



Thèse présentée pour obtenir le grade de
Docteur de l'Université Louis Pasteur
Strasbourg I

en Sciences de l'Education
par Christian SAUTER

**L'entretien d'orientation dans l'accompagnement des
demandeurs d'emploi :
une activité éducative et clinique multiréférentielle.**

Soutenue publiquement le 11 octobre 2005.

Membres du jury :

Directeur de thèse : M. Michel SONNTAG, Professeur des Universités, Strasbourg.
Rapporteur interne : M. Henri VIEILLE-GROSJEAN, HDR, Strasbourg.
Rapporteur externe : M. Maurice BLANC, Professeur des Universités, Strasbourg.
Rapporteur externe : M. Pierre-André DUPUIS, Professeur des Universités, Nancy.
Examineur : M. Serge LESOURD, Professeur des Universités, Strasbourg.

« Nous changeons d'identité au fur et à mesure
que nous apprenons à connaître le monde ».

Edouard GLISSANT
France Culture, 18 janvier 2002

REMERCIEMENTS.

Un regard extérieur pourrait considérer la page de remerciements comme un exercice convenu dans la rédaction d'une thèse. Ce n'est toutefois pas mon sentiment qui vient exprimer là toute la gratitude que je dois à ceux qui m'ont soutenu durant ce labeur, soit par leurs encouragements amicaux, soit par leurs conseils avisés.

Michel SONNTAG a su par son dévouement et ses recommandations insistantes me faire découvrir des travaux récents et m'encourager à structurer et développer mes idées éparses.

Jaqueline MAGNIER a réussi, lors d'une rencontre fortuite, à m'indiquer des références essentielles et pertinentes.

Remerciements à Christophe, Denis, Dominique et bien d'autres pour leurs marques amicales de soutien et leur présence à distance,
ainsi qu'à mes collègues qui m'ont permis de dégager une certaine disponibilité et m'ont poussé dans mes retranchements pour m'inciter à reprendre certaines approximations,
et tout particulièrement à mon ami Léon, avec lequel nous avons mené nombre de discussions qui ont aiguisé mon questionnement.

Merci à Cathy pour le temps dérobé à notre vie commune et pour sa patience qui a permis que ce travail se réalise.

SOMMAIRE.

INTRODUCTION.....	10
-------------------	----

Première partie : Cadre général d'une pratique de l'orientation.

1. L'orientation professionnelle : de l'information à l'éducation.....	20
1.1. Les débuts et l'institutionnalisation.....	21
1.1.1. Le lien entre l'école obligatoire et le métier.....	22
1.1.2. Placer les jeunes dans un métier.....	22
1.1.3. Les développements de la psychologie appliquée.....	23
1.2. L'orientation scolaire et professionnelle : vers une orientation éducative.....	25
1.2.1. Un développement progressif.....	25
1.2.2. La question de l'autonomie dans l'orientation éducative.....	28
1.3. L'orientation dans la formation d'adultes : une pratique du bilan.....	31
1.4. L'orientation des demandeurs d'emploi.....	34
1.4.1. Trois approches : normative, personnelle, d'insertion.....	35
1.4.2. Trois pratiques : économique, pédagogique, développementale et clinique.....	37
1.5. Emergence d'une clinique en orientation des demandeurs d'emploi.....	38
2. Une activité pratico-poiétique.....	44
2.1. Praxis et poiésis dans la pensée héritée.....	44
2.2. Temps et création.....	46
2.3. La possibilité de création.....	47
2.4. Praxis.....	48
2.5. L'autonomie.....	50
2.6. L'activité pratico-poiétique.....	54
2.7. Conséquences sur la position du conseiller en orientation.....	55
3. Les références cliniques en sciences humaines.....	66
3.1. La clinique en psychologie.....	67
3.2. La clinique en sociologie et psychosociologie.....	71
3.2.1. Repères généraux.....	72
3.2.2. Un acheminement progressif de sens.....	75
3.2.3. Les « sciences cliniques ».....	78
3.3. Emergence d'une clinique en histoires de vie.....	83
3.3.1. Repères historiques et définitionnels de l'histoire de vie.....	84
3.3.2. L'histoire de vie comme pratique de formation.....	86
3.3.3. Perspectives cliniques de la formation en histoire de vie.....	87
La formation comme autopoïèse.....	87
Une « posture clinique éducative » ?.....	88
Les séminaires « Roman familial et trajectoire sociale ».....	92
La formation comme développement personnel.....	93
Contrat thérapeutique et effets thérapeutiques.....	94
3.4. Précisions sur la question du sens en clinique.....	98
3.4.1. Le sens comme compensation offerte à la psyché.....	99
3.4.2. Une analyse sociologique (non-clinique) des récits biographiques.....	100
3.4.3. La dynamique du sens dans l'éthique de la discussion.....	103

3.4.4. Huit portraits pour éclairer le travail du « formateur clinicien ».....	105
3.5. Références à la psychanalyse.....	110
3.5.1. La psychanalyse distinguée des autres pratiques cliniques.....	112
La psychanalyse comme travail dans le « hors-sens ».....	112
L'association libre n'est pas une narration qui apporte une cohérence.....	114
3.5.2. Le transfert.....	116
3.5.3. Le contre-transfert.....	121
3.5.4. Actes manqués, lapsus, identifications.....	125
3.6. Contributions de la tradition clinique à l'orientation.....	128
3.6.1. Rappel des traits généraux de la clinique.....	128
3.6.2. Éléments pour une posture clinique en orientation.....	130
4. Apports de l'entretien d'explicitation.....	137
4.1. Présentation : verbaliser l'action.....	137
4.1.1. Des applications diversifiées et progressives.....	138
4.1.2. Objectifs et contextes d'application.....	139
4.1.3. La communication dans la relation.....	141
4.2. Positionnement théorique.....	143
4.2.1. Les domaines de verbalisation.....	143
4.2.2. Les informations satellites de l'action.....	144
4.2.3. La position de parole.....	146
4.2.4. Guidage vers la position de parole incarnée.....	147
4.2.5. La dimension préréfléchie de l'action.....	148
4.2.6. Mémoire concrète et questionnement sensoriel.....	150
4.3. Les étapes de l'entretien d'explicitation.....	153
4.3.1. Initialiser.....	154
4.3.2. Focaliser.....	154
4.3.3. Elucider.....	155
4.3.4. Réguler l'échange.....	157
4.4. Contributions de l'entretien d'explicitation à l'orientation.....	158
5. Apports de la clinique de l'activité.....	162
5.1. Repères.....	162
5.1.1. Le genre.....	163
5.1.2. La fonction psychologique du travail.....	165
5.1.3. Le style.....	167
5.1.4. Une activité dirigée.....	168
5.1.5. La confrontation en trois dispositifs.....	169
5.2. Le développement.....	172
5.2.1. La zone proximale de développement.....	173
5.2.2. Deux zones de développement potentiel.....	174
5.3. Une clinique du changement par la subjectivation.....	176
5.4. Le mouvement dialogique.....	178
5.5. Contributions de la clinique de l'activité à l'orientation.....	181
5.5.1. Le réel.....	182
5.5.2. Une situation nouvelle.....	182
5.5.3. Sortir de soi par la médiation.....	183
5.5.4. Dialogue et action, sens et efficience.....	185
5.5.5. Fonctions de l'expression.....	186
6. Conclusion de la seconde partie : esquisse d'une approche clinique de l'entretien d'orientation.....	189
7. Méthodologie.....	197
7.1. Rappel de l'hypothèse directrice.....	197

7.2. Le cadre des entretiens.....	199
7.2.1. Entretiens issus de prestations sous-traitées par l'ANPE.....	199
7.2.2. Espace physique et espace relationnel.....	200
7.3. Méthode de retranscription et limites.....	202
7.3.1. Le procédé de retranscription.....	202
7.3.2. Conséquences et limites.....	204
7.3.3. Présentation des annexes.....	206
7.4. Analyses.....	207
7.4.1. Une analyse de discours.....	208
7.4.2. Structure générale de présentation de chaque analyse.....	210
7.4.3. Présentation des sept analyses.....	213
8. Bernard : « le cas classique du gars qui se réveille à 30 ans ».....	218
8.1. Repères biographiques.....	218
8.2. Chronologie des entretiens.....	218
8.3. Analyse.....	221
8.3.1. L'accompagnement d'un mouvement déjà amorcé.....	222
Vacance du sens et « envie d'autre chose ».....	222
Le conseiller comme interlocuteur « naïf ».....	223
Le CV comme révélateur d'une nouvelle identité.....	224
Une « configuration » d'éléments favorables.....	226
8.3.2. Le rappel des échéances dans la réalisation du projet.....	227
8.3.3. Les reconversions volontaires des trentenaires.....	229
8.4. Conclusion.....	231
9. Nicolas : « en attendant je vais faire dans l'alimentaire ».....	233
9.1. Repères biographiques.....	233
9.2. Chronologie des entretiens.....	234
9.3. Analyse.....	239
9.3.1. Une démarche éducative.....	239
Un acteur impliqué.....	239
... qui possède une juste perception de sa situation.....	240
... et se montre prêt à apprendre.....	242
9.3.2. Les limites d'un travail sur le sens fixées par le consultant.....	244
Une faible exploration du passé.....	244
Le respect du cadre imposé par le consultant.....	245
9.4. Conclusion.....	248
10. Marthe : « faire quelque chose au domicile des gens ».....	249
10.1. Repères biographiques.....	249
10.2. Chronologie des entretiens.....	250
10.3. Analyse.....	254
10.3.1. Une décision déjà mûre.....	254
Deux nouvelles situations qui interrogent l'histoire d'une vie.....	255
Le changement dans la clinique de l'activité et en histoire de vie.....	258
« Retour aux sources » ?.....	259
10.3.2. Une confirmation dans l'action.....	261
10.3.3. Une transition préparée.....	262
10.4. Conclusion.....	265
11. Rémi : « mon père m'a tout pris ».....	267
11.1. Repères biographiques.....	267
11.2. Chronologie des entretiens.....	268
11.3. Analyse.....	272
11.3.1. Contradiction des propos et littéralité des expressions.....	273

Les enfants.....	273
Les garçons.....	274
La « petite ».....	275
Les « papiers ».....	276
Le père.....	277
11.3.2. L'accompagnement de la « grande désocialisation ».....	278
11.3.3. Le discours convenu dans le récit biographique.....	282
Les incidences des interactions avec les intervenants sociaux.....	284
Sursollicitation et dimension défensive de l'expression de soi.....	287
11.4. Conclusion.....	290
12. Patricia : « on ne passe pas sa vie dans la galerie marchande ».....	292
12.1. Repères biographiques.....	292
12.2. Chronologie des entretiens.....	292
12.3. Analyse.....	298
12.3.1. Les apports du conseil.....	299
La rédaction de lettres de candidature.....	299
D'exigences disproportionnées au sens d'un métier.....	300
L'appui du transfert.....	304
12.3.2. Une menace de déclassement.....	307
Une suffisance néfaste au travail d'orientation.....	307
Des rationalisations généralisatrices comme expression de soi.....	310
Sources subjectives et contexte actuel de la passivité.....	311
L'exaspération du chômeur.....	314
Un résultat fragile.....	316
12.4. Conclusion.....	317
13. Jeanne : « je n'ai plus rien à faire ici ».....	320
13.1. Repères biographiques.....	320
13.2. Chronologie des entretiens.....	321
13.3. Analyse.....	333
13.3.1. Une « expertise » inopérante.....	333
Une demande d'être cadrée	333
...qui entend peu les conseils.....	334
...mais perçoit la part idéalisée d'un imaginaire humaniste.....	335
La frustration du conseiller-expert.....	336
13.3.2. Partir.....	338
Le diplôme au niveau national.....	338
Les souvenirs du Sud.....	339
Quitter la région.....	340
L'explicitation du départ et la modification du réel.....	342
13.3.3. Histoire du sujet et histoire de la prestation.....	346
Reprendre son histoire.....	346
Une démarche préméditée.	348
« Un homme qui me dise quoi faire ».....	349
Soutien et gestion de l'incertitude.....	350
13.4. Conclusion.....	354
14. Philippe : « je suis trop dans ma bulle ».....	356
14.1. Repères biographiques.....	356
14.2. Chronologie des entretiens.....	357
14.3. Analyse.....	367
14.3.1. Cheminement du projet au fil des entretiens.....	368
Les étapes du projet dans chaque entretien.....	368

Analyse chronologique.....	370
14.3.2. La fonction psychologique du travail.....	374
Sortir de soi.....	375
Subjectivation, sens et action.....	376
14.3.3. Thématization et conscientisation.....	377
Réfléchissement et prise de conscience.....	377
Une position de parole incarnée.....	378
De nombreuses reformulations en écho articulées aux temps de silence.....	379
14.3.4. Liens imaginaires et transférentiels.....	380
Les références aux ouvriers et les interventions du conseiller.....	381
L'ambivalence dans les relations aux parents.....	382
Le conseiller comme relais vers la psychothérapie.....	384
L'appui du transfert.....	385
Le conseiller comme lieu d'identifications.....	386
14.4. Conclusion.....	392
15. Conclusion des analyses et ouvertures.....	396
15.1. Remarques transversales.....	397
Le sens et l'action.....	397
Expressions redondantes.....	397
Lapsus, actes manqués, gestion des silences.....	399
15.2. Questions à reprendre.....	400
L'autonomie.....	400
L'évolution de la demande manifeste et la demande dans le transfert.....	401
Le contre-transfert.....	402
La part de l'émotion dans la décision.....	403
Littéralité, multiplicité de significations et mise en intrigue.....	404
Reprendre les choix du passé.....	405
Les multiples fonctions du conseiller.....	406
Bernard.....	162
Nicolas.....	167
Marthe.....	173
Rémi.....	179
Patricia.....	184
Jeanne.....	192
Philippe.....	209
TRAJECTOIRES.....	225

INTRODUCTION.

La crise de l'emploi installée sur la France depuis les années soixante-dix a participé largement à la redéfinition des principes énoncés par la loi de 1971 sur la Formation continue et l'Education permanente. Outre « l'approche compétences » qui s'est depuis généralisée, les politiques publiques de formation des adultes se sont intensifiées à destination des demandeurs d'emploi en nombre croissant. En amont de la formation elle-même, se pose néanmoins, à chaque fois, la question de l'orientation. La majorité des personnes (en emploi ou au chômage) confrontées à s'interroger sur la suite de leur parcours professionnel élaborent généralement, à travers une réflexion personnelle, un projet en sollicitant éventuellement l'avis de leur entourage. L'institutionnalisation du Bilan de compétences à partir de 1986, transformé en droit pour chaque salarié en 1991, donne la possibilité à la personne de rencontrer un professionnel chargé de l'accompagner dans son questionnement. La gestion de son orientation par l'adulte s'est ainsi trouvée, en quelque sorte, déprivatisée, accédant à une existence officielle qui reconnaît, de fait, la médiation comme un recours susceptible d'alimenter la dynamique de projet.

Comme on le verra dans notre exposé sur l'histoire de l'orientation (premier chapitre), celle-ci s'est définie, après une période qualifiée d'adéquationniste, comme éducative. Destinée initialement aux jeunes, elle se présente comme une approche pédagogique cherchant à l'éduquer à s'orienter et lui donne une part active dans cette démarche. Cette perspective a été partiellement reprise, tant dans les pratiques de Bilan de compétences, que dans celles mises en œuvre par l'ANPE.

Notre expérience du conseil en orientation auprès des demandeurs d'emploi nous confronte cependant quotidiennement aux limites d'une approche qui se voudrait exclusivement éducative ; celle-ci se montre insuffisante, non seulement pour guider la pratique du conseiller, mais également pour comprendre les enjeux instaurés et les processus générés par la situation de conseil. La recherche dans ce domaine s'est concentrée sur la

production d' « outils » mis à la disposition du professionnel auquel on ne laisse pas toujours une grande latitude dans le mode d'application qu'il peut en faire.

La grande majorité des praticiens semble néanmoins percevoir que les interactions humaines (dans un accompagnement individuel ou en groupe) débordent de toutes parts tout outil aussi performant puisse-t-il être, et affirment régulièrement que leur principal « outil » de travail est constitué par l'entretien. Quelles sont alors aujourd'hui les ressources théoriques et pratiques dont nous disposons pour penser et exercer notre activité de conseil en orientation auprès des demandeurs d'emploi (ou plus généralement des adultes) dont l'entretien constitue l'outil privilégié ? Telle est la question qui nous guidera tout au long de notre exploration.

La prééminence du recours à l'entretien par les praticiens découle, pour une part, de l'extension de l'individualisation dans l'accompagnement à la construction d'un projet professionnel qui a recentré le travail d'orientation sur l'entretien avec un conseiller au cours de rencontres régulières. Elle est également issue de la diversité des cas rencontrés ; cette multiplicité nécessite une souplesse et une variété dans les réponses proposées par le professionnel. On s'interrogera donc sur les possibilités de mobiliser des références variées (et éventuellement articulées, mais ce problème de l'articulation ne peut être travaillé qu'après avoir montré la pertinence des ressources convoquées).

Ces questions sur l'entretien nous ont amené à centrer notre recherche sur la dimension relationnelle de l'accompagnement (peu étudiée par ailleurs). Or, la démarche clinique a posé au cœur de ses préoccupations, depuis Favez-Boutonier, la relation avec un sujet en demande dans un travail d'aide à l'élucidation et à la transformation. Elle montre ainsi de nombreux points communs avec l'orientation : la recherche d'un changement, l'élucidation à partir d'une demande, une attention à chaque cas particulier, etc. La clinique, comme on sera amené à le préciser, est distinguée, dès ses origines en psychologie, de la thérapie. Elle a par ailleurs multiplié les échanges entre disciplines et s'est ainsi trouvée considérablement enrichie par les réflexions et les pratiques dans plusieurs champs des sciences humaines.

Christine Revuz qui a, dès 1991, proposé d'intégrer une approche clinique dans l'accompagnement à l'orientation des demandeurs d'emploi, souligne la « position carrefour, instable, délicate » du professionnel. Ce dernier ne peut alors, en déduit-elle, « se définir un espace d'intervention spécifique qu'à la condition de renoncer à un ancrage disciplinaire unique » (Revuz, 1991, p.71). Le conseiller doit donc « tenir les deux bouts de la chaîne » (ibid.) ou, selon Boursier (1999, p.313), posséder une « double compétence ». Toutes ces

considérations pointent ainsi un aspect particulier de notre activité qui devrait faire appel à des notions développées dans plusieurs disciplines.

Cela nous amène à la formulation de notre hypothèse de départ qui énonce que l'entretien d'orientation convoque dans l'interaction divers processus relevant de registres variés étudiés par des disciplines ou des champs différents. Si l'on peut, par exemple, constater des effets d'apprentissage (connaissances des métiers, des formations disponibles, de ses affinités, ...), ces entretiens abordent également le parcours de vie des personnes qui s'interrogent sur elles-mêmes dans des préoccupations plus personnelles ou pour y retrouver des indices d'une possible voie professionnelle. Ces situations intersubjectives sont, d'autre part, favorables à la mise en place d'un lien privilégié avec lequel le professionnel doit travailler, sans négliger toutefois le poids des contraintes sociales (pour lui-même, tout comme pour son « client »). L'activité de conseil en orientation s'appuie donc, dans cette perspective, sur des notions élaborées dans divers champs disciplinaires dont le praticien doit s'inspirer pour comprendre la multiplicité des processus et enjeux qui interviennent dans la relation. C'est pourquoi la démarche que nous cherchons à mettre en œuvre se veut clinique et multiréférentielle, venant compléter les acquis de l'orientation éducative.

Nous chercherons à travers notre parcours à préciser comment peut se définir une telle approche clinique dans notre domaine en nous référant, dans un premier temps, aux pratiques cliniques qui se sont développées dans divers champs des sciences humaines.

Nous nous sommes particulièrement intéressé aux réflexions menées en psychosociologie, et l'on trouvera tout au long du texte des références à ces travaux. Cette discipline charnière a retenu notre attention par son statut intermédiaire à partir duquel elle tente d'articuler des registres souvent étudiés séparément, mais également du fait de sa longue tradition de l'intervention. Il apparaît de ce point de vue que le conseiller en orientation peut se situer comme un psychosociologue intervenant dans le champ social avec des fonctions qui, partant de la demande de son interlocuteur et d'une conception ouverte de son métier, dépassent quelques fois les seules questions de l'orientation. Cela définit notre façon particulière de concevoir notre action qui n'invalide en rien des positionnements différents et pourtant très proches comme ceux, par exemple, des psychologues cliniciens ou de certains formateurs. Si les « objets » d'étude de la psychosociologie sont généralement des entités collectives (groupes, quartiers, organisations, ...), il s'agit pour notre part d'entretiens

individuels ; les réflexions de la psychosociologie apportent néanmoins, selon nous, des repères qui viennent éclairer la possibilité d'une pratique clinique en orientation.

Cette approche ne suffit cependant pas au travail du conseiller. Outre les références à d'autres disciplines (psychologie, sociologie, histoire de vie) sur lesquelles celui-ci peut s'appuyer et que nous aborderons, nous examinerons également les possibilités d'intégrer dans la démarche clinique en orientation les développements proposés par Vermersch dans l'entretien d'explicitation et par Clot dans la clinique de l'activité. Vermersch procède en effet, dans la mise au point de son dispositif, à une synthèse des techniques pouvant être mises en œuvre dans les entretiens non-directifs. Certains indicateurs qu'il retient et certains procédés qu'il rappelle semblent ainsi susceptibles d'être repris dans notre pratique. Il propose en outre une théorisation originale de la prise de conscience de l'implicite d'une action antérieurement effectuée et intègre dans sa démarche les potentialités qu'il peut retirer de la prise en compte de l'émotion liée à cette action. Clot recentre, pour sa part, notre attention sur le dialogue qui se met en place entre le professionnel et la personne qu'il reçoit. Cette médiation vient questionner la personne sur son activité et peut l'amener à la percevoir différemment. Clot retient notamment la dimension subjective du sens donné à l'activité qui s'articule toujours à l'action entreprise.

Ces quelques indications laissent entrevoir les ressources possibles dont pourrait profiter l'entretien d'orientation à partir des deux champs de pratiques ici évoquées. Seule une étude détaillée peut venir préciser comment ces travaux enrichissent notre activité de conseil, et c'est ce à quoi nous nous attacherons dans la seconde partie de notre exposé. Celle-ci cherchera à spécifier les éléments d'une clinique multiréférentielle en orientation à partir, d'une part, de travaux cliniques antérieurs qui ont contribué à poser les repères de la démarche clinique en sciences humaines (psychologie, sociologie, psychosociologie et histoire de vie), et, d'autre part, en enrichissant ces éléments des apports de Vermersch et de Clot qui nous seront apparus comme pertinents pour éclairer notre pratique.

On retient ainsi des perspectives différentes, variées, susceptibles de s'articuler pour permettre une compréhension plus étendue de la « complexité » des situations auxquelles se trouve confronté le conseiller en orientation. C'est-à-dire que, dit autrement, l'accompagnement en orientation s'éclaire souvent de façon partielle et insuffisante à partir d'un champ disciplinaire unique ; c'est en articulant, dans chaque cas particulier, des angles d'approche différents que l'on espère dégager un sens plus riche du travail fourni. Nous nous limiterons ici aux références citées précédemment, non sans penser que d'autres apports peuvent encore venir les compléter.

La quatrième partie de notre exposé sera consacrée à la mise en œuvre d'analyses multiréférentielles d'extraits d'entretiens menés avec les demandeurs d'emploi. Ces entretiens ont été retranscrits à partir de notes écrites et sept d'entre eux, les plus complets (repris en Annexe 1), ont été retenus en vue d'une analyse détaillée ; d'autres observations relevées lors d'accompagnements sont présentées en Annexe 2 pour permettre au lecteur qui le souhaite d'enrichir son point de vue. Les sept analyses déployées sont différentes les unes des autres et montrent diversement la fécondité de notre hypothèse de la multiréférentialité. Nous ne procéderons donc pas ici à l'application d'un dispositif expérimental ; notre démarche s'inscrit davantage comme une analyse de pratique qui, partant d'une hypothèse initiale, espère, en chemin, mettre en évidence de nouvelles pistes de recherche. Notre travail soulève aussi, par ricochet, la question de la formation des conseillers en orientation auprès des adultes qui n'existe pas aujourd'hui en tant que spécialité organisée.

Cette activité de conseil s'insère, selon nous, dans un ensemble de pratiques qui s'adressent à un autre que soi-même dans une visée qu'il nous appartient de préciser. C'est pourquoi nous nous sommes appuyé sur Castoriadis dont la réflexion sur la praxis nous apporte un éclairage essentiel pour comprendre certaines spécificités et « impossibilités » de notre métier. Ces précisions qui font suite à un bref rappel de l'histoire de l'orientation constituent notre première partie.

Présentation du plan.

On présentera donc tout d'abord un cadre général pour une pratique de l'orientation des adultes, plus particulièrement auprès des demandeurs d'emploi. On reprendra dans le premier chapitre quelques étapes historiques de la construction de l'orientation, destinée initialement au placement des jeunes suite à l'instauration de l'école obligatoire. Les initiatives éparses qui voient le jour au début du XX^e siècle sont rapidement influencées par le développement de la psychologie appliquée qui prend alors son essor. La perspective vise essentiellement, dans le cadre de la multiplication des tests de mesure, à évaluer les aptitudes des élèves aux métiers vers lesquels les orientent les professionnels. A partir des années soixante, l'orientation se voudra plus psychopédagogique intégrant les apports de la psychologie génétique. Donnant une part plus active au jeune, elle deviendra progressivement éducative, centrée sur la formation aux choix professionnels (D.Super, D.Pelletier, R.Bujold) qui cherche à éduquer l'élève à s'orienter.

Le conseil auprès des adultes s'est inscrit dans un mouvement similaire pour se développer davantage à partir des années quatre-vingt en tant que pratique de bilan.

L'orientation des demandeurs d'emploi a donné lieu à des dispositifs diversifiés qu'un auteur en particulier (Boursier) a tenté d'inscrire dans la démarche éducative. On suivra l'évolution de sa conception qui se rapproche peu à peu de la dimension clinique esquissée depuis 1991 par Revuz dont les réflexions marquent l'émergence d'une préoccupation clinique dans les pratiques d'orientation des demandeurs d'emploi.

Le second chapitre rappelle la conception de Castoriadis des trois métiers qualifiés d'impossibles par Freud qu'il définit comme activités pratico-poiétiques. On repartira avec Imbert de la distinction entre théorie, praxis et poiétique posée par Aristote ; le temps, conçu comme circulaire dans la philosophie traditionnelle, vient limiter la capacité de celle-ci à penser l'émergence de la nouveauté. La possibilité de création est toutefois pointée dans quelques passages de Platon par Castoriadis qui reprend également la dimension du faire humain dans lequel certaines activités prennent un statut spécifique en tant que pratico-poiétiques (notamment la médecine, la pédagogie et la politique). Dans ces activités, Castoriadis confère une place centrale à l'autonomie qu'il développe sur les deux versants de l'individuel et du social. Les domaines de la pratico-poiétique sont avant tout définis par une visée de transformation qui ne peut s'appuyer que sur un savoir fragmentaire constamment ré-interrogé. Situer le conseil en orientation parmi ces activités permet de le recentrer sur l'objet même de sa pratique qui est l'altérité, en tant qu'accueil d'un sujet autre, capable d'auto-altération. Ce cadre présente ainsi également nos propres options de travail en orientation, explicitant notre projet de praticien conformément à l'un des principes de la démarche clinique (comme le rappelle, par exemple, Enriquez, 1993, p.29).

La seconde partie explore, comme nous l'avons déjà signalé, certaines ressources théoriques et pratiques susceptibles d'être mobilisées dans l'orientation des demandeurs d'emploi. Elle est organisée en trois chapitres.

On reprendra dans le chapitre 3, tout d'abord, les contributions qui ont participé au développement de la clinique dans divers champs des sciences humaines. On rappellera ainsi l'émergence de la clinique en psychologie depuis 1949, s'insérant entre psychologie expérimentale et psychanalyse. Favez-Boutonier proposera, en 1959, de centrer la clinique sur l'aspect relationnel ; les six points retenus en 1989 par Revault d'Allonnes pour spécifier la démarche clinique seront alors énumérés. On signalera également l'évolution plus récente indiquée dans cette discipline par Chahraoui et Bénony.

On s'étendra davantage sur l'introduction d'une problématique clinique en sociologie et psychosociologie dont on explorera les précisions apportées par Enriquez et Lévy, celui-ci

proposant de rassembler les nombreux travaux très variés de ce champ hétéroclite dans une définition des « Sciences cliniques ». La tradition psychosociologique montre une grande richesse dans sa réflexion pour éclairer les bases conceptuelles de ses pratiques. On parcourra également le domaine des histoires de vie comme pratique de formation ; des approches cliniques y ont vu le jour, notamment inspirées par les initiatives de De Gaulejac (Legrand, Lainé), alors qu'une autre perspective veut, pour sa part, s'inscrire dans la tradition autopoïétique initiée par Pineau et Le Grand (de Villers, Niewiadomski). On trouvera dans ce chapitre des séquences historiques avec le rappel des précurseurs dans chacun des champs, mais aussi des tentatives de précisions, par chaque courant, de ce qui définit la clinique, ainsi que l'exposé de certaines pratiques que l'on peut rapprocher de l'orientation.

