objective de savoirs techniques et théoriques via le diplôme, l'examen, l'ancienneté, le poste de travail* » et la compétence, un « *outil d'individualisation subjective portant sur les qualités personnelles des possibilités propres à chaque individu* » (p.6). La qualification se distingue aussi de la compétence par son contexte d'apparition, en début du vingtième siècle et son utilité. Elle apparaît dans un contexte d'industrialisation et de massification de la production. Sa fonction est principalement

organisationnelle et suggère des interrogations quant à l'orientation de l'individu vers un poste, un métier nécessitant une qualification. Elle revêt ainsi une dimension collective et individuelle. La compétence, elle, prend une place importante dans les années quatre-vingt, en pleine montée du chômage. C'est un outil visant l'évaluation de la performance et la sélection dans les organisations. Elle interroge l'efficacité de l'individu à son poste. Elle revêt une dimension plus individuelle. Rose (2009) illustre la différence entre qualification et compétence avec l'idée du travail fait et du travail bien fait. La notion de compétence est introduite avec l'idée d'appréciation et de mesure de l'employeur. Nous constatons que la compétence domine désormais. Ce phénomène semble être le reflet de la difficulté d'apprécier l'utilité de la qualification dans des organisations en mouvement permanent depuis quelques années. Les mutations économiques accélèrent l'obsolescence des qualifications. Les métiers tendent à se définir autour de compétences. Et le diplôme ne garantit plus un positionnement dans une grille de classification : *« nombre d'actifs occupent des emplois pour lesquels ils sont soit surdiplômés soit sous diplômés, comme le montrent les études de l'OCDE (2016) sur les inadéquations entre l'offre et la demande d'emploi en termes de qualifications et en termes de domaine d'études »* (Santelmann, 2018, p.28)

1.2 Les publics non qualifiés et les déterminants de la non-qualification

De manière générale sont considérés « non qualifiés », les personnes n'ayant aucune formation (non scolarisées en France ou sortie du système scolaire avec un niveau 6 ou 5 bis) et celles n'ayant aucune expérience professionnelle en dehors d'emplois considérés comme non qualifiés. L'emploi non qualifié, selon Rose (2009) est faiblement rémunéré et situé dans les derniers échelons de classification. La prise de poste nécessite peu de connaissance et une faible durée d'adaptation.

Les demandeurs d'emploi non qualifiés se retrouvent, principalement, dans les publics jeunes, les chômeurs de longue durée et les bénéficiaires de minima sociaux. Les jeunes sortis du système scolaire sans diplôme sont très fragilisés. Ils sont concurrencés par des jeunes formés et des adultes expérimentés. Ces jeunes ont des parcours scolaires marqués par l'échec. Ils ont davantage redoublé que les diplômés et cumulent régulièrement un retard dans l'acquisition des savoirs en matière de français et mathématiques. Ils sont plus souvent issus de famille monoparentale et ou de famille touchée par le chômage et vivent plus souvent en

logement social (Rose, 2009). Nous observons « un cumul » de facteurs sociaux handicapants. Les chômeurs adultes de longue durée subissent une déqualification liée à l'inactivité, aux modes de sélection et aux mutations du travail. Bonaiti et al. (2006) parle d'érosion de compétences.

Pourquoi les publics non qualifiés accèdent-ils moins à la formation ? L'entreprise serait responsable en parti (Bonaiti et al, 2006). Selon la taille, le secteur d'activité et le classement interne des professions, l'accès diffère. Les plus grandes entreprises investissent davantage que les petites ; moins de vingt pourcents des salariés d'entreprises de moins de dix salariés vont en formation chaque année. Les salariés en contrat à durée indéterminée se forment davantage que ceux en contrats à durée déterminée. La formation est corrélée aussi à l'intensité technologique de l'entreprise. Dubar (2014, p.45-47) dépeint des « *typologies d'entreprise* » en fonction de l'utilisation de la formation et une autre selon les moyens de formation donnés aux salariés et leur taux d'accès à la formation. Le constat est proche du précédent. Certaines entreprises investissent beaucoup et d'autres très peu, majoritairement des petites et moyennes. Une infime partie des sociétés emploie la formation à des fins d'évolutions professionnelles de leurs salariés. Les inégalités d'accès y persistent, mais dans un écart moindre que les autres (Dubar, 2014).

Les moins qualifiés ont des parcours professionnels qui alternent souvent périodes d'inactivité et emploi : « *des trajectoires précaires* » (Perez, 2009). Leur mobilité professionnelle est supérieure aux autres, expliquée par le désespoir de retrouver un travail dans la majorité des cas (Pôle Emploi, Eclairages et synthèse, avril 2014). Ces trajectoires professionnelles confortent la non qualification de certains. Perez (2009) émet l'hypothèse, que la motivation à se former des individus est liée au parcours professionnel « précaire » (alternance de périodes de chômage, « petits boulots », intérim, emplois aidés). Les résultats de sa recherche vont dans ce sens. Les contraintes, mises en avant par les enquêtés non qualifiés, sont issues de la précarité des situations (p.12) : statut du contrat, manque de temps, d'argent, de confiance en soi et en l'avenir. Ces alternances de statuts sont vécues comme des obstacles à la formation, malgré cette « *nécessité d'entretenir ses compétences* » (p.5) promulguée par les pouvoirs publics. Rose (2009) aborde lui aussi la précarité de ce public : sa scolarité et ses « *caractéristiques sociales défavorables* » (p.3).

Perez (2009) considère aussi que l'engagement dans une formation est conditionné par « *le rapport au travail et à l'emploi de la personne* » (p.7). Dubar (2008) fait remarquer un consensus d'experts quant au « *faible rendement des actions de formation aussi bien pour les salariés (salaires, carrières) que pour les chômeurs (retour à l'emploi)* » (Dubar cite Dayan et Eksi, 2007, p.174). Ce manque de reconnaissance, dans la gestion des carrières, n'incite guère à se former. Dans l'enquête de Bonaiti et al. (2006), nous constatons que le besoin affiché de se former, est corrélé au niveau de formation et la dernière position professionnelle occupée. Le « non qualifié » aurait-il une moindre appétence à se former ? L'ANI⁴ de 2003 introduit la notion d'appétence (Dubar, 2008, p.173). Perez (2009) rejette l'utilisation de ce terme, qui induit « *la responsabilité d'une situation (ici l'absence de formation) en la déconnectant des conditions économiques et sociales qui l'ont générée* » (p.7). Les ouvriers non qualifiés « attribuent moins d'intérêt » (Fournier, 2001 dans Bonaiti et al., p.366) à se former que les cadres. La formation selon eux n'aura pas d'impact salarial. Cette justification reprend l'idée développée par Dubar (2008) concernant le faible rendement de la formation dans les parcours mais interroge aussi le rapport au travail de l'individu.

Les politiques publiques interviennent de différentes manières auprès des actifs non qualifiés. Après avoir dressé un portrait de ces publics, nous allons faire un détour par l'histoire de la qualification en France afin de comprendre l'origine de cette préoccupation. La nécessité de qualifier les Français est avant tout liée à l'histoire économique du pays : développement industriel, transformations des organisations, progrès et volonté de faire partie des premières puissances. Toutefois, nous constatons aussi que la non qualification est un facteur du chômage de longue durée. Hélas ce constat est stable dans le temps. En 2016, en France, l'INSEE⁵ (Mai 2017) recense près de trois millions de chômeurs, au sens du BIT⁶. Seize pourcents n'ont jamais travaillé et trente pourcents sont sans aucun diplôme. Les non diplômés et les moins qualifiés (au sens de la Catégorie Socio Professionnelle du dernier emploi occupé) sont les plus touchés par l'inactivité de longue durée. Un peu moins de la moitié sont inscrits au chômage depuis un an ou plus (p.3).

⁴ Accord National Interprofessionnel du 5 décembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation professionnelle tout au long de la vie

⁵ Institut National Statistique Etudes Economiques

⁶ Bureau International du travail

2. POLITIQUE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

2.1 La qualification dans l'histoire de la Formation Professionnelle

Depuis le dix-neuvième siècle, la volonté d'asseoir la France comme puissance mondiale politique et économique va contribuer à interroger le niveau de formation de la main d'œuvre. De la révolution française jusqu'à début du vingtième siècle, la formation de la masse salariale passe essentiellement par son « *instruction primaire* » (Dubar, 2014, p.15). La formation enseignée est très spécialisée en fonction de la production de l'entreprise. La transmission se fait souvent de père en fils, les élèves sont les fils des ouvriers de l'usine et « *partagent leur temps entre les cours* » (Dubar, p.17) et l'atelier. Le choix de la profession à cette époque est ancré dans un système de reproduction. Apprendre un métier est un savoir-faire transmis entre générations.

L'industrialisation, le progrès, les mutations économiques et la mécanisation du système productif vont placer la qualification au centre des préoccupations des entreprises et de l'Etat, courant vingtième siècle. La loi ASTIER, 1919, instaure le cadre de l'apprentissage par la définition du statut de l'apprenti : cours obligatoires alternant théories et pratiques en entreprise, de sa rémunération durant trois ans afin de valider un certificat d'aptitude professionnelle et son financement par une taxe représentant 0.20% de la masse salariale. Les entreprises pouvant bénéficier d'une exonération de cette taxe, si elles organisent les cours, développent des centres de formation d'apprentissage (Dubar, 2014). La reconstruction du pays après-guerre amène à la création de centres publics de formation du bâtiment qui deviendront l'AFPA⁷. L'école en pleine mutation doit amener à compenser ce besoin en qualification et formation de « *maître ouvrier* » (Dubar, 2014, p.19). Les collèges d'enseignement technique qui deviendront par la suite des lycées professionnels constitueront « *le mode dominant de formation professionnelle ouvrière à partir des années 1960* » (Dubar, 2014, p.21).

A cette époque, une étude menée par le commissariat général à la productivité fait un rapport constatant le manque d'ouvriers qualifiés, d'ingénieurs, de techniciens et d'agent de maîtrise en France (p.23). Un projet de promotion sociale voit le jour « *afin d'assurer à travers la liaison capital travail l'intégration idéologique de la classe*

⁷ Association de Formation Pour les Adultes

ouvrière à la nation » « pour permettre un développement économique plus harmonieux » (p.23). La formation professionnelle doit être une seconde chance pour les personnes sorties du système scolaire sans qualification, sans diplôme, car l'échec du système éducatif dans son rôle d'apprentissage remet en question l'Etat Providence. Après les incidents de mai 68, les accords de Grenelle prévoient une négociation sur la formation professionnelle. Résultats attendus : répondre au besoin en main d'œuvre qualifiée des entreprises, aux aspirations individuelles de promotion sociale et corriger les inégalités du système scolaire. L'accord national interprofessionnel du 9 juillet 1970 fait entrer la formation professionnelle dans le droit du travail. Par la suite la loi Delors du 16 juillet 1971 pose le cadre institutionnel de la formation professionnelle continue. Pour autant aujourd'hui, nous constatons que *« notre pays présente l'un des niveaux de sous-qualification les plus élevés »* (Santelmann, 2018, p.28).

La notion « continue » introduit ainsi la notion d'adaptabilité du capital humain au travail. *« L'entreprise est le lieu central d'élaboration et d'usage de la formation »* et *« l'employeur, financeur principal est responsable de cette formation adaptative de son personnel »* (Dubar, 2008, p.169). Cette adaptabilité est rendue nécessaire par l'économie mondiale, le progrès et la recherche du profit. La mondialisation accroît les marchés de consommateurs mais aussi le nombre de concurrents. Cette mise en concurrence amène un raccourcissement de la durée de vie des produits de consommation rendant nécessaire la mécanisation du système de production pour produire en grand nombre, rapidement et à moindre coût. Autre conséquence de cette mise en concurrence : la nécessité d'innover pour exister et faire sa place sur les marchés. Former des ingénieurs, des techniciens au fur et à mesure des avancées scientifiques et techniques est nécessaire afin de se développer. Ces éléments économiques sont à l'origine de la mobilité du travailleur. Les enjeux économiques de la qualification pourraient se résumer à rémunérer le capital humain au juste prix afin de pouvoir tirer profit de son travail et de sa consommation. La mobilité professionnelle du capital humain est aussi induite dans ce terme continue, tout comme l'obsolescence des métiers et donc de certaines qualifications. Cette temporalité économique des emplois nécessite un ajustement permanent des savoirs et savoir-faire dans le domaine professionnel. Cette obsolescence touche bien plus

les publics non qualifiés amenés à travailler comme exécutants et pouvant donc être remplacés par des machines.

« *L'Etat hérite de l'objectif de la promotion sociale* » (Dubar, 2008, p.169) instauré dans le cadre de la FPC en 1970, mais sera vite préoccupé par l'insertion des jeunes et des chômeurs. Dès les années soixante-dix, à la suite des chocs pétroliers, le chômage de masse s'installe. Devenant un problème structurel, la non qualification de certains chômeurs est considérée problématique, car elle est un facteur du chômage de longue durée. Les actions politiques vont ainsi aborder la question de la non qualification des demandeurs d'emploi en tentant d'y remédier par l'élaboration et la mise en œuvre de divers dispositifs.

2.2 Actions politiques en faveur des publics non qualifiés et individualisation des dispositifs

De 1970 à 1981, la France subissant la montée du chômage oriente ses interventions pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes, principale composante des non qualifiés. L'accompagnement des demandeurs d'emploi, à cette époque, passe par trois points : accorder des aides aux entreprises pour maintenir l'emploi, protéger le salarié contre les licenciements et améliorer les conditions et les mesures d'accompagnement. La formation est un instrument jouant un rôle préventif et accompagne ainsi des reconversions professionnelles en masse. Dès 1977, le contrat emploi formation développe le principe de l'alternance, plébiscité par B. Schwartz. L'alternance prend de l'essor avec la loi de 1984, réformant la formation professionnelle par la création de contrat de qualification et d'adaptation et les Stages d'Initiation à la Vie Professionnelle. Le contrat de qualification et d'adaptation visent à qualifier le bénéficiaire et répondre aux besoins du marché du travail.

En parallèle, les politiques multiplient les dispositifs d'aides à l'embauche. « *Ces mesures privilégient néanmoins l'insertion par l'obtention d'un emploi* » (Bonaiti et al, 2006, p.372) délaissant peu à peu le volet formation. Dans les années quatre-vingt-dix, ces dispositifs sont ouverts à d'autres publics dits prioritaires (femmes, jeunes, handicapés, immigrés). Cette tendance s'accroîtra, si bien que les publics moins qualifiés seront de moins en moins présents dans ces dispositifs. L'insertion des publics, les plus éloignés de l'emploi, passent ainsi par des contrats aidés, qui

proposent un allégement de la charge salariale afin de stimuler la demande et de lutter contre la sélectivité du marché du travail pour favoriser l'insertion professionnelle. Un volant accompagnement et formation existent dans ces contrats, mais ne sont pas rendus obligatoires. En janvier 2010, ils le sont à nouveau dans le cadre des CUI⁸. Les CUI répondent à la nécessité de simplifier et réduire les contrats aidés. Ils conservent cependant, les dispositions du CAE⁹ pour le secteur public et du CIE¹⁰ pour le secteur privé.

Ces contrats doivent être une étape de parcours, une passerelle vers l'emploi classique. Pour autant, le contrat aidé ne garantit ni un emploi stable, ni l'accès à une formation permettant d'acquérir un niveau de qualification supplémentaire. L'effet pervers de ces contrats a été le développement d'emplois considérés comme non qualifiés au détriment de la valorisation de l'activité et des bénéficiaires. Autre tendance, ces emplois précaires « *débouchent le plus souvent sur d'autres emplois précaires (61%) que vers l'emploi stable (15%)* » (Castra, 2007, p.125). De plus, ils ont un coût et sont utilisés par les gouvernements pour faire diminuer les chiffres du chômage.

Garantir un droit à la formation au salarié va faire l'objet de négociations entre partenaire sociaux, entreprises et Etat dès la mise en place du cadre réglementaire de la FPC. Ce droit commence par le CIF¹¹, instauré avec la loi de 1971. Toutefois, il sera peu mobilisé jusqu'en 1982, date à laquelle est instauré son système de financement indépendamment du plan de formation (Dubar, 2014). En 2002, la VAE¹² nouveau droit d'accès à la certification tend à vouloir valoriser les savoirs et connaissances de l'individu, tout en évitant les normes scolaires. Il cible les actifs non qualifiés principalement. L'outil doit leur permettre au moins d'évoluer d'un niveau de formation. L'avantage étant la compatibilité avec une activité salariée. L'ANI du 20 septembre 2003 et la loi du 4 mai 2004 ont pour volonté de réduire les inégalités d'accès à la formation et de rendre possible la construction de parcours professionnel. Le DIF¹³ est instauré et doit permettre aux salariés de suivre vingt heures de formation par an sur un thème de leur choix, mais avec l'aval de

⁸ Contrat Unique d'Insertion

⁹ Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi

¹⁰ Contrat d'Initiative à l'Emploi

¹¹ Congés Individuel de Formation

¹² Validation d'Acquis par l'Expérience

¹³ Droit Individuel à la Formation

l'employeur. Les personnes en contrat à durée déterminée peuvent aussi y accéder mais sous certaines conditions. La formation peut se dérouler en dehors du temps de travail en contrepartie d'une indemnisation pour le salarié. L'accord instaure aussi l'entretien professionnel afin qu'employeur et salarié se concertent autour du projet professionnel du salarié. L'objectif sous-jacent étant de développer « l'appétence » pour la formation de celui-ci. L'accord révisé aussi l'alternance en créant le contrat de professionnalisation et les périodes de professionnalisation en lieu et place du contrat de qualification et d'adaptation.

Depuis la loi 2004, introduisant la notion de formation professionnelle tout au long de la vie et le DIF, la question de la qualification semblerait ne plus être uniquement « *la responsabilité éminente du chef d'entreprise (loi de 1971)* » (Dubar, 2008, p.170) mais aussi celle du salarié, qui doit développer « son autonomie » et celle des chômeurs, des non-salariés et des inactifs qui pourront « *se saisir de ce nouveau droit pour se construire des projets professionnels, utiliser la formation pour améliorer leur condition et surtout leur évolution professionnelle* » (p.170). Dubar (2008) souligne que l'apparition d'un droit individuel constitue une rupture dans l'équilibre général du système de formation continue en France. Il induit la responsabilité du travailleur dans son parcours professionnel. Les résultats de ce dispositif sont décevants. En 2012, seul six pourcents de salariés par an sont en formation, dans ce cadre, contre cinquante pourcents, dans le cadre du plan de formation (Dubar, 2014). L'initiative individuelle ne prend pas.