La question du sens se révélant centrale dans l'ensemble des contributions cliniques, elle donnera lieu à quelques précisions. Nous évoquerons la conception de Castoriadis qui fait du sens une compensation offerte à la psyché. Nous reprendrons ensuite une étude de Demazière et Dubar qui ont élaboré une méthodologie sophistiquée d'analyse des récits de vie dans une démarche inductive du sens du récit. Celle-ci, sans être clinique, présente l'intérêt d'explicitier le cadre de référence de l'analyse du discours, cadre susceptible de stimuler la théorisation ultérieure du clinicien. C'est en contre-point de cette méthodologie inductive que s'éclaire le sens tel qu'il est travaillé en clinique et qu'Enriquez insère dans son éthique de la discussion. Sa galerie de portraits de formateurs nous met en garde contre les dérives possibles de toute pratique formative ; elle pourrait en outre stimuler le travail sur soi que tout « formateur clinicien » (Orofiamma) devrait mener sur son implication dans la relation.

La question du sens viendra également clarifier les références qu'empruntent les démarches cliniques (dont l'entretien d'orientation) à la psychanalyse. Celle-ci se distingue des autres pratiques par son travail dans le « hors-sens » (Lacan) à partir des associations libres ; elle ne vise donc pas à apporter une cohérence qui fasse sens pour le sujet, alors que c'est précisément ce sens que tentent de (re)dynamiser les pratiques cliniques. Nous pourrions ainsi préciser les concepts de transfert et de contre-transfert qui, s'ils sont issus de la psychanalyse, prennent dans notre champ des significations quelque peu différentes du strict cadre de la cure.

Cette exploration des approches cliniques en sciences humaines nous fournira de nombreux éléments que nous reprendrons sous une forme synthétique avant d'entrevoir comment ils peuvent venir spécifier la démarche clinique en orientation.

Les chapitres 4 et 5 présentent successivement les travaux de Vermersch et de Clot. Vermersch a développé une technique d'analyse spécifique d'une action passée pour

permettre à l'interviewé de se la remémorer en détails et de percevoir l'implicite de son implication dans l'action. Il propose une théorisation originale de certains processus mnémoniques, rappelant l'idée, très répandue au début du XX^e siècle, d'une « mémoire involontaire » qu'il articule avec la théorie de la prise de conscience avancée par Piaget. Clot pose au centre de sa clinique des activités le fait que l'expression du sujet sur son activité professionnelle (dans des dispositifs spécifiés) vient transformer en retour l'activité analysée. On verra que la dimension collective du travail prend, chez Clot, une fonction psychologique particulière qui tend à faire sortir le sujet de ses préoccupations personnelles. Il s'appuie notamment sur Bakhtine et Vygotski qui ont insisté sur l'importance du dialogue comme dynamique de développement dans des conceptions ouvertes de l'histoire.

Chacun des trois chapitres (3, 4 et 5) s'achève par une conclusion qui propose des liens avec le conseil en orientation. Le lecteur férù du domaine exploré peut ainsi, s'il ne souhaite pas parcourir une synthèse de travaux qu'il connaît déjà, se rendre directement à nos propositions qui retiennent, pour chaque champ, les contributions possibles à l'orientation. On peut être amené, par ces rapprochements, à apporter certaines distorsions aux concepts que l'on tire ainsi vers une pratique quelque peu différente. Les questions qui se posent alors seront pointées au fil de nos analyses (quatrième partie), sans que l'on puisse ici les discuter pleinement ; certaines d'entre elles seront reprises dans la conclusion des analyses (chapitre 15) comme pistes d'un travail ultérieur.

Le chapitre 6 reprend les trois conclusions précédentes pour proposer une esquisse de la clinique en orientation. Notre approche pourrait ainsi se définir, à l'instar de certaines pratiques en histoire de vie, comme une activité de formation, prenant en compte la singularité de chaque sujet et de sa demande, dans une écoute multiréférentielle centrée sur la personne et la dynamique du sens qu'elle est susceptible de construire dans une activité professionnelle. Ce travail sur le sens s'appuie sur le dialogue avec un professionnel, dialogue qui prend diverses formes comme on le verra dans nos exemples.

La troisième partie présente la méthodologie utilisée pour montrer comment les ressources explorées interviennent soit dans la pratique, soit dans l'éclairage a posteriori de certains processus à l'œuvre dans l'interaction. Le chapitre 7 expose le mode de transcription des sept entretiens d'accompagnement retenus en vue de l'analyse. Les situations dans lesquelles ces entretiens ont été menés sont décrites avec précision, ainsi que les limites inhérentes au moyen de retranscription utilisé.

Les analyses auxquelles on procédera se distinguent des analyses de contenus classiques. Elles se posent davantage comme des analyses après-coup de discours (Giust-Desprairies, Lévy) dans lesquels intervient le conseiller. Elles tiennent compte de la pluralité des significations d'un discours et cherchent à éviter de se laisser fasciner par le sens mis en avant par le locuteur. On trouvera également dans ce chapitre une présentation des annexes ainsi qu'une synthèse de chacune des sept analyses d'entretiens.

Dans la quatrième partie, les chapitres 8 à 14 présentent chacun l'analyse d'un accompagnement en orientation. Les apports de chaque champ conceptuel, exposés séparément (dans la seconde partie), deviendront des ressources pour comprendre les sept accompagnements que nous avons retenus. Chaque domaine n'intervient pas nécessairement, ou dans la même proportion, dans chacune des sept analyses ; on verra que celles-ci sont variables, certaines démarches demeurant essentiellement éducatives, jusqu'à celles qui se montrent plus complexes dans lesquelles les recours aux diverses contributions viennent s'articuler de façon complémentaire. Il est proposé en conclusion de chaque chapitre une synthèse de l'analyse qui reprend les points importants mis à jour et rappelle les notions utilisées.

Le chapitre 15 conclut les sept analyses qui ne sont pas reprises en détails, mais plutôt de façon transversale à partir d'éléments remarquables ou inattendus surgis au cours de notre démarche et qui nous ouvrent sur de nouvelles questions.

L'ensemble du travail qui a été mené se présente comme la contribution réflexive d'un praticien, et non pas comme une étude sur les pratiques d'orientation telles qu'elles sont effectivement mises en œuvre par les divers professionnels. Nous cherchons ainsi à participer à l'éclaircissement des possibilités d'exercice d'un métier pour lequel Revuz souhaitait « que les conseillers écrivent, en leur nom propre, une "synthèse" de leur expérience » (1994, p.37).

Première partie :

**Cadre général d'une pratique de
l'orientation.**

1. L'orientation professionnelle : de l'information à l'éducation.

Nous proposons de reprendre dans ce premier chapitre les grandes étapes de la construction du domaine de l'orientation professionnelle. Nous nous attacherons particulièrement à son développement en France, tout en soulignant les dynamiques identiques repérables dans de nombreux pays occidentaux. L'orientation concerne tout d'abord les jeunes que l'on cherche à préparer à intégrer un métier. Des initiatives locales réparties en différents points du territoire, on passera rapidement à une volonté d'organiser et de coordonner les démarches qui demeurent toutefois éclatées. La multiplication des tests d'aptitudes confèrera à la psychologie appliquée un rôle prépondérant dans une orientation qualifiée par la suite d'« adéquationniste ».

L'intégration des apports de la psychologie génétique mènera, à partir des années 1960, au développement d'une orientation qui se veut éducative : elle va intégrer le jeune de façon active, cherchant, plutôt que de l'orienter, à l'éduquer à s'orienter. Les théories et les outils de la formation aux choix professionnels deviennent alors des références centrales. Nous nous attarderons quelque peu sur la question de l'autonomie telle qu'elle est soulevée par Huteau, montrant l'ambiguïté d'une notion que nous serons amené à préciser par la suite.

L'orientation des adultes, centrée elle aussi sur l'adéquation des aptitudes aux postes de travail, prend une dimension spécifique avec la crise des années soixante-dix. Elle s'institue progressivement à travers les pratiques de bilan, reprenant les acquis de la démarche éducative. Nous retiendrons principalement les dispositifs destinés aux demandeurs d'emploi, notamment à partir des contributions de Boursier qui montrent un glissement d'une approche initialement éducative vers une sensibilité plus clinique. D'autres travaux sont venus plaider en faveur de la prise en compte de l'histoire subjective du sujet dans les démarches d'orientation des adultes.

Les préoccupations relatives à l'orientation professionnelle émergent dans les pays industrialisés vers la fin du XIX^e siècle suite, en France, à la mise en place de la scolarité obligatoire. La réflexion sur le choix d'une profession pour un jeune a cependant existé bien antérieurement. Dans son *Encyclopédie pratique de l'éducation en France* (1960),

M.Leherpeux rappelle que « la détermination de l'avenir d'un enfant est "un problème vieux comme le monde", même si la forme du problème varie selon le type de société (comportant des castes ou des classes), la forme du régime (issu de la Révolution française) et le degré de développement des activités humaines » (cité par Danvers, 1994, p.13).

Les écrits des philosophes grecs mentionnent déjà la question de l'orientation. Platon l'aborde implicitement, dans la République, en tant que transmission de génération en génération des fonctions de la cité idéale (dirigeants, militaires et producteurs). Les stoïciens proposent un travail de soi sur soi pour évaluer ses propres capacités et choisir un métier, mais « une fois que nous avons choisi notre voie, nous devons la suivre jusqu'au bout avec persévérance » (Sénèque, cité par Danvers, 1994, p.2). Pour Epictète, il nous faut examiner notre propre nature et demeurer constant sur le difficile chemin qui mène aux qualités requises pour l'exercice du métier visé.

La philosophie humaniste de la Renaissance reprendra ce thème dans une optique cependant moins « naturaliste ». Dans ses Pensées, Pascal souligne que « la chose la plus importante à toute la vie, c'est le choix d'un métier. Le hasard en dispose. La coutume fait les maçons, les soldats, les couvreurs ... A force d'ouïr louer en l'enfance des métiers, et mépriser tous les autres, on choisit ; [...] et la force de la coutume est si grande que des pays entiers sont tous des maçons, d'autres tous des soldats. Sans doute que la nature n'est pas si uniforme » (ibid., p.4). Le XIX^e siècle, avec les différents courants de pensée qui le traversent, se présente comme la toile de fond de ce qui deviendra l'Orientation Professionnelle ; des marxistes aux « innéistes » en passant par les socialistes utopiques, nul n'est indifférent aux façons de se préparer à intégrer un métier ou à épouser une vocation (terme dérivé de « l'appel de Dieu » dans la Bible).

1.1. Les débuts et l'institutionnalisation.

Les prémisses de l'Orientation Professionnelle ne s'opèrent pas sous l'impulsion d'une volonté politique clairement affichée. Elle se serait progressivement construite à partir de trois dimensions hétérogènes : la question du placement des jeunes dans le monde du travail, la préoccupation de la formation professionnelle des jeunes issus de l'école primaire obligatoire et enfin le développement d'une psychologie appliquée.

1.1.1. Le lien entre l'école obligatoire et le métier.

D'après Julien Fontègne en 1924, l' « Orientation Professionnelle est née, en France, principalement du désir et du besoin impérieux d'apporter une solution - partielle - à la si pénible crise de l'apprentissage » (cité par Martin, 2002, p.95). Les écoles d'apprentissage et de préapprentissage sont créées au tournant du siècle par des branches professionnelles du bâtiment, concurrencées par l'industrie qui attire alors la main d'œuvre qualifiée. Lors du congrès de l'apprentissage de Roubaix en 1911, des congressistes définissent le préapprentissage comme une période destinée à faire « naître chez l'enfant le choix d'une profession » (ibid., p.96).

Le même mouvement affecte alors l'Allemagne et la Grande-Bretagne où l'Education Act de 1910 crée des commissions d'Orientation Professionnelle qui ont pour but « de prolonger, si possible, la période scolaire et d'aider les jeunes à choisir une occupation en rapport avec les capacités personnelles de l'enfant et qui assurent moins un gain immédiat que l'apprentissage d'un métier, ensuite un emploi stable » (J.Fontègne, 1918, cité par Martin, ibid., p.97). L'Orientation Professionnelle apparaît ainsi comme le lien nécessaire entre une scolarité obligatoire et une formation professionnelle à la recherche d'une main d'œuvre qui lui fait défaut.

1.1.2. Placer les jeunes dans un métier.

Le placement des jeunes sur le marché du travail constitue la seconde dimension à l'œuvre dans ce mouvement. Il s'agit davantage d'informer sur les métiers que d'y former les jeunes. « En Allemagne, de nombreuses initiatives sont prises dans ce sens. Des services de placement créés par des municipalités apparaissent, comme à Strasbourg où, en 1906, est ouvert un service d'informations professionnelles annexé à l'Office régional et municipal de placement » (ibid., p.97). La Grande-Bretagne accorde un statut légal à l'Orientation Professionnelle en 1909. En France, en 1900, le premier Congrès National des Oeuvres auxiliaires de l'Ecole demande que « des conférences soient faites [...] afin de faire connaître les différentes professions ainsi que les aptitudes nécessaires pour les bien remplir » (ibid., p.98).

L'un des premiers objectifs de l'Orientation Professionnelle à ses débuts a été de discerner les inaptitudes des jeunes pour l'exercice de certains métiers. L'information fournie demeurait succincte, et orientée principalement en direction des « classes laborieuses ». « L'orientation professionnelle avait pour but d'établir la convenance ou la non-convenance

entre les caractéristiques individuelles et les exigences professionnelles. Conçue comme strictement professionnelle, l'orientation des débuts visait l'adaptation de l'ouvrier à son poste de travail » (Danvers, 1988, p.119).

1.1.3. Les développements de la psychologie appliquée.

La troisième dynamique qui vient participer à la mise en place de l'orientation trouve sa source dans le développement de la psychologie appliquée. Le projet de mesurer les différences d'intelligence préexistait aux travaux de Binet et Simon. « Bien avant eux, le monde scientifique partageait l'idéal d'A. Quetelet (1796-1874), de réaliser "une description différentielle de l'humanité entière" permettant de construire, comme le voulait A.Comte, la "physique sociale". Le positivisme avec ses différentes variantes, laïque surtout, deviendra la philosophie officielle de la III^e République » (Danvers, 1994, p.5). L'article de Binet en 1908 dans sa préface à L'Année psychologique demeure une référence par sa volonté d'orienter la psychologie « vers les questions pratiques et sociales. Nous envisageons en particulier les aptitudes des enfants relativement aux métiers qu'ils se destinent à exercer » (Danvers, 1994, p.8 ; Martin, 2002, p.99) ; Binet espère ainsi promouvoir la paix sociale et « aider à la solution de la question ouvrière [...] en diminuant par cette prophylaxie professionnelle, le nombre de sujets mal adaptés, qui deviennent nécessairement des déclassés, des malheureux ou des insurgés » (ibid.).

La première guerre mondiale verra se mettre en place des laboratoires intervenant dans la sélection des aviateurs, des officiers ou des automobilistes. Plusieurs congrès seront organisés au début des années 1920 : la première Conférence internationale d'Orientation Professionnelle se tiendra, à l'initiative du Suisse E.Claparède, en septembre 1920 ; suivront une seconde en 1921, puis la troisième en 1922 ; Utrecht accueillera la quatrième en 1928. Le mouvement est international et les nouveaux courants de la pédagogie y participent (O.Decroly, Petersen, Freinet, J.Dewey, etc.). D'autres initiatives en faveur de la mise en place de services d'orientation se multiplient en France. Les Chambres de Métiers d'Alsace-Lorraine et de Gironde joueront un rôle moteur dans ce développement : durant les années 1920 de plus en plus d'enfants, de jeunes et d'apprentis viendront consulter leurs services. F.Mauvezin, Ingénieur de l'Ecole Centrale de Bordeaux, propose dès 1922 sa Rose des métiers, première recension et présentation monographique de 25 métiers différents.

Le décret du 26 septembre 1922 confère une existence légale à l'orientation en France : « L'Orientation Professionnelle est l'ensemble des opérations incombant au sous-secrétariat

d'Etat à l'enseignement technique qui précèdent le placement des jeunes gens et jeunes filles dans le commerce et dans l'industrie et qui ont pour but de révéler leurs aptitudes physiques, morales et intellectuelles. » (cité par Danvers, 1994, p.9). L'INOP (Institut National d'Orientation Professionnelle¹) est créé en 1928 et dirigé par H.Piéron et H.Laugier. Il favorisera par son activité la mise au point de tests ainsi que la formation de professionnels capables de les utiliser. La dynamique ainsi lancée centre l'Orientation Professionnelle sur la mesure des aptitudes des élèves.

Qualifiée d' « adéquationniste » (Danvers, 1994, p.17) ou de « diagnostique-pronostique » (en référence au modèle médical qui influa sur les méthodes de l'orientation) (Guichard, Huteau, 2001, p.249), cette conception restera répandue jusque dans les années 1960. S'appuyant sur l'objectivité mesurée lors de passations de tests, l'orienteur « tient » conseil et guide les jeunes gens vers les voies professionnelles qui lui paraissent « adéquates » avec les aptitudes mesurées. Il devient en cela le relais de transmission de la structure sociale qui tend à se reproduire à l'identique, le porteur inavoué des stéréotypes sociaux qui circulent, comme le montre Danvers (1994, pp.11-12) à partir de documents de cette époque : « L'Orientation Professionnelle n'est pas neutre, ni innocente. C'est une technique sociale de persuasion "consistant à faire croire" sur la base de faits établis (vision positiviste de la connaissance) ; elle véhicule comme telle des normes de comportement (exhortation morale), des valeurs en référence à la culture technique [...], enfin, des stéréotypes sur la division sexuée du travail social ».

A. Léon décrit en 1957 de manière critique, mais éclairante, les pratiques de l'époque (et la citation vaut d'être reprise dans son intégralité) : « On m'apprit dans les années cinquante "la bonne façon" d'analyser les aptitudes et la personnalité des enfants. Le discours qu'il fallait tenir se trouvait codifié : "bonjour, petit, comment t'appelles-tu ?" chaque erreur de mot, voire de ponctuation était une offense à la rigueur scientifique. Le chronomètre en mains, le regard neutre, la face impavide mais pourtant accueillante, le psychologue mesurait, comparait, mettait l'individu en courbes et en profils. Il exhibait ensuite son savoir en assortissant ses conclusions de quelques mots ésotériques pour ajouter au sérieux de l'affaire. L'enfant se trouvait mis à nu, reconstitué, réévalué dans l'échelle des quotients intellectuels [...] et autres mesures statistiques. Les traits marquants de son intelligence ou de sa personnalité pouvaient alors être classés dans des catégories élaborées en mélangeant subtilement la science et la morale » (cité par Danvers, 1988, pp.121-122).

¹Qui deviendra l'INETOP (Institut National d'Etude du Travail et d'Orientation Professionnelle) et sera rattaché au CNAM en 1941.

Tous les orienteurs ne sont pas alors systématiquement des psychologues utilisant des tests ; il reste dans la profession des personnes issues de métiers techniques et qui fonctionnent largement à l'intuition. Celui qui vient consulter reste cependant perçu comme un « sujet passif » avec ses « caractéristiques individuelles stables » (Guichard, Huteau, 2001, p.248), attitude que l'on retrouve dans le langage courant qui utilise généralement la forme passive et veut que « j'aie été mal orienté ». L'Orientation Professionnelle apparaît comme « un processus d'influence sociale qui est caractérisé par une relation univoque : orienteur → orienté. L'idée qu'il puisse y avoir des interactions plus ou moins favorables à l'acceptation du conseil n'est pas évoquée. La conception dirigiste de la consultation d'orientation : "recevoir des écoliers et par des tests et des entretiens, orienter d'après leurs aptitudes et leurs goûts", présuppose un modèle de la sélection des aptitudes et de la juste répartition des individus » (Danvers, 1994, p.11).

1.2. L'orientation scolaire et professionnelle : vers une orientation éducative.

Ces applications de l'Orientation Professionnelle (qui devient l'Orientation Scolaire et Professionnelle) tendent peu à peu à s'amenuiser au cours des années 1960 pour une dimension plus interactive et la recherche d'une pratique d' « éducation à l'orientation ».

1.2.1. Un développement progressif.

Piéron distinguait en 1963 orientation professionnelle (choix d'un métier) et orientation scolaire (choix d'une filière d'études). Foulquié relève en 1971 la connotation réificatrice du terme d' « orientation » : « je n'aime pas qu'on parle d'orienter les élèves [...] ». On oriente un goniomètre-boussole, pas une personne : on l'aide à s'orienter » (cité par Danvers, 1994, p.16); il reste cependant tributaire de la vision adéquationniste. Les tests ne disparaissent pas, mais les objectifs antérieurs sont dépassés par l'évolution de la société : on ne parle plus « d'assurer au pays la main-d'œuvre qualifiée » (décret-loi du 24 mai 1938) ou de subordonner l'orientation à l'exigence démocratique pour qu'elle « soit déterminée par les aptitudes et non pas par le rang social ou le niveau de fortune » (plan Langevin-Wallon,

1947) ; il s'agit d'intégrer maintenant l'élève dans la démarche de façon à lui donner un rôle actif dans les choix qu'il va pouvoir opérer.

Le contexte socio-économique va favoriser cette transition, non seulement dans le cadre scolaire (avec l'allongement de la durée des études), mais également dans le domaine de l'éducation permanente (loi de 1971). La mise en place du CEREQ (Centre d'Etude et de Recherche sur les Qualifications et les Emplois) doit apporter des informations fiables à tous les acteurs sociaux, et notamment à l'ONISEP (Office National d'Information sur les Etudes et les Professions qui remplace en 1970 le Bureau Universitaire de la Statistique créé en 1930) et aux CIO (Centres d'Information et d'Orientation) disséminés sur le territoire national.

Guichard et Huteau (2001, p.249) font remonter les préoccupations éducatives au manuel de Frank Parsons publié en 1909. Celui-ci propose d'informer les élèves sur les professions, mais aussi de clarifier leurs goûts et aptitudes à partir de questionnaires tout en les engageant dans des activités variées. Cette dynamique a été occultée par l'extension des tests d'aptitudes dans les années 30. A.Léon en 1957 propose à nouveau une méthode davantage basée sur une volonté d'informer sur les métiers, mais qui intègre les élèves en tant qu'acteurs : « Il s'agira de faire participer activement les adolescents à l'élaboration de leurs projets, de les informer pour qu'ils puissent élargir leur horizon professionnel et choisir leur métier d'une manière plus réfléchie, plus motivée » (ibid., p.250).

Huteau (1984) propose deux indicateurs qui soulignent l'évolution des conceptions en orientation scolaire : les thèmes abordés lors des congrès de l'A.C.O.F.¹ et la conduite des entretiens par les conseillers. Le premier indicateur montre que les congrès initiaux (1940-1960) « donnent une place importante aux aptitudes, à la technique de l'examen psychologique et à la description des métiers, [mais] ces thèmes disparaissent rapidement » (p.451). Ils cèdent la place (1960-1980) aux problèmes de scolarité et à la psychopédagogie, puis à la formation des choix professionnels à partir des besoins des jeunes, à l'individualisation, à l'aide à la prise de décision en mettant « davantage l'accent sur l'autonomie des jeunes » (ibid.). Le second indicateur illustre une nette tendance à la réduction des examens psychologiques (tests) lors des entretiens, individuels ou collectifs, avec une augmentation importante des entretiens individuels (sans examen). Et Huteau de conclure (p.456) : « En même temps que l'on discute de nouveaux thèmes dans les Congrès de l'A.C.O.F., la pratique se modifie. Si on ne parle plus beaucoup des tests, on continue cependant à les utiliser, mais de moins en moins. En même temps que l'on parle davantage de

¹ L'Association Générale des Orienteurs de France, créée en 1930, devient en 1954 l'Association Générale des Conseillers d'Orientation de France (A.C.O.F.).

formation des choix professionnels, on pratique davantage l'entretien. Ces évolutions nous paraissent indiquer à la fois le déclin du modèle classique de l'orientation et l'émergence d'un nouveau modèle». Celui-ci veut rendre le jeune plus autonome dans ses conduites d'orientation, et nous y reviendrons plus loin.

L'éducation à l'orientation prend véritablement son essor à partir du contexte des années 1970 avec l'explosion scolaire et les incertitudes liées au bouleversement des métiers et des qualifications. Dans l'enseignement, les nouvelles filières mises en place et le phénomène d'inflation des diplômes recentre l'intérêt de tous les acteurs de l'école sur les nécessités d'anticiper l'orientation : « dans ces conditions, on considère que les décisions d'orientation doivent être préparées de longue date et qu'un accompagnement des élèves est nécessaire » (Guichard, Huteau, 2001, p.251).

L'institution scolaire tend, avec le temps, à sensibiliser de plus en plus tôt les jeunes à leur insertion professionnelle qui fera suite à leurs études. Des procédures de concertation entre professeurs, professeur principal et conseillers d'orientation sont initiées. On cherche à stimuler chez les élèves une réflexion approfondie sur leurs choix ultérieurs durant plusieurs années. Cette conception éducative de l'orientation profite du renouvellement des problématiques en psychologie et, notamment, des apports de la psychologie génétique de Piaget ; elle se veut psychopédagogique. « Plus attentive à suivre les stades de développement intellectuel, [...elle] se préoccupe également d'être active, c'est-à-dire d'intervenir comme élément régulateur et facilitateur dans la relation entre l'individu et son milieu [...] et poussera le conseiller à accompagner le jeune tout au long de son cursus scolaire et à saisir toutes les occasions de dialogue offertes au sein de l'établissement d'enseignement (conseils de professeurs, conseils de classe, rencontres fortuites ou provoquées avec des enseignants ou avec des parents) » (Danvers, 1988, p.127).

On voit émerger là les thèmes de *l'accompagnement* et du *dialogue* qui illustrent l'évolution des conceptions. Plus respectueux de l'individu et de ses aspirations, le conseiller cherche à l'impliquer activement dans ses choix d'orientation pour qu'il « apprenne » à s'orienter. Car, nous dit Danvers en citant Ph.Meirieu, « la finalité dernière de l'orientation est bien "l'émergence d'un sujet libre, d'une volonté capable de se donner ses propres fins, d'effectuer le plus lucidement possible ses propres choix, de décider en toute indépendance de ses propres valeurs" » (1994, p.21).

L'orientation est devenue progressivement « éducative » dans le cadre scolaire en tenant compte notamment des étapes de développement des jeunes, mais également en voulant prendre une part active en tant qu'élément de régulation et de facilitation entre

l'individu et son milieu. Elle prépare sur une durée longue au choix d'une profession auquel elle sensibilise les élèves de plus en plus tôt. Ceux-ci deviennent plus actifs dans leur démarche pour clarifier leurs goûts et leurs aptitudes, et bénéficient de possibilités d'accompagnement et de dialogue individuels pour partager cette réflexion approfondie.

Et pourtant, en 2004, l'orientation est montrée du doigt pour ses graves dysfonctionnements dans un rapport au Haut Conseil de l'évaluation de l'école¹ : il n'y aurait plus de politique publique cohérente de l'orientation scolaire ; des formations inadaptées sont encore proposées ; « d'autres sont ouvertes sans que la nécessité soit avérée » ; on met les jeunes en demeure d'élaborer un projet alors qu'ils sont nombreux à ne pas être armés pour cela ; la fonction de « psychologue » du conseiller tend à insister sur les capacités individuelles des élèves en occultant les déterminants sociaux ; l'activité d'orientation ne parvient pas à renverser les effets des inégalités sociales ; etc.

Insister sur la liberté de choix individuel n'élimine pas les questions sur les contraintes ou les déterminants sociaux à l'œuvre. Les critiques émises par ce rapport montrent les difficultés du travail des Conseillers d'Orientation Psychologues dans un contexte de tensions renforcées sur le marché du travail. Donner davantage d'autonomie aux élèves pour s'orienter, n'est-ce pas risquer qu'ils s'engouffrent dans des voies qui leur seront ultérieurement défavorables professionnellement ? Huteau proposait dès 1984 ses réflexions sur cette question et les reliait à la problématique de l'éducation permanente. Nous allons les reprendre rapidement avant d'aborder l'orientation des adultes.

1.2.2. La question de l'autonomie dans l'orientation éducative.

Huteau (1984) s'interroge sur la dimension de l'autonomie laissée aux élèves, thème central de l'orientation éducative, mais également de certaines revendications sociales des années quatre-vingt. Il en distingue deux acceptions divergentes : l'une plus restreinte, l'autre plus radicale.

Dans la première, l'autonomie est conçue conformément aux modifications sociétales en cours : modifications dans la structure de la population active, disparitions et apparitions de qualifications et de compétences, intensification des mobilités professionnelle et géographique, etc. ; l'autonomie viserait ainsi à préparer les élèves à assumer « activement ces exigences de mobilité et de requalification. L'autonomie [...] est alors une préparation à cette

¹ M.Hénoque, A.Legrand. « L'évaluation de l'orientation à la fin du collège et au lycée ». Haut conseil de l'évaluation de l'école. Cité par Alternatives Economiques, n°228, sept. 2004, p.65.

autonomie dans la vie professionnelle » (p.457) et devient un moyen de lutte contre le chômage.