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale crée le CPF¹⁴, qui remplacera le DIF à compter du 1^{er} janvier 2015. Ce compte prétend instaurer un « *vrai droit personnalisé pour tous* » (Dubar, 2014, p.5) et doit « *permettre à chacun indépendamment de son statut d'acquérir et d'actualiser ses connaissances et compétences et de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle* » (Code du travail cité par Dubar, 2014, p.4). Contrairement à ce dernier, il suivra chaque personne tout au long de sa vie professionnelle, même en cas de chômage. La loi prévoit la mise en place d'un compte personnel rattaché à l'individu, qui se créditera de vingt-quatre heures de formation par an, dans la limite de cent-cinquante. Dans la continuité, est instauré

¹⁴ Compte Personnel de Formation

le CPA¹⁵, composé d'un compte pénibilité, un compte citoyen et du compte personnel de formation. Ces comptes permettent aussi de cumuler des heures de formation. Ils doivent faciliter les possibilités de recours à la formation dans le parcours professionnel de l'actif : insertion professionnelle, reconversion, remise à niveau, perfectionnement, qualification, etc. Cependant, pour ces derniers, les décrets d'application ne sont pas sortis. La même loi instaure aussi le CEP¹⁶ et rend obligatoire l'entretien professionnel avec l'employeur tous les deux ans pour étudier les perspectives d'évolution professionnelle des salariés et leur besoin en formation. L'objectif de ces modifications est d'amener plus d'actifs à se former, notamment les moins qualifiés. Cette volonté était amorcée par l'union européenne dès 2009 : la formation professionnelle tout au long de la vie.

L'individualisation des dispositifs de formation est liée à la volonté de responsabiliser le travailleur dans son parcours. Vidal et Labbé (2018) s'interrogent de cette tendance, reprise dans le cadre du CPF et du CEP réduisant les enjeux de la formation professionnelle à des « *objectifs pragmatiques permettant aux individus (et non plus aux groupes ou à la société), soit de s'insérer, soit de se maintenir dans l'emploi* » (p.43). Ils suggèrent eux aussi que ces problématiques « *d'employabilité, de développement de compétences, de sécurisation des parcours* » déplacent peu à peu les « *problématiques sociétales vers les individus, dès lors désignés pour seuls responsables de leur statut à l'égard de l'emploi* » (p.49). Le paradoxe de cette individualisation est toutefois qu'elle nécessite l'aval d'un tiers. Dans le cadre du DIF, il fallait l'aval de l'employeur, dans le cadre du CPF il faut que les formations soient éligibles au CPF et valider dans le cadre du CEP, par le conseiller. Cette individualisation instaure aussi un accompagnement de l'actif afin de l'informer de ses droits et de ses possibilités, pour le rendre autonome : l'éduquer à s'orienter et se former si besoin : le CEP. Il revêt aussi une fonction de « *sécurisation* » (Pierron, 2018, p.197) dans un contexte où les parcours sont marqués par différentes étapes voire parfois des ruptures. Les opérateurs chargés de délivrer le CEP sont les Cap Emploi, les OPACIFS¹⁷, les Missions Locales, l'APEC¹⁸ et Pôle Emploi.

¹⁵ Compte Personnel d'Activité

¹⁶ Conseil en Evolution Professionnelle

¹⁷ Organismes Paritaires Agréés au titre du Congés Individuel à la Formation

¹⁸ Association pour l'Emploi des Cadres

3. LA FORMATION A POLE EMPLOI

3.1 Pôle Emploi et le Conseil en Evolution Professionnelle

La loi n° 2008-126 du 13 février 2008, relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi, créé Pôle Emploi. L'institution naît de la fusion entre l'ANPE¹⁹ et l'ASSEDIC²⁰. La fusion de ces deux structures doit permettre de mettre en face des demandeurs d'emploi un seul et même interlocuteur : le conseiller référent. Depuis décembre 2011, Jean BASSERES est le directeur général. Les missions de l'institution sont d'inscrire les demandeurs d'emploi, de verser les allocations aux personnes indemnisées et de les accompagner vers l'emploi ou dans la création de leur emploi tout en contrôlant leurs démarches. Pôle emploi propose aussi des services aux entreprises, tels que la prise d'offre d'emploi, un accompagnement au recrutement et des mesures d'aide à l'embauche.

Le CEP définit un cadre de l'accompagnement attendu des opérateurs. Il « *constitue un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin et, le cas échéant, des projets de formation associés visant à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires.* » (Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges du CEP – Article 2). La loi de mars 2014 vient ainsi renforcer la position de Pôle Emploi, acteur du service public de l'orientation, mais surtout apporter un cadre de référence d'accompagnement commun aux opérateurs du CEP. L'objectif est de créer un lien entre les différents organismes chargés du CEP pour faciliter et « *assurer une continuité* » (DULU, 2015, p.24) du suivi de l'actif, malgré un changement de statut. La loi oblige aussi la formalisation du CEP pour tous les « garants » de ce service. DULU (2015) souligne que la création du CEP est une opportunité de renforcement des « *missions d'ingénierie pédagogique et d'accompagnement* » (p.24) des « garants » du CEP qui concourent à une « *Gestion Prévisionnelle des emplois et des compétences territoriales* » (p.24). Pôle Emploi, tout comme les autres opérateurs, est chargé de rendre ce service gratuitement à ses usagers. A Pôle Emploi, ce service est délivré par le conseiller référent mais aussi les psychologues du travail. Un ensemble d'outils, surtout numériques, a été

¹⁹ Agence Nationale Pour l'Emploi

²⁰ Association pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce

développé : des MOOCS²¹ dédiés à l'orientation, la formation, le recrutement, une plateforme dédiée à l'emploi « L'Emploi Store », des applications d'informations concernant les tensions sur le marché du travail par métier, outils d'informations sur les formations présentes sur le territoire, etc. Ces outils tendent à vouloir démocratiser l'information concernant les métiers, l'emploi et la formation.

« *L'offre de services du conseil en évolution professionnelle se structure autour de trois niveaux* » (Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges du CEP- article 2) : un accueil individualisé, un conseil personnalisé et enfin un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel. A Pôle Emploi, le CEP commence dès l'inscription du demandeur. Un outil de diagnostic est utilisé dès l'inscription par le conseiller afin de noter un maximum d'informations concernant le demandeur d'emploi, ses connaissances, ses capacités en matière de recherche d'emploi afin d'évaluer ses compétences professionnelles, ses projets et ses problématiques personnelles. Ce diagnostic sert de support d'évaluation « des compétences à s'orienter de l'individu », premier niveau du CEP. Les conseils du référent doivent permettre au demandeur d'emploi de : comprendre le marché du travail et les évolutions des métiers, d'identifier ses forces et ses limites, de clarifier son projet en s'interrogeant sur son évolution professionnelle, de développer ses compétences et ses qualifications et de mettre en œuvre des actions efficaces pour concrétiser son projet (deuxième niveau du CEP) dans le cadre d'un accompagnement. Des points d'avancement réguliers entre le demandeur et le conseiller permettent de mesurer l'avancée du parcours et de réajuster le plan d'actions si nécessaire. Le conseiller référent adopte une posture de « *facilitateur* » (Pole emploi.org) dans la co-construction d'un plan d'action à mener par le demandeur (troisième niveau de CEP). Sa posture et les outils mis à disposition doivent favoriser le développement de l'autonomie du demandeur. L'objectif final est de favoriser son retour à l'emploi dans une perspective durable. Dans le cadre de la démarche du CEP, un document de synthèse doit être remis au demandeur. Ce document retranscrit le plan d'action élaboré par le demandeur et le conseiller.

Dans certains cas, la formation constitue une étape nécessaire. Le conseiller référent accompagne et facilite sa mise en œuvre. Pôle Emploi attend de ses conseillers un ciblage pro actif et la sollicitation des demandeurs d'emploi pour lesquels une

²¹ Massive Open Online Course

formation serait bénéfique. Il s'agit des publics non ou peu qualifiés, des demandeurs dont les compétences seraient obsolètes et des demandeurs d'emploi de longue durée. Cette pro activité soulève une question : comment motiver le besoin en formation des demandeurs d'emploi non qualifiés dans le cadre de leur accompagnement ?

A l'époque de l'ANPE, le rapport du projet collectif de science politique en 2004, constatait « *des inégalités d'accès à la formation* » liées à la motivation et parfois « *au hasard* » (p.20). Il faisait état d'un accompagnement plutôt médiocre favorisant les plus informés. Un stagiaire sur deux faisait part à la DARES (2011) de difficultés pour accéder à une formation (effectuée en 2006). Et quarante-trois pourcents des stagiaires disaient s'être orientés eux-mêmes vers la formation suivie (Dares, 2011, p.2). Qu'en est-il aujourd'hui à Pôle Emploi ?

3.2 Présence des publics non qualifiés dans les dispositifs de formation dédiés aux demandeurs d'emploi

Les dispositifs de formation dédiés aux demandeurs d'emploi sont nombreux. Ils peuvent être découpés en quatre grands domaines (DARES 2005) : « *les formations d'aide à la définition de projet, les remises à niveau, les formations certifiantes ou pré-qualifiantes et qualifiantes et les formations d'adaptation aux besoins du système productif* » (p.4). Les principaux financeurs des formations dédiées aux demandeurs d'emplois sont la Région, l'Etat, l'UNEDIC²² et les branches professionnelles. Depuis 2006, on constate une participation moins importante de l'Etat dans le financement de la formation professionnelle des demandeurs au profit d'une implication plus importante des régions et de Pôle emploi. (DARES, 2005, p.9)

En 2006, le nombre de demandeurs d'emploi était de 3 714 500 (au sens du BIT), vingt-quatre pourcents sont considérés non qualifiés (Pole emploi.org). Sur l'année, dix-sept pourcents des demandeurs étaient en formation. Les publics non qualifiés à l'époque représentaient vingt pourcents de ces stagiaires (DARES, 2011, p.2 et 6). Dix ans après ? La proportion de ce public est sur ces trois dernières années toujours à peu près de vingt pourcents (Pole Emploi, Statistiques et indicateurs janvier 2018, p. 2). Pourtant, 2014, 2015 et 2016 ont été marquées par des plans prioritaires formations. 2016, par exemple est l'année du plan 500 000 formations et

²² Union National Interprofessionnel pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce

500 000 supplémentaires, soit un million de formations, succédant au 30 000 et 100 000 formations supplémentaires de 2015.

Le rapport d'évaluation du plan 500 000 formations supplémentaires (Pôle Emploi, déc. 2017) note que le taux d'accès à la formation de l'ensemble des demandeurs d'emploi est passé entre 2015 et 2016 de dix à quinze pourcents. Mais le taux de présence des publics non qualifiés dans les dispositifs de formation est resté stable durant les trois années de plans prioritaires (p.53). Les personnes au moins titulaires d'un bac ont le plus bénéficié de ces plans. Les jeunes de moins de 26 ans, en parti non qualifiés, ont eux « *moins profité* » (Pôle Emploi, déc.2017, p.54). En majorité, les formations des plans prioritaires sont courtes, « d'adaptabilité » tournées vers l'emploi immédiat. Les demandeurs peu qualifiés n'en sont pas la composante majeure. Les formations certifiantes ont augmenté mais sont suivies par « *les plus qualifiés* » (Pôle Emploi, déc.2017, p.83). Par déduction, les demandeurs non qualifiés étaient donc plus présents dans les formations de remise à niveau ou de préparation aux projets. Nous notons aussi que les taux de retour à l'emploi à la suite de la formation des personnes non qualifiées se sont dégradés et sont inférieurs aux autres, que ce soit en matière d'emploi durable et non durable. (Pôle Emploi, déc.2017, p.55). Donc malgré leur formation, les demandeurs non qualifiés en tirent moins bénéfices que les autres demandeurs. Et malgré des investissements considérables, les publics non qualifiés sont toujours moins représentés dans les dispositifs de formation dédiés aux demandeurs. Fin 2017, le taux d'accès des publics non qualifiés à la formation est toujours autour des vingt pourcents.

Au sein de Pôle Emploi, ces plans de grande ampleur ont modifié l'organisation liée à la formation et l'accompagnement à se former. Ces plans ont répandu la mise en œuvre d'informations collectives (Pôle Emploi, déc.2017, p.33) ayant pour objectif d'identifier les demandeurs d'emploi voulant se former et susciter l'intérêt des autres. Ces nouvelles pratiques visant « *à sensibiliser les demandeurs d'emploi à se former* » (Pôle Emploi, déc.2017, p.28) s'inspirent du cadre de la loi de mars 2014. Les conseillers doivent « *être pro actifs* » (p.31) et « *inciter les demandeurs d'emploi à se former* ». Le rapport avoue qu'un assouplissement en matière de « *validation du projet* » (p.36) sur cette période a été constaté. Il faut rappeler que les demandeurs d'emploi entrés en formations ne sont plus comptabilisés en recherche d'emploi au moment de l'actualisation et dans les chiffres officiels. 2016 était une année post

présidentielle. En termes d'organisation, des comités de pilotage avec les Régions et d'autres acteurs de la formation ont eu lieu régulièrement. Au sein de Pôle Emploi, le rôle des responsables formations a été renforcé. La posture du conseiller a été modifiée sur cette période passant de « *réceptacle* » (Pôle Emploi, déc.2017, p.32) à projet à conseiller pro actif. « *Pour les conseillers de Pôle emploi, cela contraste fortement avec une situation antérieure marquée par une forme d'intériorisation des contraintes d'accès à la formation conduisant à des situations d'auto-censure concernant l'initiative des projets de formation* » (p.32). Cette différence de postures se justifie essentiellement par le budget alloué à la formation des demandeurs d'emploi. Cet allègement n'a pas permis pour autant d'augmenter la part de publics non qualifiés dans les formations certifiantes. A noter aussi que les après-plans de formation sont assez difficiles et suscitent de la part des demandeurs de l'incompréhension. « *Certains ont été financés pourquoi pas moi ?* » (p.36)

La loi de mars 2014 entend prioriser la formation pour les publics dont la qualification est la moins importante. Les politiques publiques au travers le CEP et les ordres de missions confiées à Pôle Emploi exigent l'accompagnement des projets professionnels des demandeurs d'emploi, leur orientation mais aussi leur accompagnement vers l'emploi. Projet, accompagnement, orientation, cette deuxième partie vise à conceptualiser ces termes afin de comprendre leur sens et les enjeux de leur utilisation.

DEUXIEME PARTIE : APPROCHE CONCEPTUELLE

1. ORIENTATION ET COMPETENCE A S'ORIENTER

1.1 Orientation professionnelle et orientation tout au long de la vie

Début dix-neuvième le passage d'une société traditionnelle au modernisme va amorcer la question de la place des hommes au travail : l'orientation. Le progrès industriel et ses nouvelles organisations de travail imposent un nombre considérable d'ouvriers qualifiés. Des publications vont se multiplier, début vingtième siècle, dans un souci de « *guidance* » (Baudoin, 2007, p.18) des individus, afin de susciter et alimenter leur motivation vers une profession. L'orientation professionnelle naît de ces préoccupations : « *satisfaire les individus dans l'exercice de leur profession, satisfaire les besoins de la collectivité* » (Baudoin, 2007, p.18). Elle subit donc des

« *pressions dues aux réalités des débouchés sur le marché de l'emploi* » (Baudoin, 2007, p.22). Peut-on alors toujours parler de choix personnel ? Pour Baudoin Nicole (2007) toute situation de choix s'inscrit « *dans un univers de contraintes* », « *qui n'annule pas nécessairement toute possibilité de choisir* » (p.22). Le travailleur, dans notre société moderne est considéré comme « un capital », un investissement à rentabiliser. Sa motivation doit être alimentée pour qu'il s'engage et devienne un collaborateur de son employeur. Mais il faut aussi considérer ses aptitudes pour optimiser le poste de travail et contribuer au profit. Il faut donc le mettre « *à la place qu'il faut* » (p.21).

Le rapport au ministre relatif au « Développement de l'orientation professionnelle tout au long de la vie », rédigé par GUEGOT Françoise (8 décembre 2009) fait le constat de parcours professionnels instables, de l'individualisation et de la responsabilisation de l'individu dans son parcours concernant son « *employabilité* » et « *son adaptabilité* » (p.6-7). Il pose le cadre de l'orientation professionnelle qui « *ne se pense plus comme engagement dans un métier qu'on exercera toute sa vie* » (Baudoin, 2009, p.23). Le système d'orientation est donc conçu pour préparer « *l'homme à l'incertitude et au changement, l'aider à s'adapter à l'insécurité professionnelle* » (p.23). Un service public de l'orientation est organisé. Il doit permettre à l'individu d'être autonome dans ses choix professionnels et dans la construction d'un parcours, en mettant en place un accompagnement de l'actif et un système d'information, délégué à divers acteurs dont Pôle Emploi. Nous retrouvons ici la volonté affichée par le DIF, de développer « *l'appétence* » (Guegot, 2009, p.9) de la formation des travailleurs par le biais d'entretiens professionnels dans le cadre de l'entreprise, mais aussi devant favoriser l'émergence de projet et d'évolution principalement des non qualifiés et des chômeurs. La loi de 2009 d'orientation tout au long de la vie conçoit l'orientation essentiellement comme un outil de lutte ou de prévention du chômage : en rendant accessible l'information sur les métiers, les qualifications et les formations par « *des mesures d'accompagnement personnalisées* » permettant d'identifier *les potentialités des individus* » pour les amener vers l'emploi ou la formation (Guegot, 2009, p.6). Elle est pensée comme une aide afin de tenir compte des « *aspirations personnelles et l'épanouissement individuel avec les contraintes et besoins de l'économie* » (Rapport Guegot, 2009, p.7). Ces visions de l'orientation sont centrées sur le besoin du système économique

qui tend à être comblé par le positionnement de l'individu, éduqué à faire le bon choix. Le conseil en orientation est aujourd'hui « *l'aménagement de transitions à intégrer dans un parcours au sein d'une société de grande mobilité et de flux incessants* » (Boutinet, 2013 cité par Dulu, p.31). Cette mission d'apprentissage est reprise dans le cadre du CEP, visant l'acquisition pour l'actif de compétences à s'orienter. Cette dimension de l'orientation se rapproche de celle du Conseil supérieur de l'éducation du Québec (2002) qui conçoit l'orientation comme « *un processus développemental* » (Dulu, 2015, p.30) visant l'éducation de l'individu à faire des choix professionnels ou de formation en se confrontant aux « *composantes de son milieu* » (p.30).

1.2 Processus décisionnel professionnel et compétences à s'orienter

Comment s'opère le choix professionnel ? Dans le domaine de la psychologie, Dulu (2015) présente le choix de carrière comme un « *processus développemental* » (p.32-36). Il reprend ainsi Ginzberg, Axelrad et Herma (1951). Ainsi, le choix professionnel est « *un processus de prise de décision* » allant de l'enfance à l'âge adulte, influencé par le cadre social et éducatif de l'individu. Il poursuit avec Super (1957), pour qui l'idée de processus tout au long de la vie répond au « *continuum précis qui repose sur la notion de concept de soi* ». C'est-à-dire la résultante de choix réguliers construisant un « moi » professionnel à partir de représentations et d'interactions dans son environnement. Super considère ainsi plusieurs dimensions dans le processus de carrière : celles qui se rapportent à l'individu (attitudes, intérêts, personnalité, valeurs, concept de soi), à ses caractéristiques individuelles, son développement, à ses origines sociales, aux caractéristiques des métiers et aux rapports des individus avec le travail, la tâche et l'activité. Enfin, Dulu (2015) présente les travaux de Holland (1997), pour qui le choix professionnel est une « *expression de la personnalité* ». Holland a défini des profils permettant d'associer : intérêts, caractéristiques et activité. L'outil regroupant ces profils et connu sous le nom de RIASEC.

Quels sont les facteurs qui interviennent dans le processus décisionnel ? Les théories socio-cognitives de l'orientation sont vastes comme le souligne Dulu (2015) et il existe aussi une multitude de modèles possibles pour « *percevoir les mécanismes décisionnels dans le domaine professionnel* » (p.89). Toutefois, Dulu

(2015, p.95-104) recense une multitude de facteurs individuels et d'états qui interviennent durant le processus de décision : la nécessité de faire un choix, l'information, l'indécision, les écarts entre le vécu et la carrière idéalisée, les valeurs, la motivation, l'anxiété et l'estime de soi.

Il insiste toutefois sur « *le soi dans la prise de décision* » (Dulu, p.105-128) qui selon lui influence de nombreuses variables : « *l'autonomie, le sentiment d'efficacité personnelle, le locus de contrôle et la maturité de carrière* » (p.105). D'un point de vue psychologique, la conception de soi est « *la représentation évaluative et descriptive que se forme une personne à propos d'elle-même* » (Guichard et Huteau, 2007 cité par Dulu, p.105). L'estimation de soi correspond ainsi à « *la valeur que s'attribue l'individu* » (Bandura, 2007, cité par Dulu, p.106). Des perceptions de soi confrontées à des « *prototypes professionnels* » permettraient d'effectuer des choix d'orientation (p.105). Dulu cite deux approches du concept de soi. Une configuration « indivisible » et une configuration « multidimensionnelle » où la personne s'évaluera en fonction du domaine ou du contexte. L'estime de soi serait ainsi variable et subirait de nombreuses modifications au fil de l'existence de l'individu. Dulu (2015, p.107) souligne que la fluctuation de l'estime de soi est plus importante lorsqu'elle est « *structurellement faible* ». Il explique que les individus ayant une estime de soi plutôt forte vont se focaliser sur leurs points forts pour entretenir cette estime. Au contraire, une estime de soi plutôt faible, alimente « *un système circulaire* » qui va alterner « *comportements d'évitements* » et diminution d'estime de soi (p.107).

Ces courants intègrent principalement des facteurs internes propres à l'individu, liées à sa personnalité, sa construction identitaire et son développement psychologique mais aussi son environnement. L'individu construit et déconstruit ses représentations au fil des interactions avec son environnement afin d'alimenter la construction d'un moi professionnel qui fera ainsi des choix de métiers, de postes, d'entreprises et d'emplois. Pour autant quelles places aujourd'hui ces facteurs externes représentent-ils dans le choix professionnel ? Comment l'individu les perçoit-il ? Les tensions de marché, les emplois, les organisations, etc. Tout change vite au fil du progrès, du numérique et confrontent de plus en plus les individus à l'incertain. La part de hasard n'aurait-elle pas elle aussi une place dans le choix professionnel au détriment d'un processus rationalisé ?

Dans le cadre du CEP, cet incertain tend à être apprivoisé par l'acquisition d'une compétence individuelle à s'orienter. De quoi parlons-nous exactement ? Denvers (2006, cité par Dulu, 2015, p.92) la définit comme « *la capacité à prendre du recul par rapport à ses propres compétences pour les identifier, se les approprier dans un projet de vie et les faire reconnaître en permanence dans un processus d'interaction et de reconnaissance sociale* ». La compétence à s'orienter est une « *méta compétence* » composée de plusieurs « *sous-compétences* » (Dulu, 2015, p.90), partant de son analyse (représentation de soi, de ses expériences professionnelles, de ses acquis) de l'analyse de son environnement (représentation des professions, informations concernant le marché du travail et capacité à les traduire) afin d'atteindre un stade de décision. L'accompagnement du CEP vise l'efficacité de cette décision. La compétence à s'orienter sous-entend donc une efficacité du processus décisionnel individuel. Dans le champ de l'insertion professionnelle, l'efficacité du processus décisionnel en matière d'orientation doit conduire l'individu au retour à l'emploi. Tout comme Vidal et Labbé (cité par Sautelman, 2018) nous pourrions nous interroger de ce déplacement de responsabilité vers « *les individus, dès lors désignés pour seuls responsables de leur statut à l'égard de l'emploi* » (p.7).

Nous constatons qu'être compétent à s'orienter n'est pas seulement un processus « *d'intelligence et de savoir* », c'est aussi l'appréhension des interactions de son environnement conduisant à une « *décision efficace* » (p.90). Comment aider dans le cadre d'un accompagnement à construire les « *compétences nécessaires pour s'orienter* » ? (p.89)

2. ACCOMPAGNER LA REALISATION DE PROJET PROFESSIONNEL

2.1 L'accompagnement

Dans le cadre du CEP, « *l'accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel* » (Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges du CEP- article 2) doit permettre de faciliter les transitions professionnelles des demandeurs d'emploi.

Qu'entendons-nous par accompagnement ? Le terme « accompagnement » est une de ces « *notions à la mode* » « *fourre-tout du langage quotidien* » (Vial & Caparros-Mencacci, 2011, p.13) victime de confusions visant pourtant paradoxalement à sa clarification. Vial & Capparros-Mencacci (2007) propose deux définitions du terme

accompagner. L'une définit accompagner comme la « *durée où on va être avec celui qui deviendra "le copain"* : *accompagner est une relation qui construit le lien entre deux partenaires* » (p.21). La deuxième définit l'accompagnement comme un instrument permettant la mise en valeur de l'accompagné tels les légumes accompagnant la viande (p.23). Nous pouvons résumer qu'accompagner d'un point de vue sémantique serait donc : « *un mouvement* » (p.23) pendant une période (l'accompagnement) liant deux partenaires, deux compagnons, accompagnateur et accompagné qui sont ensemble, afin de « *favoriser le potentiel de l'accompagné* » (p.23).

La notion d'accompagnement est proche du guidage, du conseil et du coaching mais se distingue de ces termes par la place, accordée à la personne accompagnée. Il ne s'agit pas d'amener l'autre à agir de manière similaire, ni même de décider à sa place, mais plutôt de l'amener à faire des choix pendant une période partagée afin de l'appuyer « *dans ses efforts* » (p.20). Cela n'interdit pas le conseil au contraire, mais pour orienter, non pour décider. Cette approche vulgarise cette notion afin surtout de mettre en exergue ce que l'accompagnement n'est pas : accompagner n'est pas faire avec, ni faire à la place, ni choisir pour, ni choisir à la place de l'autre. Ce n'est pas non plus un temps de prise en charge, ni une relation thérapeutique (p.62). L'accompagnement est aussi une relation éducative visant l'émancipation de l'accompagné de son accompagnateur par la conquête d'autonomie, le « *processus infini d'autonomisation* » (Catoriadis, 1973, cité par Vial & Caparros-Mencacci). L'accompagnement est donc pour la personne accompagnée un temps d'apprentissage et pour l'accompagnateur un ensemble de mises en situation pédagogiques devant favoriser l'acquisition de savoirs, d'attitudes, de gestes, d'informations. L'accompagnement doit servir « *d'étayage* » dans le cheminement de l'accompagné. Dans une situation d'étalement, « *c'est le résultat qui est visé, la façon de faire, l'étayage, elle varie* » (Vial & Caparros-Mencacci, 2007, p.37).

L'accompagnement des demandeurs d'emploi s'apparente selon Vial & Caparros Mencacci (2007) à du guidage, car l'objectif de cet accompagnement est déterminé à l'avance : l'emploi. Ils font référence à cette « *volonté institutionnelle et sociale* » qui veut à tout prix que l'accompagnement « *soit utile à quelque chose et serve un objectif* » (p.35). Pour autant, il existe différentes formes d'emplois, de statuts et de métiers. Entre guidage et accompagnement, la posture du conseiller diffère tout

comme sa position. Le guidage accorde au guide une place précédent celle du guidé. Le guide « *connait le chemin* » (p.26), et donc ses aléas, dont il tient compte pour montrer le chemin. Le guidé serait ainsi suiveur. L'accompagnement au contraire place l'accompagné au centre des décisions : se projeter, décider, faire. L'accompagnateur doit accepter que l'accompagné s'égare afin de comprendre ainsi de son erreur, mais il doit avant tout croire aux capacités de l'accompagné. Le volet professionnel de l'accompagnement est une dimension particulière. Il « *comporte une dimension symbolique où se travaille le devenir de l'existence de l'accompagné* » (p.23). Il doit amener le demandeur à trouver la solution à son problème d'inactivité (et non d'inemployabilité). La formation est donc ainsi un chemin parmi d'autres permettant d'atteindre un but : l'emploi. L'accompagnement vers l'emploi des publics non qualifiés ne doit pas être réduit au seul moyen de se former pour atteindre l'emploi.

Le CEP promut un accompagnement visant le développement de l'autonomie des individus vers un savoir « *comment faire* » pour prendre des décisions efficaces et travailler tout au long de sa vie et non plus uniquement vers « *quoi faire* » (Pierron, 2018, p.202), autrement dit choisir son orientation. Le CEP ne vise pas seulement l'autonomisation mais aussi l'adaptabilité de l'individu à un environnement en mutation permanente. Le projet professionnel est un outil pédagogique utilisé en théorie dans ce sens.

2.2 Le projet

Le projet professionnel, dans l'accompagnement, « *constitue une étape nécessaire et sa finalité est double : donner un sens au devenir (ce qui est une façon de réaffirmer l'objectif initial : une entrée sur le marché du travail) et maintenir le contact avec l'institution* » (Jellab, 1997, p.89). Le projet sert ainsi de cadre d'échange entre le conseiller et le demandeur à Pôle Emploi. Aussi, pour accéder à une formation le demandeur doit obtenir la validation de son projet par son conseiller référent. Ce point est rappelé dans l'arrêté du 16 juillet 2014.

L'idée centrale, dans la notion de projet, est l'action de se projeter (racine sémantique de projet), c'est-à-dire la perspective de possibilités futures pour le sujet. Le projet est une forme de « norme sociale », portée par le courant libéraliste depuis la fin du dix-neuvième siècle, qui positionne l'individu aux carrefours des possibles

(Castel, cité par Castra, 2007). L'individu est « *proactif et organise sa destinée* » (Castra, p.78). Il place le sujet au centre de son parcours et le responsabilise. Peyre (1995) retient que l'idée de projet est une forme d'anticipation du futur construite par une succession d'actes et d'évènements potentiels organisés. Il permet de rationaliser l'incertain en structurant une combinaison d'actions futures pouvant être réajustées. Le projet oblige le choix et donc le renoncement. « *C'est en cela que le projet est spécifique de l'humain et requiert d'un niveau mental avancé* ». (PEYRE, 1995, p.36).

Peyre (1995) propose plusieurs étapes du projet (p.166-173) : la conception, l'élaboration, la réalisation et l'évaluation. Dans ce cadre, la phase de conception consiste à déterminer un choix professionnel, une orientation professionnelle et nécessite une prise de décision. La phase d'élaboration construit les étapes à franchir pour avancer dans le projet. C'est une phase d'organisation, de planification d'actions et d'objectifs et de stratégie, donc de projection. La phase de réalisation doit valider le projet professionnel choisi par le sujet ou au contraire faire surgir des difficultés. La phase d'évaluation constate ou non la réalisation des objectifs conçus lors de la phase d'élaboration. Elle met en évidence les écarts d'objectif positifs ou négatifs. Cette phase permet soit d'envisager la pérennisation du projet soit de l'adapter en envisageant des modifications. Ces changements impliquent une anticipation, une régulation constante de la projection du sujet dans son environnement. Peyre définit le projet professionnel comme étant « *une forme développée du projet personnel étendu à la spécificité des rapports de l'individu avec la formation, le travail et l'emploi, dans l'ordre de leurs attendus mutuels et respectifs* » (1995, p. 13).

La notion de projet est complexe et ne peut se réduire à l'idée d'une projection rationalisée. D'un point de vue psychosociologique, Castra (2007) définit le projet comme « *l'ensemble des antécédents cognitifs* » de « *conduites finalisées qui constituent l'insertion* » (p.39). Les antécédents cognitifs sont ainsi l'information, la connaissance mais aussi les attitudes au sens des représentations, « *c'est-à-dire la position normative du sujet par rapport à l'objet* » (p.39). Il souligne que la pédagogie du projet trouve son succès dans l'idée que le projet serait la forme opératoire en partie de la norme d'internalité-intention (p.76). Il retient deux formes d'internalités afin d'expliquer les représentations en jeu dans le cadre de l'insertion et de l'emploi

de la pédagogie de projet : « *l'internalité personnologique* » et « *l'internalité - intention* ». Dans le cadre de l'internalité-personnologique, l'individu explique sa projection au travers de traits de sa personnalité et dans le cadre de l'internalité-intention, au travers d'objectifs. Dans le cadre de ses recherches, Castra (2007, p.76-78) démontre que l'individu en situation d'évaluation, tel qu'un entretien, s'appuie sur une internalité personnologique pour communiquer et que cette forme de communication n'est pas sans effet pour les personnes en situation d'exclusion. Pour les personnes dont nous statuons un diagnostic plutôt négatif, le seul moyen de faire bouger ce pronostic de manière positive auprès d'évaluateurs est d'utiliser une forme de discours « internalité-intention ». « Le pronostic négatif » du sujet ne change pas selon si le discours est un interne personnologique positif ou négatif et par le protocole externe (explication de la situation d'échec en l'attribuant à un tiers). L'internalité personnologique est bénéfique uniquement aux personnes en situation prestigieuse (Castra, 2007). En effet, un discours de type personnologique serait défavorable à l'individu à qui on attribuera la responsabilité de sa situation d'exclusion. Ce résultat est interpellant : comment est perçu un projet de formation d'un demandeur d'emploi au chômage, sans qualification par le conseiller ? Les intentions d'un individu, en situation d'exclusion, doivent être verbalisées auprès d'un tiers par un discours « objectifs-projet », afin qu'elles soient valorisées. Par exemple, expliquer, quand on est au chômage, qu'on veut être vendeur prêt à porter, parce qu'on est de nature convainquant, empathique et qu'on aime la mode serait inutile pour une personne au chômage. Ces arguments seraient peu entendus. Il serait préférable d'expliquer qu'on souhaite être vendeur dans un magasin de prêt à porter, à temps plein afin de pouvoir démontrer ses qualités de vendeur textile et évoluer plus tard soit en tant que responsable soit en ayant son propre magasin. Expliquer son intention au travers de projets objectivés.

Nous constatons que l'injonction de projet touche d'abord les personnes en difficulté (Castra, 2007). En effet les élèves en difficultés scolaire dans notre société doivent choisir une orientation scolaire spécifique (en générale dans le professionnel ou le technologique) tandis que les bons élèves poursuivent dans des filières générales permettant de repousser la réflexion du projet (p.85). L'individu en difficulté n'est pas dans les meilleures conditions pour opérer une projection. La difficulté amène l'individu à occulter les perspectives temporelles et se positionner principalement

dans le présent, ce qui limite donc la projection. La non maîtrise de son environnement peut l'inciter à évoluer vers une « *situation de prostration* » (p.87) l'incitant à ne plus rien faire pour lutter. Ces cas sont identifiés en situation de chômage (Roques, 1993, cité par Castra). Le paradoxe est d'exiger d'individus en fragilité qu'ils agissent comme s'ils ne l'étaient pas. Le projet permet de valoriser l'individu « *suréquipé en ressources* » (p.83) en bagages scolaires ou professionnels. Cette analyse amène à penser que la volonté d'accompagner vers l'emploi par la pédagogie du projet serait presque inadaptée aux situations complexes que nous retrouvons avec le demandeur d'emploi, d'autant plus s'il est sans qualification (amoindri de ressources financières, en situation d'exclusion du marché du travail, sans formation voir sans expérience et parfois cumulant d'autres difficultés : mobilité, finances, isolement, handicap, etc.). Pour l'individu en difficulté, l'obligation de projet peut être source de démotivation, de perte de confiance en soi, voire de marginalisation car cette injonction introduit l'idée qu'être sans projet est anormal, « *être sans projet est une représentation quasi psychiatrique de l'exclu dans notre société* » (p.75). « *L'idéologie du projet trouve son essence dans le principe selon lequel l'individu ne peut évoluer et opérer un parcours sans l'existence d'un objectif ou d'une orientation spécifique* » (Jellab, 1997, p.89). De plus, l'analyse de parcours professionnels démontre que le projet ne joue pas de rôle précis dans l'insertion du sujet. Nous ne devenons pas ce qu'un jour nous nous sommes représentés mais plutôt la somme de « *rencontres, d'opportunités* » (p.84). Alors pourquoi travailler autour du projet systématiquement ? Pour les professionnels de l'insertion « *l'aide au projet est une étape nécessaire à l'insertion du sujet* » (Castra, 2007, p.75). Mais de quel sujet parle-t-on ? Des publics dit précaires ou des plus équipés en formation et expériences ?

2.3 La motivation

Comme le souligne Castra (2007), le projet peut être considéré comme un « *leitmotiv* » dans le parcours de l'individu. Cette projection suppose une motivation de l'individu à aller vers un changement et permet d'établir des étapes à franchir jusqu'à l'obtention du résultat souhaité. Pour Vallerand et Thill (1993, cité par Bonnin-Pallone, 2016), le concept de la motivation est « *un construit hypothétique utilisé afin de décrire les forces internes et externes produisant le déclenchement, la direction, l'intensité et la persistance du comportement* » (p.23). Nous distinguons plusieurs

éléments de motivation intervenant dans le projet professionnel : celles intervenant dans le processus décisionnel professionnel et les motivations à se former.

Dulu (2015, p.84-89) distingue plusieurs motivations influençant les choix d'orientation professionnelle. Nous différencions tout d'abord la motivation intrinsèque, qui permet à l'individu d'obtenir satisfaction à travers l'activité elle-même, de la motivation extrinsèque qui permet à l'individu d'obtenir satisfaction de ce qui découle de cette activité. Par exemple : la motivation intrinsèque à devenir pâtissier pourrait être la fabrication de pâtisseries « de ses mains » et la motivation extrinsèque serait de pouvoir jouir du revenu que procure la vente de ses fabrications. Dulu (2015) détermine trois catégories de motivations intrinsèques professionnelles (p.84) : celles liées à « *la connaissance* » (représentations du métier), celles liées à « *l'accomplissement* » (considéré comme le plaisir que procure la réalisation efficace de ce métier : exemple la notoriété, le prestige) et celle liées « *aux sensations* » (procurées par la réalisation des activités de ce métier). Il souligne aussi que la motivation intrinsèque est « *normativement plus valorisée que la motivation extrinsèque* » (p.85) d'un point de vue social.