Dans le second sens, elle s'inspire davantage des nouvelles formes de contestations (étudiées dans les années soixante-dix par Touraine, notamment à travers l'émergence du mouvement écologiste) qui s'opposent aux « grandes organisations [hiérarchisées] avec une concentration du pouvoir au sein d'une classe de gestionnaires » (ibid.). Cette conception de l'autonomie « ne vise donc plus, ou plus seulement, à faciliter le fonctionnement du système productif [comme dans la conception restreinte] : elle vise à le transformer, au même titre que le système social, à infléchir sa logique » (ibid.). Il ne s'agit pas d'une préoccupation adaptative, mais d'une tendance sociale vers une aspiration individuelle à effectuer ses propres choix.

Si l'orientation éducative opte pour ce second sens, une série de questions épineuses se posent en termes d'implications pratiques. Faut-il laisser les jeunes s'engager (du fait de l'autonomie du choix) dans des formations qui mènent à des impasses plutôt que de tenter de les « convaincre » d'aller vers des métiers pour lesquels existent des débouchés ? La réponse, dans la conception radicale, serait plutôt positive, tout en cherchant les raisons de telles préférences de la part des jeunes.

Faut-il les aider dans l'élaboration du « discours de la consolation » (Frémontier), c'est-à-dire, les aider à positiver les choix qui leur sont imposés par les contraintes sociales ? Huteau répondrait ici davantage par la négative. Il exprime son accord avec Jouvin (un rapport de 1980) qui veut que « l'orientation et l'information [ne doivent pas] avoir pour fonction [...] d'amortir au mieux les tensions engendrées par le système au moyen d'une assistance psychologique permettant aux individus de se résigner sans trop de difficultés au sort qui leur est fait » (p.459). Elles doivent au contraire chercher à promouvoir les réformes (des conditions de travail, des statuts des emplois, etc.) et montrer leur nécessité. Paraît-il réaliste, se demande encore Huteau, de vouloir étendre l'idée d'autonomie dans l'activité d'orientation, alors que sa place demeure réduite dans le système scolaire et professionnel (orientation précoce, réussite de certaines filières, etc.) ?

Ces réflexions montrent les limites de l'action du conseiller d'orientation. Huteau suggère diverses mesures qui permettraient de donner davantage de cohérence aux activités d'éducation et d'orientation, notamment la possibilité de réversibilité des choix : « par la multiplication des passerelles entre filières dans la formation initiale, par la généralisation d'un véritable crédit-éducation dans la formation permanente » (ibid.). Les tendances actuelles semblent, par rapport à cette question, contradictoires. Si la VAE (Validation des Acquis de

l'Expérience) apporte une certaine fluidité pour glisser d'un domaine à un autre qui lui est proche, les possibilités de formation à moyen terme ont été supprimées, pour les demandeurs d'emploi, par la mise en place du PARE (2001). Les restrictions progressives, au cours des années quatre-vingt-dix, concernant l'accès aux AFR (Allocations Formation Reclassement) pour les chômeurs souhaitant s'engager dans des formations dites « longues », puis la suppression de ce mode d'indemnisation, les contraignent à se concentrer sur certaines formations privilégiées par l'ANPE en fonction des besoins du marché du travail. Les difficultés d'accès à certaines formations se sont encore accrues pour les demandeurs d'emploi depuis l'augmentation du déficit de l'UNEDIC en 2002. L'ANPE se recentre ainsi sur son métier, le placement, délaissant la gestion de la formation aux institutions qui en ont la responsabilité politique (et financière), les Régions.

Nous allons aborder l'aspect de l'orientation dans la formation des adultes après deux dernières remarques sur les réflexions de Huteau. Il entrevoit (en 1984) dans les développements de la psychologie expérimentale cognitive un apport prometteur pour améliorer les connaissances sur la prise de décision en orientation. Elles approfondissent les étapes classiquement retenues dans ce domaine : exploration, cristallisation, spécification, réalisation¹. Il insiste néanmoins sur une limite qui apparaît immédiatement : les résultats avancés par cette branche de la psychologie sont essentiellement issus des laboratoires, de protocoles artificiels, alors que les conseillers travaillent en « milieu *naturel* » (p.461, souligné par l'auteur).

Il insiste, d'autre part, sur l'accompagnement individuel, car « dans la perspective éducative du développement de l'autonomie, l'individualisation et l'échelonnement des actions d'orientation [en tant que « orientation continue »] deviennent des nécessités. En effet, la plus ou moins grande autonomie ne peut être qu'une conquête progressive, toujours fragile, dans une histoire strictement individuelle » (p.462). Cette dernière formulation (« strictement individuelle ») nous apparaît comme malheureuse ; ainsi qu'on le verra avec Castoriadis, l'autonomie renvoie toujours au double versant, et individuel et social. Il semble que Huteau, en voulant insister sur l'individualisation, ait omis cette double dimension pourtant présente

¹ Ces quatre étapes sont celles proposées par Donald Super, à la suite des travaux de Ginzberg, dans les années soixante-dix pour « modéliser » le processus de choix en orientation. Elles sont reprises dans l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel), outil élaboré au Québec à partir des apports de Pelletier, Bujold et Noiseux. Il a constitué une référence centrale en orientation initiale comme pour celle destinée aux adultes. La méthode peut s'utiliser en individuel ou en groupe, et vise à développer simultanément la connaissance de soi en interaction avec celle du monde professionnel. L'*exploration* vise à rassembler les informations, la *cristallisation* veut les ordonner, la *spécification* rapproche les connaissances de soi et celle des professions pour amener à un choix, la *réalisation* pose les étapes de sa mise en œuvre. On n'insistera pas outre mesure ici, cette méthode se trouve exposée dans tout manuel présentant des outils d'orientation. On peut remarquer néanmoins que ces étapes, même non formalisées, sont presque toujours celles que l'on traverse dans le processus d'orientation.

tout au long de son article. Les deux autres points ici mis en avant (travail en milieu naturel et autonomie comme conquête progressive) réapparaîtront lorsque nous évoquerons la démarche clinique.

1.3. L'orientation dans la formation d'adultes : une pratique du bilan.

Les pratiques d'orientation des adultes ont été très diverses au cours du XX^e siècle, mais elles s'intègrent globalement dans une évolution identique à celle des jeunes. Le développement de tests d'aptitudes et de tests psychotechniques vise, le plus souvent, à sélectionner les candidats les plus aptes au poste, mais également, dans certains cas, à améliorer les situations de travail pour les adapter au mieux aux caractéristiques des personnes. Les études, par exemple, menées par J.M. Lahy dans l'entre-deux-guerres débouchent sur des applications pratiques avec le contrôle des employés de la S.T.C.R.P., les transports parisiens, dont les agents sont soumis à divers examens relatifs aux temps de réaction, à la suggestibilité motrice, à l'attention diffuse, à l'estimation des vitesses et des distances, etc. Ces travaux de J.M. Lahy inspireront la prévention des accidents du travail après 1945, à partir d'échelles statistiques mettant en évidence des profils d'aptitudes déterminant des dispositions à être victime des situations à haut risque.

Ces pratiques d'expertise cèdent progressivement la place à une orientation éducative dans laquelle on se préoccupe de « donner un rôle plus actif aux individus, et plus de place à leurs processus de décision » (Magnier, Werthe, 1999, p.125). Le contexte social et économique se modifie cependant considérablement dans les années soixante-dix, puis les années quatre-vingt. Les objectifs de la loi de 1971 sur la Formation Professionnelle Continue dans le cadre d'une Education Permanente (avec notamment un volet concernant la Promotion Sociale) seront peu à peu oubliés dans la recherche de solutions à la crise de l'emploi, et l'esprit initial de cette loi se diluera au fil du temps dans l' « approche compétences » (Terrot, 1997). Les mouvements de restructuration qui secouent l'économie française dans les années soixante-dix entraînent l'orientation des adultes vers des développements à destination des demandeurs d'emploi. Une circulaire du 21 juin 1977 institue une collaboration entre les services d'information et d'orientation et les agences locales pour l'emploi (Danvers, 1988, p.222).

Les modifications qui affectent les métiers et leurs formes d'exercice même, la modernisation, puis les délocalisations et, enfin, la « mondialisation » complexifient la structure des métiers d'avenir et en réduisent progressivement la visibilité pour de nombreux adultes mal préparés à se projeter dans de nouvelles activités. De plus en plus de personnes souhaitent ou se voient contraintes de se remettre en cause dans l'exercice de leur profession ; nombreux sont les jeunes en échec scolaire qui, refoulés du marché du travail, viennent à un moment de leur parcours chercher une solution de qualification qui leur serait accessible. La réflexion s'engage généralement par l'intermédiaire de l'élaboration d'un bilan (de parcours, de compétences, ...) qui intègre le consultant en tant qu'acteur de son orientation.

Les pratiques de bilan s'étendent et s'institutionnalisent au cours des années quatre-vingt, avec la création des Centres Interinstitutionnels de Bilans de Compétences (CIBC) en 1986, la loi sur le crédit formation individualisé pour les jeunes en 1989, puis pour les salariés en 1990, et la loi de 1991 sur la formation continue qui affirme le droit au bilan de compétences. Cette loi énonce que ce bilan doit permettre à l'intéressé d'évaluer ses expériences (personnelles et professionnelles) et, en les confrontant à son environnement professionnel, « de mieux utiliser ses atouts dans des choix de carrière, donc de gérer au mieux ses ressources personnelles ». Une circulaire de la Délégation à la formation professionnelle en précise, en 1993, les objectifs : « Le bilan de compétences doit permettre à un salarié de passer en revue ses activités professionnelles dans le but : de faire le point sur ses expériences personnelles et professionnelles ; de repérer et évaluer ses acquis liés au travail, à la formation, à la vie sociale ; de mieux identifier ses savoirs, compétences, aptitudes

; de déceler ses potentialités inexploitées ; de recueillir et mettre en forme les éléments lui permettant d'élaborer un projet professionnel ou personnel ; de gérer au mieux ses ressources personnelles ; d'organiser ses priorités professionnelles ; de mieux utiliser ses atouts dans des négociations d'emploi ou des choix de carrière. » La démarche mise en oeuvre doit favoriser l'implication de la personne en tant que « partenaire, voire acteur de la gestion de sa carrière » (cité dans Guichard, Huteau, 2001, p.242).

Ces auteurs reprennent quelques études qui ont tenté d'évaluer les pratiques effectivement mises en oeuvre depuis la publication de cette loi. Outre que l'on puisse distinguer un « bilan de positionnement » (par rapport à un référentiel, plus descriptif et évaluatif) et un « bilan d'orientation » (élaboration d'un projet¹), il « paraît clair que les pratiques les plus raisonnables, qui sont aussi, semble-t-il, les plus fréquentes, sont des pratiques où l'on se préoccupe à la fois de l'évaluation de la personne et de la dynamique de son développement, de son état présent et de ses potentialités. Un tel point de vue suppose un certain éclectisme méthodologique qui conduit par exemple à utiliser conjointement des approches biographiques et des techniques psychotechniques » (ibid., p.245).

Les bilans dans le cadre de la formation professionnelle s'adressent à des adultes (ou de jeunes adultes) ayant quitté le système scolaire souvent depuis de nombreuses années. Leur recherche, leur demande (sans que l'on en procède ici à une analyse approfondie) va au-delà de la simple évaluation (des connaissances ou des compétences) ou d'une démarche d'information. Nombreuses sont les personnes engagées dans une vie active, certes, mais également familiale, avec des engagements financiers à honorer. Leur orientation ou ré-orientation peut représenter pour elles une étape cruciale de leur vie professionnelle, d'autant qu'elles ont acquis une connaissance et une pratique du monde du travail (et de ses arcanes ou impasses dans une évolution de carrière). Ces situations ont sans doute influencé la pratique des bilans qui « donne une part beaucoup plus importante à l'activité du sujet et vise à la susciter en se préoccupant de mettre en place une réflexion susceptible de conduire à des projets. En ce sens, la pratique des bilans marque un dépassement du point de vue psychotechnique classique [...] (et) le bilan de compétences est devenu la forme la plus répandue de l'orientation des adultes » (ibid., pp.245-246).

La formation des adultes a, dans ce contexte, hérité des avancées des méthodes d'éducation à l'orientation. Celles-ci ne se contentent plus de dispenser une simple information

¹ On reprendra tout au long de notre travail le terme de projet au sens habituel et opérationnel du champ de l'orientation, non sans savoir que J.-P. Boutinet a étudié les différentes conceptions du « projet » à travers le temps, et en a montré les liens avec d'autres notions. La signification du projet prend chez lui une dimension philosophique beaucoup plus approfondie que celle à laquelle on s'arrête habituellement, mais qui dépasse le cadre de nos investigations présentes.

ou une évaluation. Elles cherchent à permettre au consultant de mieux se connaître, mais « également de développer toute une série de compétences et d'attitudes qui sont nécessaires à l'élaboration d'intentions d'avenir [et] de faciliter l'implication du sujet dans le processus d'orientation » (ibid., p.252). Celui-ci est conçu dans le cadre d'un accompagnement avec un professionnel qui ne vise pas seulement à l'explicitation de l'expérience, mais doit aussi faciliter un développement, et devient « un travail d'élaboration en collaboration » (ibid., p.248).

Cette pratique des bilans qui s'inspire des apports de l'orientation éducative se développe essentiellement dans le cadre des Bilans de Compétences. Dans ce mouvement, le terme de bilan montre une tendance à se généraliser à tout un ensemble hétéroclite d'interventions émanant d'institutions diverses (COTOREP, RMI, entretiens annuels en entreprise, etc.). L'ANPE développe parallèlement ses propres formes d'actions auprès des demandeurs d'emploi ; elles sont de natures diverses et nous en évoquerons quelques unes, la plus récente, avec la mise en place du PARE en 2001, s'intitulant : Bilan de Compétences Approfondi.

Nous nous intéresserons davantage ici à l'orientation éducative telle que cherche à la définir Boursier dans le cadre des activités de l'ANPE. Cela nous permettra de suivre l'évolution de sa conception qui tente finalement de définir la nécessité d'une approche clinique sans parvenir à la poser précisément, se ralliant en définitive aux propositions avancées par Revuz.

1.4. L'orientation des demandeurs d'emploi.

L'offre de sessions d'orientation à l'adresse des demandeurs d'emploi se développe dans les années quatre-vingt à partir de quelques prestations pilotes (SOA : Sessions d'Orientation Approfondies, TRE : Techniques de Recherche d'Emploi) (Boursier, 1998, p.34). Elles s'étendent et se diversifient, sous forme de groupe tout d'abord puis en individuel, avec l'augmentation du nombre de personnes sans emploi.

Le rôle des conseillers professionnels de l'ANPE, créée en 1967¹, est conforme aux recommandations de l'Organisation Internationale du Travail qui le définit comme « l'aide apportée à un individu en vue de résoudre les problèmes relatifs au choix d'une profession ou à l'avancement professionnel compte tenu des caractéristiques de l'intéressé et de la relation entre celles-ci et les possibilités sur le marché du travail » (cité par Boursier, 1989, p.56). La crise de l'emploi des jeunes dans les années quatre-vingt aurait pu stimuler les échanges entre professionnels de l'orientation (de l'Education Nationale et de l'ANPE). L'imperméabilité des institutions ne leur a cependant pas été favorable : « chaque catégorie de professionnels s'attache à trouver sa place dans le service ou l'institution à laquelle elle appartient, dont elle veut renforcer le rôle et la dimension en concurrence avec les agents dont elle est la plus proche » (Maniez et Pernin, cités par Boursier, *ibid.*, p.57). Boursier néanmoins, issue de l'ANPE, cherche à promouvoir dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi les avancées de l'orientation éducative.

1.4.1. Trois approches : normative, personnelle, d'insertion.

Elle propose, dans son travail de 1989, de distinguer trois types de bilans à partir de la grille établie par Marcel Lesne pour lire les pratiques de formation d'adultes (pp.33-37). Le premier est qualifié de *normatif et intégratif*, et rappelle la perspective adéquationniste traditionnelle. Il relève des recruteurs, des responsables de personnel, de formation, etc. Le second se centre sur *l'orientation personnelle* et vise essentiellement à faire le point pour la personne elle-même qui pourra ensuite mieux se situer dans son environnement. Les praticiens sont d'abord des professionnels de l'écoute et des psycho-sociologues. Le troisième type est *l'insertion* de l'individu dans la dynamique sociale : il s'agit d' « identifier les acquis dont l'individu est détenteur et de le guider [pour les] valoriser dans l'accès à l'emploi et/ou la formation » (p.35). Interviennent ici les professionnels de l'orientation d'adultes et du bilan issus d'horizons différents. Ces trois styles de travail ne doivent pas être considérés de façon isolée, ils s'influencent les uns les autres, et peuvent se retrouver dans la pratique en proportions variées, avec toutefois les dominantes indiquées.

Boursier précise les diverses étapes que le conseiller peut chercher à mettre en place pour bien réaliser son travail d'orientation auprès des groupes de demandeurs d'emploi qu'il

¹ Nous ne reviendrons pas en détail sur les étapes de la construction de l'ANPE, sur lesquelles peu de publications sont disponibles. M.Théveniaut-Muller (1991) vient combler cette lacune par sa contribution très documentée.

reçoit. Elle situe les diverses sources théoriques de l'orientation éducative dans les apports de la psychologie développementale (Piaget-Wallon) et de la théorie des motivations de Nuttin, dans une philosophie existentialiste qui laisse à l'homme une marge de manœuvre dans la construction de sa vie, dans les théoriciens du choix professionnel (Ginzberg et Super), dans l'andragogie qui place l'adulte en tant qu'acteur de sa formation, et dans le counselling rogérien centré sur le client (pp.103-107). Du fait que les adultes ont une expérience professionnelle et de la vie, Boursier pense que « le travail éducatif [...] est plus facile avec des adultes qu'avec des scolaires » (ibid., p.102-103) : ils se connaissent mieux, leur perspective temporelle est mieux établie, ils ont l'expérience de la prise de décision (ne serait-ce que dans leur vie personnelle), et, at last but not at least, « le degré d'urgence du choix professionnel n'est pas le même chez les scolaires et chez les adultes salariés ou sans emploi. Ces derniers sont souvent confrontés à un problème de choix qu'il ne peuvent différer indéfiniment. La plus grande urgence du choix peut être un facteur accélérant la progression du sujet dans le processus. Celui-ci se sentira concerné, motivé à s'engager dans la démarche et à trouver une solution adéquate » (ibid., p.103).

Cette citation paraît assez emblématique de nombreux travaux en orientation des adultes, d'une part, et d'un certain volontarisme, d'autre part, dans l'imaginaire collectif de l'ANPE qui pose et réfléchit la visée de son travail en terme d'objectifs. Les publications dans le domaine de l'orientation se penchent majoritairement sur les moyens, les dispositifs, les étapes, l'ingénierie qui permet de « réussir » une orientation¹ ; les arguments avancés sont étayés par des exemples pratiques ayant abouti. L'optimisme ambiant et la bonne volonté que l'on ressent chez les conseillers (et qui n'est pas à dénigrer) à travers les publications ne corroborent pas notre propre expérience : les belles « réussites » ne sont pas la norme et demeurent souvent fragiles. On retrouve ce volontarisme et cette « bonne volonté » de faire réussir l'autre (pour qui ?) chez Boursier dont la perspective demeure insérée dans la vision institutionnelle de l'ANPE², jusqu'à souligner le rôle moteur du degré d'urgence.

¹ « La réflexion sur la relation, sur la manière de mener un entretien, est renvoyée à des options individuelles d'ordre quasiment privé, tandis que l'effort collectif de professionnalisation porte pour l'essentiel sur la création ou l'amélioration "d'outils" » (Revuz, 1991, p.58).

² Retenons au passage cette remarque de Boursier (1989, p.138) qui ne pense pas qu'il soit « indispensable d'avoir une formation en psychologie pour travailler auprès des adultes en orientation éducative. Cependant, il paraît important d'avoir fait un travail sur soi d'exploration personnelle ; ceci permet un minimum de conscience par rapport à ses propres valeurs et référents ». L'interrogation personnelle et permanente sur soi *et* sa pratique sera l'une des caractéristiques mises en avant par les approches cliniques.

1.4.2. Trois pratiques : économique, pédagogique, développementale et clinique.

Le ton change quelque peu dix ans après, mais la question de la « réussite » perdure : « des réponses adaptées, en termes de prestations, d'actions, supposeraient de prendre en compte non pas la demande initiale, mais *les besoins ou facteurs décisifs*, dans la réussite de la transaction personne-environnement » (Boursier, 1998, p.36, souligné par l'auteure).

Constatant que les « profils professionnels » des conseillers (qui sont maintenant majoritairement des sous-traitants) se montrent toujours très variés, Boursier (ibid., p.37) pressent trois « modèles [qui] semblent traverser les croyances, les références des professionnels » ; le premier donne la priorité à l'insertion (aspect *économique*) ; le second insiste sur la résolution de problèmes (*pédagogie*) ; le troisième vise le développement personnel (perspective « *développementale et clinique* »). Et « si l'on interroge les praticiens sur les actes qu'ils posent, on obtient souvent un discours consensuel, tendant à gommer les différences d'appartenance à l'un ou l'autre de ces modèles. Ils soutiennent, la plupart du temps, qu'ils travaillent sur ces trois niveaux, tenant compte en même temps des dimensions économiques, pédagogiques et développementales de l'orientation » (ibid.). Notre expérience pourtant (et certains de nos exemples l'illustreront) confirme cette réponse (qui n'a rien de consensuelle) : on peut être amené avec une personne à travailler ces trois dimensions de façon plus ou moins alternative.

Dans le premier modèle (économique), Boursier intègre les techniques les plus dynamiques qui permettent de s'adapter rapidement aux contraintes demandées par les recruteurs (out placement, méthode Porot, etc.). Dans le second, elle insiste sur le travail métacognitif et l'étude des possibilités de transfert des compétences (vers un nouveau domaine). Elle développe davantage le troisième point (développemental et clinique) pour souligner que « la perspective clinique prend en compte l'écoute d'une souffrance dans et hors travail, l'élucidation du rapport subjectif au travail comme vecteur de l'insertion professionnelle » (p.40 ; on peut noter dans ce passage une inspiration de l'article de Revuz sur lequel nous revenons plus loin). Elle convoque C.Dejour¹ pour affirmer que l' « on soigne ainsi certaines blessures par le travail » (ibid.). Cette approche reste, semble-t-il dans l'esprit

¹ Dejour opère, dans la psychodynamique du travail, un renversement de la perspective classique en psychopathologie du travail. Son objet n'est plus la recherche étiologique des affections provoquées par le travail. La psychodynamique considère les stratégies de défense, individuelles et collectives, qui permettent à l'homme au travail de résister à la pathologie. Elle tient compte du vécu subjectif tel qu'il est exprimé par ceux qui travaillent, et se veut une pratique, « c'est-à-dire une modalité d'intervention sur l'organisation du travail soumise à des règles méthodologiques et déontologiques strictes » (Dejours, 1993, p.212). On verra plus loin, qu'en ce sens, elle rejoint la démarche clinique.

de l'auteure, destinée à des personnes qui « ne seraient pas en mesure d'occuper un emploi » immédiatement (p.39).

Plus loin, Boursier met en garde contre deux dérives qu'elle repère dans la banalisation de l'orientation éducative : une instrumentalisation à travers des étapes stéréotypées et un « rogerisme » laxiste du type laisser-faire. Elle rappelle les trois caractéristiques essentielles, selon elle, de « l'expérience développante » que doit permettre le conseil en orientation : l'action comme engagement dans une activité, la relation avec un ou des autres (la médiation), la sécurité, c'est-à-dire l'absence de sentiment de menace face au changement. Ainsi le consultant doit-il « pouvoir disposer d'un lieu, d'une médiation, d'un accompagnement [pour] dégager un sens pour soi, *à partir de soi*, [ce qui] a un certain nombre de conséquences du point de vue d'une ingénierie de l'orientation [...] : il s'agit *d'engager les individus dans des situations concrètes ...* » (ibid., p.42, souligné par l'auteure). L'article s'achève, avec une référence à André Gorz : « face à une société "piégée par la domination exclusive de la logique économique", il nous semble important qu'un espace neutre existe, espace de médiation humaine, médiation du sens et de la direction à partir d'un inventaire et d'une ouverture du champ des possibles » (ibid., p.45).

1.5. Emergence d'une clinique en orientation des demandeurs d'emploi.

Cet article, outre l'évolution de l'auteure depuis 1989, montre, à notre sens, une ouverture progressive à une sensibilité plus clinique que nous voulons promouvoir, pour notre part, comme une nécessité qui vient compléter les acquis de l'approche éducative en orientation. C'est en effet sur l'aspect clinique que Boursier insiste, tout en restant tributaire d'une vision institutionnelle (qui s'attache « aux besoins ou facteurs décisifs dans la réussite » plutôt qu'à un travail sur la demande). Cette terminologie a été soulignée par Bézille (1990, p.43) à partir de documents internes de l'ANPE qui montrent que « les processus d'orientation dans la formation sont appréhendés à partir de "l'évaluation de la demande", de "l'analyse des besoins", démarche qui présuppose une cohérence, une rationalité de la demande, que celle-ci soit référée aux besoins de l'appareil productif ou aux besoins des usagers ». Et nous verrons que la demande ne s'exprime pas nécessairement dans la cohérence attendue.

Boursier affirme toutefois la nécessité de l'existence d'un « lieu neutre », d'un travail « à partir de soi », pour dégager du « sens pour soi », mais s'adresse davantage aux « individus » qu'à des sujets. Loin de contester l'aspect « actif » du consultant dans le cadre d'une « psychopédagogie de l'action guidée et médiatisée » (Boursier, 1998, p.43), nous voulons insister sur la dimension clinique qui peut venir l'enrichir et que Boursier ne parvient pas ici à formuler explicitement.

L'année suivante, elle propose un article qui, non plus seulement s'inspire de celui de Revuz, mais se structure autour des idées avancées par celle-ci. Boursier insiste alors sur « la double compétence » (1999, p.313) du conseiller en tant que psychologue et spécialiste du travail, ou, dit autrement, sur la « mise en synergie de différents contenus appartenant à des champs disciplinaires connexes » (p.316). Elle rappelle la nécessité pour le professionnel d'un travail sur soi (p.317), recentre son activité sur « la construction du sens » (p.314) et « l'analyse de la demande » (et non pas « l'évaluation de la demande »). Elle reformule l'idée de Revuz (1991, p.64) précisant que le conseiller travaille à partir de « cas particuliers » qu'il ne peut aborder avec un savoir universel. Elle souligne également que « l'orientation [...] n'est pas un produit mais un processus » (p.316). Tous ces éléments mis en avant dans cette publication (ainsi que dans celle de Revuz) sont des aspects qui ont été largement abordés et travaillés par les diverses approches cliniques en sciences humaines sur lesquelles nous reviendrons plus loin.

Magnier et Werthe interrogent, quant à elles, l'orientation éducative qui questionnerait « insuffisamment les rapports que le sujet entretient avec son expérience et sa biographie » et se limiterait « à l'aide aux processus décisionnels [demeurant ainsi] pour une large part à l'extérieur des processus subjectifs et sociaux qui donnent sens et forme aux décisions » (1999, p.126). Elles renvoient, elles aussi, à Revuz et notamment à la question du « rapport du consultant au travail » (Revuz, 1991, p.72). Elles rappellent les apports de l'analyse pluridisciplinaire du travail (Y. Schwartz, Y. Clot, J.-Y. Rochex, par exemple) qui ont « renouvelé les approches des rapports du sujet avec son activité de travail, et produit de nouvelles connaissances sur l'activité de travail elle-même » (Magnier, Werthe, 1999, p.128). Elles insistent particulièrement sur les développements de la clinique de l'activité (Clot) qui peut apporter des ressources inédites à l'accompagnement en orientation. Huteau signale, outre une approche influencée par la psychologie néo-béhavioriste et une perspective en termes de réadaptation suite à la perte d'un emploi, une pratique « de type clinique » qui veut « rechercher ce qu'il y a de singulier dans les itinéraires individuels et traiter des problèmes de

l'orientation professionnelle, tant les problèmes théoriques que les problèmes pratiques, à partir de l'analyse des "récits de vie" » (Huteau, 1999, p.96).

On ne reprendra pas en détails l'article de Revuz dont on a déjà indiqué certains points essentiels ; des renvois à cette référence qui marque, selon nous, un tournant dans les pratiques d'orientation avec les demandeurs d'emploi, seront effectués en divers endroits de notre texte. On peut néanmoins noter que Revuz (1991, pp.61-63) distingue dans son analyse des pratiques deux formes « déviantes » : celles qui évitent la relation et celles qui prennent la relation comme fin. La relation peut, selon elle, se trouver déniée de trois manières : par une recherche de solution immédiate proposée au consultant, par une attitude de retrait qui évite au conseiller de s'impliquer, par le recours renforcé aux tests dans une position d'expert. Le professionnel utilise la relation comme fin en soi lorsqu'il entre dans une relation fusionnelle, voire maternante ou encore en acceptant une position de thérapeute. Les dangers soulignés ici montrent toute leur pertinence si l'on accepte que le travail de conseil s'élabore avant tout dans une relation, elle-même fondamentalement dissymétrique : « le consultant prête au conseiller un savoir quasi magique. Celui que l'on vient consulter est sensé savoir mieux que le sujet qui il est, ce qu'il désire, de quoi il est capable » (ibid., p.67).