Bonnin-Pallone (2016, p.24-25), dans le cadre de ses recherches concernant la motivation dans la formation reprend les travaux de R. Vallerand et E. Thill (1993), qui s'inspire de la théorie de Carré (2000 ;2001). Nous considérons ainsi dix motifs d'entrées en formation (Carré,2000 ;2001 cité par Rothés, Lemos et Goncalves, 2013) que nous distinguons selon leur nature intrinsèque ou extrinsèque. Il y a trois motifs d'entrée en formation, de nature intrinsèque : « *épistémique* » (volonté d'acquérir de nouveaux savoir pour le plaisir), « *socio-affectif* » (volonté de créer des liens avec des contacts), « *hédonique* » (la formation permet d'atteindre un élément désiré, Pallone donne l'exemple d'une machine dont l'individu rêve de se servir). Et sept motifs d'entrée en formation de nature extrinsèque : « *motif- économique* » (le stagiaire participe pour des raisons financières, afin de percevoir ses allocations), « *motif-prescrit* » (engagement sous contrainte d'un tiers), « *motif-dérivatif* » (la formation un échappatoire à son environnement), « *motif-opérateur professionnel* » (volonté d'acquérir des savoirs, des techniques transposables dans son activité professionnelle), « *motif opératoire personnel* » (volonté d'acquérir des savoirs utiles au quotidien hors domaine professionnel), « *motif-identitaire* » (recherche d'une reconnaissance symbolique découlant de la formation) et « *le motif vocationnel* »

(volonté d'acquérir des compétences afin d'accéder à un emploi ou de maintenir son statut)

Ces théories s'inspirent des travaux de Houle (1961) qui différencie la motivation intrinsèque et extrinsèque afin de distinguer les motifs de présence des stagiaires de formation. Il distingue deux comportements : l'apprentissage et la participation. La théorie de Carré vise à éclaircir la détermination à se former selon les motifs motivant la volonté de se former. Dulu (2015) considère aussi que l'autodétermination joue un rôle dans la motivation intrinsèque de l'individu. La théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan (2010) repose sur trois besoins fondamentaux de l'individu : l'autonomisation (l'individu se veut libre et se veut à l'origine de ses choix, de ses actions), la compétence (l'individu cherche à être efficace dans son environnement) et d'appartenance sociale (besoin d'être dans un groupe pour se sentir en sécurité et construire son identité). Fenouillet (2012, cité par Bonnin-Palonne, 2016) considère qu'aucune théorie ne pourrait considérer l'intégralité des « *phénomènes motivationnels* » (Bonnin-Palonne, 2016, p.23). Toutefois, il considère la motivation comme moteur de l'engagement.

La contextualisation de la question de la non qualification des demandeurs d'emploi nous a permis d'approcher des déterminants de cette non qualification. Résoudre cette problématique par l'accompagnement de projets professionnels, comme le souligne la loi de mars 2014, nécessite une considération globale de l'individu : de ses capacités à décider, de ses motivations et du contexte dans lequel il se situe. Les méthodes développées visent ainsi l'efficacité du choix professionnel de l'individu. Notre recherche vise à identifier « les raisons » d'un moindre recours à la formation pour les demandeurs d'emploi non qualifiés, en analysant les représentations de leur accompagnement. Nous considérons ainsi uniquement le point de vue du demandeur d'emploi non qualifié.

TROISIEME PARTIE : METHODOLOGIE ET RECHERCHE

1. PROBLEMATIQUE ET METHODOLOGIE

1.1 Problématisation de l'accompagnement vers la qualification

Dans quelle mesure l'accompagnement Pôle Emploi peut-il entraver l'accès à la formation des publics non qualifiés ? Il est question ici d'identifier des obstacles, dans

le parcours des demandeurs d'emploi, qui expliqueraient un moindre recours à la formation des publics non qualifiés. Nous aborderons cette question d'un point de vue psychologique en analysant le vécu de l'accompagnement. L'analyse sera thématique.

1.2 Méthodologie de la recherche

La méthodologie utilisée est qualitative. Notre démarche de recherche est holistico-inductive. C'est-à-dire qu'elle part du terrain afin de mettre à jour des obstacles à approfondir dans le cadre d'une future recherche. Elle commence par des entretiens semi-directifs avec des chômeurs inscrits à Pole Emploi et considérés non qualifiés. Ils sont effectués en face à face et enregistrés. Le choix des entretiens semi-directifs est approprié à la retranscription de parcours. Il permet d'établir des thèmes à aborder mais aussi de laisser une part de libre expression. Cette liberté permet ainsi de faire émerger des idées du terrain d'enquête. L'approche ne considère que les représentations des demandeurs interviewés.

Les entretiens nécessitent que les demandeurs se soient entretenus avec leur conseiller respectif avant, afin qu'ils aient des souvenirs frais. Cinq personnes ont été interviewées de manière individuelle. Le premier entretien était un test. Il avait pour objectif de structurer le guide d'entretien. Il a été préparé autour des thèmes du projet, de la motivation à se former et du parcours à Pôle Emploi. Après sa réalisation, des points clés sont venus agrémenter le guide : la quantification et la dimension relationnelle de l'accompagnement. Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone sous couvert d'anonymat et retranscrits avec l'accord des personnes.

En entretien, nous aborderons le parcours de l'interviewé et son parcours à Pôle Emploi, dirigé par le guide d'entretien. En interrogeant le parcours de l'interviewé, nous vérifions si l'échantillon reprend des caractéristiques communes présentées en première partie : chômage de longue durée, parcours scolaire, redoublement, inscription récurrente et expériences professionnelles. Ce point permet aussi de favoriser l'expression de l'enquêté. Le guide d'entretien est organisé de manière thématique autour des notions présentées en deuxième partie : le choix, le projet professionnel et la formation, la motivation mais aussi de l'accompagnement Pole Emploi : étapes, entretiens et perception de la relation. Il s'inspire des apports

théoriques mais aussi de recherches précédentes abordées en deuxième partie. L'objet visé est la distinction : des déterminants amenant au choix professionnel, de la place accordée à la formation pour les publics non qualifiés et de mettre en exergue les postures du conseiller référent Pôle Emploi par rapport à ces éléments. Nous nous efforçons de conduire l'entretien en fonction des thèmes présentés ci-dessous :

THEMES	Questions / Sujet à aborder /Questions envisagées
Le projet professionnel	Quel projet ? Comment en êtes-vous arrivés à ce projet ? Réflexion rencontres ? Motivations du projet ? POLE EMPLOI et votre projet : intervention du conseiller, construction et considération.
Motivation à se former	Envisagez- vous de suivre une formation ? Explication du choix Savez-vous comment faire pour vous former ? Avez-vous déjà suivi une formation par le biais de POLE EMPLOI ? Quel type de formation ?
L'accompagnement	Quelles attentes avez-vous de vos rendez-vous avec POLE EMPLOI ? Votre expérience a-t-elle permis de répondre à ses attentes ? Intensité des rdv, contacts, conseiller Comment vivez-vous votre accompagnement POLE EMPLOI ? Perception de la relation : Attentes envers le conseiller Sentiment d'écoute. Confiance

Les personnes enquêtées sont rattachées à une association de quartier, localisée à Cenon en Gironde, qui promeut l'accompagnement vers l'emploi par le sport et vise l'insertion socio-professionnelle de demandeurs d'emploi. Association, dont je fais partie en tant qu'entraîneur de boxe et conseillère en insertion bénévole. Les personnes sont aussi demandeurs d'emploi, inscrits dans les agences locales de proximité. Le nombre d'enquêtés n'est pas suffisant pour généraliser les résultats mais vise à introduire des réflexions. L'échantillon reprend des caractéristiques présentées par les différents auteurs cités en première partie : redoublement et

abandon scolaire, enchainement d'emplois précaires et alternance de situation de chômage, issu de l'immigration, immigré, habitant en zone urbaine sensible, etc.

1.3 Difficultés rencontrées et limites

Pôle Emploi étant mon employeur, cet élément a pu influencer la recherche et mérite d'être mentionné. Pour autant, la retranscription des entretiens se veut exhaustive et sans censure. L'analyse textuelle du contenu s'appuie sur certains résultats de recherches et des apports théoriques présentés en deuxième partie afin de distinguer des éléments clés, et ne pas apporter mon regard « conseiller » sur les situations. Pour autant, il n'est pas évident de sortir de sa posture de professionnel dans la rédaction du dossier exploratoire de recherche. J'ai tout d'abord eu des difficultés à me focaliser sur une problématique, puis à maintenir une distance envers ma posture professionnelle dans la partie analyse des interviews.

Les personnes interviewées sont approchées grâce à l'association dans laquelle j'interviens. Il m'était très difficile de ne pas intervenir dans les situations. Pour autant, je n'ai interviewé que des personnes dont je ne m'occupe pas, afin d'éviter que les entretiens dérivent sur du conseil. Je ne connais pas personnellement ces personnes. Nous sommes amenées à nous rencontrer dans le cadre de l'association au cours d'événements. Ce point a certainement apporté de la familiarité aux entretiens, ce qui peut expliquer l'expression parfois sans censure de certains, mais à l'inverse cela a pu influencer les interviewés à ne pas tout dire, par pudeur, honte ou peur.

Les demandeurs se situent tous à peu près dans la même tranche d'âge, le même secteur géographique et sont peu nombreux. Ces éléments limitent complètement le cadre de la recherche et ne permettent pas d'envisager une généralisation des résultats de cette recherche. Dans ce contexte, les principales difficultés rencontrées sont le temps et l'organisation. En effet, les entretiens nécessitaient du temps, une organisation particulière : des locaux disponibles, des disponibilités communes mais aussi des temps de retranscription et d'analyse fastidieux.

2. ANALYSE DES ENTRETIENS ET RESULTATS

2.1 Analyse des entretiens

L'analyse des entretiens est construite autour du guide d'entretien. L'approche considère principalement les éléments d'un point de vue psychologique. L'analyse s'appuie, avant tout, sur le discours des personnes interviewées puis est mise ensuite en relation avec le cadre théorique présenté en deuxième partie. Sa construction est établie à la suite de la rédaction des interviews. Ce support d'analyse est découpé en trois parties. Le projet professionnel et la posture du conseiller, confrontant le processus du projet à la posture du conseiller dans un tableau. L'objectif est de croiser les éléments constituant le projet, processus décisionnel et expression du projet, aux postures des conseillers. Le projet de formation et son origine. Les représentations des demandeurs d'emploi de l'accompagnement d'emploi. L'analyse est thématique et retranscrite de manière verticale puis longitudinale.

2.1.1 Analyse verticale

Demandeur N.		Postures du conseiller
Processus de décision et déterminants		La première conseillère ne tient compte uniquement de la volonté de se former pour changer de métier. Proposition : formation chauffeur poids lourds ou revenir vers le métier d'origine, assistante maternelle. Elle ne tient compte d'aucun élément interne verbalisé : situation familiale, motivation et santé. Le deuxième conseiller va dans le sens de N. Il ne remet pas en question le projet
Internes	Externes	
. La famille « <i>mes enfants grandissent et vivent mal cette situation</i> », « <i>pour m'occuper de mes enfants</i> », « <i>du coup mes enfants n'étaient plus trop d'accord pour que je continue</i> ». . Besoin d'obtenir un diplôme « <i>je n'ai pas de diplôme mais j'essaie de m'en sortir</i> »	. Déménagement . Economique : « <i>j'ai demandé si d'autres organismes pouvaient financer la formation</i> » . Verbatim utilisé : « <i>besoin d'argent</i> », « <i>inscrite pour avoir des allocations</i> », « <i>pas les moyens</i> », « <i>trouver un financement</i> », « <i>payer la formation</i> », « <i>aides</i> » . Rencontre responsable	

. Problème de santé . Motivation intrinsèque liée au plaisir de la tâche : « <i>j'ai toujours voulu faire un truc de mes mains.</i> »	du salon, « <i>La dame du salon, elle me soutient, elle est super contente de moi.</i> »	professionnel et lui demande de faire un stage pour monter le dossier et l'oriente vers la psychologue de l'agence. N. ne sait pas pourquoi. Peu d'explication donnée au demandeur. Mise en action par le stage. Informations données concernant le CPF et les possibilités de financement.
Expression du projet professionnel		
Internalité trait	Internalité intention	
	Expression en situation professionnelle. N. fait un stage.	

Les éléments exprimés de nature interne à l'individu : famille, motivation, autodétermination ne sont pas considérés, selon N.. Elle exprime des injonctions du conseiller ne considérant pas sa situation « *il voulait décaler les dates du stage. Mais j'allais être en galère pour mes enfants.* » ; « *je ne me sens pas du tout accompagnée... on me dit de faire* », « *on ne m'apporte aucune motivation* ». N. exprime sa détermination : « *je ne voulais pas lâcher l'affaire* ». Seule la dimension économique du projet est considérée par les deux conseillers.

La verbalisation du projet répond à la norme d'internalité-intention : « *je les aide au salon* ». Le sujet est en situation professionnelle. Il n'est pas remis en question. Le refus exprimé par la première conseillère est expliqué par un cadre de financement propre à l'institution et le deuxième conseiller présente les démarches à suivre pour N. afin de présenter son dossier à une commission de financement.

Nombreux éléments du discours de N. font référence au financement de la formation (Présents dans le tableau ci-dessus). C'est une de ses attentes. Le projet de formation rentre dans un cadre vocationnel. La formation est envisagée pour changer de métier, motivation extrinsèque.

Toutefois, nous constatons de nombreuses énumérations reflétant un besoin de soutien : « *c'est regrettable qu'on ne veuille pas m'aider* », « *s'ils peuvent m'aider et m'accompagner* », « *on ne m'aidait pas beaucoup* », « *il ne m'appuie pas* », « *elle me soutient* », « *accompagner* ». Ces termes sont employés régulièrement pour exprimer un manque lorsqu'ils font référence aux conseillers ou Pole Emploi. Le

soutien exprimé concerne la responsable du salon où N. fait son stage. Elle exprime aussi le besoin d'être soutenue dans sa motivation, « *on ne m'apporte aucune motivation* ». Ce besoin est exprimé à la suite de l'expression d'un manque de considération : « *si demain je décide de m'arrêter je n'aurai pas de nouvelles de leur part.* » « *ils s'en fichent de moi, ils ne s'intéressent pas du tout à moi.* ». L'expression du mécontentement est régulièrement pour N. « au pluriel » avec l'usage du pronom « ils », comme si elle s'adressait à l'ensemble des acteurs de l'institution rencontrés : « *ils sont incompetents* » ou avec l'usage du « on », « *on ne m'aidait pas beaucoup* », « *on me dit* », « *on ne m'apporte aucune motivation* ».

Demandeur A.		Postures du conseiller
Processus de décision et déterminants		La conseillère dirige uniquement les contacts et les entretiens vers de la recherche d'emploi. Elle prend en considération la volonté de travailler de A. Pour autant, elle ne tient compte ni de l'envie de changer de métier, ni du nouveau projet émergent, ni de la volonté de se former (exprimée par mail). Les déterminants internes impliqués dans les choix professionnels ne sont pas pris en compte. Pas de proposition ni d'information liées à la formation. Le projet professionnel émergent n'est pas valorisé par la conseillère.
Internes	Externes	
. Représentation de soi « <i>je suis là, je ne fais rien. Ça ne va pas ça.</i> »	. Economique : financement de formation, besoin de travailler pour gagner de l'argent	
. Locus de contrôle : Second choix, ne pense plus être capable de devenir un jour aide-soignante et s'oriente vers un métier qu'elle pense savoir-faire.		
. Représentation du métier : accessible « <i>je sais que je sais faire ça.</i> »		
. Motivation intrinsèque liée au souhait d'être auprès d'enfants, « j'ai toujours eu <i>envie de m'occuper des enfants</i> », voire au plaisir « <i>ça me plaît</i> ».		

Expression du projet professionnel		
Internalité trait	Internalité intention	
Projet exprimé en fonction de sa capacité : « <i>je sais faire ça</i> ».		

Les éléments exprimés de nature interne à l'individu : représentations, motivation, locus de contrôle ne sont pas considérés. Seule la dimension recherche d'emploi est traitée. A. dit qu'on ne lui a jamais proposé de formation. Aucun conseiller ne revient sur son projet initial, né durant sa scolarité. Ce premier projet se rapportant au métier d'aide-soignante avait été déconstruit par des propos dévalorisants, selon A., remettant en question ses capacités de réussite. A. explique qu'à la suite de cela, elle n'a plus envisagé de se former.

La verbalisation du projet nouveau « travailler auprès d'enfants » répond à la norme d'internalité-personnologique. A. présente le projet à travers sa capacité : « *je sais faire ça* ». Le projet émergent n'est pas remis en question mais n'est pas considéré par la conseillère, qui prétexte un manque de temps. La conseillère n'a pas interrogé les motivations d'A., ni même l'avancement de son projet. A. dit qu'elle lui pose uniquement des questions en lien avec une possible activité : « *quand elle me voit elle ne me pose pas de questions...juste où tu veux travailler, dans quoi, où ?* »

« Travailler et ses déclinaisons » sont récurrents, nous les comptabilisons onze fois. A. exprime son projet de formation en verbalisant ce besoin de travailler. La formation est envisagée pour accéder à un métier : motif vocationnel de nature extrinsèque.

Le discours de A. est plutôt négatif lorsqu'elle se présente. A la question pouvez-vous me décrire votre parcours, la réponse est « *il n'y a rien* », « *je n'ai pas trouvé de travail* ». Un verbatim dévalorisant est employé tout au long de l'entretien : « *j'ai laissé tomber pour de vrai* », « *j'arrive à rien* », « *je n'y arrive pas* », « *j'ai plus envie de rien faire* », « *c'est ma faute* », « *j'ai pas assez* », « *je suis là, je ne fais rien* ». La dévalorisation exprimée est autour de la situation de non emploi de A., qui remet en cause ses capacités.

A. parle de son parcours scolaire à la suite d'une question abordant la formation comme possibilité dans son parcours. La présentation effectuée dépeint un tableau traumatisant : « *ils m'ont cassé* », « *ils m'ont mis en SEGPA* ». A. revient sur la formation en fin d'entretien. Elle propose deux formations un CAP et une formation non certifiante mais permettant d'accéder au milieu de travail souhaité : les écoles. Sa demande de financement porte sur celle-ci. Sa motivation, de nature extrinsèque, à se former est vocationnelle.

Un besoin de reconnaissance ou de considération est exprimé. Nous le retrouvons par l'usage du terme « *aide* », « *aider* » ou ses déclinaisons et « *soutien* ». A. juxtapose dans son discours le manque de considération et son manque de motivation : « *elle s'en fout en vrai...elle ne me pose pas de question sur moi* » « *C'est obligé que je sois démotivée* ». Le mécontentement affirmé est en lien avec ce manque de soutien.