Le conseiller se trouve ainsi généralement (pas toujours) en position de force pour proposer des procédures qu'il définit lui-même. C'est pourquoi Revuz nous met en garde contre « une logique de "réparation" des personnes » (1994, p.29) qui occulte l'aspect sociétal pour se concentrer sur la « redynamisation » individuelle. S'insère dans cette optique orthopédique, « une logique de type éducatif, psychopédagogique ou thérapeutique » qui se dissocie d'une logique de type psychanalytique (ibid., p.28). Revuz s'exprime à partir des observations qu'elle a pu effectuer des pratiques d'orientation. Or, nous avons vu avec Huteau que l'orientation éducative peut opter pour une autonomie plutôt « radicale » que « restreinte » et interroger les déterminismes sociaux, ou, du moins, refuser le « discours de la consolation » ; Huteau a souligné par ailleurs que l'autonomie ne pouvait être qu'une « conquête progressive », ce qui intègre bien l'idée d'une dynamique de processus.

Il n'est ainsi pas aisé d'opposer, de façon tranchée, les diverses approches. Il est fort probable que dans les différentes pratiques, la nuance proposée par Huteau soit inconnue, et les déviations qui résultent d'une méconnaissance sociologique doivent être dénoncées. L'exercice quotidien du travail d'orientation montre en outre qu'une pluralité de références doit être mobilisée¹. L'aspect éducatif ne saurait se trouver rejeté catégoriquement, ne serait-

¹ Il faut aux professionnels « repenser le cadre de leurs interventions [...] ce qui, sous cette condition, n'interdit pas l'usage d'outils appartenant à des champs théoriques différents » (Magnier, Werthe, 1999, p.129).

ce que par les informations sur les métiers, les formations, les règles institutionnelles qui les régissent que le conseiller apporte à son client. La psychanalyse, et c'est ce que veut souligner Revuz, a néanmoins introduit une rupture dans sa façon de se porter à l'écoute de l'autre, et cette différence a été travaillée et approfondie par les approches cliniques que nous aborderons plus loin et qui se réfèrent, de diverses façons, à la psychanalyse.

Ainsi que nous l'avons déjà signalé, de nombreuses pratiques d'orientation recherchent avec insistance des solutions optimales dans la construction d'outils et de dispositifs. C'est pourquoi on s'attachera ici à explorer davantage le versant relationnel de la rencontre du conseiller avec l'adulte en orientation. Notre expérience du travail auprès des demandeurs d'emploi nous a confronté à de multiples formes d'expression d'une souffrance. Par delà même ce constat qui est bien connu, nous postulons qu'une « posture clinique » du conseiller tout au long de la démarche d'accompagnement apporte une écoute qui marque un écart dans un lieu protégé propice à l'expression d'une parole qui cherche à se dire. Cette « posture » d'écoute prend différentes formes en fonction de la demande du consultant et oriente la pratique du conseiller (plutôt vers l'économique, l'éducatif ou le développemental). La « réussite » par rapport à des « besoins ou facteurs décisifs » se transforme alors en fonction de l'évolution de la demande ; les critères objectifs d'évaluation perdent leur pertinence face au contact et au dialogue qui peuvent s'instaurer et mettre à jour une attente située ailleurs. Le conseiller devrait, d'autre part, demeurer attentif à ses propres implications dans les échanges.

On remarquera que sont fréquents les travaux qui tentent de proposer des typologies des diverses façons d'exercer existantes, mais peu sont issus des praticiens eux-mêmes. Ceux-ci semblent se cantonner dans la production d'articles mettant en avant les références théoriques souvent tirées d'un champ privilégié par le conseiller. Nous voudrions montrer ici, à partir d'accompagnements effectivement réalisés, que la multiplicité des connaissances théoriques permet d'éclairer différemment la pratique d'accompagnement en orientation des demandeurs d'emploi.

Les contributions qui viennent d'être évoquées montrent ainsi un glissement progressif d'une approche centrée sur la dimension éducative vers un accompagnement qui se voudrait plus « clinique » (Revuz, Boursier, Huteau, Magnier et Werthe). Ces mêmes auteurs insistent également sur la nécessité pour le conseiller de s'appuyer sur plusieurs champs disciplinaires.

La question se pose alors de ce que pourrait être cette « clinique » dans notre domaine ; toute la seconde partie de notre exposé visera à parcourir les diverses démarches cliniques qui ont été définies et progressivement approfondies par différentes disciplines des

sciences humaines, en vue de préciser les repères susceptibles de guider notre pratique. Cette tentative de précision ne se veut pas définitive, mais demeure elle-même progressive et ouverte à d'autres apports. Nous verrons également que les approches cliniques se situent souvent à l'entrecroisement des disciplines et empruntent à plusieurs d'entre elles. Et dans notre activité, ainsi qu'il vient d'être souligné, la dimension éducative conserve sa pertinence. C'est pourquoi nous cherchons à mieux cerner ce que serait une approche éducative et clinique multiréférentielle dans l'entretien d'accompagnement en orientation des demandeurs d'emploi.

L'orientation, à l'instar d'autres activités humaines, s'est développée initialement en tant que pratique ; l'élaboration théorique issue d'une lecture de cette activité ne s'effectue que par étapes et se modifie, s'enrichit au fil de son histoire. Celle-ci montre ainsi déjà deux aspects différents du travail qui peut se faire en orientation : la fonction d'évaluation et la dimension plus éducative prédominante depuis les années soixante. On peut supposer que les nombreux psychologues cliniciens qui remplissent aujourd'hui les fonctions de conseiller en orientation dans des organismes de formation conventionnés par l'ANPE travaillent déjà, au moins en partie, dans une perspective clinique ; celle-ci demeure cependant peu formalisée, et surtout peu élaborée dans ce champ spécifique. Le statut particulier de notre pratique et des liens qu'elle entretient avec la théorie nous a incité à reprendre les réflexions menées par Castoriadis sur la praxis et la poiésis. L'activité de conseil en orientation s'insère ainsi dans un ensemble plus vaste d'autres pratiques avec lesquelles elle partage des traits communs. Ces activités, Castoriadis les qualifie de pratico-poiétiques et il leur donne comme visée essentielle l'autonomie du sujet. Celle-ci est définie tant sur un versant individuel que social et nous amènera à clarifier notre propre axe de travail en orientation. Les idées avancées par Castoriadis comprennent en outre d'intéressants apports qui viennent alimenter notre réflexion sur la clinique.

Nous avons vu que l'orientation s'est construite progressivement au cours du XX^e siècle. Dans une approche initialement centrée sur les jeunes et les problèmes d'adéquation aux postes de travail, elle s'est appuyée sur la multiplication des tests proposés par la psychologie appliquée. La prise en compte des apports de la psychologie génétique et de la formation aux choix professionnels l'a amenée à se développer essentiellement comme une démarche éducative, intégrant l'individu comme acteur de son orientation. Le travail avec les adultes a profité de cette dynamique que Boursier a cherché à étendre dans l'accompagnement

des demandeurs d'emploi. Elle a repris elle-même, ainsi que d'autres auteurs, les propositions de Revuz insistant sur la nécessité d'une approche plus clinique.

2. Une activité pratico-poiétique.

La conception de Castoriadis de certaines activités comme pratico-poiétiques nous apporte un cadre dans lequel nous pouvons tenter de penser notre pratique. Nous reprendrons tout d'abord, à partir de l'exposé proposé par Imbert, la nuance introduite par Aristote pour distinguer les activités humaines en trois catégories : la théorie, la praxis et la poiésis. La conception du temps liée à cette philosophie, temps circulaire et immuable, nous permettra de percevoir l'impossibilité dans laquelle elle se trouve de définir la création, le surgissement de la nouveauté. Or, la praxis humaine, établie sur un fond de contingence, montre précisément le mouvement d'altération qui peut affecter la société et l'homme.

Certaines activités, notamment celles qualifiées d'« impossibles » par Freud (la politique, la pédagogie, la médecine), s'élaborent comme activités de transformation avant de procéder à leur élucidation. Ces praxis ne peuvent ainsi s'appuyer que sur un savoir fragmentaire qui ne peut prédire le nouveau susceptible de surgir et qui se présente néanmoins comme leur objet propre. Nous verrons la place accordée par Castoriadis à l'autonomie dans ces diverses praxis dont il prend la psychanalyse comme illustration. Les développements qu'il propose nous permettront de préciser la place du consultant dans notre propre activité de conseil, conçue comme pratico-poiétique.

2.1. Praxis et poiésis dans la pensée héritée.

Imbert reprend la distinction élaborée par Aristote qui thématise l'activité humaine en trois catégories différentes : « A la vie dans la *théorie* (le *bios theôrêtikos*), qui reste pour lui la vie parfaite, il joint une vie *pratique*, c'est-à-dire politico-morale de style platonicien, qui relève de la *praxis*, et une vie *poiétique*, vie de fabrication, de production matérielle, de travail, celle-ci indigne de l'homme pleinement homme. » (E. Weil, cité par Imbert, 2000, p.14). Aristote s'oppose en cela à Platon pour lequel la praxis était une espèce du genre poiésis. Or, la *praxis* implique une idée de valeur, et si la *poiésis* a une fin différente d'elle-même, la *praxis*, elle, se donne comme sa propre finalité.

« La *poièsis* concerne la production d'un objet, objet qui est sa fin, car tout ouvrier œuvre pour une fin" (Imbert, 2000, p.15). La *poièsis* se réalise dans une œuvre extérieure à l'artiste, un *ergon*, et cesse donc quand son but est atteint : quand la maison est construite, l'objectif est réalisé, et l'on suspend l'activité de construction qui n'avait d'autre but que cette réalisation-là, cet *ergon*-là.

« La *praxis*, au contraire, relève de l'action qui possède sa fin en elle-même ; par exemple, le "vivre bien", la "vie vertueuse" en laquelle réside le bonheur de l'homme et qui est sa fin au "sens absolu". Les actes vertueux ne sont pas des moyens qui permettraient d'approcher de la vertu, comprise comme fin [mais] en eux-mêmes ils actualisent la vertu » (Imbert, *ibid.*). La *praxis* est une action qui ne se referme pas sur une production, qui ne s'arrête pas à la réalisation d'un objet ; elle est issue de l'agent et n'a d'autre fin qu'elle-même et son exercice pour lui-même. Aristote donne l'exemple de la vision, tout entière dans l'agent, ainsi que la contemplation ou la vie. Imbert rappelle qu'il en est de même, selon Hannah Arendt, pour l'activité de penser qui n'a pas plus de but final que la vie elle-même. L'homme « ne pense pas en vue de quelque résultat que ce soit, mais, parce qu'il est un être pensant, c'est-à-dire méditant » (Arendt citée par Imbert, 2000, p.16). Ces actions ne s'achèvent pas, elles durent aussi longtemps que vit le sujet. C'est parce qu'elle a sa source dans l'agent et qu'elle est à elle-même sa propre fin que la *praxis* est une valeur ; la valeur ne réside pas dans l'objet fabriqué, mais dans l'agent, et une action sera morale si elle se prend pour sa visée propre.

Pour illustrer cette opposition *praxis/poièsis* Imbert se réfère à une conférence prononcée par Paul Valéry en 1939 sur la poésie. Le poème, même s'il nécessite un travail et un passage par la *poièsis*, ne relève pas simplement d'une fabrication qui s'achève avec sa matérialisation. Le poème, issu d'une production, ne vit que par l'« acte » qui le fait naître indéfiniment. « Hors de cet acte, nous dit Valéry, ce qui demeure n'est qu'un objet qui n'offre avec l'esprit aucune relation particulière [...]. C'est l'exécution du poème qui est le poème » (*ibid.*, p.22). Ainsi en est-il de la danse qui n'a d'autre fin qu'elle-même ; la marche se fait dans un but qui la dépasse, vers un objectif qui lui est extérieur. La danse, par contre, souligne Valéry, est autre chose : « elle est, sans doute, un système d'actes ; mais qui ont leur fin en eux-mêmes. Elle ne va nulle part » (*ibid.*, p. 24).

Ainsi pour Aristote, la *Théoria*, contemplation de la vérité ou sagesse et philosophie, demeure la voie pour atteindre le bonheur parfait. « Dans le domaine de la pratique, la *praxis* en tant qu'activité immanente est l'activité par excellence, celle dont le but est l'action même ; l'acte, au sens propre, complet et achevé à chacun de ses moments, sans fin

extérieure » (ibid., p.16). La *poièsis*, par exemple l'art de l'architecte, ne relève que d'une activité moins valorisée : « la recherche de l'"utile" ne saurait être le lot des "grandes âmes" ni celle des "hommes libres" » (Aristote repris par Imbert, 2000, p.18). Si l'éducation passe par une activité poïétique, c'est pour viser une praxis éducative et non pas un objet qui se trouverait achevé par la suspension de l'activité.

La *praxis* aristotélicienne se construit en référence à la démocratie athénienne et en opposition à la place privilégiée que Platon conférait au philosophe dans la Cité. « Le parler, le délibérer et le décider collectifs constituent les caractéristiques essentielles de cette *praxis*, que la Cité, la polis grecque, avait pu illustrer. [...] La praxis réfère à un champ d'action, celui des affaires humaines qui, bien que caractérisé par l'incertitude et l'indétermination [...] se voit attribuer une essentielle dignité » (ibid., pp.25-26). Face au philosophe de Platon maître de la cité et qui pourrait réduire la *polis* à l'application d'une technique à partir des décisions qu'il a prises, donc d'une *poièsis*, la *praxis* d'Aristote réhabilite un espace public de délibération. Pour Aristote, l'action humaine se situe sur un fond de contingence, de ce qui peut être autrement. Les possibilités de cette contingence se trouvent cependant limitées par la conception métaphysique de la temporalité aristotélicienne.

2.2. Temps et création.

Dans le monde d'Aristote, la pratique de l'esclavage est généralisée ; il conçoit le temps en deux entités opposées : un temps humain où « le mouvement défait ce qui est », et un temps cosmique (circulaire) et religieux (immuable) éternel. Descartes viendra, par la suite, introduire un sujet épistémique qui peut connaître le monde à travers les outils et la raison mathématique et qui modifie son appréhension de l'univers : « le cosmos hiérarchisé et clôturé aristotélicien ne peut plus constituer l'horizon de l'*épistémè* contemporaine » (ibid., p.30). Dans sa perception du temps, « la philosophie avait posé [depuis longtemps] que la création est impossible, que l'on ne peut penser un étant que comme *provenant* d'un étant » (Castoriadis, 1975, p. 270, souligné par l'auteur). Tout ce qui existe est déterminé et trouve sa cause dans une antériorité. La permanence de l'être ne laisse pas de possibilité pour « une altération essentielle » et « la temporalité ne peut être alors que déchéance ou imitation imparfaite de l'éternité » (ibid., p. 271). Hannah Arendt l'exprime en d'autres termes : « l'idée

que tout ce qui est réel doit être précédé d'un potentiel qui lui serve de cause nie implicitement au futur la qualité de temps authentique : le futur n'est qu'une conséquence du passé » (cité par Imbert, 2000, p.32). Ce que Castoriadis résume dans une formule synthétique : « la création, dans le cadre de la pensée héritée, est [donc] impossible » (1975, p.271).

La pensée philosophique doit alors intégrer la possibilité d'une nouveauté, et une conception du temps qui puisse l'admettre : « penser ce qui est comme temporel exige de le penser comme faisant être des modes d'être (et de pensée) autres » (ibid., p.277). Le temps n'est plus circulaire et immuable, et la permanence de l'être n'est plus acceptable. « Le temps véritable, le temps de l'altérité-altération est temps de l'éclatement, de l'émergence, de la création » (ibid., p. 278). L'illustration forte que propose Castoriadis de cette conception du temps est « l'irruption de la société instituante dans la société instituée, [moment] d'autocréation d'une autre société instituée » (ibid.), comme par exemple au moment des révolutions. La société reste cependant travaillée en permanence par le mouvement d'altération, même lorsqu'elle semble se conserver, et cette émergence d'une nouveauté est mise en relation, par Castoriadis, avec la *poièsis*.

2.3. La possibilité de création.

La *poièsis* se trouve modifiée par la lecture qu'en fait Castoriadis (1975, p.272) dans quelques passages de Platon qui affirme, contrairement à ce qu'il dit ailleurs, « qu'il y a création (*poièsis*) et que celle-ci est "cause de l'acheminement du non-être à l'être", ce qui "conduit un non-étant antérieur à une étance (*ousia*) ultérieure" ». L'artisan invente, il crée lui aussi, et non seulement le poète ou le musicien. Il crée, car il travaille et transforme la matière pour en tirer des formes, *eidōs*, et des objets nouveaux.

La fabrication d'une forme nouvelle est création, apparition d'un être autre. La matière utilisée pour sculpter une statue demeure cette matière, mais l'essence de la statue est sa forme, son *eidōs*. « On ne *fait être* la statue comme statue et comme cette statue-ci que si l'on invente, l'on imagine, l'on pose à partir de rien, son *eidōs* » (ibid., p.273, souligné par l'auteur). Si l'on imite ou l'on reproduit une image, une figure qui existait déjà, on fabrique, on produit quelque chose. Mais « si l'on fabrique un autre *eidōs*, on fait plus que "produire", on crée » (ibid.). Cette capacité de création de la *poièsis* aurait été occultée par toute la philosophie occidentale depuis Platon et Aristote, car elle contredisait la continuité de l'être,

elle aurait brisé « l'idée de l'être comme détermination, qui doit nécessairement se monnayer en immuabilité, inaltérabilité des *eidé* comme totalité, système et hiérarchie fermés et donnés » (ibid.).

Castoriadis précisera ultérieurement que cette dimension créatrice ne s'oppose pas à la logique formalisatrice, mais qu'elles constituent ensemble deux aspects essentiels de l'être. « La dimension poétique de l'être humain, créatrice donc irréductible, inexplicable, indéductible, semble laisser tomber toute la dimension logique. Or, il n'en est nullement ainsi » (Castoriadis, 1997, p.98). La poétique et le registre ensidique (ensembliste identitaire, tout ce qui peut se différencier, se distinguer, s'identifier et se classer suivant la logique des ensembles) vont de paire. Un poème ou un morceau de musique (exemples proposés) comportent un certain rythme, mais là ne se situe pas leur être propre. La création comprend toujours une part inexplicée, tel « l'ombilic » du rêve, pelote des pensées du rêve dont l'esprit logique de veille ne peut venir à bout, parce qu'il y a « émergence, surgissement » (ibid.,p.99). C'est pourquoi « les deux dimensions, l'ensidique et la poétique, sont partout denses comme on dit en topologie : aussi près qu'on le veut d'un élément de l'une on trouvera un élément de l'autre. Même dans la folie » (ibid., p.100).

La philosophie héritée, centrée sur la détermination, ce serait donc trouvée dans l'incapacité d'entrevoir les possibilités de « surgissement » du nouveau.

2.4. Praxis

Une autre dimension, oubliée par la pensée philosophique, est celle du faire humain, alors que « l'humanité est engagée dans une activité consciente multiforme, [qui] se définit comme faire » (Castoriadis, 1975, p.102). Parmi les activités humaines, certaines peuvent se construire comme techniques, développées à partir de connaissances scientifiques constituées en théories plus ou moins achevées (provisoirement ou non). Ce n'est cependant pas le cas de toutes les activités, notamment la politique qui « n'est ni concrétisation d'un Savoir absolu, ni technique, ni volonté aveugle [mais] appartient à un autre domaine, celui du faire, et à ce mode spécifique du faire qu'est la praxis » (ibid., p. 103).

Aristote donnait à la praxis politique une dimension de délibération publique, ce qui sous-entend que les citoyens puissent échanger dans le respect de positions et d'opinions

divergentes. L'acceptation de la différence fait partie de la possibilité d'une praxis. Celle-ci inclut donc « ce faire dans lequel l'autre ou les autres sont visés comme êtres autonomes et considérés comme l'agent essentiel du développement de leur propre autonomie. La vraie politique, la vraie pédagogie, la vraie médecine, pour autant qu'elles ont jamais existé, appartiennent à la praxis » (ibid.).

Les domaines ici cités relèvent tous d'activités humaines pour lesquelles une théorie ferme qui définirait de façon assurée des lois et des moyens d'action infaillibles ne se montre pas formalisable. Il s'agit en l'occurrence des « trois professions impossibles – éduquer, soigner, gouverner » avancées par Freud (cf. Imbert, 2000, p.9 qui renvoie à diverses références de Freud).

Ainsi, la psychanalyse ne se serait pas, selon Castoriadis, initialement développée comme science ou comme théorie achevée, mais essentiellement comme activité, et plus encore comme « activité définie par une visée de transformation et non par une visée de savoir » (Castoriadis, 1968, p.37). Ce que nous rappelle encore récemment Roudinesco (2004, p.120) : « La cure n'est ni une technique, ni un acte chirurgical, ni un médicament, mais une expérience singulière qui *transforme* un sujet » (souligné par l'auteure). La psychanalyse nous fournit ainsi une illustration puissante de ce qu'entend Castoriadis par praxis. La théorie n'existe pas avant l'activité, mais « émerge constamment de l'activité elle-même. Elucidation et transformation du réel progressent, dans la praxis, dans un conditionnement réciproque. Et c'est cette double progression qui est la justification de la praxis. Mais, dans la structure logique de l'ensemble qu'elles forment, l'activité précède l'élucidation ; car pour la praxis l'instance ultime n'est pas l'élucidation, mais la transformation du donné » (Castoriadis, 1975, p. 105). Au plus près de la cure, la pensée théorique se trouve débordée par « l'imprévu » : « Quand l'association impose sa surprise, la pensée en est réduite à suivre, elle court derrière les images, essayant de remettre de l'ordre et de la liaison dans ce qui n'a "pas de rapport" » (André, 2004, p.34).

Il ne s'agit pas de « contraindre » le réel pour qu'il confirme notre théorie, ou d'appliquer notre savoir comme une technique, méthode qui évacue et « ne peut jamais rencontrer, dans ce qu'elle manie, le sens » (Castoriadis, 1975, p.105). La praxis comme activité consciente et lucide « s'appuie sur un savoir, mais celui-ci est toujours fragmentaire et provisoire [...], car la praxis elle-même fait surgir constamment un nouveau savoir » (ibid., p.104), et « l'objet même de la praxis c'est le nouveau » (p.106). Et cela s'illustre encore par la psychanalyse pour laquelle « la théorie oriente, définit des classes de possibles et d'impossibles, mais ne peut ni prédire ni produire la solution » (Castoriadis, 1968, p.38).

La praxis vise à qualifier ces activités humaines particulières dans lesquelles interviennent les autres, en tant qu'ils sont différents de moi. Ces activités ne peuvent donner lieu à la construction de théories achevées, leur objet étant la transformation et donc la recherche de surgissement de nouveauté. L'autonomie de l'autre est postulée d'emblée, et il nous faut préciser comment cette notion est développée.

2.5. L'autonomie.

L'autonomie visée par la praxis ne peut s'exprimer en terme de finalité. Elle serait plutôt « un commencement [qui] ne se laisse pas définir par un état ou des caractéristiques quelconques » (Castoriadis, 1975, p.104). Le but recherché (développement de l'autonomie) et le moyen sur lequel on veut s'appuyer (l'exercice de cette autonomie) « sont deux moments d'un processus » (ibid.). On ne peut réduire la praxis à un mode opératoire ou à une technique d'application, puisqu'on y perdrait le facteur essentiel : l'autonomie. Et comment pourrait-on s'attendre à la nouveauté, à la création si l'on savait la produire ?

Le terme d'autonomie est étymologiquement construit à partir de : « nomos », la loi, et « auto », soi-même, et désigne : celui qui se donne sa propre loi. L'automate, par exemple, définissait à l'époque, celui qui fonctionnait selon son propre mécanisme. Mais il ne s'agit en aucune façon d'une position individualiste ou anarchique. Est autonome, au sens de Castoriadis, celui qui sait aussi reconnaître l'autonomie des autres et, par voie de conséquence, sait limiter ses propres exigences. L'autolimitation se rattache sur le champ à l'autonomie. « Le projet d'autonomie, dans son essence, est tout à fait incompatible avec l'idée de la maîtrise ; le projet d'autonomie est littéralement aussi un projet d'autolimitation et on le voit aujourd'hui de la manière la plus concrète : si l'on n'arrête pas la course à la "maîtrise", bientôt on n'existera plus » (Castoriadis, 1996, p.137). C'est ici davantage le versant social qui est exprimé. Mais chez Castoriadis, individuel et social ne s'opposent pas ; ce qui s'oppose, c'est la psyché et la société. L'individu se construit dans la société, et leur rapport « est un rapport *d'inhérence*, qui comme tel n'est ni liberté, ni aliénation, mais le terrain sur lequel seulement liberté et aliénation peuvent exister » (1975, p. 154, souligné par l'auteur). C'est pourquoi il articule immédiatement les dimensions individuelles et sociales de

l'autonomie : « une société autonome implique des individus autonomes » (1990, p.185). Et l'on insistera particulièrement sur la réciproque : des individus autonomes impliquent une société autonome. C'est-à-dire qu'il ne s'agit pas, comme on le constate fréquemment dans le management actuel, par exemple, de faire appel à l'autonomie et l'initiative des sujets pour en revenir à des moyens coercitifs dès que cette autonomie produit des effets et donc échappe à un contrôle strict et crée de l'imprévu. On reviendra sur ce texte de 1990 dans un instant, mais il nous paraît utile, pour notre propos, de suivre comment Castoriadis situait l'autonomie sur le plan individuel en 1975.

Il part de la fameuse phrase de Freud qui tente d'éclairer le mouvement de la cure : « Wo Es war, soll ich werden. », et cite (à l'époque) Lacan pour lequel : « L'inconscient, c'est le discours de l'Autre », c'est-à-dire « pour une part décisive, le dépôt des visées, des désirs, des investissements, des exigences, des attentes – des significations dont l'individu a été l'objet, dès sa conception et même avant, de la part de ceux qui l'ont engendré et élevé. L'autonomie devient alors : mon discours doit prendre la place du discours de l'Autre, d'un discours étranger qui est en moi et me domine. Cette élucidation indique aussitôt la dimension sociale du problème. » (Castoriadis, 1975, p.140)¹. L'hétéronomie individuelle est posée ici dans le cadre de ce qui détermine les choix du sujet par rapport aux désirs des autres, son entourage familial. On rencontre une prédominance des figures parentales dans l'imaginaire du sujet « le contenu de cet imaginaire étant en rapport avec le discours de l'Autre ("répétition", mais aussi transformation amplifiée de ce discours) » (ibid. p.142), et l'on rajouterait volontiers, réinterprétation du discours et des signifiants. Dans notre perspective, le conseil en orientation des adultes, on peut rencontrer de telles problématiques au moment de reconversions délibérément engagées par le sujet, comme on le verra plus loin.

Mais, se demande alors Castoriadis : « qu'est-ce qu'un discours qui est mien ? ». Il s'agirait, selon lui, d'un « discours qui a nié le discours de l'autre ; qui l'a nié, non pas nécessairement dans son contenu, mais en tant qu'il est discours de l'Autre ; autrement dit qui, en explicitant à la fois l'origine et le sens de ce discours, l'a nié ou affirmé en connaissance de cause » (ibid.). Mon discours cependant jamais ne sera intégralement mien. Il faut donc comprendre la maxime de Freud « comme renvoyant non pas à un état achevé, mais à une situation active ; non pas à une personne idéale qui serait devenue Je pur une fois pour

¹ On peut relier cette expression de Lacan de manière différente aux concepts qu'il a développés, comme par exemple le propose Roudinesco dans son commentaire sur la publication du Séminaire, Livre X, L'angoisse, de Lacan : « ... le grand Autre, cette loi symbolique qui le détermine [le sujet] dans sa relation au désir ». Le Monde des Livres, 18 juin 2004, p.VIII.

toute [...], mais à une personne réelle, qui n'arrête pas son mouvement de reprise de ce qui était acquis, du discours de l'Autre. » (ibid.) Il ne s'agit pas d'une prise de conscience qui serait définitive, mais d'un « autre rapport entre conscient et inconscient, entre lucidité et fonction imaginaire, [d']une autre attitude du sujet à l'égard de soi-même. [...] Un sujet autonome est celui qui se sait fondé à conclure : cela est bien vrai, et : cela est bien mon désir » (ibid., p.143).

C'est dans ce sens que l'on peut entendre la phrase de R. Aron citée par de Gaulejac dans « La névrose de classe » (1987, p.53) : « Je devais être Professeur à la Sorbonne. C'était le projet de mon père qu'il n'avait pu réaliser. Je devais le réaliser à sa place. J'avais une sorte de dette à son égard. » Réaliser le désir de l'Autre n'ouvre pas nécessairement sur une aliénation à son discours ; on voit ici que R.Aron reprend le désir paternel à son compte et il en fait le moteur d'une vie. Il a pu se l'explicitier et se trouve ainsi « fondé à conclure : ... cela est bien mon désir ». C'est lorsque le désir de l'Autre reste refoulé, inconscient, inexprimé et que la vie sociale du sujet entre en contradiction avec un tel désir qui peut agir comme une injonction plus ou moins puissante, que peut apparaître une forme relativement névrotique de malaise.

L'autonomie (individuelle) pour Castoriadis s'insère dans une démarche constante de recherche du sujet en vue de se construire soi-même avec un certain recul par rapport à ce qui lui a été donné tout en s'en appropriant ce qu'il veut en retenir pour tracer son propre chemin dans le monde. « Le Je de l'autonomie n'est pas Soi absolu, [...] il est l'instance active et lucide qui réorganise constamment les contenus en s'aidant de ces mêmes contenus, qui produit avec un matériel et en fonction de besoins et d'idées eux-mêmes mixtes de ce qu'elle a trouvé déjà là et de ce qu'elle a produit elle-même. [...] Il ne peut s'agir [...] d'élimination totale du discours de l'autre. [...] La vérité propre du sujet est toujours participation à une vérité qui le dépasse, qui s'enracine et l'enracine finalement dans la société et dans l'histoire, lors même que le sujet réalise son autonomie. » (1975, p.146). Celle-ci s'étend lorsqu'il y a une déprise du sujet de ses déterminations psychiques (plus ou moins inconscientes) et sociales (par une perception plus critique des institutions et des significations imaginaires sociales).

Le passage du « Monde morcelé » (1990) évoqué plus haut se présente, d'une certaine manière, comme une synthèse d'éléments développés antérieurement et l'on pourrait en citer de larges extraits. Pour être bref, on dira que l'autonomie se situe principalement dans le *rapport* que développent les individus et les sociétés aux institutions et aux significations

imaginaires sociales. Au niveau de la société, il s'agit alors « d'aider la collectivité à créer les institutions dont l'intériorisation par les individus ne limite pas, mais élargit leur capacité de devenir autonomes » (ibid. p. 186). Sur le plan individuel, psychanalyse et pédagogie sont ici associées dans la recherche de « l'instauration d'un autre type de relation entre le sujet réflexif [...] et son inconscient [...] et, deuxièmement, la libération de sa capacité de faire, et de former un projet ouvert pour sa vie et y travailler » (ibid., p. 184). C'est dans cette perspective que Castoriadis comprend "l'impossibilité" des trois métiers (psychanalyse, pédagogie et politique), car ils doivent « agir sur des êtres humains en les posant comme autonomes afin de les aider à atteindre leur propre autonomie » (pp.186-187).

Une question encore doit être soulevée, et Castoriadis la formule et propose une réponse dans « Fait et à faire » : pourquoi donc l'autonomie ? Il n'y a pas de raison « fondatrice, pas de réponse "en amont". Il y a une *condition* social-historique. » (1997, p.48, souligné par l'auteur). On sait que pour Castoriadis deux moments historiques ont favorisé l'émergence du projet d'autonomie : l'antiquité grecque avec la démocratie athénienne et le développement de la philosophie, et notre ère moderne. Ces époques ont produit également l'esclavage, le Goulag et Auschwitz, et cependant « la valeur de notre tradition, c'est qu'elle a *aussi créé* le projet d'autonomie, la démocratie et la philosophie. Et aussi, qu'elle a créé, et valorisé, la possibilité du *choix* [que] nous valorisons inconditionnellement » (ibid., p.49, souligné par l'auteur). L'adhésion à un parti totalitaire ou une religion ne se trouve pas éliminée, mais « cette possibilité [n'est] offerte que par notre institution sociale, comme fragment réalisé du projet d'autonomie. » (ibid.) Quelqu'un qui souhaiterait vivre dans une société dans laquelle ce choix ne serait pas offert refuse la délibération, et « la discussion s'arrête, et on ne peut que lui souhaiter bon voyage » (ibid.). L'autonomie relève d'un choix qui nous est donné par les conditions social-historiques « fragmentaires » dans lesquelles nous nous trouvons aujourd'hui. Celles-ci ne sont pas irréversibles, et seul l'exercice de l'autonomie peut enrichir les possibilités d'extension de ce choix.

L'autonomie, sur le plan conceptuel, s'oppose à la réification (de l'autre). Concernant la capacité de poser l'autre comme objet, Castoriadis s'interroge sur ce moment instituant à partir duquel « les hommes se sont vus et se sont agis les uns les autres non pas comme alliés à aider, rivaux à surclasser, ennemis à exterminer ou même à manger, mais comme objets à posséder » (Castoriadis, 1975, p.261). Considérer l'autre comme être autonome et capable d'autonomie, n'est-ce pas lui conférer avant tout la qualité de sujet, sujet de son discours et de ses actes, capable d'effectuer des choix pour lui qui l'engagent dans sa vie de sujet ? *L'autre*

*n'est pas d'abord l'objet de mon activité*¹. Celle-ci doit s'initier à partir de ce sujet et de sa perception de lui-même, à l'instar de la position du psychanalyste (ou du pédagogue) : « il n'y a pas de traitement analytique [...] qui n'ait comme présupposé [...] la primauté absolue du point de vue du patient sur sa propre vie (point de vue qui résiste par ailleurs à toute définition et ne peut en tout cas pas être simplement confondu avec l'opinion manifeste que le patient s'en fait) » (Castoriadis, 1968, p.44). C'est la prise en compte de cet aspect associé à l'idée de l'autre comme sujet actif qui a suscité le déplacement sémantique du patient à l'analysant, de l'enseigné à l'apprenant. C'est pour cette même raison que l'on utilisera ici le terme de consultants pour parler des personnes que rencontre le conseiller en orientation.

2.6. L'activité pratico-poïétique.

On ne saurait réduire la finalité de la pédagogie (ni de la psychanalyse ou de la politique, les trois métiers qualifiés d' "impossibles" par Freud) à la production d'un *ergon*, d'un objet extérieur à l'agent. La tentation de la pédagogie demeure de se réfugier dans la facilité d'une *poièsis* qui se situe du côté de l'instruire plutôt que de l'apprendre. Il reste qu'elle ne peut non plus se définir comme pure *praxis* qui n'aurait recours à aucun « outil ». L'opposition *praxis/poièsis* sert ainsi à repérer les dérives possibles de tout acte pédagogique qui doit se situer en tension entre ces deux pôles. Cette opposition, pour Imbert, « n'a de sens qu'à pointer le travail à réaliser : 1° Pour que les pratiques, les *productions*, ne se bouclent pas sur des *produits* mais puissent supporter une visée *praxiste d'autoproduction* ; 2° Pour que les visées *praxistes* ne se conçoivent pas hors de la mise en œuvre de pratiques *laborieuses*. Sans pratiques et sans outils de production [...] la visée *praxiste* demeurerait au stade de la *pure théorie* ; mais sans visée *praxiste*, la pratique vise l'achèvement de son *objet*, tout comme celui du producteur. La contradiction confronte les pratiques qui visent *naturellement*

¹ Une consultante nous fournit un exemple dans lequel elle devient essentiellement l'objet de l'activité d'un professionnel. L'accompagnement engagé avec moi s'effectuait en parallèle d'une cellule de reclassement mise en place par l'entreprise qui avait choisi un cabinet de conseil en ressources humaines. Dans son travail avec moi, elle émit le projet de reprendre une formation en comptabilité, son domaine initial qu'elle appréciait beaucoup, alors que son parcours l'avait amenée à prendre d'autres responsabilités organisationnelles. Elle entreprit rapidement une remise à niveau en comptabilité, puis une formation de niveau bac + 2, surprenant tous les formateurs par son aisance. Le cabinet en charge du reclassement réagit extrêmement négativement, arguant qu'elle devait reprendre un emploi et non se lancer dans une formation ; la consultante me confia (et je ne pus qu'acquiescer) que cette réaction provenait probablement des objectifs de placement au travail négociés par l'entreprise avec le cabinet qui ne l'aurait jamais soutenue dans l'élaboration d'un tel projet.

l'achèvement à l'inachèvement propre à la visée d'autoproduction et d'autonomie » (Imbert, 2000, p.44, souligné par l'auteur).

Les trois métiers impossibles relèvent d'une activité pratico-poiétique qui produit un ergon particulier. « Je l'appelle poiétique, car elle est créatrice : son issue est (doit être) l'auto-altération de l'analysant, c'est-à-dire, rigoureusement parlant, l'apparition d'un autre être. Je l'appelle pratique, car j'appelle praxis l'activité lucide dont l'objet est l'autonomie humaine et pour laquelle le seul "moyen" d'atteindre cette fin est cette autonomie elle-même » (Castoriadis, 1990, p.179). L'activité pratico-poiétique veut désigner la possibilité de faire advenir un sujet autre à partir de son activité propre, et cette altération découle de la confrontation d'une rencontre et d'un travail qui ouvrent sur une nouveauté, un autrement à partir de et en s'appuyant sur l'activité du sujet lui-même. Dans l'activité pratico-poiétique telle que cherche à la préciser Castoriadis, « il y a bien une production, mais cette production n'est autre qu'une autoproduction, indéterminée, inachevée et inachevable » (Imbert, 2000, p.46).

La conséquence en est que la pédagogie est avant tout une activité relationnelle qui met le sujet en mouvement vers un autre de lui-même : « autoproduction et apprentissage comme fins immanentes ne peuvent se développer que par l'intermédiaire – la médiation – de rencontres, d'engagements et de productions qui mobilisent la confrontation à l'altérité et au devenir-autre » (ibid., p.45). On retrouve la formulation avancée par Guichard et Huteau (2001, p.248) pour l'accompagnement à l'orientation qui est « un travail d'élaboration en collaboration », mais on y a précisé la notion d'autonomie et l'idée de développement par la possibilité de création, donc d'imprévu.

2.7. Conséquences sur la position du conseiller en orientation.

L'entretien constitue l'« outil » privilégié dans la recherche d'un dialogue en vue de construire un lien qui soutiendra le consultant tout au long de ses démarches. D'autres outils interviennent en temps utile et en fonction de l'utilisation que chacun souhaite et se sent capable d'en faire (découverte de métiers, tests, stages, etc.). Les informations issues du domaine de l'expertise du conseiller viennent enrichir les connaissances de son interlocuteur

dans des domaines variés : structure des métiers et leurs contenus, dynamiques du marché du travail, opportunités de formation, réseau économique local, etc. C'est, à notre sens, l'association d'une démarche éducative et d'une écoute clinique dans la construction d'une relation entre sujets reconnus qui peut favoriser l'émergence et l'expression de la nouveauté.

L'idée d'autonomie se présente fondamentalement comme incompatible avec le projet de maîtrise, comme on l'a vu. Le conseiller doit rester vigilant et éviter toute tentative de réification, comme par exemple en proposant des étapes standards pour chaque personne qu'il reçoit. Un risque répandu de réification se situe dans la perception de l'autre essentiellement comme l'objet d'une prestation rémunératrice. La dimension financière ne se révèle jamais absente, mais il est des cas où elle se montre prédominante et dans lesquels l'intérêt du consultant passe à l'arrière plan. On ne peut que déplorer ces pratiques, sachant cependant que les personnes ne sont pas dupes, et qu'elles perçoivent parfaitement le sens de l'attention qui leur est portée.

En psychanalyse, la question de la fin de l'analyse a suscité de nombreuses contributions et interrogations, et tout d'abord celles de Freud lui-même. On semble aujourd'hui moins assuré qu'hier encore de pouvoir la définir avec précision ; elle relève en fait partiellement de l'analysant lui-même, et se décline donc de façon multiple. « L'image arrive souvent sous cette forme : l'analyse touchera à sa fin quand ... Ce qui suit a tout l'air d'un inventaire à la Perec : quand elle aimera danser, quand il saura nager sous l'eau, quand il présentera un concours de soliste, quand elle rencontrera un homme autre que "perdu sans collier", quand il pourra penser à rien, quand elle découvrira que j'existe, quand il arrêtera d'avoir faim, quand elle cessera de confondre "faire une analyse" et "faire une scène", quand il (ou elle) prendra une maîtresse, quand elle aura le temps... Au fil d'une même analyse, les images changent. Leur valeur prédictive, elle, vaut ce que vaut le bulletin météo. » (André, 2004, pp.91-92).

Dans notre cas, la date de fin d'accompagnement est fixée par la commande, et la prestation ne risque pas de s'étendre indéfiniment. Mais cet inventaire à la Perec vaut quant à la demande, exprimée ou inexprimable, du consultant. Il se peut que le conseiller ne comprenne jamais ce que l'autre est venu chercher là. Et c'est peut-être mieux ainsi. S'il a persévéré, c'est bien qu'il y a trouvé quelque chose, et cela lui appartient ; s'il préfère le conserver pour lui, on respectera ce choix. De la même façon, on ne peut jamais s'assurer que l'objectif déclaré par le consultant lui permette d'atteindre un but quelconque ; il y a des prestations qui s'achèvent au point où elles ont démarré, après un petit tour d'horizon dans l'univers des possibles. Peut-être la personne n'était-elle pas prête, ou tout simplement, s'est-

elle permise de faire semblant, éventuellement par politesse, ou encore a-t-elle profité tout bonnement d'un petit plaisir à se faire cajoler ?

D'autres fois, comme on le verra avec Philippe, tout le travail fourni risque d'être remis en cause au dernier moment. Ou encore, c'est lors de l'ultime rencontre avec Jeanne, que s'éclairent différemment les trois mois passés ensemble. Comme l'indique Israël (1976, pp.91-92) à propos des premiers entretiens avec une patiente : « Elle ne pouvait pas non plus dire exactement ce qu'elle attendait de l'analyse, sinon cette analyse n'aurait plus guère été nécessaire ». Nous ne sommes pas beaucoup plus assurés ici que la psychanalyse, et il nous faut rendre au consultant ce qui lui revient : son autonomie dans ses choix, qui s'effectuent quelques fois à son insu, et au nôtre. Il arrive que l'on puisse proposer un éclairage ou une hypothèse sur cet implicite, mais ce ne sont pas les cas les plus fréquents. On rejoint ce que nous dit Herfray d'une des spécificités de la psychanalyse qui « ne cherche pas à expliquer les conduites mais à en éclairer le sens. Et ce sens ne peut relever que du sujet qui en est habité » (1993, p.18).

Il s'agit, pour notre part, de considérer l'autre avant tout dans sa capacité à être sujet de sa propre histoire, comme « autocréation », et donc à se donner des finalités propres¹. Le conseiller doit se garder en premier lieu de lui-même, et se méfier des rapprochements qu'il peut effectuer à partir de cas similaires antérieurement rencontrés, rapprochements qui se révèlent souvent le fruit de ses propres projections. Le professionnel de l'orientation, au regard de son expérience et de ses connaissances, se retrouve tel « l'analyste [qui] a surtout besoin de son savoir pour ne pas s'en servir, ou plutôt pour savoir ce qui n'est pas à faire » (Castoriadis, 1968, p.38).

Il devrait éviter également de construire un projet pour l'autre dans le but, inavoué, de se rassurer sur sa propre compétence à réussir dans sa fonction et au regard de la structure cliente. Encore que certains consultants conciliants acceptent avec gentillesse de participer à ce mouvement défensif du narcissisme du professionnel angoissé face au vide qu'il pressent chez l'autre. Celui-ci repartira avec un projet qu'il s'empressera d'oublier ou qu'il utilisera

¹C'est un des effets de la cure psychanalytique de permettre à l'analysant de percevoir les implications qu'il a eu lui-même sur sa vie passée, et ainsi de faire la part des choses de ce qu'il attribuait aux autres. « C'est parce que l'histoire de l'individu est aussi une histoire d'autocréation, que tout ne peut pas être retrouvé dans le présent ; c'est parce que l'individu est toujours porté au-devant de ce qu'il est qu'il ne peut se retrouver qu'en revenant en arrière d'où il est actuellement. L'efficace de la cure ne découle pas de ce qu'on retrouve le passé dans le présent, mais de ce que l'on peut voir le présent du point de vue du passé à un moment où ce présent, encore à venir, était de part en part contingent. L'essence pratique de la cure psychanalytique est que l'individu se retrouve comme origine partielle de son histoire, fait gratuitement l'expérience du se faire non su comme tel la première fois, et redevient origine des possibles comme ayant eu une histoire qui a été histoire et non fatalité. » Castoriadis, 1968, p.50, souligné par nous).

comme paravent pour justifier de l'échec dans ses démarches. Cela fournit de la matière aux interactions et aux transactions ultérieures avec les agents du secteur social.

L'autonomie n'implique pas cependant le laisser-faire, ou l'abandon à soi-même. Telle qu'elle est développée par Castoriadis, l'autonomie n'est pas un concept opératoire. Commencement (plutôt que fin) et moyen, elle demeure néanmoins l'horizon de notre travail. Chaque personne, on s'en doute, ne se présente pas dans la même position par rapport à l'autonomie. C'est là justement le travail du conseiller qui doit présenter suffisamment de souplesse pour pouvoir intervenir à partir du consultant, à la manière de la pédagogie centrée sur l'apprenant.

Dans son étude sur l'autonomie en entreprise, Ollivier (1995, pp.155-168) propose d'en distinguer trois types. « L'autonomie protégée » dans laquelle l'acteur est sécurisé par les règles qui fondent la légitimité d'une profession ; « l'autonomie inventive subordonnée », celle que l'on rencontre aujourd'hui le plus fréquemment dans les entreprises, partielle, bâtie sur une figure forte d'identification qui balise les voies du changement, mais sans grande curiosité à l'égard de ceux qui pensent différemment. « L'autonomie exposée », enfin, développée à partir d'expériences diverses hors de l'entreprise, l'acteur saisissant les limites de son action sans pour autant baisser les bras, associée à la complexité, à une identité plurielle, jamais définitive qui se réélabore dans les changements et non qui s'adapte, qui s'intéresse au pouvoir, non pas délivré par un statut, mais au pouvoir de réaliser un projet¹.

Il serait tentant de désigner cette autonomie exposée comme une cible, un objectif, un but pour le travail du conseiller ; cela rassure de savoir où l'on va. Et c'est peut-être une idée aussi généreuse qui constitue, dans certains cas, l'arrière-fond de l'approche éducative. La bonne volonté cependant ne suffit pas. Il ne s'agit pas pour le conseiller de décréter l'autonomie de l'autre, mais de la postuler et de l'accompagner pour qu'il avance sur le chemin qui lui permette de la développer davantage : « l'autonomie est un processus sans fin et une conquête »² (Enriquez, 1992, p.120), et celle-ci commence à l'endroit où se situe le consultant. Cette autonomie signifie aussi donner à l'autre le choix, ou non, de celle-ci, car on peut toucher là à des systèmes défensifs solides que seul lui-même pourra lever lorsque le

¹ Cette autonomie exposée rappelle la notion de « sujet créateur d'histoire », proposée par Enriquez (1992, pp.122-125), posé dans un écart par rapport à la société instituée et son immobilisme, quelque peu en marge, mais qui a le désir de changer le monde, conduit par une idée fixe (et non une obsession malade) tout en étant capable de nuances et de doutes. La ruse et le réseau de ses amis qu'il construit pour faire avancer son projet constituent ses atouts ; « consistant » plus que cohérent, il reste en mesure de s'interroger et de se lancer dans l'inconnu. Mais la rupture n'est pas le seul fait de ces individus exceptionnels qui cherchent à se situer sur le plan de l'histoire (comme Marx, Freud, de Gaulle, Soljenitsyne, etc.), « mais aussi de tous ceux qui oeuvrent, lentement et silencieusement, et sans toujours en avoir conscience, à la dissolution des formes qui ne manifestent plus de capacité de vie » (p.125). Voir aussi : « Individu, création, histoire » (Enriquez, 1997, pp.355-376).

² On se souvient de la formulation de Huteau (1984, p.462) qui définissait l'autonomie comme « une conquête progressive ».

sentiment de menace aura disparu. Ainsi que le souligne Clot (Clot, Rochex, Schwartz, 1990, p.123), « tout sujet, au cours de son existence, est périodiquement confronté [...] à des situations et des événements, sources de conflits. Son seuil de tolérance est fonction de l'élaboration symbolique qu'il a pu s'en fournir et donc de l'éventail des formes relationnelles que le sujet a pu chaque fois investir. Plus large est le champ des possibles qu'il lui a été donné d'occuper en se mouvant sur l'échiquier des positions identificatoires, plus il s'est acquis de liberté envers elles, plus grande sera sa tolérance aux nouvelles épreuves ; et moins il court le danger de devoir faire appel, dans l'espoir de les surmonter, à un type de défense qui deviendra lui-même source de conflit ». Les possibilités de se mouvoir sur « l'échiquier des positions identificatoires » ne sont pas également réparties, et le conseiller devra donc respecter les défenses de tous ordres, et non les prendre à la légère ou les nier. Il n'y a pas de possibilité d'injonction à l'autonomie à l'égard de l'autre, mais une tentative de le laisser pratiquer l'autonomie pour que cette expérience alimente son désir d'autonomie.

Bachelard souligne, à juste titre, les dangers que recèlent les appels systématiques à la réflexion sur soi dans la recherche de solutions d'emploi : « il est demandé (exigé) que l'individu agisse de façon autonome, qu'il soit capable d'entrer dans la logique de contrat et de projet [...] il lui est proposé (imposé) d'opérer un retour sur lui-même pour réactiver ou mettre en forme ce qui, dans son bagage personnel, peut assurer son maintien dans l'emploi » (Bachelard, 2002, p.115). Il insiste sur le risque de psychologisation des problèmes sociaux ; ce risque, ou l'ambiguïté dans laquelle se trouve le conseiller, peut être atténué par ses connaissances sociologiques, et nous verrons plus loin que la clinique s'est trouvée confrontée à cette question.

L'autonomie dont il s'agit ici (activité impossible, faut-il le rappeler ?) suppose également que notre interlocuteur sait mieux que nous-mêmes ce qu'il souhaite faire de sa vie, et qu'il se trouve bien mieux placé que nous pour en décider, malgré la confusion qu'il traverse momentanément. On veut de la sorte « faire confiance au sujet, [c'est-à-dire] penser qu'il peut se mobiliser pour créer des médiations nouvelles, quelles que soient les violences et les contradictions qui ont pu marquer son histoire » (de Gaulejac, 1999, p.15). On lui laisse l'initiative de ses choix, tout en lui exposant l'éventail des avantages et inconvénients des solutions qu'il envisage. La décision se laisse mûrir et peut aller à l'encontre de tout ce qui pouvait se prévoir et s'entrevoir. C'est que le chemin à prendre, pendant et après

l'accompagnement, ne peut se révéler que par le consultant lui-même et ne se tracer qu'en cheminant¹. Travailler à partir de l'autonomie laisse du champ à la nouveauté pour surgir.

Se montrer sensible à la plus ou moins grande souplesse des identifications passées, n'implique pas de fixer le consultant sur ce qu'il a été, bien au contraire. « L'identité puise certes dans l'origine ; elle est composée de ces sédimentations, des identifications secrétées le long d'une histoire. Mais elle n'est pas cette photographie figée, composite des traces antérieures. Elle est un processus qui renouvelle l'épreuve du passage et du déplacement. Et l'épreuve est d'autant plus douloureuse qu'on se croyait assuré de la place occupée, qu'on collait à cette place enfin conquise ou offerte. Quand la place tient lieu d'identité, sa perte ouvre sur une crise d'autant plus terrifiante que ce qui permet le passage se dérobe » (Lhuillier, 2002, p.54). La notion de crise à elle seule pourrait justifier l'idée d'une approche clinique telle qu'elle va être exposée tout de suite.

Mais la conquête de l'autonomie est aussi celle du conseiller par rapport à lui-même. Plus il aura pu clarifier son propre parcours à ses yeux, et davantage il saura prendre un recul face aux autres, marquer un écart devant une demande qui voudrait une réponse immédiate et toute prête. C'est dans cette optique que l'on peut reprendre cette proposition : « pour tenter de relever au mieux les défis posés par l'accompagnement dans le domaine du travail social, il me semble qu'il s'agit moins aujourd'hui de former des "techniciens du travail social", prompts à appliquer des procédures standardisées [...], que de former des sujets suffisamment autonomes pour incarner une posture éducative dans laquelle l'engagement à l'égard de l'autre ne saurait faire l'économie d'une réflexion approfondie sur soi-même » (Niewiadomski, 2002, p.176).

La voie d'une telle réflexion se présente probablement de multiples façons, chacun recherchant celle qui lui convient le mieux. Une sensibilisation, durant la formation des intervenants sociaux, sur leur implication subjective paraît pour le moins nécessaire. Un recul critique par rapport aux discours institutionnels, en évitant de se cantonner dans un rejet total tout comme dans un optimisme béat², se montre essentiel pour ne pas rester uniquement l'instrument de la mise en œuvre de l'institution. Ce qui implique aussi un travail sur le *rapport* à celle-ci.

¹ C'est un thème prédominant pour J.-L. Le Moigne qui propose des fondements épistémologiques pour les « nouvelles sciences », et notamment la systémique dans le cadre du constructivisme. Cf. Le Moigne, (1994).

² On conviendra que « le conseil ne se ramène pas à une question de technique » (Lhotellier, 2001a, p.48), si l'on y adjoint l'adverbe *uniquement*. On reste cependant étonné devant un projet qui cherche à appréhender dans le même mouvement tout ce qui relèverait du « conseil » (conseil psychologique, matrimonial, d'orientation, conseil municipal, conseil des Soviets, etc.) dans un objectif de « construire une solidarité des personnes » (Lhotellier, 2001a, p.246) basé sur « l'accomplissement de la personne » (Lhotellier, 2001b, p.192) ou « son accomplissement humain » (ibid., p.193), avec le « grand projet d'humaniser l'inhumain de chacun » (ibid., p.199). Le déni de l'inconscient fait la part belle au retour du refoulé.

Ne pas être uniquement technicien signifie également qu'on ne peut s'attacher exclusivement à l'efficacité de nos actions, ce « bien vilain mot » selon Mintzberg qui souligne que « l'obsession qui conduit à vouloir être "objectif" peut, en fait, se révéler "subjective" » (1990, p.479). Il s'explique sur ses propos ; enquêtant brièvement autour de lui, auprès de ses étudiants et d'autres personnes, il montre que la notion d'efficacité est toujours rattachée, dans les réponses obtenues, au mesurable, à ce qui peut se mesurer. La conséquence de cette attitude communément répandue veut que, lorsque l'on cherche à déterminer l'efficacité (d'une organisation, en l'occurrence pour Mintzberg, ou, plus généralement, d'une action), on élimine de l'évaluation tout ce qui échappe à la quantification, ce que l'on nomme, par défaut, le qualitatif. Et nous pensons immédiatement, pour notre part, à ce qui vient enrichir le lien social et qu'il est bien malaisé de mesurer. Pour l'anecdote, retenons que Mintzberg demande à son père ce que pourrait être un restaurant efficace, et s'entend répondre que c'est probablement un établissement dans lequel il n'irait jamais manger¹.

L'activité pratico-poïétique du conseiller en orientation vise ainsi avant toute chose à éviter la clôture. C'est un thème qui revient chez Castoriadis sous divers angles, et nous pouvons le reprendre ici à notre compte : éviter la clôture de la relation avec le consultant, la clôture dans des conceptions figées, la clôture sur soi-même ou sur son petit cercle intime, dans son milieu, la clôture dans une activité professionnelle qui répéterait les mêmes procédures, etc. Loin de faire disparaître la dimension éducative qui vise à transmettre à l'autre des éléments pour qu'il puisse apprendre à s'orienter par lui-même (mais dans quelle société ?), notre activité pratico-poïétique ne peut faire l'économie d'aspects d'un autre ordre (affectifs, relationnels, personnels, inhibitions, psychopathologies, addictions, etc.) que l'on peut rencontrer dans notre pratique avec les adultes et qui montrent la nécessité d'une approche simultanément clinique.

Partis avec Imbert des trois types d'activités retenus par Aristote, nous avons pu rappeler sa distinction : la théorie désigne la vie parfaite et contemplative ; la praxis, activité politico-morale qui se réfère aux affaires humaines, comprend la délibération et possède sa fin en elle-même ; la poïétique définit l'activité de fabrication d'un *ergon* extérieur à l'agent. La philosophie héritée se trouve cependant limitée, notamment par sa conception d'un temps circulaire et celle de la permanence de l'être qui l'empêchent de penser la création, la

¹ On retrouvera le terme plus loin, dans la Clinique de l'activité (chapitre 5), mais dans une perspective et un sens différents.

nouveauté. Ce dernier thème se montre central pour Castoriadis¹ qui reprend un passage de Platon pour souligner que la poiésis est, elle aussi, capable de création, de donner une nouvelle forme, « cause de l'acheminement du non-être à l'être » (Platon).