Demandeur H.		Postures du conseiller
Processus de décision et déterminants		
Internes	Externes	
. Estime de soi . Besoin de reconnaissance : Avoir un diplôme en France et de travailler « <i>je ne suis pas bête vous savez. En Espagne j'ai obtenu le bac. Mais en France c'est compliqué.</i> » . Représentation du métier : accessible car déjà pratiqué . Rapport à l'apprentissage : maîtrise de l'écrit. H parle de formation « <i>adaptée à son niveau</i> » . Santé	. Rencontres. C'est une personne extérieure qui lui a permis de travailler dans la sécurité. .Economique financement de la formation et travailler rapidement « <i>mon projet c'est de travailler</i> »	Le conseiller ne tient pas compte du niveau d'écrit du demandeur et prescrit. Le conseiller répond à sa demande gagner de l'argent en dehors du RSA en continuant les propositions d'emploi sans tenir compte de ses capacités physiques. Les déterminants internes dans le processus de décision ne sont pas pris en compte. Le projet professionnel est suivi par le conseiller qui prescrit une

. Motivation extrinsèque liée à la volonté de travailler pour exister socialement « <i>En France</i> », motif identitaire et motif dérivatif (sortir de sa situation de chômage)		formation.
Expression du projet professionnel		
Internalité trait	Internalité intention	
	Expression en situation professionnelle	

Les éléments exprimés de nature interne à l'individu : représentations, motivation, locus de contrôle, rapport à l'apprentissage (rapport à l'écrit) et besoin de reconnaissance ne sont pas considérés. Le conseiller répond uniquement à la demande d'accès à la formation sans considérer le niveau d'écrit de H. Il repositionne le demandeur sur une formation où H. a déjà effectué les tests quelques mois auparavant et a échoué. Les capacités physiques de H. ne sont pas prises en compte non plus dans les propositions d'emploi : « *il me propose un peu de travail et quand il le fait, c'est du nettoyage. Moi je ne peux plus faire* ». Seule la dimension économique est traitée : le financement de la formation et la recherche d'emploi. H. exprime qu'il n'a « *pas vraiment le choix* ». Cette contrainte est assimilée dans l'estimation de ses capacités et oriente les choix professionnels de H.

La verbalisation du projet répond à la norme d'internalité-intention, « *je travaille le soir, je fais de la sécurité* ». H. exprime son projet en se décrivant en situation professionnelle « *je travaillais en boîte de nuit le Week end* ». Le projet n'est pas remis en question. Les projets, l'emploi de veilleur de nuit et la formation d'agent de sécurité, sont provoqués par la rencontre d'individu. H. ne verbalise pas un processus de réflexion personnelle et valorise ces rencontres : « *quand je suis arrivé en France, il y a une connaissance qui m'a proposé de travailler et j'ai fait* ».

La formation est envisagée comme une solution alternative à l'emploi « *je veux une formation ou un travail mais un truc quoi !* ». Moyen d'échapper au quotidien sans emploi. C'est une motivation extrinsèque prétextant un motif dérivatif, pour entrer en

formation. Le projet de H. est « *de travailler* ». La formation est aussi vue comme un moyen d'accéder à un emploi, motif vocationnel.

Tout comme A, nous constatons une récurrence de formules en lien avec le travail et l'aide. Dix-huit fois sont prononcés les termes « *travail* » et « *travailler et ses déclinaisons* ». H. juxtapose dans deux phrases le mot « *aide* » suivi de « *trouver une solution* » lorsqu'il parle des attentes envers son conseiller. Le conseiller est envisagé comme une solution à ses problèmes. H. exprime plusieurs sentiments : la colère « *la dernière fois je me suis mis en colère* » « *je me suis fâché un peu* » et de la déception « *c'est nul* », « *ça sert à quoi* ». Tout comme N., H. emploie le pronom « *ils* » régulièrement pour faire référence à des faits plutôt mal vécus « *ils prennent les français d'abord* », « *ils ne comprennent rien* », « *ils vous radient* ».

Demandeur M.		Postures du conseiller
Processus de décision et déterminants		La conseillère ne tient compte pas compte des éléments internes exprimés pour expliquer le choix professionnel de M. : santé, position familiale et rapport au travail.
Internes	Externes	
. Représentation du métier principalement autour de la « fonction d'aidant ». « <i>je veux travailler comme auxiliaire de vie scolaire à mi-temps. Je veux travailler avec des enfants handicapés.</i> » « <i>avoir aidé une personne toute la journée</i> » . Représentation de la famille. « <i>faire quelque chose de bien, qui soit utile aux autres mais que je puisse aussi m'occuper de mes enfants</i> » . Santé. . Rapport au travail « <i>mon projet principal c'était ma vie de famille et que le travail</i>	. Economique (en fin de droits) . Eligible aux contrats aidés du fait de sa reconnaissance travailleur handicapé . Rencontre	La conseillère tient compte du projet mais ne valorise pas les choix professionnels de M. et plébiscite la formation pour accéder à un emploi stable et obtenir une qualification.

venait en second plan. » . Motivation intrinsèque liée au bien être procurée par l'activité « <i>Je me sentirais bien en rentrant chez moi après avoir aidé une personne toute la journée. C'est une fierté.</i> »		
Expression du projet professionnel		
Internalité trait	Internalité intention	
	Expression en situation professionnelle	

Les éléments exprimés de nature interne à l'individu : représentations, motivation et rapport au travail ne sont pas considérés. La conseillère plébiscite l'emploi à temps plein et stable alors que M. exprime que le « *travail venait en second plan* ». La priorité affirmée par M. est sa famille. La proposition de formation loin et à temps plein ne considère pas cet élément ni même de l'éloignement géographique de M.. Seule la dimension économique du projet est considérée par la conseillère : se former pour trouver un emploi, « *quelque chose de stable* ».

La verbalisation du projet répond à la norme d'internalité-intention. « *Je veux travailler comme auxiliaire de vie scolaire à mi-temps. Je veux travailler avec des enfants handicapés* ». Le projet est amené en précisant le cadre de travail, le lieu et le public concerné. Il n'est pas remis en question. Il répond à une motivation intrinsèque : plaisir procuré par une activité d'aidant « *ce qui m'importe c'est de faire quelque chose de bien* » « *je me sentirais bien en rentrant chez moi* ». Cet élément renvoie aussi aux valeurs personnelles de l'interviewée « *je suis quelqu'un qui a toujours voulu faire le bien* ». M. précise aussi que son histoire familiale et personnelle l'a amené de manière « *logique* » à faire un choix d'emploi d'aidant.

M. verbalise un refus de la formation pour des raisons essentiellement pratiques : « *les horaires de la formation c'est 9h 16h30. Ça veut dire que les enfants seraient en garderie de 7h30 jusqu'au moins 18h. Impossible pour moi de l'envisager* ». Pour

autant, ce refus fait aussi appel à des valeurs et à des représentations du rôle de parent. M. fait aussi référence à d'anciennes expériences de formation jugées par M. comme « *bizarre* ». M. envisage la formation plutôt dans un cadre professionnel. Lorsqu'elle exprime cet élément, elle précise qu'elle est en fin de droit.

Le verbatim employé par M. pour décrire l'entretien décrit une posture personnelle de résistance : « *impossible pour moi* », « *je lui ai dit immédiatement non* », « *je suis un peu têtue* », « *je voulais absolument* ». M. verbalise un manque de considération qu'elle attribue à Pôle Emploi. Elle aussi exprime son mécontentement en utilisant le pronom « ils » ou POLE EMPLOI ou « on ». « *Ils te considèrent pas du tout* », « *on ne sait jamais avec Pôle Emploi* ». Elle justifie son mécontentement essentiellement par le manque de contact et le manque de considération, voire de personnalisation « *on dirait qu'ils veulent vous mettre dans un moule* ».

Demandeur K.		Postures du conseiller
Processus de décision et déterminants		
Internes	Externes	
. Représentation du marché de l'emploi fermé pour elle (du fait de la visibilité de son culte religieux) « <i>les filles comme moi. Avec le voile quoi.</i> » « <i>En plus maintenant, je n'ai pas trop le choix comme je suis voilée il n'y a pas de taf pour moi à part les ménages.</i> » . Organisation familiale « <i>je veux continuer à être présente pour mes enfants</i> » « <i>je ne fais que de m'occuper de mes enfants</i>	. Rencontre : « <i>J'ai rencontré cette été une ancienne copine qui m'a parlé d'une fille qui faisait ça mais en région parisienne. Du coup, ça m'a motivé. Je me suis dit pourquoi pas moi ?</i> » . Gagner de l'argent	

et de leur scolarité » . Motivation intrinsèque liée au plaisir procuré de travailler de sa passion « <i>J'aime beaucoup les vêtements mais depuis tout le temps. Je suis une dingue de ça.</i> »		
Expression du projet professionnel		
Internalité trait	Internalité intention	
	Expression en situation professionnelle	

Aucun élément expliquant son choix sont pris en compte lors du rendez-vous selon K. La verbalisation du projet répond à la norme d'internalité-intention. Il n'est pas remis en question. Les formules utilisées font référence à la notion de plaisir : « *un truc qui me plait* », « *me faire plaisir* », « *le verbe aimer et ses déclinaisons* ». Une rencontre suggère ce projet. Cet élément déclenche l'action. Rencontre en été et K. essaie en septembre. Le projet répond à la volonté de se faire plaisir mais aussi de concilier sa vie familiale. K. exprime le soutien de son entourage qui la pousse : « *tous mes proches m'encouragent du coup je fonce* ».

Le refus de se former est exprimé en interrogeant l'utilité de la formation dans son cas : « *pourquoi faire* » « *j'arrive à travailler sans* ». K. fait référence à la fin de l'entretien à des expériences précédentes de formation d'aide au choix professionnel, qu'elle juge peu attractive. Elle précise que ce sont « *des trucs que tu n'as pas envie* ».

K. mentionne le besoin d'être aidée dès qu'elle fait mention à l'accompagnement Pôle Emploi. « *J'ai besoin qu'on m'aide qu'on me dise ce que je dois faire...comment faire* ». Elle use de termes mentionnant ce besoin : « *aider et ses déclinaisons* », « *aides* », « *conseils* ». Concernant la relation avec son conseiller, elle décrit des éléments rapportant du détachement : « *elle s'en fout* », elle ne pose pas de questions. K. ressent une posture professionnelle distante qui se focalise sur des

activités administratives. K. utilise un champ lexical se rapprochant de ce domaine : « *papiers* », « *ordinateur* », « *dossier* », « *accueil* », « *courrier* ». Comme d'autres interviewés le mécontentement est exprimé avec « on », « ils » ou Pôle Emploi.

2.1.2 Analyse longitudinale

Le projet et la posture du conseiller :

Nous allons, tout d'abord, reprendre certains éléments théoriques apportés en deuxième partie. Tout d'abord, Castra (2007) constatait qu'en entretien, le projet de la personne, si celle-ci est en situation d'exclusion, est uniquement valorisé si la verbalisation de l'individu répond à la norme d'internalité-intention. Nous constatons que seule la personne ayant verbalisé son projet par une forme « internalité-personnologique », impliquant sa capacité, a vu son projet émergent non entendu par sa conseillère. L'ensemble des autres projets n'ont pas été remis en question et sont exprimés en termes d'intentions, souvent facilitées par la connaissance de la réalité du terrain amenée par des stages ou des activités précédentes. Ensuite, Dulu (2015) affirme aussi que les motivations intrinsèques sont plus valorisées que les motivations extrinsèques. Aucun élément ne nous permet d'infirmer ou de confirmer cet élément. Dans le processus décisionnel, l'objectif est de souligner si le choix est argumenté selon des déterminants internes ou externes à l'individu et de comprendre si la posture du conseiller est influencée ou non selon ces déterminants. L'analyse de ces déterminants croisées aux réponses apportées par les conseillers mettent en lumière la non considération des éléments internes principalement. Dont fait partie la motivation. Les éléments retenant l'attention de tous les conseiller ont une dimension économique : trouver un emploi, avoir de l'argent ou obtenir un financement.

Les cinq personnes interviewées ont toutes un projet, qu'elles présentent à leur conseiller référent. L'origine du projet n'est pas le fruit d'échanges entre conseiller et demandeur. Le conseiller est en position de réceptacle : le demandeur arrive avec un projet. Les origines des projets sont diverses valeurs, histoire, situation personnelle, etc. Des rencontres parfois amorcent l'action dans le processus.

Projet de formation :

Les projets de formation des interviewés sont à l'origine des demandeurs. La fonction attribuée à la formation est d'accéder à un métier. La motivation première affichée

est toujours l'accès à l'emploi, motif vocationnel. H. et N. en plus de l'accès à l'emploi ressentent le besoin d'avoir un diplôme, motif de reconnaissance symbolique. La formation est envisagée soit dans le cadre d'un changement d'orientation, soit dans la volonté d'obtenir une formation en lien avec des activités précédentes permettant l'accès à l'emploi.

A. et K. suggère que la formation devrait amener une plus-value dans leur parcours professionnel. Elles considèrent que si elles arrivent à travailler sans, elles n'ont pas besoin de suivre une formation. Nous retrouvons l'idée amenée par Dubar en première partie sur le moindre impact de la formation dans les parcours. Elle avait abandonné son CAP nettoyage, car elle considère pouvoir travailler dans le nettoyage, sans se former. K. aussi reprend ce point. Elle associe l'utilité de se former avec l'emploi. K. et M. disent avoir en début de parcours accepter de suivre des formations d'orientation principalement pour avoir une rémunération.

Les formations choisies sont de niveau 5 (CAP/BEP) ou permettent l'accès à l'emploi sans certification (formation d'hygiène). Elles sont plutôt courtes : cinq jours pour la formation d'hygiène, quatre mois pour la formation d'agent de sécurité et huit mois pour le CAP Coiffure.

Les personnes ne souhaitant pas se former ont en commun de ne pas pouvoir s'organiser familialement pour suivre une formation.

Représentations de l'accompagnement et de l'institution versus attentes des demandeurs

L'accompagnement devrait « aider ». L'ensemble des demandeurs interrogés attribuent à la relation conseiller/ demandeur une fonction de soutien, parfois d'aide. Le mot aide est récurrent dans les interviews. Nous le comptabilisons vingt-deux fois.

Les demandeurs attribuent une fonction de motivation aux entretiens. Tous réclament plus de contacts. « *Quand on ne vous appelle pas ça ne donne pas envie* » (A.). Ce sont aussi une mesure de l'implication du conseiller dans la relation. N. exprime le doute quant à la capacité de son conseiller à pouvoir assurer ce soutien. Les rendez-vous sont à l'initiative des demandeurs majoritairement même durant la mise en œuvre du plan d'action. Ce manque de programmation de contact est vécu comme un manque de considération, de soutien et de volonté à s'investir

dans la relation. « *J'ai l'impression qu'on me dit de faire mais que si je décide de m'arrêter je n'aurai pas de nouvelles de leur part.* » (N) « *Il s'en fiche par derrière* » (H). « *Elle s'en fiche de moi* » (A). Le temps est un facteur important en situation de chômage parce qu'entre autres les indemnités sont limitées. Nous pouvons nous interroger de l'incidence de rendez-vous peu fréquents. N. qui veut changer d'orientation s'inscrit fin août et elle n'est reçue qu'en janvier. Ces quatre mois sans contacts sont autant de temps perdu dans la relation que dans le parcours.

Les demandeurs expriment un besoin de reconnaissance dans le cadre de la relation. M. dit : « *A Pôle Emploi, c'est comme ça. Ils te considèrent pas du tout. On est juste un numéro on dirait, un numéro* ». Le manque de considération est vécu aussi pendant les entretiens. « *Quand elle me voit, elle ne me pose pas de questions sur moi. Juste où tu veux travailler, dans quoi, où ?* » (A.) Les personnes interrogées expriment toutes un manque d'écoute. Les temps accordés en entretien sont très courts parfois : « *elle ne m'a reçu que dix minutes* » (K.), « *elle m'a même pas reçu deux minutes* » (N). Mais le manque d'écoute n'est pas forcément lié au manque de temps, certains insinuent que peut être le conseiller ne peut pas faire différemment : « *Ils voient tellement de gens je crois, qu'ils n'arrivent plus à voir quand les gens sont motivés comme moi* » (M.).

Certains se plaignent d'un manque de proposition de la part du conseiller. Et quand il y en a, elles sont parfois perçues comme dénuées de considération pour le demandeur : perte de convention pour N. donc le conseiller veut changer les dates de stage malgré l'organisation familiale de N. ; pour H. deuxième positionnement sur la formation d'agent de sécurité et prévention alors que les prérequis de base à l'écrit ne lui sont pas accessibles ; proposition de formation à temps plein longue et éloignée de son domicile pour M. qui dit avoir besoin de temps, du fait de son handicap et de son organisation familiale. « *On dirait qu'ils veulent nous mettre dans un moule* » (M.) Le manque de proposition individualisée conduit H. à remettre en question l'utilité d'avoir un conseiller référent : « *Il ne peut pas faire du cas par cas, mais alors ça sert à quoi d'avoir un conseiller ?* » (H.) L'orientation entre acteurs manque parfois de concertation entre eux ou d'explication pour le demandeur. N. est orientée vers la psychologue du travail pensant être appuyée pour faire une demande de financement, la psychologue ne comprend pas l'objet de l'orientation et considère qu'il n'y a pas lieu d'accompagner N..

Souvent, le mécontentement est exprimé en utilisant des pronoms impersonnels. La responsabilité du conseiller est amenuisée sous couvert d'une organisation de l'institution moyennement comprise. « *C'est pas sa faute, je sais qu'il y a beaucoup de demandeurs, mais quand même.* » (A.) Nous constatons que toutes les personnes interviewées ont eu des conseillers différents mais aucune ne note pas que cela est gênant.

2.2 Analyses des résultats et hypothèses

L'analyse des résultats de l'enquête interroge Pôle emploi et ses conseillers dans la manière d'accompagner ou de penser l'accompagnement. Les difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi touchent plusieurs dimensions.

Tout d'abord, l'organisation opérationnelle de Pôle Emploi. La capacité de réception est souvent reprise par les interviewés, qui aimeraient avoir plus de rendez-vous ou de contacts. Certains vivent même mal cet éloignement. Certains disent s'être mis en colère pour avoir un rendez-vous. La relation conseiller Pôle Emploi demandeur manque de programmation et de contacts, en moyenne sur l'échantillon trois rendez-vous par an. Cela ne favorise pas le lien entre accompagnant et accompagné. La capacité de réception est interrogée par l'échantillon. L'institution peut-elle accompagner en chômage de masse ? L'organisation de l'accompagnement. L'organisation de l'accompagnement tel que prévoit le CEP n'a pas pu être clairement identifiée dans toutes les situations. Les entretiens ne permettent pas d'observer la liaison théorique entre les niveaux du CEP. Il n'y a pas de partage de diagnostic. Les orientations vers les psychologues du travail de l'agence ne mettent pas en évidence la complémentarité entre conseiller et psychologue dans les situations retranscrites.

Et enfin, le métier de conseiller Pôle Emploi. Les postures des conseillers manquent souvent de personnalisation selon les demandeurs. Les réponses apportées en entretien tiennent compte principalement d'éléments externes au processus décisionnel des individus, essentiellement d'ordre économique : trouver un financement pour une formation, avoir du travail ou de l'argent. L'ensemble des demandeurs verbalise un manque de considération et d'écoute. La relation ne permet pas la mise en valeur de leurs capacités. Elle n'a jamais été vécue comme un accompagnement pour les cinq demandeurs interviewés. Les entretiens font souvent

l'objet de directives et de peu d'échange. La pro activité du conseiller n'est pas visible, tous les rendez-vous sont à l'initiative des demandeurs et peu de propositions de formation sont faites. Les représentations des interviewés verbalisent elles la nécessité que le conseiller « aide », que les entretiens « motivent » et que les relations conseillers-demandeurs soient favorables à l'échange. Comment expliquer cet écart. Le conseiller Pôle Emploi peut-il réellement accompagner ? En a-t-il les compétences ? L'interrogation autour du métier de conseiller Pôle Emploi reprend elle aussi plusieurs dimensions : sa construction collective par l'institution et la société (pouvoirs publics et usagers) mais aussi individuelle propre au conseiller (représentation). L'interrogation autour de la compétence ne se réfère pas ici à l'individu et sa performance mais plutôt à la confrontation de la construction collective des compétences attendues du conseiller par l'institution, les pouvoirs publics et les demandeurs.