Castoriadis revient également sur la dimension du faire humain comme praxis dont la visée de transformation précède l'élucidation. Elle s'appuie ainsi sur un savoir toujours fragmentaire, et fait constamment surgir du nouveau qu'elle ne peut prédire. Si la praxis comprend pour Aristote une dimension délibérative, elle implique, pour Castoriadis, l'idée d'autonomie. Celle-ci ne se laisse pas définir par un état ou des caractéristiques précises, mais s'articule à la possibilité d'autolimitation et se montre incompatible avec l'idée de maîtrise sur l'autre. L'autonomie se décline sur les deux plans, individuel et social, une société autonome impliquant des individus autonomes et réciproquement. Dans sa dimension individuelle, Castoriadis la relie au discours de l'Autre qui peut devenir prédominant dans l'imaginaire du sujet. Ce dernier vit toutefois dans un rapport d'inhérence entre social et psychique, et l'autonomie se pose alors comme une situation active, une reprise continuelle de ce qui était déjà là, du discours de l'Autre, reprise qui ouvre sur un autre rapport à l'inconscient et aux institutions imaginaires sociales. Si la possibilité du choix de l'autonomie est rendue présente par les conditions sociales-historiques, on insistera sur le fait que, concernant le conseiller (comme cela devrait l'être pour tout humain), l'autonomie signifie que l'autre n'est pas d'abord l'objet de son activité professionnelle.

L'activité pratico-poiétique se trouve essentiellement retenue par Imbert pour pointer la nécessaire tension entre une praxis qui, à elle seule, demeurerait pure théorie, et une poiétique qui risquerait, pour sa part, de viser l'achèvement de l'objet. L'activité pratico-poiétique se définit, pour Castoriadis, comme poiétique car elle postule la capacité de création, d'auto-altération du sujet, et comme praxis en tant qu'activité lucide dont l'objet est l'autonomie humaine. Elle se montre, dans ce cadre, inachevable et « impossible ». Nous avons relevé également les implications qu'entraîne une telle conception sur notre pratique.

Nous avons ainsi exposé nos propres options de travail, ou, selon l'expression de Enriquez que l'on retrouvera plus loin, explicité notre projet de praticien (Enriquez, 1993, p.29). Si l'autonomie du consultant demeure l'horizon de notre pratique (et non pas la « réussite » de la démarche d'orientation, ou l'adaptation à un autre poste de travail, ou toute autre visée qui appliquerait une finalité prévue et identique à chaque accompagnement), nous savons qu'il s'agit là d'un processus qui reste progressif et qui rencontre nombre de limites

¹ Il n'est ni le premier ni le seul à avoir souligné cette impossibilité, ainsi que la capacité de création issue de l'imagination humaine. Il semble que Bergson avait déjà insisté sur ces dimensions ; la question pourrait donner lieu à une exploration philosophique plus poussée.

(tant sur un plan psychique que sur celui des conditions sociales). La question du rapport à l'inconscient (telle que l'a définie Castoriadis) ne relève pas à proprement parler des compétences du conseiller qui peut toutefois rester attentif aux difficultés particulières rencontrées par certaines personnes (dans les somatisations, par exemple), sans pour autant chercher à les résoudre. On verra néanmoins que l'accompagnement peut permettre, dans certains cas, une prise de conscience d'éléments présents de façon implicite dans le discours, et cela nous amènera à dégager, après nos analyses détaillées, de nouvelles questions comme pistes pour des recherches ultérieures.

Après avoir posé les contours de notre pratique, dans la visée que nous lui conférons ainsi que dans la perspective historique qui a montré l'émergence d'une préoccupation plus clinique dans l'accompagnement à l'orientation, nous pouvons maintenant explorer les contributions qui ont participé à développer et définir les pratiques cliniques en sciences humaines. Cela nous permettra de proposer des éléments pour mieux cerner ce que pourrait être une approche clinique en orientation. On y retrouvera notamment des points de conjonction avec l'activité pratico-poïétique telle que nous venons de la préciser.

Seconde partie :

**Repères pour une approche clinique de
l'entretien d'orientation.**

L'orientation s'est construite progressivement comme activité en cherchant à perfectionner ses outils, mais également en ré-interrogeant ses pratiques et ses bases conceptuelles. Elle procède ainsi à un glissement d'une première phase qualifiée d'« adéquatniste » à une démarche plus éducative. S'agissant de l'accompagnement en orientation des demandeurs d'emploi, nous avons vu que certains travaux souhaitaient promouvoir une approche davantage clinique ; ces auteurs insistent également sur l'aspect pluridisciplinaire de la pratique du conseil en orientation.

C'est pourquoi nous proposons, dans cette seconde partie, une exploration des diverses contributions cliniques dans plusieurs disciplines des sciences humaines. Nous nous limiterons ici à trois « domaines » différents dont nous pensons a priori qu'ils sont susceptibles d'alimenter notre réflexion sur les possibilités d'une approche clinique en orientation.

Le premier chapitre qui suit (chapitre 3) rassemble, dans ce que nous avons appelé « Les références cliniques en sciences humaines », les contributions d'auteurs dans quatre disciplines : la psychologie, la sociologie, la psychosociologie et l'histoire de vie. Chacune d'entre elles a vu apparaître au cours de son histoire un courant qui s'est défini comme clinique et qui a mené une réflexion pour tenter de préciser les caractéristiques d'une telle perspective. En étudiant un à un ces courants, nous pourrions profiter de la richesse des propositions et des débats qui ont participé à préciser la démarche clinique. On y rencontrera des nuances et des points de rapprochement qui nous serviront à circonscrire la dimension clinique de notre activité de conseil.

Nous aborderons ensuite l'entretien d'explicitation tel qu'il a été mis au point et conceptualisé par Vermersch. Ces apports, issus d'une technique spécifique d'entretien, pourraient se montrer féconds dans la relation qui s'installe entre le conseiller et le consultant, sur deux plans. Sur le plan pratique, tout d'abord, car Vermersch a pris soin d'approfondir avec précision différents aspects intervenant dans la conduite d'un entretien qui cherche à amener l'interlocuteur à se remémorer une action passée ; les indicateurs qu'il propose pourraient nous éclairer nous-mêmes dans notre pratique. Sur le plan théorique, Vermersch avance une conception de l'implicite que nous pourrions peut-être reprendre dans notre

contexte où nous observons également des « prises de conscience » effectuées par les consultants au cours du dialogue avec le conseiller.

Les travaux de Clot qui se sont centrés sur la dimension du dialogue nous semblent également intéressants à explorer dans la perspective de l'entretien d'orientation. Ils pourraient nous permettre de décentrer notre attention de l'expression même du consultant pour la resituer dans le cadre du dialogue qui se construit avec le professionnel. Les dispositifs mis au point par Clot sont eux aussi susceptibles d'inspirer les pratiques en orientation. Il insiste par ailleurs sur la dimension subjective du sens que le sujet donne à l'action qu'il entreprend dans son travail. La clinique de l'activité cherche d'autre part à favoriser le « pouvoir d'agir » du sujet dans son activité professionnelle. Tous ces éléments, ainsi que d'autres, nous ont incité à approfondir notre interrogation des notions développées par Clot en vue d'enrichir la perspective d'une clinique en orientation.

Les trois prochains chapitres exposent successivement les domaines que nous venons d'évoquer succinctement, partant de la tradition clinique que nous compléterons, concernant notre activité, par les contributions de Vermersch et de Clot. Chacun des chapitres se conclut par les apports que nous pouvons retenir dans le champ même de l'orientation et qui viendront enrichir, sous différents angles, nos analyses ultérieures des accompagnements. La seconde partie s'achève sur une reprise sous forme synthétique des principaux éléments participant à l'esquisse d'une clinique en orientation.

3. Les références cliniques en sciences humaines.

La clinique médicale se constitue au tournant du XVIII^e au XIX^e siècle en s'appuyant notamment sur l'anatomie pathologique. La dissection des cadavres effectuée (ouvertement et non de façon dissimulée comme le présente, d'après Foucault, la médecine) dans la deuxième moitié du XVIII^e siècle a participé à préparer un savoir médical, jusqu'à ce qu'il fût « admis que les lésions expliquaient les symptômes, et que l'anatomie pathologique fondait la clinique » (Foucault, 1963, p.127). C'est en modifiant son rapport à la mort que la médecine parvient à progresser. « Pour Cabanis comme pour le XVIII^e siècle [...], la connaissance de la vie s'appuyait de plein droit sur l'essence du vivant. [...] Avec Bichat, la connaissance de la vie trouve son origine dans la destruction de la vie. [...] La nuit vivante se dissipe à la clarté de la mort » (ibid., p.148-149).

La clinique subit plusieurs renversements dont la transformation du symptôme en signe. « Etablir ces signes, artificiels ou naturels, c'est jeter sur le corps vivant tout un réseau de repérages anatomo-pathologiques [...] ; la séméiologie ne sera plus une *lecture*, mais cet ensemble de techniques qui permet de constituer une anatomie pathologique projective » (ibid., p.166, souligné par l'auteur). L'approche médicale transforme son regard, la « médecine des maladies » cède la place à « une médecine des réactions pathologiques, structure d'expérience qui a dominé le XIX^e siècle et jusqu'à un certain point le XX^e » (ibid., p.196). Foucault développe et illustre sa thèse : la clinique s'est développée non seulement par son empirisme, sa modestie, le glissement de son regard et le silence de tout discours perturbateur, mais du fait « qu'elle est une réorganisation en profondeur non seulement des connaissances médicales, mais de la possibilité même d'un discours sur la maladie. La *retenue* du discours clinique (proclamée par les médecins : refus de la théorie, abandon des systèmes, non-philosophie) renvoie aux conditions non verbales à partir de quoi il peut parler : la structure commune qui découpe et articule ce qui se *voit* et ce qui se *dit* » (ibid., p.XV, souligné par l'auteur).

Le terme « clinique » provient du grec *klinè*, « le lit », et désigne l'examen pratiqué « au lit du malade » qui favorise l'observation « à mains nues », le palper, l'ausculter ; il vise également à qualifier l'enseignement médical donné au chevet du malade (Bénony, Chahraoui, 1999, p.11). On considère que Freud a introduit une rupture dans la pratique

clinique en portant une attention aux dires des malades plutôt que de s'attacher à l'observation de signes et à l'insensé de leurs propos : « la clinique psychanalytique est une clinique où le malade en tant que sujet, son discours et ses paroles, prennent une importance essentielle. Nous ne sommes pas dans la clinique médicale dont les prémisses ont été établis par Hippocrate et dont l'objet est la maladie et ses causes » (Herfray, 1993, p.19).

Depuis cette rupture, la notion s'est enrichie progressivement dans diverses disciplines des sciences humaines. Nous proposons de rappeler dans la suite les efforts fournis par certains auteurs pour préciser la démarche clinique dans leurs domaines respectifs : la psychologie, la sociologie, la psychosociologie et l'histoire de vie. Chaque champ a pu développer des pratiques plus ou moins spécifiques inspirées par la clinique qui peut prendre des significations différentes. On verra toutefois qu'une convergence générale se dégage et nous en reprendrons les principaux points après notre exploration, pour en souligner les apports à l'approche clinique en orientation. On ne cherchera pas à arrêter à une définition précise (qui est constamment remaniée), mais à suivre la diversité des pratiques et des contributions dont on ne désire ni fournir une synthèse structurée, ni une comparaison (qui n'aurait pas de sens). Ce parcours montrera néanmoins comment la clinique s'est développée et s'enrichit actuellement dans chacune des disciplines susceptibles d'inspirer notre propre activité.

3.1. La clinique en psychologie.

La dimension clinique se forge une histoire tout d'abord au sein de la psychologie. Chahraoui et Bénony (2003, p.7) proposent d'en situer les précurseurs dans les personnes de Philippe Pinel (1745-1824), Pierre Janet (1851-1947), Freud (1856-1939) et Witmer (1867-1956) aux Etats-Unis.

En France, Daniel Lagache précise, en 1949, l'approche de la psychologie clinique centrée sur l'étude approfondie de cas individuels et le développement des connaissances du fonctionnement psychique. La psychologie a alors une soixantaine d'années et la clinique se construit en opposition à la psychologie expérimentale, elle-même affranchie de la philosophie pour se rapprocher des sciences physiques et physiologiques à la fin du XIX^e siècle. La psychanalyse est en 1949 bien implantée en France, et bientôt émergeront les conflits liés à la question de « l'analyse laïque », la psychanalyse pratiquée par les non-

médecins. C'est dans ce contexte qu'intervient Lagache pour ouvrir une alternative entre psychologie expérimentale et psychanalyse liée à la médecine.

Il propose d'assigner à la psychologie clinique « l'étude de la personne totale "en situation" » (cité par Plaza dans Revault d'Allonnes, 1989, p.6). Elle pourrait travailler dans des domaines délaissés par la psychiatrie et la psychanalyse, comme la délinquance, le conflit conjugal, etc. Elle chercherait « certes à "guérir", mais aussi à "conseiller" et à "éduquer" : elle se rapproche ainsi des secteurs du conseil social et de la pédagogie, que Piéron et Wallon avaient quelque peu autonomisés de la psychologie » (ibid., p.6-7). Lagache se réfère peu à la psychanalyse qu'il qualifie d'"ultra-clinique". Son projet, critiqué par les psychiatres, ainsi que par Canguilhem, puis les structuralistes, se développe néanmoins, soutenu par les réponses qu'il apporte à une demande sociale : éducation sexuelle, criminalité, psychopathologie des enfants, etc.

Juliette Favez-Boutonier crée en 1959 le premier laboratoire de psychologie clinique à la Sorbonne. Elle considère la psychologie clinique comme une « approche contrôlée de l'homme par l'homme dans une situation réciproque » (ibid., p.10). Elle ouvre par cette formulation une orientation nouvelle : la clinique perd sa caractéristique classique d'observation objectivante, pour mettre l'accent sur l'aspect *relationnel* et refuser de se soumettre au concept d'adaptation (contrairement à Lagache). La psychologie clinique ne se contente non seulement de diagnostiquer, mais Favez-Boutonier lui confie également des finalités thérapeutiques, d'observation et de recherche. La formation universitaire doit alors se compléter par d'autres techniques (groupes Balint, rêve éveillé, cure analytique, etc.), sans que cette question soit arrêtée de façon doctrinaire et définitive.

Les années soixante malmènent l'approche clinique, la psychologie se trouvant rapprochée, au CNRS, des sciences de la vie et non plus des sciences humaines ; elle est accusée d'autre part de « psychologisme » par la sociologie. Ces critiques aiguillonnent son questionnement et la contraignent à poursuivre sa réflexion qu'elle veut permanente. Ainsi Plaza inscrit-elle le psychologue au carrefour de diverses disciplines comme un métis difficilement situable. Etudier l'individu en situation et en évolution nécessite « une multiréférenciation, une interdisciplinarité. [...] Lieu d'un questionnement ouvert, la psychologie clinique semble ne pouvoir être qu'anti-doctrinale. Tentant de comprendre l'individu au plus près des ses aspirations, elle se réfère à un cadre théorique nécessairement mouvant : elle doit confronter les repères dont elle dispose à la complexité des situations qu'elle rencontre » (ibid., p.15-16).

Au cours de cette histoire tumultueuse, la psychologie clinique a pu néanmoins développer et préciser la *démarche* clinique elle-même que Revault d'Allonnes déclinera en six points.

Elle précise auparavant que la position du psychologue clinicien se révèle privilégiée et fragile. *Privilégiée*, car il bénéficie d'une demande sociale importante, de bases pratiques et théoriques déjà élaborées à travers les activités de diagnostic, les pratiques d'intervention, la formation universitaire et la recherche, moment particulier, à la fois lié à et distancié de la pratique clinique. Et cependant, cette position demeure *fragile* par le caractère problématique de la position clinique en tant qu'interaction permanente entre sujet et objet-(sujet). « Et c'est ici que l'interrogation déborde le champ spécifique de la psychologie clinique pour s'étendre aux autres sciences sociales soumises par leurs pratiques et leurs objectifs propres, elles aussi, à des contraintes voisines : sociologues, ethnologues, spécialistes des sciences de l'éducation, travailleurs sociaux, médecins sont concernés, dès lors qu'ils se posent la question du sujet [...] ou plus exactement celle de la subjectivité, de sa place dans le champ social, de ses rapports complexes avec le fonctionnement social » (ibid., p.20). Les exemples cités sont Devereux, Favret-Saada, Novaes, de Gaulejac, et, plus loin (p.29), Huguet et Barus-Michel.

Voici les six points avancés par Revault d'Allonnes pour spécifier la démarche clinique (pp.21-30) :

- un *lien à une pratique*, voire plusieurs. Elles sont diverses, dans des contextes variés, avec des objectifs différents, mais toujours attentives à instaurer la « bonne distance », non pas celle, redondante, qu'on apprend en principe, mais « celle qui permet de travailler et de comprendre, en y mettant le temps, le prix, la part de soi nécessaire ».
- l'attention à la *demande* (d'élucidation, de reconnaissance, de soutien, de formation, de soin, etc.). Cette attention ouvre un espace en décalage « à la fois entériné, rendu productif (de matériel, de communication, de changement, de sens) et maîtrisable, par un dispositif mettant en œuvre des méthodes » qui doivent être analysés.
- une *relation centrée* sur une ou des *personnes en situation*, en cherchant à les comprendre dans leur « singularité irréductible ».
- la prise en compte de *l'implication* du clinicien dans la relation. Ce mouvement réflexif s'effectue tant au niveau de la relation (réactions affectives et intellectuelles, histoire et identité professionnelle du clinicien) qu'au niveau institutionnel (statut, place du clinicien par rapport aux autres professionnels, références théoriques, etc.).

- les *rappports avec la psychanalyse*, que le clinicien doit tenter d'éclaircir dans ses « emprunts » théoriques et pratiques (s'il a l'expérience de la cure analytique, il « ne peut plus, en aucun cas, penser et travailler, comme clinicien, de la même façon qu'avant »). Ces rapports sont variables, mais sur le plan de l'implication, ils situent l'intervenant sur quatre positions possibles : nier les phénomènes transférentiels ; se trouver *dans* le transfert et s'en arranger ; travailler *avec* le transfert (telle serait la position du clinicien) ; travailler *sur* le transfert (c'est alors la cure analytique). L'attention portée au contre-transfert demeure centrale, même si celui-ci ne peut être élucidé entièrement. Les pratiques cliniques en viennent alors à interroger la psychanalyse : « la psychologie clinique, comme d'autres disciplines ou pratiques cliniques, interpelle la psychanalyse, à ses marges, dans ses failles. Elle lui ouvre de nouveaux espaces de questionnement, de nouvelles formes d'intervention ».
- la *place du social*, car la démarche clinique se penche sur des sujets en situations (diverses) qui réinterrogent constamment la théorie. Il s'agit de décrire et saisir ces situations dans leur complexité, d'en proposer « une lecture multiréférencée, faisant usage de concepts empruntés ou poussés à leur marge, repensés, voire "pervertis" ... ». La démarche clinique affronte donc particulièrement les rapports du social et de la subjectivité, et sa réponse est « peut-être avant tout à chercher dans un mouvement de retour, d'analyse et d'approfondissement de la subjectivité et de l'intersubjectivité, aux prises avec la complexité des situations sociales. Tant il est vrai que plus on va vers le subjectif, plus on trouve ou retrouve le social ».

Ces éléments fourniront un cadre qui deviendra une référence pour tous les cliniciens qui poursuivent leur réflexion dans les diverses disciplines des sciences humaines.

Selon Chahraoui et Bénony (qui soulignent la clarification apportée par Revault d'Allonnes, mais ne citent plus sa collaboration avec Barus-Michel), la psychologie clinique intègre, aujourd'hui, divers aspects et approches complémentaires, encore récemment perçus comme opposés : « des cliniciens s'intéressent aux dimensions cognitives (psychopathologie cognitive) ou sociales (psychopathologie sociale), des psychosociologues aux dimensions thérapeutiques (par exemple à travers l'analyse des entretiens thérapeutiques) et des cognitivistes au domaine de la psychopathologie (par exemple l'étude des troubles de la mémoire chez les schizophrènes) » (2003, pp.9-10). La psychologie clinique s'est ainsi diversifiée et enrichie, et Chahraoui et Bénony, malgré les clivages entre tenants des sciences « dures » et ceux qui rejettent une telle démarche trop rigide, tentent de conserver l'unité de la

discipline qu'ils définissent alors en référence à des dimensions générales : un objectif de connaissances de l'individu, un champ de pratiques professionnelles, une méthodologie clinique complexe, variée et en évolution, une formation universitaire qui confère le titre (DESS de psychologie) et un champ de recherche (défini par les enseignants-chercheurs).

La psychologie clinique se situe actuellement encore, selon ces auteurs, au carrefour des différentes disciplines des sciences humaines et se spécifie par son objet : « "les situations concrètes de sujets souffrants" (Pédinielli) se manifestant dans des conduites normales ou pathologiques et les interventions portant sur ces conduites » (ibid., p.11). Elle utilise la démarche clinique qui, en référence à Lagache, prend en compte la singularité des individus en situation dont on cherchera à rendre une description fidèle et complète, pour en établir le sens au regard également de l'histoire personnelle. L'étude de cas, communément répandue, se construit en utilisant divers outils : entretien, tests, évaluations, dessin, jeu, etc. Le psychologue « favorise le contact affectif, l'expression émotionnelle, la clarification de la demande et du problème, l'émergence de relations entre les faits, les événements passés et présents, etc. » (ibid., p.12).

Il existerait à l'intérieur de la méthodologie clinique diverses approches qui conservent leurs spécificités : introspective, phénoménologique, observationnelle, psychanalytique, psychométrique. Du point de vue théorique, le psychologue clinicien détermine son modèle de référence, mais doit constamment demeurer prêt à l'interroger et le remettre en cause au vu des faits qui viendraient le contre-dire (ibid., p.20).

Dans le cadre de la psychologie du travail, Clot développe une approche qu'il qualifie de clinique de l'activité, mais dans une perspective différente sur laquelle nous reviendrons amplement plus loin. D'autres disciplines des sciences humaines ont repris l'adjectif clinique dans leurs champs plus récemment que la psychologie. Le sens du terme se révèle souvent très proche des points que nous venons d'aborder. Il a cependant été l'objet de précisions et de développements qui pourraient aboutir, au-delà de la psychologie, à l'émergence de sciences dites cliniques.

3.2. La clinique en sociologie et psychosociologie.

Le terme s'est répandu de façon étendue dans les sciences sociales, et notamment la sociologie. Il vient ainsi probablement combler un déficit de pensée dans ce domaine où a pu

prévaloir longtemps une attitude avant tout critique et centrée sur l'étude des « grands » déterminismes sociaux. Le « retour de l'acteur » (Touraine, 1984), par exemple, signale un glissement de perspective, depuis les années soixante-dix, par lequel l'intérêt se porte sur l'étude de l'individu plongé dans son milieu.

3.2.1. Repères généraux.

En sociologie des organisations, Crozier et Friedberg avaient, dans « L'acteur et le système » (1977), souligné que leur approche procédait d'une « analyse clinique » pour mettre à jour les systèmes d'action concrets des acteurs (cité par Herreros, Kocher, Woehl, 1995, p.127). E.Morin (1984, p.212) formule, pour sa part, « la nécessité d'une sociologie clinique, c'est-à-dire qui parte de l'observation directe de l'événementiel ou accidentel, du cas extrême ou pathologique, à commencer par la crise. Ce qui était rejeté comme insignifiant, impondérable ou statistiquement minoritaire, ce qui perturbe la structure ou le système, tout cela pour nous est extrêmement signifiant comme révélateur, déclencheur ... ». Cette attention portée aux détails qui travaillent la société et en préparent les évolutions se trouve affirmée également par Enriquez qui souligne que « le changement social a toujours été la conséquence de l'action de minorités, d'exclus, d'"exotes"¹, comme dirait Victor Segalen, qui savent prendre des chemins de traverse et travailler dans les interstices » (Enriquez, 1990, pp.227-228). Dans le village breton de Plozévet dans lequel Morin a mené une étude sociologique avec son équipe, il partage la vie des habitants et insiste sur « l'immersion résidentielle dans la vie plozévetienne (avec adoption d'usages et parfois participation aux travaux) [qui] fut aussi une immersion subjective » (Morin, 1984, p.223). Jusque là, d'après Morin (ibid, p.213), « le sociologue se voulait savant en refusant le corps à corps concret, c'est-à-dire la dialectique entre le sujet chercheur et le sujet-objet étudié ».

La sociologie clinique qui « prend corps » en se donnant une visibilité dans les années quatre-vingt s'inspire cependant d'une tradition quelque peu différente des perspectives de Crozier ou de Morin. Pour Enriquez, il n'existe pas de « ligne de démarcation forte entre sociologie et psychosociologie clinique »² (Gaulejac, Roy, 1993, p.35). Cette position est partagée par Rhéaume qui relie l'histoire de la sociologie clinique au Québec à celle de la psychosociologie. D'avantage que d'une discipline, il s'agit, selon lui, d'un « réseau ouvert »

¹ « pour qui le pouvoir d'exotisme n'est que le pouvoir de concevoir autre » précisera-t-il dans "L'organisation en analyse". (1992, p.327).

² Contrairement à A. Lévy que nous aborderons plus loin (cf. Lévy, 1997, p.80).

de chercheurs et d'intervenants qui permet « une pluralité de regards disciplinaires et de champs de pratique [...], nouvelle façon de faire de la science sociale [qui] l'emporte sur les cloisonnements et les spécificités disciplinaires ou professionnels » (ibid., p.61, souligné par l'auteur). Cette ouverture ne néglige cependant pas la rigueur nécessaire au travail clinique.

Historiquement, la sociologie clinique peut trouver des éléments de référence, selon Enriquez, dans des travaux de Tarde (qui a voulu étudier l' « exaltation » de la vie sociale), Le Bon (malgré ses « opinions tranchées ») dont s'inspire partiellement l'Ecole de Francfort, Durkheim dans *Les formes élémentaires de la vie religieuse* qui a « voulu montrer les liaisons existant entre psychisme individuel et psychisme collectif », M.Mauss avec *L'essai sur le don*, le Collège de sociologie¹ (R.Caillois, G.Bataille, etc.), ainsi que Weber, Simmel et, bien sûr, Freud, et bien d'autres (ibid., pp.19-25). On ne peut ici entrer dans les détails, tout juste indiquer quelques repères, ainsi que certains liens.

On trouve précisément des rapprochements avec la psychologie clinique dans un article de M.Huguet de 1975. Elle expose ses « Réflexions sur l'approche clinique en psychosociologie » dans lesquelles elle témoigne du soutien de Favez-Boutonier qui l'a amenée « à plus de rigueur dans la démarche entreprise » de dialogue entre les modes d'approche sociologique et psychanalytique (p.450). Elle tient compte des critiques émises par Canguilhem et souligne le risque de psychologisation, tout en refusant, à l'approche clinique, l'objectif d'adaptation des individus à la société. Huguet rappelle la notion de « phénomène social total » de Mauss pour proposer à la psycho-sociologie de s'inscrire dans « une lecture préalable et aussi large que possible de la réalité sociale, à laquelle se trouvent confrontés les sujets [lecture qui] a pour but de dégager la structure de sollicitation spécifique de la situation considérée, afin d'en apprécier les effets subjectifs » (ibid., p.454). Elle illustre cette notion par l'exemple du décalage repéré, à propos des grands ensembles, entre la réalité matérielle (socio-économique, démographique, architectural) et le discours (social) idéologique (pouvoirs publics, presse, constructeurs, etc.), décalage qui montre « une structure de déplacement dans laquelle le discours parle d'une réalité en la masquant à partir du système de valeurs qu'organise le discours dominant » (ibid., p.452). L'étude de cas reste l'outil privilégié, mais, sans isoler le sujet de son contexte, sa conduite est commandée « par la structure de la situation sociale examinée » (ibid., p.453). La rigueur exigée dans cette approche rejoint celle de la psychologie clinique et se veut « construite non dans le refuge

¹ De Gaulejac (1999, p.17) nous fournit un extrait de l'introduction du programme rédigé par le Collège de sociologie (1937-1939) : le projet était d'étudier les rapports entre « l'être de l'homme et l'être de la société : ce qu'il attend d'elle, ce qu'elle exige de lui [...], établir les points de coïncidence entre les tendances fondamentales de la psychologie individuelle et les structures directrices qui président à l'organisation sociale et commandent ses révolutions ».

défensif d'un excès de technicité mais dans l'ajustement constant d'une pratique soumise à l'observation et à l'écoute » (ibid.). Huguet insiste sur le caractère nécessaire de « bricolage » d'une discipline en constitution (à l'instar de la psychanalyse qui creuse et réajuste ses concepts en confrontation avec sa pratique). La psycho-sociologie s'intéresse à l'émergence de l'événement (personnel ou collectif) dans les discours et les pratiques sociales. Elle se penche en premier lieu sur leurs fonctions idéologiques et tente ensuite de « dégager les modes de sollicitation »¹. Ceux-ci peuvent être repérés comme « ayant pouvoir d'ancrage ou de vacillement pour le sujet [et] déterminent également l'ensemble des modes d'expression liés à une situation et à une époque » (ibid., p.456). Il en apparaît une cohérence d'ensemble entre rationalisations individuelles, discours sociaux et contexte socio-économique.

Cet article nous permet d'illustrer, d'une part, les échanges encourageants, mais aussi critiques et exigeants entre disciplines, et, d'autre part, une étape dans le développement des « sociologies cliniques » (Gaulejac, Roy, 1993), ouvrage qui rassemble des contributions diverses trouvant leur point de rencontre dans la démarche clinique.