Nous pouvons constater que peu d'éléments liés aux droits à la formation ou aux modalités d'accès à la formation sont exprimées. Ces éléments semblent peu abordés en entretien ou occultés ou mécompris. Pourtant dans les personnes interviewées trois parlent clairement de vouloir se former et prennent contact dans ce but : ils veulent une solution pour accéder à une formation par le biais de Pôle Emploi. Paradoxalement, il n'y a jamais eu autant de canaux d'informations à Pôle Emploi qu'aujourd'hui : plateforme numérique, site internet, permanence téléphonique, réception physique, mail.net... Nous constatons que mettre en place un système d'information ne suffit pas à informer. Si nous reprenons certaines caractéristiques propres à certains publics non qualifiés, c'est-à-dire la maîtrise de l'écrit, de la lecture, parfois même de la langue, nous constatons ainsi qu'ils sont moins touchés par cette massification de l'information, qui ne leur est pas toujours accessible.

Pour conclure, les perspectives de recherche ouvertes par ces travaux s'orientent vers : l'organisation de l'accompagnement à Pôle Emploi et sa considération des publics non qualifiés dans son offre de service et vers le métier de conseiller : sa professionnalité et ses représentations dans le cadre de l'accompagnement des publics non qualifiés.

Conclusion

La non qualification d'une partie des demandeurs d'emploi est un facteur du chômage de longue durée. En première partie, la contextualisation de la question de la non qualification nous a permis d'approcher des déterminants de celle-ci : origine sociale, organisation de la formation institutionnelle, pratiques des entreprises, politiques publiques. Résoudre cette problématique par l'accompagnement de projets professionnels, comme le souligne la loi de mars 2014, nécessite une considération globale de l'individu : de ses capacités à décider, de ses motivations et du contexte dans lequel il se situe. L'approche conceptuelle du projet, de la motivation, de l'accompagnement et du processus de décision en deuxième partie, démontre la complexité de ces notions et reconnaît leur prédominance dans le domaine de l'emploi. L'usage de ces termes, dans notre société, n'est pas dépourvu de sens. Il introduit petit à petit la responsabilité de l'individu dans son parcours professionnel. Cette responsabilité est introduite avec le DIF, dès 2003 et affirmée à nouveau par la loi de mars 2014 concernant le CEP et le CPF.

Le CEP affiche aussi la volonté de rediriger la formation vers ces publics fragilisés. En dernière partie, notre recherche vise à identifier « les raisons » d'un moindre recours à la formation pour les demandeurs d'emploi non qualifiés. La démarche de recherche est qualitative et s'appuie sur l'analyse thématique d'entretien. Nous constatons ainsi que Pôle Emploi, opérateur du CEP, déploie une offre de service numérique dans un objectif d'information. Le paradoxe est de constater qu'il touche peu les publics non qualifiés. L'organisation de l'accueil des demandeurs d'emploi a aussi été révisée afin de se conformer aux volontés du cadre CEP en mettant en place trois niveaux de conseil. L'analyse des entretiens met en évidence les difficultés d'intégrer en pratique ces nouvelles orientations de l'accompagnement. A quel moment le demandeur d'emploi rentre-t-il dans le cadre du CEP à Pôle Emploi ? Ce service est-il proposé ou est-il intégré dans les entretiens quotidiens ? Comment s'articulent ces niveaux ? Les interviews dénoncent des échanges principalement orientés de directives laissant peu de marges d'erreur ou d'autonomie au demandeur et peu de mise en situation. Le CEP ne répond pas à la seule question de « quoi faire » ou quoi choisir en termes d'emploi. Il intervient plutôt de manière à interroger le « comment faire » pour choisir et accéder à un métier. Le CEP est en

ce sens un cadre repensant l'accompagnement professionnel. Enfin, nous remarquons que vouloir se former en tant que demandeur d'emploi peut être un véritable parcours du combattant : rendez-vous avec un psychologue, stages, dossier de motivation, sélections, examens, commission. Le constat établi dans le cadre du rapport des élèves de sciences politiques en 2004 reste le même : l'accès à la formation à Pôle Emploi laisse plus de place aux plus motivés. Mais, l'analyse des interviews interrogent la considération des motivations individuelles des demandeurs d'emploi dans un cadre de contraintes institutionnelles et politiques mais aussi économiques tout comme le rapport à la formation de l'ensemble de ces acteurs.

BIBLIOGRAPHIE

- . Amghar, Y. , Falet, M., Glantenay, M., Le Bihan, P., Leyral, P., Rich, I. (2004) La formation pour les demandeurs d'emploi, Projet Collectif Sciences Politiques repéré à https://snc.asso.fr/ressources/documents/1/24c160a-857-0406_fp_scpo.pdf
- . Baudoin, N. (2007), *Le sens de l'orientation , approche clinique de l'orientation scolaire et professionnelle*, Savoir et Formation, Paris : L'Harmattan
- . Bonaiti, C., Fleuret, A., Pommier, P. & Zamora, P. (2006) Pourquoi les moins qualifiés se forment-ils moins ?, *Les travaux de l'observatoire*, p.361-384
- . Bonnin-Pallone, E. (2016). *La prise en compte par le formateur de l'évolution de la motivation de l'apprenant* (Mémoire de master 1). Université de Rouen
- . Buscatto, M. (2006). Quand la qualification fait débat(s). *Formation Emploi n° 96*, p.5-10
- . Castra, D. (2007). *L'insertion des publics précaires (3^{ème} édition)*, Paris : PUF
- . Code du travail. L. 6111-6 du code du travail. Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article
- . DARES (2005), La formation professionnelle des demandeurs d'emploi
- . DARES (2011), Les demandeurs d'emploi stagiaires de la formation professionnelle, quelles formations pour quels stagiaires, Novembre 2011 n°86
- . DARES (2017), Rapport d'évaluation du plan 500 000 formations supplémentaires, repéré à http://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_plan_500_000_vf.pdf
- . Dulu, O. (2015) Approche structurale de la compétence à s'orienter : proposition d'un modèle général, hiérarchique, dynamique et multivarié. (Thèse de doctorat en psychologie). CNAM
- . Dubar, C. (2008) Les changements possibles du système Français de la formation continue. *Formation Emploi, Regards croisés sur les relations formation-emploi, n° 101*, p.167-180
- . Dubar, C. (2014). *La formation professionnelle continue (6^{ème} édition)*, Paris : La Découverte

- . Rothes, A., Lemos, M., Gonçalves, T. (2013). Motives and beliefs of learners enrolled in adult education, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* n°112 (2014), p.939 – 948
- . Jellab, A (1997). *Le travail d'insertion en mission Locale*, Paris : L'Harmattan
- . Journal Officiel - Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale – Article 1
- . Pierron, C. (2018). La mission de sécurisation du conseiller en évolution professionnelle dans un contexte de mutation permanente. Le conseil en évolution professionnelle rupture ou continuité ? *Education permanente hors-série*, p.197-203
- . Pôle Emploi (2014). Du chômage à l'emploi une mobilité professionnelle importante et complexe, *Eclairages et synthèse n° 02- avril 2014*
- . Pôle Emploi (2017). Les entrées en formation des demandeurs d'emploi au 1er trimestre 2017, *Statistiques études et évaluations -Juillet 2017*
- . Pôle Emploi (2018). Les entrées en formation des demandeurs d'emploi au 3^{ème} trimestre 2017, *Statistiques études et évaluations- Janvier 2018*
- . Perez, C. (2009). Pourquoi les travailleurs précaires ne participent-ils pas à la formation professionnelle continue ? *Formation Emploi n°105*, p.5-19
- . Peyre, P. (1995). *Projet professionnel, formation en alternance, Essai de socio pédagogie appliquée en milieu sanitaire et social*, Alternances et développements. Paris : L'Harmattan.
- . Guegot, F. (2009). Rapport au premier ministre : Développement de l'orientation professionnelle tout au long de la vie, repéré à <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/104000030/index.shtml>
- . Santelmann, P. (2018). Les contextes socio-économiques du conseil en évolution professionnelle. Le conseil en évolution professionnelle rupture ou continuité ? *Education permanente hors-série*, p.28-50
- . Rose, J. (2009). La non-qualification question d'emploi de formation ou de travail ? Cereq, *Net.Doc n°53*, repéré à <http://www.cereq.fr/publications/Net.Doc/La-non-qualification--Question-de-formation-d-emploi-ou-de-travail>

. Vial, M. & Capparros-Mencacci, N. (2007). L'accompagnement professionnel : Méthode à l'usage des praticiens exerçant une fonction éducative. Louvain-la-Neuve, Belgique : De Boeck Supérieur.

. Vidal, E., & Labbé, S. (2018). Accompagner vers l'emploi, un nouveau paradigme pour la formation ? Le conseil en évolution professionnelle rupture ou continuité ? *Education permanente hors-série*, p.41-50.

SITOGRAPHIE

Pole Emploi.org <http://statistiques.pole-emploi.org/stmt/publication>

ANNEXES

Entretien du 16 février 2018

N., femme de 29 ans, deuxième inscription à POLE EMPLOI. Inscrite depuis septembre 2017. Ancienne inscription 2008 – 2014. Mère de 3 enfants. Elle est indemnisée au titre du chômage.

Moi : Vous êtes N., demandeuse d'emploi depuis aout 2017. Nous nous entretenons aujourd'hui pour recueillir des informations concernant votre accompagnement POLE EMPLOI et vos perspectives professionnelles : formations, emplois, stages... Tout d'abord envisagez-vous de vous former ?

N : Oui en tant que coiffeuse ?

Moi : Comment en êtes-vous arrivée à ce projet ?

N : J'ai travaillé comme assistante maternelle. Mes enfants grandissent et vivent mal cette situation. En plus dernièrement, j'ai eu des problèmes de santé.

(Blanc - N. interrompt son discours) Et j'ai décidé de me réorienter. En fait, j'ai toujours été attiré par le métier de coiffeuse. Je ne sais pas faire mais je voulais faire ça plus jeune. J'ai toujours voulu faire un truc de mes mains.

Moi : Plus jeune ? C'est-à-dire ?

N : au collège je voulais faire de la coiffure mais on m'a orienté vers du général. Du coup, je suis allée en général et je n'ai rien obtenu du tout. Et après je me suis mariée à dix-huit ans. J'ai eu des enfants très tôt. Et à part faire assistante maternelle pour m'occuper de mes enfants en même temps je ne voyais pas d'autre solution et puis ça me plaisait bien de travailler avec les enfants.

Moi : Ok. Mais depuis aout 2017 vous êtes demandeuse d'emploi. Vous aviez déjà été demandeuse d'emploi ?

N : Oui. Après mon mariage en 2008.

Moi : Vous aviez parlé de votre projet à POLE EMPLOI de coiffure ?

N : Non.

Moi : Pourquoi ?

N : Parce que je cherchais absolument un travail. J'ai fait des ménages dans un hôtel. C'était trop dur. Mais je n'avais pas d'expérience pas de diplôme donc voilà. J'avais trop besoin d'argent. Je venais de me marier.

Moi : Ok. Mais là dernièrement vous en avez parlé à POLE EMPLOI.

N : Oui

Moi : Pouvez-vous me décrire votre dernier parcours à POLE EMPLOI depuis votre inscription.

N : Je me suis inscrite pour avoir des allocations chômage en aout parce qu'en fait j'ai déménagé cet été et je ne pouvais plus travailler comme assistante maternelle parce que je n'ai pas de clôture. Je n'ai pas le droit d'accueillir des enfants chez moi. Du coup mes enfants n'étaient plus tout d'accord pour que je continue assistante maternelle. Je me suis dit pourquoi pas me revenir vers la coiffure. Et donc j'ai fait une demande de RDV avec ma conseillère.

Moi : C'était votre rdv d'inscription.

N : Non rien avoir. Je n'ai pas eu de RDV pour mon inscription c'est sur internet.

Moi : Donc c'était quand cette demande ?

N : Novembre, fin novembre je crois. Avant je ne pouvais pas, j'ai eu des soucis. Et j'ai eu mon rendez-vous début janvier.

M : Vous n'avez pas été reçue entre aout et janvier ?

N : Non.

M : Parler moi de votre RDV. Comment s'est-il passé ?

N : Mal. J'ai vu ma conseillère et je lui ai expliqué que je ne pouvais plus travailler comme assistante maternelle par rapport à ma maison, que je n'avais pas les moyens de faire cette clôture et que de toute manière je n'avais plus envie de travailler comme assistante maternelle. Et au chômage je voulais en profiter pour faire une formation coiffure.

Et dès que j'ai dit ça, on m'a répondu que ce n'était pas possible qu'on ne finançait plus les formations liées aux métiers de la beauté.

M : Qui on ?

N : La conseillère c'est tout ce qu'elle m'a dit. Après elle m'a proposé une formation dans les transports qui ne m'intéressait pas du tout. Voilà. Impossible. Elle m'a dit soit continuer en tant qu'assistante maternelle, soit autre chose que les métiers liés à la beauté.

M : Elle vous a dit autre chose que les métiers à la beauté et après le transport.

N : Non elle m'a d'abord parlé du transport mais c'est pas du tout ce que je cherchais. Et quand j'ai demandé si d'autres organismes pouvaient financer la formation parce que dans ma situation au chômage et ma vie familiale c'est un peu difficile pour moi de payer la formation. J'avais contacté une école avant et elle m'a

annoncé 4000 euros l'année. J'ai ramené le devis au RDV. Mais elle m'a dit autre chose que les métiers liés à la beauté... (interruption de N)

(Le débit de parole s'accélère) Elle s'en foutait. Elle ne m'a rien proposé du tout qui allait, elle m'a juste dit c'est impossible à POLE EMPLOI. Echec total. (Nadia soupire)

M : Vous l'avez vécu comme un échec.

N : ah oui complètement. Mais je ne voulais pas lâcher l'affaire.

M : Vous en êtes restée là ?

N : Non j'en ai parlé à une personne que je connais qui s'occupe des gens un peu comme moi dans l'association où mon fils fait de la boxe. Des gens qui cherchent du travail ou qui ont des projets. Et je lui pose la question en lui exposant ce que je veux faire : j'aimerais être coiffeuse, j'ai travaillé quelques années mais c'est regrettable qu'on ne veuille pas m'aider à exercer dans un métier que je souhaite faire. Elle m'explique que ce n'est pas normal qu'on est refusé sans au moins essayer de déposer un dossier. Elle m'a donné des conseils, des tuyaux pour appuyer ma demande. J'ai cherché et trouvé un stage et j'ai demandé à avoir un autre rendez-vous. J'ai demandé à voir un autre conseiller. J'ai obtenu un rdv avec un autre conseiller et ce conseiller-là m'a effectivement dit qu'on pouvait déposer un dossier mais sans garantie. L'autre conseillère avait dit non mais par rapport aux aides de la région. Il m'a dit qu'il fallait mettre toutes les chances de mon côté et du coup qu'il fallait que j'aille voir une psychologue du travail en plus de mon stage et en m'inscrivant sur un site : maformation.gouv

Moi : moncomptedeformation.gouv

N : C'est ça. Le site il m'a dit que j'avais cumulé des heures à la formation grâce à mon expérience professionnelle. Et donc j'ai fait tout ce qui était en mes moyens. J'ai même contacté le FONGECIF. La dame de l'association m'avait dit de prendre des renseignements pour connaître les possibilités de prise en charge. J'ai assez travaillé mais faut que je fasse un CDD de quatre mois. Mais ça je verrais plus tard si POLE EMPLOI me dit non. Je suis prête à trouver un CDD mais je vais avant ça monter un dossier à POLE EMPLOI pour savoir s'ils peuvent m'aider et m'accompagner dans ce projet. Pour l'instant je suis en stage et ça me plaît énormément. J'aime trop, je suis très épanouie c'est un plaisir de se lever le matin même si je ne suis pas payée. J'apprends plein de chose et je les aide au salon et ça me plaît.

Moi : Est-ce que vous pouvez me parler du rendez-vous avec la psychologue du travail

N : Bah elle ne m'a même pas reçu deux minutes. Je lui ai dit que je voulais faire un CAP coiffure et que je voulais qu'on m'aide à trouver un financement et qu'on m'accompagne pour me donner toutes les chances d'obtenir ça. Elle m'a dit qu'elle ne comprenait pas pourquoi j'avais été aiguillé vers elle et qu'elle ne pouvait rien pour moi parce que je savais ce que je voulais faire. Parce qu'elle accompagne les personnes qui ne savent pas vers quoi s'orienter. Et moi mon projet il est bien arrêté. On m'a mal aiguillé.

Moi : Ok. Vous avez commencé votre stage depuis 4 jours, est ce que vous avez des contacts avec votre conseiller ?

N : Non, je vais lui envoyer un mail à la fin du stage pour avoir un autre rendez-vous. Parce que j'ai juste eu le retour de ma convention de stage. Et encore au début, ils l'avaient perdue. J'ai failli pas faire le stage, tout était bloqué. Ils l'ont retrouvé le jeudi pour le lundi. Bref. Mais j'ai insisté heureusement. Je n'avais pas le choix, j'avais prévu de faire le stage pendant les vacances scolaires, comme personne ne trouvait la convention mon conseiller voulait décaler les dates du stage. Mais j'allais être en galère pour mes enfants. Heureusement, que j'ai insisté vraiment. Mais je lui ai dit que ce n'était pas normal et que je trouvais qu'on ne m'aidait pas beaucoup à POLE EMPLOI, que j'avais des droits à la formation mais que tout est très compliqué chez eux. Il s'est un peu fâché, il m'a dit que j'avais des devoirs aussi. Mais bon, au moins il va faire ma demande. Mais il m'a demandé de faire un second stage. Mais il ne m'appuie pas beaucoup quand même. Ce n'est pas grave la dame du salon est d'accord pour que je fasse un autre stage dans son salon. Elle me soutient et elle est super contente de moi.

Moi : Par rapport à votre parcours à POLE EMPLOI, quel est votre ressenti ?

N : Je ne me sens pas du tout accompagnée, j'ai l'impression qu'on me dit de faire mais que si demain je décide de m'arrêter je n'aurai pas de nouvelles de leur part. Ils s'en fichent ils ne s'intéressent pas du tout. J'ai espoir que ce projet aboutisse mais on ne m'apporte aucune motivation, aucune... (N. cherche ses mots)

Moi : il ne vous motive pas. Est-ce que vous voyez d'autre chose à rajouter ?

N : Pour moi, ils sont incompetents à accompagner les gens comme moi qui sont motivés. Je n'ai pas de diplôme mais j'essaie de m'en sortir. C'est décevant.

Moi : Ok. Concernant POLE EMPLOI nous avons fait le tour. Pouvez-vous me rappeler quelques éléments vous concernant : votre Age, votre situation familiale, votre rémunération ?

N : J'ai 29 ans, je suis mariée avec 3 enfants et je touche du chômage.

Moi : Concernant votre scolarité, avez-vous redoublé, quelle était votre dernière classe ?

N : J'ai redoublé mon CP, ma mère ne me faisait pas faire les devoirs du coup je ne savais pas lire. Mais après ça allait je suivais et j'ai arrêté en première. J'en avais marre, je voulais travailler, j'allais me marier.

Moi : Merci pour vos réponses et votre temps.

ANNEXE 2 : Entretien n°02

Entretien du 22 février 2018

A., femme de 31 ans. Inscrite à POLE EMPLOI depuis 8 ans (deuxième inscription).
Mère de 3 enfants. Bénéficiaire du RSA.

Moi : Bonjour, depuis combien de temps, êtes-vous demandeur d'emploi ?

A : Depuis 2010, je crois. C'est la deuxième fois. Mais, j'ai presque toujours été à POLE EMPLOI.

Moi : Pouvez-vous me décrire votre parcours ?

A : Il n'y a rien.

Moi : Comment ça il n'y a rien ?

A : Je n'ai pas trouvé du travail.

Moi : Ok donc, vous n'avez pas travaillé depuis 2010.

A : Pardon, si la dernière fois mais ce n'est pas grâce à POLE EMPLOI.

Moi : Quel genre de travail avez-vous obtenu ?

A : Des ménages. Je travaillais quinze heures par semaine, c'était en CDI. Je l'ai trouvé sur Indeed. Mais je suis restée à POLE EMPLOI.

Moi : Vous y travaillez toujours ?

A : Non j'ai arrêté. Ça sert à rien, je perdais de l'argent.

Moi : Comment ça ?

A : Ça me coûte de l'argent l'essence, les enfants à la garderie, bref...

Moi : Depuis 2010 avez-vous eu toujours le même conseiller ?

A : Non

Moi : Combien avez-vous eu de conseillers ?

A : Cinq ou six je crois, mais à chaque fois ça change.

Moi : Votre dernier conseiller vous accompagne depuis combien de temps ?

A : Un peu plus d'un an je crois, c'est une conseillère. Depuis fin 2016 il me semble.

Moi : Très bien. Combien de fois avez-vous vu cette conseillère ?

A : Je ne sais pas trois fois ou quatre peut-être. Et encore, c'est surtout des mails.

Moi : Depuis 2010, avez-vous eu l'envie de vous former ?

A : Comment ça ?

Moi : Avez-vous eu l'envie de suivre une formation ?

A : Non moi je voulais juste travailler au départ.

Moi : Pourquoi n'avez-vous pas envisagé la formation ?

A : Parce que je n'y ai pas pensé. Mais en plus on ne me l'a jamais proposé non plus.

Moi : Ok, on ne vous a jamais parlé de vos droits à la formation, ni de formations disponibles.

A : En fait quand j'étais à l'école, je voulais être aide-soignante. Mais ils m'ont cassé. Ils m'ont mis en SEGPA. Moi je ne voulais pas. Ils n'ont jamais voulu que je fasse ça. On ne faisait rien dans ce collège. La couture, le ménage rien avoir. Ils m'ont envoyé après vers un CAP pour faire des ménages mais j'ai arrêté, ça ne m'intéressait pas. Il n'y a pas besoin de formation pour faire du nettoyage. Ma mère est femme de ménage, elle n'a pas été à l'école. Et moi aussi, j'en ai fait sans formation. Du coup, quand je me suis inscrite la première fois à POLE EMPLOI en 2010, j'ai reparlé de ce projet. Mais la conseillère du moment m'a complètement démotivé. Elle m'a expliqué qu'avec mon niveau, ça allait être dur. Que les concours étaient payants et que j'allais devoir me débrouiller seule parce que POLE EMPLOI n'aide pas pour les concours. Donc, j'ai lâché l'affaire. Mais j'ai quand même réussi à faire de l'entretien dans un hôpital après. Mais j'ai toujours dit que je voulais travailler. C'est vrai que je n'ai plus parlé de formation après ça.

Moi : Vous n'avez plus reparlé ni envisagé ce projet ?

A : Non, la dernière fois juste j'ai fait une demande d'aide au permis avec la dernière conseillère et de là je ne l'ai plus revue. Ils m'ont payé la moitié, quatre cents euros.

Moi : Concernant la recherche d'emploi vous sentez-vous à l'aise ?

A : Bah, ils ne m'aident pas donc non. En fait, je me débrouille toujours toute seule. Je cours, je cherche mais j'arrive à rien. Quand on ne vous appelle pas ça ne donne pas envie. J'aimerais vraiment qu'on me soutienne. Mais, elle s'en fout en vrai. Même quand elle me voit elle ne me pose pas de questions sur moi. Juste où tu veux travailler, dans quoi, où ? Elle ne m'aide pas et elle s'en fiche que j'y arrive pas.

Moi : Depuis 2010, avez-vous eu des baisses de motivation ?

A : Oui, c'est clair. J'ai envoyé plein de CV et pas de réponse. POLE EMPLOI qui s'en fiche de moi et que n'y arrive pas. C'est obligé que je sois démotivée.

Moi : Comment vivez-vous cette démotivation ?

A : Mal, franchement parfois j'ai plus envie de rien faire et qu'on me laisse tranquille. Mais quelquefois, j'ai laissé tomber pour de vrai.

Moi : Comment ça ?

A : Par moment, j'ai arrêté de chercher même si c'est mal. Mais en plus le pire c'est que je voulais quand même travailler. C'est bizarre. Mais c'est compliqué, ce n'est pas facile.

Moi : Vous viviez mal ces moments ?

A : Carrément, pour moi je me disais que c'était ma faute. Parce qu'en fait, je n'ai pas assez. Je n'ai pas de diplôme. Même avant que je sois inscrite à Pole Emploi c'était comme ça. J'ai fait des remplacements dans un hôpital et du jour au lendemain, on ne m'a jamais rappelé. Ça faisait six mois. C'est qu'il y a quelque chose qui ne va pas. Mais j'ai tellement réfléchi, je ne sais pas en fait...

Moi : Vous avez parlé de ces déceptions à votre conseillère ?

A : Non jamais. Mais je ne la vois jamais ma conseillère. Pourtant, je lui ai envoyé plein de mails. J'ai envie de travailler. Mes enfants sont à l'école moi je suis là je ne fais rien. Ça ne va pas ça. Si elle m'appelait, elle saurait que j'ai envie. La dernière fois, elle m'a dit qu'elle était trop chargée donc elle ne pouvait pas me recevoir, c'est pas normal ça. Ce n'est pas sa faute, je sais qu'il y a beaucoup de demandeurs, mais quand même...

Moi : En ce moment, vous êtes à nouveau dans une dynamique de recherche d'emploi.

A : Oui c'est sûr, la dernière elle a commencé l'école en septembre. J'avais plus d'excuse pour rester à la maison. Du coup je me suis débrouillée toute seule et j'ai fait quelques remplacements dans les ménages. Je demande à mes amis aussi qu'ils m'aident à faire passer mon CV.

Moi : Ok donc vous disiez ne pas avoir travaillé depuis 2010 mais en fait vous avez eu quelques activités.

A : Oui mais ça ne compte pas ça. Ça me sert à rien. Je gagne rien quasiment et ça ne me plaît pas. Du coup je suis allée à POLE EMPLOI dernièrement parce que j'ai envie maintenant de travailler avec les enfants. Je veux une formation dans la petite enfance.

Moi : Ok donc dernièrement vous avez eu l'envie de vous former. Comment vous est venue cette envie de vous former ?

A : J'ai toujours eu envie de m'occuper des enfants. Je sais que je sais faire ça. J'ai changé de projet, je ne veux plus faire de ménage.

Moi : Est-ce que vous arrivez à expliquer cette envie ?

A : Non. Enfin, si. C'est en regardant dans les écoles. J'ai trois enfants en amenant mes enfants à l'école, je regarde ce qu'elles font, j'ai parlé avec des personnes qui y travaillent pour qu'elles me disent comment elles ont fait pour travailler dans une école. Ça me plaît.

Moi : Ok vous avez fait part de ce souhait donc à POLE EMPLOI. Oui mais à une dame à l'accueil. Parce que ma conseillère elle ne pouvait pas me recevoir.

A : Du coup, je lui ai dit que soit je voulais faire le CAP Petite Enfance ou une formation d'hygiène pour être dame de service dans les écoles. Elle m'a écouté. Comme je lui ai dit que je n'étais pas contente, elle m'a orientée vers le PLIE. Depuis un mois, je suis avec le PLIE maintenant. La conseillère est très bien. Elle est en train de faire une demande de financement pour la formation d'hygiène, comme ça je vais pouvoir travailler dans les cantines. Elle m'a dit comme je suis RSA, je vais

pouvoir faire des remplacements après cette formation parce qu'elle travaille avec les mairies. Mais on attend la réponse de POLE EMPLOI.

Moi : OK, vous n'avez pas de contacts avec POLE EMPLOI.

A : Si du coup, j'ai relancé pour un RDV. On devait faire un rendez-vous hier par téléphone, mais je n'ai pas eu d'appel. J'espère que je n'aurais pas de problème pour le financement. Mais la dame du PLIE, elle m'a dit qu'elle va faire le point avec ma conseillère directement du coup.

Moi : En quelques mots, pouvez-vous me dire votre ressenti général concernant POLE EMPLOI

A : Ils sont nuls. Ils travaillent pour aider les gens et ils n'aident pas en réalité. Mais, je connais des gens où ça ne se passe pas comme ça.

Moi : Donc vous considérez que c'est la relation avec votre conseiller qui n'est pas bonne ?

A : Non ce n'est pas ça, je crois qu'ils ont des directives d'en haut mais ils devraient aider les gens. Plus, beaucoup plus.

ANNEXE 3 : Entretien n°03

Entretien du 9 mars 2018

H. inscrit depuis janvier 2015. Première inscription. Marié, père de trois enfants.
Bénéficiaire du RSA

H., homme de. Inscrit à POLE EMPLOI depuis janvier 2015. Arrivé en France en 2006. Depuis il a travaillé comme agent d'entretien, responsable de secteur et employé de restauration rapide. Il veut faire une formation d'agent de sécurité. Il est bénéficiaire du RSA.

Moi : Bonjour H., pouvez-vous me rappeler votre parcours professionnel ?

H : Je suis en France depuis 2006. Je suis venu parce que je me suis marié avec ma femme. J'ai travaillé au début dans un kebab pendant deux ans. Après j'ai commencé à faire des ménages. Et comme j'étais bien, je suis devenu responsable. Tout allait bien et un jour, j'ai eu un accident de la route en rentrant du travail fin 2014. Après j'ai dû arrêter de travailler parce que ça m'a fait des soucis et des problèmes de dos. Je ne pouvais plus aller sur les chantiers. Depuis, j'ai travaillé quelques fois encore dans le nettoyage mais jamais longtemps et dans la sécurité. Et depuis quelques mois, je travaille parfois le soir mais ce n'est pas déclaré. Je fais de la sécurité.

Moi : Ok. Du coup c'est un métier que vous envisagez de faire de manière légale aussi ?

H : Oui, mais j'ai déjà travaillé dans la sécurité avant, c'est à cause de la carte professionnelle maintenant il faut la formation d'agent de sécurité.

Moi : Donc vous souhaitez suivre cette formation ?

H : J'aimerais bien. Mais c'est très compliqué. J'ai fait les tests plusieurs fois avec le conseil régional mais je n'y arrive pas. Alors, je me suis débrouillé et j'ai trouvé un centre de formation qui est adapté à mon niveau mais POLE EMPLOI ne veut pas ?

Moi : Comment ça ?

H : Mon conseiller m'a dit que ce n'était pas possible de faire la formation que je veux. Il faut faire celle du conseil régional. Il m'a dit qu'il va me positionner encore.

Mais je en vais pas y arriver. Il y a dix douze places et soixante demandeurs. Moi je suis étranger, ils prennent les français d'abord. C'est plus simple pour eux. Donc même si je veux me former c'est compliqué.

Moi : Votre conseiller vous appuie dans votre démarche de formation ?

H : Bah, en entretien il me dit qu'il va faire mais après il me dit que ce n'est pas possible. Moi je ne peux pas ce n'est pas que je ne veux pas. Je lui ai expliqué et il le sait, il le voit dans mon dossier que j'essaie. La dernière fois je me suis mis en colère je lui ai dit je veux une formation ou un travail mais un truc quoi ! Et c'est là qu'il m'a dit qu'on allait réessayer agent de sécurité.

Moi : Ok, donc la situation est toujours la même, il n'y a pas de possibilité pour vous d'accéder à cette formation ?

H : S'il faut que je me la paye. Mais avec le RSA c'est dur. Mais je vais le faire je crois à force. Mais ce serait plus simple qu'il m'aide pour la formation que j'ai trouvée. Mais il m'a dit mon conseiller, ils ne font pas d'exception, ils peuvent pas. Il y a les mêmes règles pour tout le monde.

Moi : Qu'envisagez-vous d'autres ?

H : Je ne sais pas. Il ne me propose rien mon conseiller. Heureusement, j'ai un ami il a parlé de moi autour de lui. Normalement, j'ai un entretien la semaine prochaine pour travailler la nuit dans un foyer comme veilleur de nuit. Vu que je donne des cours de boxe aux enfants et que je fais un peu de sécurité, je les intéresse. Je vais essayer c'est un deuxième projet.

Moi : Votre conseiller est-il au courant ?

H : Non, lui juste on a parlé dernièrement de la formation. Je l'ai eu au téléphone hier mais je ne préfère pas parler du travail de veilleur de nuit pour l'instant. Je lui dirai si j'ai le poste. J'ai peur qu'il croie que j'ai changé de projets.

Moi : Comment ça ?

H : Je les connais, il va dire que je ne sais pas ce que je veux faire, que je suis pas stable.

Moi : Pourquoi pensez-vous cela ?

H : Mais parce qu'au début, j'avais dit moi je veux travailler : la sécurité, agent d'entretien avec les machines et la manutention avec les chariots. Mais il m'a dit ce n'est pas bien de vouloir faire tout ça. Il m'a dit de faire un projet. Moi mon projet c'est de travailler mais ils ne comprennent rien. Ce n'est pas le même conseiller mais du coup je reste comme le POLE EMPLOI, il m'a dit. Il faut qu'ils m'aident à trouver une solution.

M : Ok donc la sécurité, c'est un projet que vous avez depuis longtemps ?

H : En fait, j'ai toujours fait de la boxe, au Maroc, en Espagne et en France du coup, quand je suis arrivé en France, il y a une connaissance qui m'a proposé de travailler et j'ai fait. Je travaillais dans une boîte de nuit les Week ends. Mais après j'ai trouvé le travail de jour dans le nettoyage et j'y suis resté presque 5 ans. Entre temps, il y a eu la règle de la carte professionnelle et de la formation pour la sécurité. Maintenant je travaille encore dans la sécurité mais pas de manière légale mais je n'ai pas le choix. Je veux travailler.

Moi : Est-ce qu'un autre rdv avec votre conseiller est prévu ? Vous me parlez d'un autre conseiller, combien de conseiller avez-vous eu depuis 2015 ? Combien de rdv ?

H : J'ai eu deux conseillers mais lui je l'ai depuis janvier 2016. C'est lui que j'ai le plus vu. Au début, je n'ai pas eu beaucoup de rendez-vous. C'est pour ça que je me suis fâché après j'ai eu un peu plus d'entretiens.

Moi : Combien à peu près ?

H : Six ou sept. Mais il m'envoie des mails aussi et il m'appelle parfois.

Moi : Quelles attentes avez-vous de POLE EMPLOI ?

H : Qu'ils m'aident. Parce que pour moi ce n'est pas facile. Je n'arrive pas à faire de formations ni à trouver du travail. Je ne suis pas bête vous savez. En Espagne j'ai obtenu le bac. Mais en France, c'est compliqué.

Moi : Mais dans le nettoyage, vous avez trouvé.

H : Oui mais il ne faut plus que je fasse ça pour mon dos. C'est dur vous savez même comme responsable dans le nettoyage vous êtes sur les chantiers, vous faites la route si vous avez des problèmes de santé c'est pas bon.

Moi : Avez-vous l'impression que votre conseiller a compris ces problématiques ?

H : Je ne sais pas. L'été dernier il m'a positionné dans un forum pour que je fasse encore des ménages. On dirait des fois, il ne m'écoute pas. Moi je n'ose pas dire non.

Moi : Pourquoi ?

H : Je ne veux pas qu'il me désinscrive de POLE EMPLOI. Ça m'est arrivé une fois et e plus ce n'était pas ma faute, j'ai pas été payé un mois. C'est long un mois quand vous n'avez rien. Dès qu'ils peuvent, ils vous radient à POLE EMPLOI.

Moi : Donc vous n'avez pas l'impression d'être écouté par votre conseiller ?

H : Si mais il fait des trucs qui ne vont pas avec ce que je veux. Il me propose très peu de travail et quand il le fait, c'est du nettoyage. Moi je ne peux plus en faire. Pour la formation, il me dit dans mon cas c'est pas possible. Du coup, il faudrait qu'il trouve une solution aussi. Moi je propose mais il n'y a rien qui aboutit.

Moi : Etes-vous satisfait de votre accompagnement ?

H : Forcément non. Je ne sais pas ce qu'il faut faire pour être aidé sincèrement c'est nul. Ce n'est pas la faute du conseiller comme il dit, il peut pas faire du cas par cas, mais alors ça sert à quoi d'avoir un conseiller ?

Moi : Un autre rendez-vous est-il prévu avec votre conseiller.

H : Non, il doit me rappeler pour qu'on envisage des solutions. Il m'a dit qu'il me met sur la formation. Je vais faire les tests et je les raterai une seconde fois. Mais bon. Je lui ai dit qu'il fallait qu'on trouve autre chose, de toute façon la formation de la région elle n'est pas dessus. Moi je fais quoi en attendant ? Bref, j'attends son appel.

Moi : Merci pour vos réponses, je pense que nous avons fait le tour. Avez-vous d'autres choses à rajouter ?

H : Non.

ANNEXE 4 : Entretien n°04

M. inscrite depuis janvier 2016, mère de trois enfants, mariée. 29 ans. Reconnu travailleur handicapé.

Moi : Présentez-moi rapidement votre parcours.