N.Aubert y reprend l'origine du terme de clinique pour souligner que « la spécificité de l'approche "clinique" tient à trois éléments interdépendants – la situation, la relation, la demande – qui sont induits par l'étymologie du mot clinique : "pratique au pied du lit". Ce lit renvoie à une *situation* réelle, où s'expose une souffrance générant une *demande* de secours portant sur le sens » (ibid., p.70, souligné par l'auteure). Pour de Gaulejac, « la sociologie clinique s'inscrit dans ce courant qui a toujours existé depuis M. Mauss, selon lequel les phénomènes sociaux ne peuvent être appréhendés "totalement" que si l'on y intègre la façon dont les individus les vivent, se les représentent, les intègrent et les agissent. L'individu est à la fois produit et producteur dans sa relation au social. [...] Il ne s'agit pas pour autant d'opposer l'objectif et le subjectif, le quantitatif et le qualitatif, mais de les relier pour une meilleure compréhension des acteurs sociaux au plus près de leur vie, de leurs sentiments, de leurs émotions et de leur singularité » (ibid., p.12).

Dans le champ de l'intervention en entreprise, et plus proches de la sociologie des organisations, d'autres sociologues soutiennent la possibilité d'adopter une posture clinique : « expliquer tout en s'impliquant, être avec, tout en réfléchissant sur, objectiver tout en réintroduisant le sujet, se poser contre afin d'être, mieux encore, pour » (Herrerros, Kocher, Woehl, 1995, p.126)². Dans ces interventions, le sociologue est confronté à des sujets humains

¹ On retrouvera la notion dans le Vocabulaire de psychosociologie, p.295, par exemple (Barus-Michel, Enriquez, Lévy, dir., 2002).

² L'énumération des prépositions reprend ici la distinction proposée par J. Dubost (1987) des quatre postions possibles de l'intervenant : avec, sur, contre, pour le client.

dans leurs dimensions multiples : « l'être (humain ou social) doit donc être considéré à la fois comme *sapiens, demens, ludens et viator*. L'approche clinique prend en compte ces différents aspects, leurs dimensions et leurs combinaisons » (Enriquez, 1992, p.329-330, souligné par l'auteur). Nous allons suivre plus en détails les propositions de Enriquez et de Lévy pour préciser le terme.

3.2.2. Un acheminement progressif de sens.

Nous reprenons, tout d'abord, les éléments avancés par Enriquez pour tenter de définir les caractéristiques communes des diverses sociologies cliniques. Chacune pourra se reconnaître davantage dans l'une ou dans l'autre, mais cet apport nous paraît essentiel par son étendue qui ne perd rien en précision. La perspective prise ici vise principalement les « groupes » (comme celle de la psychologie sociale clinique dont on soulignera les recoupements), mais la dimension individuelle n'en est pas absente. Il n'est pas question de procéder à un résumé d'une pensée qui se montre très riche, mais d'essayer de retirer quelques points de repères.

L'article de 1993 (Gaulejac, Roy, op.cit.) de Enriquez (pp.19-35) reprend la majorité des idées qu'il avance dans la conclusion de son ouvrage de 1992 (L'organisation en analyse, pp.325-331), et nous passerons librement de l'un à l'autre.

Enriquez reprend à son compte le fait qu'il n'y ait pas d'intervention sociale globale possible, mais le psychosociologue se doit néanmoins de porter un regard lucide sur la société en reprenant le projet freudien de travailler à des transformations dans des champs définis avec des objectifs limités. Si la sociologie clinique n'a pas d'objet propre (comme la sociologie des organisations, de la famille, etc.), elle intègre dans son champ le rôle du psychisme humain (individuel et/ou collectif) en se référant à la psychanalyse, la phénoménologie existentielle et le marxisme (de jeunesse) ; ce qui fait de *l'aliénation* l'une de ses principales questions (1993, pp.25-27).

Le clinicien reste attentif aux orientations individuelles, groupales et sociétales qui ne se résolvent pas l'une dans l'autre¹. Il n'y a pas de « connaissance d'un objet social sans intervention sur cet objet et sans sa collaboration active », c'est-à-dire sans le considérer en tant que *sujet* (1992, p.325). L'intervenant cherche en permanence à anticiper légèrement,

¹ Devereux l'exprimait ainsi (1967, p.42) : « il est également nécessaire, dans tous les cas, d'expliquer psychologiquement le psychologique, et sociologiquement le social, et de considérer ces deux explications comme complémentaires ». Une fois cette clarification de prudence explicitée, le psychosociologue s'interroge néanmoins sur les liens entre ces registres « complémentaires ».

accompagner et prolonger les changements (1993, p.31), ainsi qu'à favoriser l'autonomisation des individus et des groupes ; son projet doit donc être explicité¹ sans qu'il soit une Weltanschauung, une idéologie de granit (notion de Lefort) (Enriquez, 1993, p.29).

Toute relation étant processus de changement, la présence de l'intervenant « fait apparaître certains problèmes, permet à un nouveau type de discours de s'énoncer et de conduite de se révéler » (1992, p.327). Cette situation nouvelle est pointée par la psychologie sociale clinique en terme de décalage : « Le clinicien ne fait que proposer une situation en *décalage* [qui] crée une rupture, favorise l'émergence de ce qui n'est ni de mise ni entendu dans le contexte habituel. [...] Le décalage est institué par la clinique comme lieu dans les lieux où le rituel est rompu pour proposer un vide, une attente ouverts aux déplacements et aux transferts invitant une expression différente » (Barus-Michel, Giust-Desprairies, Ridet, 1996, p.271, souligné par les auteurs). Ces situations pouvant, souligne Enriquez, se révéler source d'angoisse pour les sujets (« qui oscillent continuellement entre clôture et ouverture »), le clinicien devra respecter leur « membrane protectrice » et comprendre leur souffrance, c'est-à-dire « respecter chez l'autre son mode d'investissement de la réalité et les modes de défense qu'il met en œuvre aussi aberrants soient-ils » (1993, pp.31-32).

Le travail du psychosociologue « peut être défini comme un *acheminement progressif de sens* [...], non d'un sens estampillé mais d'un sens à découvrir parfois, à construire toujours » (1992, p.328, souligné par l'auteur). C'est l'émergence d'un sens autre apparaissant dans une collaboration volontaire qui peut ouvrir sur du nouveau : « L'intervenant en essayant de comprendre les actes langagiers et les actions effectives, en permettant chez ceux avec qui il travaille d'accéder à eux-mêmes et aux autres, favorise la possibilité d'un changement voulu et non subi » (ibid., p.331). Pour la psychologie sociale clinique, « l'objet » de la recherche est un sujet « en ce qu'il prétend s'affranchir de représentations a priori, de schémas tout faits ou de discours repris pour approcher les réalités humaines telles qu'il peut les rencontrer, ceci à travers l'interrogation accompagnée » (Barus-Michel & al., 1996, pp.269-270). Nous pourrions avancer que cet accompagnement cherche à dépasser les représentations figées pour favoriser l'émergence d'un sens différent.

L'approche clinique promeut « une science du concret, du singulier, du divers », et cela implique que « l'analyste doit lorsqu'il étudie une situation savoir que les théories dont il dispose ne peuvent jamais lui permettre de l'élucider complètement, si par contre elles peuvent lui faire courir le risque de ne pas voir ce que la situation révèle d'absolument

¹ Ce que nous nous sommes efforcé de faire dans le chapitre 2, en précisant la conception de l'autonomie avancée par Castoriadis.

nouveau » (1992, p.328). Les relations qu'il peut mettre en évidence, les « lois » devront ainsi « être testées dans chacun des cas » (ibid., p.329).

Le clinicien intervient auprès d'un sujet (individuel ou collectif) suffisamment prêt à prendre le risque de changer et qui ressent « des failles, des manques, des trous, [qui] éprouve des sensations de vacillement, de vertige, d'effondrement de manière suffisamment aiguë pour qu'il ait besoin de faire appel à un consultant ou à une équipe pour l'aider à voir clair en lui » (ibid., pp.326-327). On retrouve cette idée dans l'approche de la psychologie sociale qui vise une « clinique du lien social [qui] n'a pas pour objectif la réparation mais une réponse aux demandes d'individus ou de groupes qui se trouvent dans une certaine méconnaissance quant à leurs déterminations et dans le malaise quant à leurs positions » (Barus-Michel & al., 1996, p.269). C'est ici l'idée de crise qui se présente comme centrale ; la recherche de son dépassement amène à la formulation d'une demande auprès d'un partenaire extérieur.

Si l'intervenant pratique en *intériorité*, il ne s'agit pourtant pas *d'immersion* (il n'a pas à vivre la situation de l'autre, il conserve un décalage) ; interpréter, c'est alors « sortir du confus et de l'amalgame, c'est permettre aux membres du groupe de se situer » dans leurs rôles, leur sexe, leur groupe, etc., et « de devenir progressivement autres, de maîtriser leur action, en se libérant du phantasme de la maîtrise totale » (Enriquez, 1993, p.34). Le clinicien restera attentif aux processus de transfert et contre-transfert qu'il analyse et repère soit comme levier soit comme obstacle.

La sociologie clinique se présente davantage comme « science des effets » que comme une recherche de causes. C'est à partir des effets produits par sa présence sur les discours et les conduites que l'intervenant peut poursuivre son travail. Il s'intéresse donc « plus aux effets de son action qu'aux causes déterminant la conduite d'autrui » (Enriquez, 2000, p.298).

Enriquez (1993, p.34) avance quatre types d'éthique auxquels se réfère l'intervenant. L'éthique de *conviction* qui lui permet d'être cohérent et « consistant » ; l'éthique de *responsabilité* devant l'avenir de ses « clients » ; l'éthique de la *discussion* qui « le rendra particulièrement sensible à l'autonomie des personnes et à la reconnaissance de l'altérité » ; l'éthique de la *finitude* qui l'amène à « travailler sur ses limites, pour admettre la castration symbolique, pour mettre en cause lui-même l'affirmation identitaire et le narcissisme de mort, pour comprendre les éléments destructeurs qu'il peut projeter sur les autres » (ibid.). Ultérieurement, Enriquez rajoutera une cinquième forme d'éthique (tout en précisant, dans cet article, celles que nous venons d'esquisser) : l'éthique du *respect*, car « respecter l'autre, c'est d'abord fondamentalement faire confiance en sa parole, l'écouter, et pour cela le mettre en situation de vouloir parler et prendre conscience » (Enriquez, 2000, p.292).

La clinique mène en définitive à une nouvelle forme de connaissance. Elle peut se montrer tout à la fois compréhensive (aider à l'émergence du sens d'une situation), interprétative (pour sortir du confus) et explicative (dégager des régulations telles les sciences dites objectives). Cette nouvelle conception de la connaissance « n'est pas neutre, même si elle n'est pas militante ; elle vise à faire surgir des nouvelles significations, à empêcher que les individus soient pris au piège des structures » (Enriquez, 1992, p.331).

L'élaboration proposée par Enriquez pour préciser la clinique en sociologie se révèle proche de celle développée par Lévy. Certaines nuances nous permettront néanmoins de percevoir d'autres points sur lesquels celui-ci veut insister.

3.2.3. Les « sciences cliniques ».

Lévy (1997) propose une appréhension un peu différente de la clinique. Il n'est pas possible de reprendre, encore une fois, l'ensemble de son propos qui s'étend sur cent pages. Quelques indications nous paraissent toutefois nécessaires dans sa reprise de ce qu'il dénomme « les sciences cliniques ».

Celles-ci ne se veulent pas une alternative absolue à la démarche expérimentale, mais contestent sa prétention à être l'unique voie d'un travail scientifique (p.39). Si elles ne s'appuient pas sur une fausse opposition entre sciences de la nature (explication) et sciences humaines (compréhension), « elles tentent surtout de redéfinir les modalités de la connaissance et de l'approche de la vérité qui tiennent compte des conditions réelles du rapport des hommes au monde, à leur histoire, et entre eux » (ibid., p.40) ; ceci les amène « à privilégier le processus dialogal (Ricoeur) » (ibid.). Lévy souligne le champ ouvert des sciences cliniques qui se développent dans toutes les disciplines et montrent quelques fois des divergences entre elles.

Par la référence à la notion de Mauss de « fait social total » (qui ne signifie pas de saisir le réel dans sa totalité), les sciences cliniques font appel à la complexité ; celle-ci vise davantage à l'interdisciplinarité qu'à la pluridisciplinarité, à l'instar des notions d'objet-complexe (Pagès) ou d'analyse multi-référentielle (Ardoino). Elles ne peuvent cependant prétendre pouvoir répondre à toutes les situations ou tous les problèmes, certaines mises en œuvre n'étant pas réalisables : « il faut accepter de concevoir l'intervention clinique comme une action partielle et partielle, limitée dans ses visées comme dans ses résultats [et] laisser un

espace possible à d'autres modes d'intervention, non cliniques, tout aussi partielles et partiales, et néanmoins également nécessaires » (ibid., pp.36-37).

Les principaux apports historiques qui ont contribué au développement d'une démarche clinique dans les sciences sociales se situent dans trois domaines : la *psychanalyse*, les psychologies existentielles et la sociologie compréhensive. « Aucun clinicien ne peut aujourd'hui ignorer (même s'il ne s'y réfère pas directement ou exclusivement) les apports tant théoriques que techniques de la psychanalyse » (ibid., p.41). Celle-ci a modifié l'étude des possibilités de changement à travers notamment sa fonction critique, la prise en compte de la parole, mais aussi de l'imprévisible : elle cherche à « permettre à l'inattendu, à l'inouï de se manifester [...]. Sa théorisation ne peut donc se faire qu'après coup » (ibid., p.45). Le clinicien ne recherche pas tant les causes du changement qu'à accompagner celui-ci et à s'intéresser « au processus lui-même, au comment ça change, afin de retrouver, par un patient travail où le temps n'est pas compté, les éléments d'une histoire oubliée, et d'en renouer le fil perdu » (ibid., p.50).

L'apport des *psychologies existentielles* se montre fertile par leur prise en compte des situations réelles dans lesquelles sont plongés les individus (référence phénoménologique, par les travaux par exemple de Binswanger). Malgré toutes les dérives auxquelles elles ont pu donner lieu, leur préoccupation est restée le sujet souffrant.

Les *sociologies compréhensives* telles que nous les avons déjà citées ont contribué également à façonner la tradition clinique. Lévy y intègre les sociologies du changement qu'il présente suivant trois axes : une visée de type coopératif (Mayo, Lewin, Crozier, Sainsaulieu, etc.) ; une optique du changement à partir du conflit social (Touraine, Mendel, etc.) ; un questionnement central sur le lien social (Mauss, Weber, Castoriadis, Enriquez, Bateson, Goffman, etc.). Ces dernières contributions et réflexions sur la nature du lien social « ne prétendent pas retrouver le secret perdu de la fraternité des communautés anciennes ; mais, plus simplement peut-être de retrouver comment, dans ce monde absurde et chaotique, du sens pourrait émerger à nouveau, qui soit une ouverture vers un certain devenir, à partir de liens fondés sur la reconnaissance réciproque, et non sur la privation de liberté, la répression, ou l'exclusion » (ibid., p.70).

Lévy intègre parmi les contributions à une sociologie clinique les développements récents en France de la sociologie de l'action (Touraine) et de la sociologie de l'expérience (Dubet¹) en ce qu'elles ont repris certaines méthodes de la psychosociologie (entretiens,

¹ D'après Lévy (p.75) qui reprend Dubet, la sociologie de l'expérience serait « une "sociologie clinique" dont l'objet est l'étude des processus de "subjectivation" selon lesquels chaque acteur, individuel ou collectif, peut s'engager, moyennant un travail d'interprétation et d'explication de ses propres conduites ».

travail de groupe, biographie, etc.), mais également parce qu'elles plaident pour un retour du sujet dans le champ sociologique. L'analyse rapide qu'il présente de ces travaux l'amène néanmoins à formuler quelques réserves. Ces approches sociologiques qui ont le mérite d'avoir osé travailler à l'encontre d'une sociologie dominante (dont le sujet et l'acteur étaient exclus) paraissent davantage développer une conception idéalisée du sujet dont elles ne retiennent que l'aspect le plus optimiste, positif, constructif : « en tant qu'objet idéalisé, il n'est en effet nulle part envisagé que la subjectivité (ou le psychique) puisse correspondre à autre chose qu'au potentiel de liberté et de créativité propre à chaque homme et à chaque groupe humain » (ibid., p.77). « Tout se passe comme si cette notion, et ce qu'elle représente, n'était acceptée qu'à contrecœur, qu'à la condition d'en abstraire toute la dimension irrationnelle, imprévisible et inconnaissable, autrement dit de nier l'inconscient. En ce sens, on est tenté de dire que la "liberté" invoquée, et dont le sujet serait le représentant et le garant, traduit, en quelque sorte, à travers le thème de l' "autonomie", le désir d'être libéré de son emprise inconsciente » (ibid., p.79).

Lévy tient à rappeler deux points fondamentaux de la psychosociologie et qui divergent des sociologies cliniques telles qu'on vient de les voir. Le premier concerne le statut du psychique dans la conception des phénomènes sociaux. La psychosociologie récuse la division entre processus sociaux et psychiques : « les *faits* sociaux *sont* des faits psychiques ; quant à l'individu, sa supposée *identité personnelle* n'est rien d'autre qu'une construction, qu'un moment, incarné provisoirement dans un corps propre, d'une histoire s'étalant sur de nombreuses générations » (ibid., p.81, souligné par l'auteur). L'affirmation du sujet individuel qui se construit en opposition à la société oublie les dimensions historiques et inconscientes qui oeuvrent elles aussi à façonner le sujet. L'omission du radical « psy » dans la dénomination des « sociologies cliniques » pourrait renvoyer à une conception du psychisme individuel et collectif « comme ce qui résiste à la socialisation, ou comme ce que le social échoue à prendre en compte, plutôt que comme une dimension structurale des phénomènes sociaux » (ibid., p.82). Le second point sur lequel divergent psychosociologie et sociologie clinique est centré sur le rapport entre la recherche et l'intervention. Celle-ci ne devrait pas, pour Lévy, être guidée en fonction des préoccupations de recherche qui deviennent centrales pour proposer ensuite, par exemple, une « restitution » aux participants. L'intervention nécessite la prise en compte de la place des chercheurs et des effets qu'ils induisent, et elle doit éviter de faire « l'impasse sur les dimensions inconscientes des relations qu'ils nouent avec les acteurs » (ibid., p.83).

Dans sa réflexion pour spécifier l'approche clinique, Lévy rappelle les contributions de Lagache et de Favez-Boutonier, puis de Revault d'Allonnes, conceptions plus larges que celle d'une psychologie clinique qui se verrait réduite au diagnostic, à l'entretien ou aux tests projectifs. La démarche clinique se situe sur deux versants : *l'intervention* qui vient répondre à une demande d'aide, et la *recherche*, c'est-à-dire la construction d'un savoir issu de cet acte d'intervention, et « en ce sens, elle pose en termes nouveaux la question des rapports entre recherche et action, ou entre théorie et pratique » (ibid., p.14). L'approche clinique suppose une rencontre avec des sujets vivants, désirants et parlants, à l'identité toujours en mouvement, confrontés à leurs émotions, leurs souvenirs, leur histoire en construction.

Elle se définit tout d'abord par un *positionnement* du clinicien dans « une démarche de compréhension de ce qui fait la singularité radicale d'une situation, d'un problème, ou d'un malaise vécu dans un groupe ou par une personne déterminés » (ibid., p.19). Le risque, encore une fois souligné ici, est que le savoir théorique vienne obstruer la lecture de la situation ; la clinique est à l'opposé d'une science appliquée. La compréhension vise à l'émergence d'un sens en construction avec les personnes impliquées et non à la formulation d'interprétations fournies sur la base d'un savoir théorique. Il s'agit d'un « *acte*, de découverte progressive et ininterrompue de significations, toujours partielles et provisoires, émergeant dans le cours d'un dialogue mené pas à pas, au travers de détours et d'impasses, et où le clinicien joue un rôle déterminant » (ibid., p. 20, souligné par l'auteur).

La clinique se définit ainsi avant tout comme clinique *du* sens, sens dont elle n'a pas le monopole, mais qu'elle partage avec les institutions sociales (religion, école, état, etc.). Lévy veut « placer la clinique du social sous un autre signe, celui de la poésie, c'est-à-dire cet art qui, en faisant exploser le carcan de la langue, libère la puissance créatrice et les potentialités inouïes contenues dans le langage » (ibid., p.24). Le sens est celui qu'élaborent les sujets pris dans la situation, non dans l'histoire ou le récit eux-mêmes, mais dans le mouvement de reprise après-coup soutenu par la pensée. La fixation du sens, sa fossilisation suspendent le temps et l'histoire et évitent la tension du travail de la pensée pour la précipiter dans une crise du sens. « De ce hiatus, de cette contradiction et de cette tension entre l'éclairage porté sur un passé révolu, et le présent vivant et énigmatique, résulte l'effet de sens, qui est non une réponse mais une question, et qui crée les conditions d'un devenir possible » (ibid., p.25).

Ces premiers éléments de définition posés, Lévy constate qu'il n'y a pas lieu d'adopter une position dogmatique (ibid., p.86) : les interventions à partir de la formulation d'une demande, notamment auprès de groupes prêts à se remettre en question, sont extrêmement

rare, et de nombreuses contributions à l'élaboration de la démarche clinique ont pu se réaliser en-dehors d'une perspective d'intervention (Mauss, par exemple).

Les expériences psychosociologiques de changement ont toutefois montré que l'élaboration théorique et la pratique d'intervention étaient étroitement liées et en influences réciproques. Conduits suivant deux principes fondamentaux de la démarche clinique, ces travaux prenaient en compte : la *singularité de chaque situation* signifiante pour elle-même (et non comme étude de cas, celle-ci ne faisant pas partie des méthodes cliniques¹) ; un effort pour *dégager un sens*, « étant entendu que celui-ci est à rechercher chez les sujets, puisqu'il s'agit de leur propre histoire, [et] que, par induction, cette signification peut être généralisée » (ibid., p.87). La remise en cause du savoir du clinicien qui ne vient ni appliquer sa théorie ni enseigner comme expert fait de la recherche-action dans sa diversité un domaine privilégié de la recherche clinique.

L'histoire du développement de la clinique montre les multiples façons par lesquelles les principes de base de la démarche clinique ont pu être aménagés, et amène Lévy à proposer une définition large qui tiendrait compte des divers apports. Il s'agit selon lui d'« un processus d'échange et de communication généralisés concernant la réalité psychologique et sociale, s'organisant par rapport à *trois moments*, distincts et indissociables, qui leur confèrent leur signification, et qui impliquent trois catégories différentes d'acteurs » (ibid., p.89, souligné par l'auteur). Ces trois moments sont :

- celui de l'*acte*, relation clinique, intervention auprès de sujets qui portent une demande d'aide et de compréhension ;
- celui de la *construction théorique* dans l'après-coup en vue de formaliser la compréhension issue de la pratique ;
- celui de la *communication* (souvent écrite) à un large public, « non limitée aux sujets directement impliqués dans l'acte clinique » (ibid.).

Cette articulation en trois moments (« qui mettent en rapport successivement acteurs sociaux, chercheurs et destinataires potentiels » (ibid., p.111)) cherche à dépasser le paradoxe d'une recherche clinique qui se veut impliquée et tout à la fois généralisable. Elle permet également de maintenir dans le champ de la clinique des méthodes telles que l'enquête clinique,

¹ Si l'on n'adopte pas une position dogmatique, cette affirmation demanderait une réflexion approfondie, car l'étude de cas est communément définie comme *la* méthode clinique, comme on l'a vu précédemment avec Hugué, et comme on le perçoit dans ce passage de Vermersch concernant l'entretien d'explicitation (que nous aborderons plus loin) : « les analyses qui suivent systématisent le début d'une "clinique", c'est-à-dire d'un ensemble d'études de cas qu'il sera nécessaire d'affiner et de développer dans l'avenir » (Vermersch, 1994, p.159).

l'entretien de recherche clinique et l'approche biographique (toujours mis en œuvre par rapport aux principes de la démarche clinique).

C'est précisément l'approche biographique que nous allons maintenant aborder plus en détail. Historiquement la psychosociologie (clinique) a poursuivi ses recherches de façon éclatée, ses contributeurs se trouvant disséminés dans toutes les disciplines des sciences humaines. Elle parvient néanmoins, sans avoir d'existence institutionnelle propre, à exposer ses positions et ses références dans la publication en 2002 de son vocabulaire de psychosociologie (Barus-Michel, Enriquez, Lévy). Elle a également construit des liens privilégiés avec les chercheurs qui ont travaillé au développement des histoires de vie.

3.3. Emergence d'une clinique en histoires de vie.

Aborder la question de l'histoire de vie dans le cadre d'une réflexion sur la clinique peut paraître surprenant. On peut y apporter néanmoins plusieurs éléments d'explication. Dans la pratique du conseil en orientation interviennent nécessairement des moments d'évocation du parcours professionnel, mais aussi d'événements plus personnels. Certaines des contributions développées en histoire de vie se réclament, d'autre part, résolument de l'approche clinique. Nous proposerons d'ailleurs dans l'analyse des entretiens que nous avons recueillis, une étape de reconstitution des repères biographiques disponibles. Le courant Histoire de vie a également contribué largement au domaine de la formation.

Quelques repères historiques nous permettront, dans un premier temps, de mieux percevoir la diversité de ce champ. Nous évoquerons ensuite les pionniers qui ont introduit les histoires de vie comme démarche de formation d'adultes. Deux courants d'inspiration clinique se distinguent dans ces pratiques formatives : l'un, issu des travaux de De Gaulejac, se pose dans une visée de développement personnel (Legrand, Lainé), l'autre, reprenant la tradition rappelée par Le Grand et Pineau, se veut davantage autopoïétique. C'est dans cette dernière approche que nous suivrons plus en détails l'étude de Niewiadomski qui propose une formulation proche de la nôtre, en terme de « posture clinique éducative », que nous discuterons brièvement dans la perspective du conseil en orientation. Nous rappellerons, enfin, en nous appuyant sur Legrand, que tout travail narratif peut avoir des effets thérapeutiques sans qu'il s'inscrive nécessairement dans le cadre d'un contrat thérapeutique.

3.3.1. Repères historiques et définitionnels de l'histoire de vie.

Selon Pineau et Le Grand (1993), les pratiques d'histoire de vie ont de tout temps existé à travers les étapes et les événements qui permettent à l'individu de reprendre, de faire retour sur son histoire. Nombre de pratiques courantes peuvent ainsi s'appréhender comme des éléments d'histoire de vie : les discussions familiales sur le passé, les anniversaires, les traces d'objets anciens, les arbres généalogiques, le journal intime, etc. Il s'agit donc avant tout de pratiques multiformes. Les écrits, néanmoins, qui cherchent à appréhender des faits d'histoire personnelle seraient repérables déjà chez les Grecs du V^e siècle avant J.C., le premier ouvrage réellement autobiographique demeurant *Les confessions* de Saint-Augustin. La forme écrite traverse les âges, prend un essor plus net au XIX^e siècle, pour s'éclipser au courant du XX^e et réapparaître plus intensément à partir des années 1970.

Pineau et Le Grand proposent d'aborder, au-delà des définitions littéraires ou disciplinaires, l'histoire de vie « comme pratique autopoïétique¹, c'est-à-dire qui travaille à produire elle-même sa propre identité en mouvement et à agir en conséquence » (ibid., p.4). Ils la définissent ainsi de façon générique comme « processus humain, un phénomène, au sens fort du terme, anthropologique, qui concerne en permanence la construction d'une personne dans son être en devenir » (ibid.). Il s'agit donc d'une « recherche et construction de sens à partir de faits temporels et personnels » (Le Grand, 2000, p.29).

Les précurseurs en seraient Le Play (par sa collecte de monographies de familles), Dilthey, Simmel et Weber (approche compréhensive), l'Ecole de Chicago (Park, Small, Thomas, ce dernier publiant, en 1918, avec Znaniecki le *Paysan polonais* centré sur le récit de vie). Celui-ci est utilisé par Malinowski en anthropologie, mais le structuralisme écarte pour un temps les études biographiques. Les développements philosophiques de l'existentialisme (Sartre) et de la phénoménologie (Husserl dont Binswanger tire une théorie de l'analyse existentielle) inspirent à nouveau des recherches dans ce domaine : « La plupart des sociologues qui, à l'instar de Daniel Bertaux ou Maurizio Catani, sont, en France dans les années 1970, les premiers artisans d'un retour des histoires de vie, sont, suivant certaines polarités spécifiques, au croisement de ces différentes influences, marxistes, anthropologiques, voire militantes, et connaissent bien la tradition de l'Ecole de Chicago »

¹ « Au plan théorique, le terme d'autopoïèse recouvre en fait tout un champ conceptuel lié aux théories de "l'auto-organisation". Dans cette perspective, l'être humain peut être considéré comme un système autopoïétique dans la mesure où il produit son identité en se distinguant lui-même de son environnement » (Niewiadomski, de Villers, 2002, p.34). Ces auteurs renvoient à Varela et à Atlan.

(Pineau, Le Grand, 1993, p.53). Ferrarotti en Italie et Mills aux Etats-Unis avaient alors déjà entrepris leurs propres travaux.