M : J'ai arrêté l'école en première sans rien validé. En fait j'ai un diabète qui s'est déclaré lorsque j'étais en seconde. J'ai dû redoubler. J'ai continué ensuite en première et j'ai arrêté en cours d'année. J'ai rencontré mon mari dans ce lycée. Et très vite nous avons eu le projet de nous marier. Du coup, j'ai abandonné l'idée du bac. Je n'étais plus motivée. J'avais 18 ans. Je me suis inscrite à cette époque à POLE EMPLOI et en Mission Locale pour qu'on m'aide. J'ai fait des trucs pour l'orientation. J'étais un peu payée. Je faisais des stages et j'allais en centre de formation mais sincèrement c'était bizarre. Une fois que ça s'est fini, il n'y avait aucune suite. Entre temps, j'ai eu envie de travailler avec les enfants. J'ai fait une EMT à l'époque dans une école mais je me suis retrouvée à faire le service de la cantine. J'en ai fait une autre dans une maternité parce que j'ai une tante qui y travaille. Le stage était génial et avait orienté mon projet vers auxiliaire de puéricultrice. Mais j'avais pas du tout le niveau. Pôle Emploi m'a mis sur une sorte de remise à niveau mais là c'était pire que le truc d'orientation. Il y avait de tout là-dedans. Je ne comprenais pas ce que je faisais là. Je me rappelle, c'était à la MPS. J'ai à nouveau tenté le concours mais je n'avais toujours pas le niveau. Du coup j'ai arrêté. J'ai vendu des fringues sur le marché avec mon mari. J'ai travaillé comme ASH, en remplacement de ma cousine et j'ai enchaîné enfants et petits boulots. Mais j'ai quand même essayé de maintenir le lien avec les écoles. J'ai fait des remplacements dans le nettoyage des écoles et en tant qu'agent de service.

Moi : Aujourd'hui quels sont vos projets ?

M : En fait, je veux travailler comme auxiliaire de vie scolaire à mi-temps. Je veux travailler avec des enfants handicapés.

Moi : Avez-vous présenté votre projet à votre conseiller ?

M : C'est une conseillère et oui, nous avons abordé ce projet en entretien. Je lui ai dit que je voulais travailler comme auxiliaire de vie scolaire, à mi-temps. Qu'importe si c'est un CDD ou un CDI.

Moi : Très bien, que vous a conseillé votre conseillère afin d'y arriver ?

M : Le truc c'est qu'elle ne comprend pas pourquoi je veux travailler en CDD et en vingt heures. Immédiatement, elle m'a dit qu'il serait bien d'aller vers quelque chose de stable, parce qu'elle trouvait le projet précaire. Je lui ai expliqué que j'avais trois enfants, que mon projet principal c'était ma vie de famille et que le travail venait en second plan. Ce qui m'importe c'est de faire quelque chose de bien, qui soit utile aux autres mais que je puisse aussi m'occuper de mes enfants. Elle a longuement insisté sur le fait qu'il fallait que j'aie une reconnaissance et tout ça. Elle trouvait ça dommage. Elle m'a parlé de la formation DEASH. Mais quand elle m'a présenté le cadre. Je lui ai dit immédiatement non. Le truc c'est que j'habite en campagne. Les horaires de la formation c'est 9h 16h30. Ça veut dire que les enfants seraient en garderie de 7h30 jusqu'au moins 18h. Impossible pour moi de l'envisager. Et imaginez pour les périodes de stages. Elle m'a envoyé voir du coup la psychologue du travail de l'agence pour vérifier la faisabilité de mon projet, elle m'a dit. La psychologue a aussi insisté sur la formation. Le truc, c'est que j'ai une reconnaissance travailleur handicapé, j'ai dit à ma conseillère du coup que le mieux c'était que je me positionne sur des contrats aidés. Elle m'a dit qu'effectivement, je pouvais faire ça par le biais de télécandidatures sur POLE EMPLOI.FR. Du coup, c'est ce que je me suis dit. J'allais le faire toute seule

Moi : OK

M : Donc, j'en fais pendant les vacances scolaires. Je fais des télécandidatures uniquement sur des contrats aidés. J'ai eu du coup des entretiens avec des écoles. Il y avait une école qui m'intéressait plus que les autres mais POLE EMPLOI me dit que le recrutement est fini par sms.

Moi : OK

M : Du coup, comme je suis un peu têtue je voulais absolument que cette école ait mon CV. J'appelle la directrice et elle me dit c'est dommage, qu'elle vient à peine de recruter. Et elle me dit comment se fait-il que vous me contactiez qu'aujourd'hui ? Je

lui explique que par le biais des télécandidatures, POLE EMPLOI avait refusé ma candidature du coup elle n'a jamais reçu mon CV. Je lui explique aussi que d'autres écoles m'ayant appelé, du fait de mes télécandidatures, j'avais un doute sur le refus. C'est ce qui m'a amené à vous contacter. La directrice a eu de la peine je crois. Je lui ai dit vous voyez vous êtes ravie vous de POLE EMPLOI parce que vous avez recruté mais nous côté demandeurs il y a toujours quelque chose qui ne va pas. Elle m'a dit de ne pas me décourager et qu'elle allait appeler POLE EMPLOI.

Moi : Ok, génial. Votre conseillère était-elle au courant de tout ça ?

M : Et bien par le biais de mail, je l'informais de mes candidatures mais elle ne m'a pas spécialement donné de raisons pour le refus concernant l'école qui m'intéressait. C'est aussi ça qui m'a poussé à appeler directement la directrice.

Moi : OK, et donc...

M : Donc le lendemain, le service employeur de POLE EMPLOI me propose deux offres, une à Bruges et l'autre à Floirac. Et l'école de Floirac m'a recruté. Je commence du coup le 1^{er} avril.

Moi : C'est une très bonne nouvelle.

M : C'est clair et en plus du coup j'aurai droit aussi à des formations. Nous avons fait le point et ils vont m'aider. Comme je suis handicapée, le contrat est renouvelable jusque 60 mois. J'ai expliqué ma situation personnelle et mes projets. Ils m'ont parlé de la VAE. Donc si je tiens, je pense que je ferais une formation par ce biais-là.

Moi : Ok. Donc en tant que demandeur d'emploi la formation ne vous intéressait pas mais en travaillant si ?

M : déjà l'alternance, oui je trouve ça mieux. Mais c'est surtout que ce sera plus adapté. D'ici là, les enfants seront plus grands. La VAE je peux la faire dans trois ans. Les deux premiers se débrouilleront tout seuls. Mais POLE EMPLOI, je n'envisageais pas de faire trois ans de plus avec eux. Déjà depuis janvier 2016, ça faisait long. J'arrive en fin de droit le 20 mars ! Vous imaginez ce contrat tombe juste à temps.

Moi : Oui effectivement. Votre projet a évolué. Vous disiez avoir commencé par vouloir travailler avec les enfants et des années après vous parlez toujours d'enfants mais avec un handicap. Comment expliquez-vous cela ?

M : C'est mon rôle de maman qui m'a fait prendre conscience de ça. En plus dans ma famille, j'ai une nièce qui est autiste. Je remercie Dieu tous les jours d'avoir des enfants pas malades. La pauvre ma nièce, ils l'ont déscolarisé. L'école ne voulait plus d'elle. Mais c'est un cauchemar, pour elle et les parents du coup. Elle est dans un institut, bref. Certainement que ça a pu influencer mes orientations. Mais je suis quelqu'un qui a toujours voulu faire le bien. Donc, il est logique que je fasse le choix d'un emploi dans ce genre. Je me sentirais bien en rentrant chez moi après avoir aidé une personne toute la journée. C'est une fierté.

Moi : Concernant, votre accompagnement avec POLE EMPLOI qu'en pensez-vous ?

M : Je n'aime pas être demandeur d'emploi. Le truc c'est qu'on ne sait jamais avec POLE EMPLOI. Je suis handicapée avant c'était le CAP EMPLOI, mais ça c'est quand ça les arrange. En 2016, ça ne les arrangeait pas du coup, ils m'ont gardé. Le truc c'est que j'ai perdu six mois dans ma recherche. Ils ne m'ont pas du tout contacté. J'ai commencé à être vu en septembre 2016. Et encore, c'est parce que j'ai envoyé beaucoup de mails. Mais bon ça finit bien pour une fois. Mais ce n'est pas grâce à ma conseillère. C'est parce que la directrice a appelé et que j'ai râlé.

Moi : Du coup, vous estimez que la relation avec votre conseiller est comment ?

M : La conseillère je pense qu'elle est bien. Ça se voyait qu'elle maîtrisait son truc. Le problème c'est qu'elle avait une vision du travail qui n'est pas la mienne. Donc elle m'a fait des propositions à côté de mes volontés. Mais au moins elle m'a proposé des choses

Moi : Pouvez-vous me dire combien de fois avez-vous été vu depuis 2016 ?

M : Peut-être cinq, six fois. J'ai eu cependant pas mal d'échanges par mail avec elle. J'ai l'application sur mon téléphone du coup c'est quand même pratique.

Moi : Donc vous vous servez des outils numériques mis en place par POLE EMPLOI ?

M : Oui carrément, je me sers de tout. J'ai les deux : l'emploi store et POLE EMPLOI.FR. Mais bon finalement ces outils c'est quand même très injuste. L'histoire de la télécandidature... Que je sois la première ou la dernière ça n'a aucune importance. Que j'en fasse une deux ou trois. Personne ne considère ma motivation, vu que c'est informatisé. Mais en même temps, tout à POLE EMPLOI est comme ça. Ils te considèrent pas du tout. On est juste un numéro on dirait, un numéro. Ils voient tellement de gens je crois, qu'ils n'arrivent plus à voir quand les gens sont motivés comme moi. Si on ne va pas dans leur sens, ils ne vous aident pas. On dirait qu'ils veulent nous mettre dans un moule. Ma conseillère même si elle n'était pas d'accord avec le fait que je fasse des contrats aidés, elle aurait pu au moins soutenir et suivre mes candidatures. Après peut-être qu'elle ne peut pas ?

Entretien du 20 mars

K, inscrite depuis 2014. Deuxième inscription. Mère de deux enfants, mariée. Aucun revenu

Moi : Bonjour, pouvez-vous me présenter votre parcours s'il vous plaît,

K : Je suis K, j'ai 27 ans et deux enfants. Je n'ai pas fait grand-chose en fait. Aujourd'hui je veux être mon propre patron. Auto-entrepreneur.

Moi : Ok, dans quoi

K : En fait, je fais de l'achat revente. Dans le prêt à porter et les accessoires féminins. Mais j'ai déjà commencé en fait. Je voudrais juste légaliser le truc. Parce que ça marche bien.

Moi : Ok. Comment vous est venu ce projet ?

K : J'aime beaucoup les vêtements mais depuis tout le temps. Je suis une dingue de ça. Et j'ai remarqué qu'ici à Bordeaux, il n'y a pas de fringues très stylées pour les filles comme moi. Avec le voile quoi. Mais même pour les autres, l'idée c'est de faire du stylé et du pas cher. Je ne voulais pas prendre de risque, j'ai testé comme ça d'abord. Je fais un peu des salons et ça marche grave.

Moi : Ok, donc vous avez toujours voulu travailler dans les vêtements.

K : Ouai dans la vente et le prêt à porter. En même temps je consomme tellement (rire).

Moi : C'est un projet que vous aviez déjà à l'école.

K : Ouai mais en fait après j'ai fait des trucs qui n'ont rien avoir.

Moi : C'est-à-dire.

K : J'ai arrêté l'école après avoir fait deux secondes. Du coup, j'ai fait un truc d'aide au choix professionnel avec la mission locale. Après j'ai fait beaucoup de stage dans la vente et dans le secrétariat. J'ai fait presque un an en tout de ce genre de truc, une de neuf mois et une de trois mois. Mais la vérité, j'ai fait ça parce qu'à seize ans

ça me permettait d'avoir un peu de l'argent. La mission locale il m'avait dit, tu fais ça et nous on te donne un peu du CIVIS. Ça passait le temps et en plus je n'avais rien d'autre à faire. A seize ans personne veut de toi. Les parents ils savaient pas trop quoi faire de moi. Et je ne voulais pas revenir à l'école.

Moi : Donc votre projet, il vient de là ?

K : Non vraiment rien avoir, j'ai vraiment toujours aimé les fringues et du coup je voulais me faire plaisir en travaillant. J'ai arrêté un peu l'école à cause de ça. Je voulais avoir de l'argent vite pour me faire plaisir. C'est une passion le truc. En plus maintenant, je n'ai pas trop le choix comme je suis voilée il n'y a pas de taf pour moi à part les ménages. Plus je fais l'école à mes enfants donc créer ma société c'est le mieux. Mais en fait, je n'ai jamais travaillé dans les vêtements bizarrement. Je me suis occupée de personnes âgées et j'ai travaillé à Mac Donald. Les trucs rien avoir. Mais bon ça m'a fait de l'argent. Après j'ai enchaîné mes gosses. Et depuis plus rien. Depuis 2012. Voilà. Pôle Emploi depuis 2012.

Moi : Ok, donc vous avez parlé de ce projet à votre conseiller récemment. Depuis combien de temps êtes-vous inscrite à Pôle Emploi ? Percevez-vous des allocations ? Expliquez-moi un peu votre parcours à Pôle Emploi.

K : Non, non je ne touche rien même pas le RSA. Au début, j'ai fait un peu encore de la mission locale mais du coup j'ai rien fait. Parce qu'elle me disait que je pouvais juste faire des ménages. J'ai arrêté avec la mission locale et je suis revenue à Pôle Emploi, j'ai fini mes allocations je crois vers 2014 et après plus rien. Depuis 2014, rien à signaler. J'ai eu des rendez-vous de routine, mais bon comme je ne touche rien, ils ne s'intéressent pas à moi. C'est moi qui ai insisté pour avoir un rendez-vous là, sinon ils ne me calculent pas.

Moi : Très bien, donc la personne que vous avez vue, c'est votre conseiller depuis longtemps ?

K : C'est la troisième fois que je la vois, elle, mais avant j'en ai eu une autre.

Moi : Combien de rendez-vous avez-vous eu depuis 2014 ?

K : C'est le cinquième je crois. J'ai été invité à des forums sinon ou des réunions mais ma conseillère là c'est la troisième fois.

Moi : Donc, vous avez eu un rendez-vous il y a trois jours pour expliquer votre projet de création d'entreprise. Votre activité test vous l'avez commencé quand, au fait ?

K : En septembre, j'ai commencé. J'ai rencontré cette été une ancienne copine qui m'a parlé d'une fille qui faisait ça mais en région parisienne. Du coup, ça m'a motivé. Je me suis dit pourquoi pas moi. Sincèrement j'ai tout à gagner et rien à perdre en faisant ça. Ça fait des années que je ne fais que de m'occuper de mes enfants et de leur scolarité. Moi perso, j'en peux plus. Faut que je respire un peu mais je veux continuer à être présente pour mes enfants. Et je veux avoir de l'argent. Mon mari il s'en fiche lui que je travaille ou pas, il est cool, on se débrouille avec ce qu'on a mais il est content que j'aie trouvé un truc qui me plaît. En fait tous mes proches m'encouragent dans ce projet du coup je fonce ...

Moi : Ok. Et dans tous ces projets, il n'y a pas de place pour la formation ? Vous n'envisagez pas de suivre une formation pour vous aider dans votre création par exemple ?

K : Non, pourquoi faire ? La chambre du commerce elle propose des stages. J'en ai fait un il y a dix jours. Ça suffit. Ça me servirait à rien de faire une formation, j'arrive à travailler sans. Peut-être un jour mais pour l'instant ce serait compliqué et en plus je n'en vois pas l'utilité.

Moi : Ok, revenons à Pôle emploi si vous le voulez bien. Comment se passe votre accompagnement.

K : Bah, il n'y en a pas. La conseillère sincèrement elle s'en fout. Quand, je lui ai dit mon truc, elle ne m'a rien dit. Juste qu'on allait revoir mon profil car rien était à jour. Tu m'étonnes le dernier rdv c'était par téléphone quand j'ai commencé à tester mon activité. J'avais dit que je songeais à faire un truc à moi mais rien de plus. Bref, là elle a rempli les cases de son ordinateur et après elle a écouté mon projet. Mais vite fait, elle m'a reçu à peine dix minutes. Juste elle m'a aidé pour le papier de l'ACCRE. Aucun conseil aucune question. J'étais surprise, je pensais au moins qu'elle allait me dire un truc sur ce que je fais. Elle m'a donné le papier qu'il fallait faire et voilà.

Moi : Ok. Et vous en pensez quoi ?

K : Bah sincèrement au début elle était accueillante, bonjour sourire et tout mais dès qu'elle s'est assise dans son siège, rien du tout. Elle était bloquée derrière son

ordinateur. C'est moi qui lui ai dit que j'avais demandé un rendez-vous à la base pour mon entreprise. Elle ne savait même pas genre pourquoi j'étais là. En plus elle m'a pris la tête pour un dossier. C'est le truc comme le RSA, l'ASS. Je sais que je n'y ai pas droit mais elle m'a dit pour avoir le papier pour l'ACCRES faut le remplir. Elle aurait dû me le dire par mail on aurait gagné du temps. Bref en plus elle disait que je l'avais reçu par courrier ce dossier mais moi je l'ai jamais eu bref un rendez-vous presque inutile. A l'accueil, je suis sûre qu'on aurait pu faire la même chose et en plus des fois ils sont plus gentils.

Moi : Ok, donc là vous êtes plutôt déçue de votre rendez-vous ?

K : Ouai carrément, heureusement à l'extérieur des gens m'ont donné des conseils. Il y a des associations qui aident sur la création dans le coin. Vous connaissez c'est l'ADIE, ils aident les auto entrepreneurs. Et après il y a la dame de la chambre du commerce et de l'industrie aussi.

Moi : Et vous attendiez la même chose de la part de Pôle Emploi ?

K : Carrément, ça fait depuis 2012 je galère je ne veux pas un tapis rouge mais bon... Au moins pose des questions s'il te plaît.

Moi : Vous trouvez qu'elle ne s'intéresse pas à vous ?

K : Non carrément. Mais ça dépend, là le dernier rendez-vous c'était abusé des fois elle n'est pas comme ça. Je crois qu'elle n'était pas dans son assiette. Mais le problème, c'est qu'elle ne m'aide pas. En fait jamais Pôle emploi m'a aidé. Mais la mission locale c'était pareil. Des fois ils donnent des conseils mais bon ce n'est pas assez. Des fois, t'y vas pour un truc ils te proposent autre chose. C'est abusé sérieux. Ou ils proposent des trucs que tu n'as pas envie : genre des formations comme à la mission locale, les trucs d'aide au choix professionnel. Je ne vais pas faire ça toute ma vie. J'ai juste un foulard, je ne suis pas assistée, ni bête. Ils ne sont pas bien pour les gens comme moi. On tourne en rond avec eux.

Moi : Qu'avez-vous de particulier ? Vous pensez avoir besoin plus d'aide que les autres ?

K : Bah ça fait presque trois ans que je ne fais rien. Avant ce que j'ai fait ça ne me sert à rien. Oui j'ai besoin qu'on m'aide qu'on me dise un peu ce que je dois faire qui aller voir, comment faire quoi ! J'aimerais pouvoir me débrouiller toute seule mais

c'est trop dur en vérité. Il faut connaître trop de chose. Ce serait plus simple quand même si mon conseiller pouvait me renseigner. Non ? Moi je cours partout. Mais ce n'est pas grave le plus important, c'est que je me débrouille financièrement. Que je puisse m'assumer, le reste viendra. En plus après j'aurai plus besoin de Pôle Emploi.

Moi : Parfait, je crois que nous avons fait le tour de la question.