Pineau et Le Grand (ibid., pp.98-99) distinguent schématiquement trois modèles de travail en histoire de vie : le modèle biographique (le récit est récupéré par un chercheur, sociologue, journaliste, etc., pour le mettre en forme), le modèle autobiographique (la mise en forme s'effectue par le narrateur lui-même) et le modèle dialogique (le sens du récit est construit en collaboration, il n'appartient pas en exclusive à l'un des protagonistes, chercheur ou narrateur).

Dans sa discussion sur le choix terminologique entre récit biographique et histoire de vie, Le Grand (2000) (qui opte pour ce dernier terme) nous offre un aspect de la diversité des travaux depuis les années quatre-vingt. Il ne reprend pas la distinction proposée par Lainé (plus clinicien comme on le verra plus loin) qui fait de l'histoire de vie le résultat de la réflexion menée par une personne en formation à partir du récit de sa vie énoncé par oral ou par écrit (histoire de vie = récit de vie + analyse des faits rapportés) : pour Lainé, « l'histoire de vie commence pleinement avec le travail de ce matériau, le repérage des structures selon lesquelles la vie et le récit peuvent être organisés, la mise à jour du sens dont la vie et le récit sont porteurs » (Lainé, 1998, p.112)¹.

Le Grand rappelle, quant à lui, le parti pris, avec Pineau, « de revendiquer une conception de l'histoire de vie comme directement ancrée au départ dans la vie ordinaire » (2000, p.35), pour constater que cette conception se trouve débordée par les pratiques de l'histoire de vie dans les enquêtes policières, les décisions de justice, les bilans de compétences, les entretiens d'embauche, etc. Il propose alors de présenter la démarche d'histoire de vie, lorsqu'elle s'élabore dans une rencontre, comme « une production construite (non pas reconstruite), une construction interactive à plusieurs étages : le regard d'un présent sur un passé (un après-coup), une mémoire qui produit du sens ; ceci dans une interaction sociale datée entre une personne qui raconte, le narrateur [...] et le narrataire situé dans une attention institutionnelle très spécifique [...] ; une mise en forme par le passage d'une production orale à une production écrite ou d'images [...] ; en fonction d'une destination préétablie et institutionnalisée qui donne lieu ou non à des suites » (ibid., pp.38-39). Cette définition se veut très générale et englobe les multiples pratiques ; elle insiste cependant sur la place institutionnelle du narrataire qui risque de réifier l'histoire de vie, alors qu'elle est « un processus toujours inachevé » (ibid., p.43). En conclusion, Le Grand souligne qu'il « n'y a pas

¹ Il rajoute plus loin : « l'effet de structuration déjà opéré par le récit est renforcé par ce que l'histoire introduit de spécifique : le travail d'analyse ... ».

de méthode des histoires de vie, chaque protagoniste tente de construire ce qui serait « la » méthode en généralisant à partir de son expérience propre » (p.44).

L'approche biographique, issue de la sociologie pour explorer les rapports de l'histoire individuelle à l'histoire collective, a peu attiré l'attention des psychologues et des psychanalystes (sauf peut-être sur le plan de l'anamnèse). Elle a procédé toutefois à des développements dans le champ de l'éducation permanente.

3.3.2. L'histoire de vie comme pratique de formation.

Lainé (1998, p.98) situe les pionniers qui ont introduit les histoires de vie comme démarche de formation des adultes, dans les personnes d'Henri Desroche (1914-1994) et de Gaston Pineau.

Desroche a initié l' « autobiographie raisonnée » qui s'inspire de la maïeutique socratique et qu'il oppose à la « didactique universitaire » (tout en indiquant que les deux démarches sont nécessaires avec leurs objectifs particuliers). Celle-ci distingue l'enseignant dépositaire du savoir et l'étudiant présent pour apprendre, alors que le modèle maïeutique considère l'apprenant comme personne-ressource qui sait des choses, l'enseignant en connaissant d'autres : « on va [donc] essayer de coopérer pour "accoucher" le "dïamon" qui est en toi comme dit le Théétète de Platon » (Desroche cité par Lainé, *ibid.*, p.101).

Pineau, en collaboration avec Marie-Michèle, souligne, pour sa part, la capacité d'autoformation des expériences quotidiennes, l'autoformation étant entendu comme le « processus d'appropriation de son pouvoir de formation » (*ibid.*, p.98). L'autoformation a donné lieu, depuis lors, à de nombreuses applications qui semblent privilégier l'aspect opérationnel (et réducteur) d'une notion complexe liée au « concept d'autonomie » (*ibid.*). Elle se différencie de l'autodidaxie (le sujet se forme lui-même) par sa référence au savoir ordinaire et à l'expérience personnelle qui sont formateurs (formation expérientielle¹). L'autoformation renvoie d'autre part au fait que l'on apprend mieux dans les projets décidés et mis en œuvre par soi-même. Ainsi le sujet qui identifie ce qu'il a appris de la vie et comment il l'a appris, pourra s'autoformer plus aisément par la suite.

La démarche a été approfondie et diversifiée par Pierre Dominicé à Genève, Guy de Villers en Belgique et Marie-Christine Josso au Québec. L'utilisation de l'histoire de vie en

¹ « L'apprentissage expérientiel a été théorisé comme un travail réflexif sur le vécu, une transformation de l'expérience en conscience dans un processus d'autoformation qui fonctionne dans toutes les situations de prise de décision et de résolution de problèmes de la vie quotidienne » (A.Geay, cité dans Niewiadomski, de Villers, 2002, p.32).

formation vise à expliciter les savoirs, les expériences, les modes d'apprentissage mis en œuvre dans le passé du sujet, et restés plus ou moins implicites¹, pour qu'il puisse les mobiliser ultérieurement de façon volontaire. Il s'agit, selon Lainé, d'une forme de « conscientisation » (ibid., p.102) dans le cadre d'un projet émancipateur qui veut éclairer les savoirs ordinaires (non académiques) pour favoriser un processus éducatif.

L'histoire de vie trouve des racines dans l'éducation populaire issue de la Révolution française qui a ressenti la nécessité « d'éduquer le peuple ». Les travaux ethnologiques qui, durant le XX^e siècle, montrent les dangers de l'ethnocentrisme et viennent relativiser la notion de culture, apportent une légitimité supplémentaire à ceux qui travaillent à partir de la « culture », des connaissances ordinaires. Le réseau informel des chercheurs en histoire de vie qui s'étend dans les années quatre-vingt prend une forme institutionnelle en 1990 dans la mise en place de l'Association internationale des histoires de vie en formation (ASIHVIF).

3.3.3. Perspectives cliniques de la formation en histoire de vie.

C'est dans la tradition définie par cette association que Niewiadomski et de Villers (2002, pp.17-21) inscrivent leurs propres travaux. Ils proposent ainsi de distinguer trois courants en histoire de vie qui demeure un « champ, en tant que socio-institutionnel, éclaté et flou » (M.Legrand, dans le même ouvrage, p.106). Le premier reprend la perspective ouverte par Daniel Bertaux dans les années soixante-dix et traite les récits de vie comme des sources de données pour le sociologue qui veut rendre compte de la réalité vécue dans un secteur social particulier. Le second s'initie avec les travaux de De Gaulejac sur lesquels nous reviendrons après avoir abordé le troisième courant qui serait celui de l'histoire de vie comme formation autopoïétique.

- **La formation comme autopoïèse.**

Niewiadomski et de Villers rappellent le bon mot d'Anzieu (acteur du développement de la psychologie clinique) qui a distingué la demande en formation qui serait de « changer, mais sans avoir à souffrir », alors qu'en thérapie elle serait de « ne plus souffrir, mais sans avoir à changer ». Ils situent les origines de la notion de développement personnel dans les travaux de Rogers (centré sur le client, processus constructif, congruence, considération

¹ On verra avec Vermersch que les thèmes de l'implicite et de la conscientisation font l'objet même de l'entretien d'explicitation qui opère à partir de l'action plutôt que du récit de vie.

positive, empathie, etc.). Or, Rogers s'est intéressé également à la pédagogie ; il se situe ainsi, selon nos auteurs, « au carrefour de la psychothérapie et de la pédagogie non directive [...] avec] les notions de "réalisation de soi" et "d'optimisation des potentialités" au service d'un souci plus général "d'épanouissement de l'homme" » (ibid., p.31).

La tradition de l'éducation populaire (référence des praticiens de l'histoire de vie) ne vise cependant pas tant à développer qu'à former. La formation s'entend alors dans son rapport à la création, c'est-à-dire comme « émergence de forme [et] insiste sur la profondeur d'un processus où l'être et la forme sont à la fois convoqués dans un même mouvement créateur » (ibid., p.33).

Il y aurait donc pour ces auteurs une différence dans les objectifs entre les praticiens du courant « Roman familial et trajectoire sociale » (de Gaulejac) qui se placent dans une perspective de développement personnel, et ceux de l'ASIHVIF qui ont davantage recours aux notions de maïeutique et d'autopoïèse. Pour ces derniers, « la finalité consiste à proposer la mise en œuvre d'un accompagnement susceptible d'aider l'autre à "accoucher de soi" [...] processus qui permettra l'émergence d'une forme singulière [...] même si] les formes que peut prendre le changement ne sont pas infinies, et [si] elles sont étroitement liées aux contingences structurelles, tant psychologiques que sociologiques, qui marquent le sujet et son histoire » (p.35).

Issues d'un même courant, l'histoire de vie, deux types différents de pratiques de formation, basées sur la parole et la narration, se présentent avec des objectifs divergents : développement ou formation. Nous aurons à y revenir après avoir abordé la conception de Clot, dans le cadre de la clinique de l'activité, qui propose également un point de vue de développement, mais dans la perspective de Vygotski. Nous poursuivons pour l'instant en étudiant les contributions de Niewiadomski qui s'inscrit dans la tradition de l'ASIHVIF.

- **Une « posture clinique éducative » ?**

Niewiadomski (2000) a effectué, dans cette perspective, un remarquable travail d'accompagnement en histoire de vie avec des personnes alcooliques. Il leur propose des sessions en groupes sur plusieurs semaines durant lesquelles chaque participant a la possibilité de travailler son parcours en trois périodes et sept phases. La première période d'« énonciation » fait appel à des productions écrites par l'intermédiaire d'utilisation de supports tels ceux de De Gaulejac (arbre généalogique, projet parental, ligne de vie, etc.) ; les échanges entre participants permettent une socialisation qui fait retour pour approfondir les

documents écrits. La seconde période vise à « basculer de la thérapie vers la formation » (p.141) ; un intervenant extérieur (universitaire, doctorant, etc.) expose les fondements de la démarche histoire de vie en vue de favoriser un travail « d'auto- et de co-formation [...] ». Les participants doivent ici être envisagés comme des adultes "en recherche" sur leur histoire et non plus simplement comme des malades alcooliques en psychothérapie » (ibid.). La troisième période, celle du « travail sur les énoncés », amène les participants à des co-interprétations de chaque histoire exposée pour que chacun puisse ensuite rédiger une interprétation qui lui revienne en propre.

Niewiadomski indique « la parenté étroite [de son approche] avec le courant de la sociologie clinique » (ibid., p.231) tel que l'a développé de Gaulejac, mais il en souligne également les nuances. L'une d'entre elles se situe au niveau de la méthode, par l'accent mis sur le travail d'écriture (chez les praticiens de l'ASIHVIF et lui-même) ; une autre différence se trouve dans la référence au type d'herméneutique auquel il est fait appel : plus « causaliste » en sociologie clinique, elle se veut « instaurative » (Gilbert Durant) dans la perspective de l'histoire de vie, c'est-à-dire que « le sens produit dans le groupe ne vise pas à expliquer et à réduire l'histoire des personnes à une chaîne de causalité. L'essentiel nous paraît résider dans ce que ce travail permet de mettre en route en termes de questionnement, celui-ci restant par essence inachevé car référé à l'existence même des participants » (ibid., p.244). L'idée serait, semble-t-il, d'amener les participants à une interrogation sur leur parcours de vie pour, qu'à travers les échanges, ils puissent sortir d'une stigmatisation de l'alcoolique, en formuler d'autres sens et mobiliser leur désir à la construction d'un projet personnel.

Dans le champ spécifique de l'alcoologie, Niewiadomski met en évidence une pratique qualifiée de « psychothérapie éducative » nécessitée dans un premier temps pour couper l'alcoolique de l'état de dépendance et le soutenir à travers une forme d'éducation fortement incitatrice. Il cite Guy de Villers qui intègre la psychologie clinique dans ce type d'approche, car « ses objectifs sont de diagnostic et de classement, la compréhension n'étant ici que l'antichambre de la prescription du traitement de la psyché, lequel traitement repose sur une intervention du praticien à des fins d'adaptation, de rééducation, voire de psychothérapie »¹

¹ Cette présentation de la psychologie clinique paraît étonnante après ce que nous en avons vu à travers les exposés de Favez-Boutonier et Revault d'Allonnes. Outre que son enseignement ne soit pas nécessairement homogénéisé, et que la clinique se trouve souvent amalgamée aux traitements des pathologies, deux suggestions peuvent être avancées. Il se peut, tout d'abord, que dans le domaine spécifique de l'alcoologie la tâche confiée aux psychologues cliniciens relève effectivement davantage d'une forme de thérapie éducative. Il est possible aussi que de nombreux praticiens de la psychologie clinique « omettent » de se référer aux bases théoriques de leur discipline une fois qu'ils sont lancés dans une pratique institutionnelle. Ce point est bien entendu plus inquiétant quant aux pratiques exercées. Revuz pointe, concernant la question de l'orientation, l'ambiguïté du titre que fournit le DESS, susceptible de suffire au clinicien pour légitimer sa pratique : « C'est dire que le titre

(cité p.213). Niewiadomski se démarque alors de cette clinique pour proposer un autre accompagnement à la personne, une fois soulagée de la dépendance physique : « ce nouvel accompagnement, proche du modèle maïeutique, fait appel à un tout autre type de clinique où la place et le statut du sens diffèrent [de la] clinique médico-psychologique » (ibid.). L'écoute du sujet est privilégiée en vue de la construction d'interprétations qui ne sont pas le fait d'un « soignant tout-puissant », mais « c'est dans l'interaction entre la parole du sujet et ce qui fait retour chez l'interlocuteur qu'un sens singulier peut s'élaborer » (ibid., p.214). Le dispositif de co-interprétation utilisé dans les groupes cherche à développer une perspective d'auto- et de co-formation visant « l'émergence d'un sujet entendu comme un système autopoïétique et producteur de sens » (ibid.).

C'est bien la notion sur laquelle insistaient Pineau et Le Grand qui est reprise ici. C'est précisément de Pineau, inspiré par Rousseau, que Niewiadomski va reprendre la conception de la formation en trois pôles en interaction : Soi (autoformation), les autres (hétéroformation) et les choses (écoformation). L'hétéroformation insiste sur l'intervention d'autrui dans les processus éducatifs depuis la prime enfance et tout au long de l'âge adulte. L'écoformation souligne les apprentissages effectués dans notre environnement direct. L'autoformation définit « le processus par lequel un sujet se met en forme et produit lui-même les formes de sa connaissance » (Pineau cité par Niewiadomski, 2000, p.238). L'hétéroformation s'est largement imposée dans notre société occultant les processus d'autoformation ; or, mettre ceux-ci à jour, par exemple à travers la démarche d'histoire de vie, va permettre à la personne d'appréhender différemment ses capacités à se définir à partir d'elle-même. Il ne s'agit pas d'évacuer la part des autres en soi-même, mais d'« une lutte pour se conquérir, se libérer, prendre sa vie en main, exister à part entière, donner un sens à ce qui est polyvalent et ambivalent » (Pineau cité par Niewiadomski, 2000, p.239).

La clinique proposée par Niewiadomski en alcoologie vient compléter l'approche thérapeutique éducative par une dimension formative à travers la démarche d'histoire de vie, dans une perspective qu'il veut « dialectique » (ibid., p.260) : il s'agit d'une « psychothérapie éducative et formative » (ibid., p.257). Il se réfère également au schéma L de Lacan pour montrer l'impossibilité pour le sujet de combler son désir qui trouve sa source dans un manque originaire ; le travail en histoire de vie pourrait permettre « de laisser passer quelque signifiant nouveau susceptible de convoquer le sujet à une autre place dans son rapport aux autres » (de Villers cité par Niewiadomski, ibid.).

de psychologue acquis au terme d'une formation universitaire ne préjuge en rien de la capacité du conseiller à se livrer à ce travail d'écoute doublé d'un travail sur soi toujours recommencé » (1991, p.76, note 7).

On retrouve la référence à Lacan dans un article ultérieur (Niewiadomski, 2002) basé sur les pratiques des travailleurs sociaux et les paradoxes d'un accompagnement éducatif qui peut apparaître comme une injonction (contradictoire) à l'autonomie. Les travailleurs sociaux tendent alors à faire appel à une tradition clinique de l'écoute inspirée de Rogers. La psychanalyse cependant introduit, d'après Niewiadomski, deux ruptures essentielles dans la clinique (par rapport à la médecine) : la prise en compte de l'inconscient et celle de l'implication. L'inconscient, tout d'abord, se trouve référé aux apports de la théorie lacanienne distinguant le besoin du désir ; la demande adressée au travailleur social, pouvant receler un désir inconscient qui cherche à se dire, ne doit pas nécessairement se trouver comblée par une réponse matérielle immédiate. La psychanalyse s'adresse ainsi au « sujet singulier désirant » et l'implication nécessite une attention particulière aux processus de transfert et de contre-transfert. La rupture avec la clinique médicale ouvre sur une clinique différente qui tient compte du psychique et du social en terme de « co-émergence » (p.172). Or, la pratique des travailleurs sociaux relèverait de deux axes complémentaires : l'un d' « incorporation des contraintes sociales » auprès des accompagnés pour qu'ils tiennent compte de la réalité sociale ; l'autre, d'émergence d'un sujet qu'ils veulent soutenir pour lui permettre de « mettre de la cohérence dans (son) existence » (p.173). Niewiadomski leur propose de considérer le sujet dans sa globalité, et non comme porteur d'une pathologie, pour rechercher avec lui les compétences acquises dans son expérience ; une telle « conscientisation » des savoirs souvent délaissés car non conformes peut avoir, par l'intermédiaire de l'accompagnement, une portée émancipatrice : « ce détour biographique [...] pourra alors favoriser une autolibération de la raison en permettant au sujet de construire son historicité » (ibid.). Par la prise en compte des « surdéterminations sociales », le sujet peut étendre son autonomie et élaborer « une signification moins mortifère » de son identité qui vient favoriser un projet de réinsertion. Niewiadomski veut associer une lecture sociologique au sujet singulier désirant dans une articulation dialectique pour proposer une « clinique du sujet social » dans une « posture clinique éducative » (ibid., pp.173-174) (qui vient relayer peut-être dans ce champ la « psychothérapie éducative et formative » de l'alcoologie ?).

La formulation proposée par Niewiadomski d'une posture clinique éducative peut paraître attractive et proche de ce que nous tentons nous-même de clarifier. Le travail sur le sens qu'il cherche à mettre en œuvre rejoint les préoccupations de l'ensemble des approches cliniques. L'expression qu'il retient présente néanmoins, en ce qui concerne la question de l'orientation, un risque de confusion des deux registres. Si la dimension éducative ne relève pas des mêmes procédés en alcoologie qu'en orientation, elle doit toutefois rester dissociée de

la démarche clinique. On verra que dans notre pratique les deux approches sont complémentaires. Il ne nous semble ainsi pas opportun de les rassembler dans le même mouvement. Une formulation qui paraîtrait plus proche de l'activité telle qu'elle se déploie en orientation préciserait qu'elle s'appuie sur posture éducative *et* clinique.

Posé comme autopoïèse, le travail en histoire de vie cherche, dans la perspective clinique développée par de Villers et Niewiadomski, à ouvrir au sujet des possibilités pour qu'il puisse se donner de nouvelles formes. De Gaulejac avait, quant à lui, initié sa réflexion dès les années soixante-dix dans une autre direction.

- **Les séminaires « Roman familial et trajectoire sociale ».**

Il met, à partir de 1975, progressivement au point son dispositif de séminaires, « "Roman familial et trajectoire sociale" (1982) et diverses recherches basées sur des histoires de vie : "Conflits d'identité liés au déplacement social" (1987), "Familles monoparentales" (1990), "Honte et pauvreté" (1989) » (de Gaulejac, 1995, p.19). Il reprend à son compte le projet de Ferrarotti de trouver dans l'histoire de vie une médiation entre histoire individuelle et histoire sociale, tout en s'inscrivant « dans la perspective de *l'approche clinique* » (Lainé, 1998, p.113, souligné par l'auteur).

Dans la démarche pluridisciplinaire que de Gaulejac met en œuvre pour aborder les thèmes qui nécessitent une approche plurielle, il fait préférentiellement appel à trois courants théoriques « psychanalyse, sociologie, existentialisme (sartrien) » (1995, p.21), ou trois auteurs : « Freud, Sartre et Bourdieu » (1999, p.12). Il s'est ainsi, par exemple, intéressé à « la genèse sociale des conflits psychiques » (ibid., p.13), proposant la notion de Névrose de classe pour qualifier le malaise de certains sujets en forte mobilité sociale.

L'histoire de vie reste le socle de sa méthode (qui va s'enrichir), car « on [y] perçoit les liens et les articulations qui forment la trame d'une vie autrement occultés par les clivages disciplinaires, [cependant] il ne suffit pas de recueillir un récit de vie pour en déceler le sens. Il faut construire les outils qui permettent de saisir les articulations entre les multiples registres de l'identité personnelle et sociale » (1995, p.26). Le travail de formation et de recherche s'élabore dans le cadre de sessions de groupes par l'intermédiaire de « récits de vie croisés, dans un mouvement alternatif et réciproque d'implication et d'analyse, de travail sur soi et de production collective d'hypothèses. Chacun est alors sujet et objet de la recherche » (1999, p.12).

A partir de l'apport de Max Pagès et avec sa collaboration, de Gaulejac a associé à sa pratique la dimension corporelle par la prise en compte de l'expression émotionnelle. Il s'agit alors, selon Lainé, d'une « *analyse dialectique* [qui intègre] d'autres apports : la phénoménologie, la sociologie de la famille, l'analyse systémique, le courant de la gestalt [...]. On a affaire ici à la problématique *multiréférentielle* de la *complexité* » (Lainé, 1998, p.118, souligné par l'auteur). Les techniques proposées vont du dessin au théâtre, à l'expression corporelle, la danse, etc., avec une « alternance entre l'expression verbale et non verbale [qui] s'avère particulièrement riche » (de Gaulejac, 1999, p.12). L'une des finalités de l'approche reste fidèle à l'inspiration du programme du Collège de sociologie, en tant qu'objet de la sociologie clinique : « analyser la dimension existentielle des rapports sociaux en montrant comment chaque histoire est à la fois l'expression d'un destin singulier et l'incarnation de la société dans laquelle elle s'inscrit » (ibid., p. 17).

Ce serait peut-être là l'une des nuances avec l'approche telle que l'a précisée Niewiadomski qui, toutefois s'inspire partiellement de la méthodologie des séminaires : la sociologie clinique souhaite contribuer, à travers ses interventions, à éclairer la société et son histoire¹. Lainé la situe, d'autre part, entre formation et pratique thérapeutique.

- **La formation comme développement personnel.**

Dans le cheminement de sa réflexion, Lainé va distinguer, dans un premier temps, les pratiques de formation (traditionnelles) qui portent clairement sur les savoirs et savoir-faire, des psychothérapies qui visent à alléger la souffrance psychique. Mais se trouvent alors exclues de cette partition, les formations centrées sur l'apprenant qui cherchent davantage à susciter un savoir issu de lui-même (telles les analyses de pratiques, ou les démarches en histoire de vie) : il ne s'agit ni d'une thérapie, ni d'une transmission de savoir. La séparation classique entre cognition et affect apparaît, dans ce cas, encore plus artificielle : « l'être apprenant est aussi un être désirant et souffrant, qui est en apprentissage parce qu'il désire et souffre, et qui, en retour, est profondément transformé par le processus de formation » (Lainé, 1998, p.123).

Les travaux de De Gaulejac et de Lainé ont montré qu'il existait des « relations complexes entre processus d'apprentissage et processus sociopsychiques » (ibid., p.124) : échec dans l'apprentissage en rapport avec des nœuds socio-sexuels, par exemple, dans la névrose de classe. Les résultats des séminaires en Histoire de vie montrent des effets, sinon de

¹ Confirmant la proposition que nous avons évoquée plus haut de Enriquez (1992, p.325) : « Il n'existe pas de connaissance d'un objet social sans intervention sur cet objet et sans sa collaboration active ».

thérapie, du moins *d'élucidation* et de *conscientisation* « provoqués par la mise à jour des facteurs et des déterminants sociaux des trajectoires personnelles » (ibid., p.128). Prendre la mesure pour un sujet des éléments de son passé qui ont interféré sur sa trajectoire lui permet de modérer son sentiment de culpabilité face à ce qu'il pouvait croire issu de sa seule responsabilité ou de ses seules capacités¹.

Les modifications entraînées chez la personne par cette conscientisation relèvent d'un travail sur soi qui « vise à rendre le sujet davantage autonome, ou davantage *sujet* dans son rapport à la formation et à la profession » (ibid., p.131, souligné par l'auteur). Il ne s'agit pas de thérapie, mais le travail d'histoire de vie fait « à la fois œuvre de formation et de développement personnel. Formation au sens où quelque chose s'apprend, se met en forme par la recherche ; développement personnel au sens où ce qui s'apprend là c'est un peu de soi-même » (ibid., p.134).

Lainé préfère, confirmant la position de Niewiadomski et de Villers, la qualification de développement personnel qu'il situe comme intermédiaire entre thérapie et formation (bien que, on peut le noter, « quelque chose se met en forme »). Legrand propose également ses réflexions pour tenter de clarifier la position de ce type de formations. Précisant les critères de la clinique, il inscrit, pour sa part, la thérapie à l'intérieur d'un contrat explicite.

- **Contrat thérapeutique et effets thérapeutiques.**

Legrand a développé ses propres modalités de travail en histoire de vie. Dans le cadre de sessions de formation en groupe, il s'inspire tant de la méthode que des références théoriques élaborées par de Gaulejac (Legrand, 1993, p.242). Il a par ailleurs poursuivi ses recherches en acceptant des accompagnements individuels, en face à face, qui l'amèneront à s'interroger sur les rapports entre histoire de vie et thérapie. Dans son objectif de faire de l'approche biographique une *intervention*, il l'inscrit d'emblée « dans la mouvance des *sciences humaines cliniques* » (ibid., p.171, souligné par l'auteur) dont il retient quatre dimensions.

¹ Ce qui constitue « une partie du projet de Pierre Bourdieu [qui] réside, par exemple, dans le fait de faire prendre conscience aux individus des logiques sociales qui sous-tendent leurs comportements » (Hatchuel, 2005, p.30). Bourdieu le rappelle lui-même dans son post-scriptum à la *Misère du Monde* : « Porter à la conscience des mécanismes qui rendent la vie douloureuse, voire invivable, ce n'est pas les neutraliser ; porter au jour les contradictions, ce n'est pas les résoudre. Mais, pour si sceptique que l'on puisse être sur l'efficacité sociale du message sociologique, on ne peut tenir pour nul l'effet qu'il peut exercer en permettant à ceux qui souffrent de découvrir la possibilité d'imputer leur souffrance à des causes sociales et de se sentir ainsi disculpés ; et en faisant connaître largement l'origine sociale, collectivement occultée, du malheur sous toutes ses formes, y compris les plus intimes et les plus secrètes. Constat qui, malgré les apparences, n'a rien de désespérant : ce que le monde social a fait, le monde social peut, armé de ce savoir, le défaire » (Bourdieu, 1993, pp.1453-1454).

La clinique procède du *singulier vers l'universel*, acceptant le décalage qu'elle peut rencontrer en permanence entre le vécu particulier et la tentative de construction de théories universelles. Elle intègre la *dimension subjective du chercheur* qui assume sa participation au processus de recherche et « tire de cette implication des ressources dans et pour le procès de connaissance » (ibid., p.173), ainsi que l'a affirmé Devereux (que l'on retrouvera ultérieurement). *Théorie et pratique* ne se posent plus en extériorité comme dans la scission entre science appliquée et recherche fondamentale ; « le clinicien est un praticien, il intervient dans le réel via des dispositifs méthodiques, en vue de résoudre des problèmes, dans une perspective de changement ou de transformation » (ibid., p.175). La limite entre *le normal et le pathologique* s'en trouve éclatée, elle devient floue, le pathologique révélant des aspects fondamentaux de l'humain.

Dans ces quatre dimensions, la psychanalyse s'est montrée pionnière et « demeure à ce jour *la matrice "formelle" de toute science humaine clinique*, présente ou à venir » (ibid., p.171, souligné par l'auteur). Ce qui ne signifie pas qu'il faille reprendre dans les mêmes termes sa méthode et ses apports théoriques, mais son influence sur le processus de connaissance a été considérable. La démarche clinique se décline en plusieurs degrés et peut aller « d'une clinique a minima à une clinique dense ou maximale saturée » (ibid., p.176). C'est pour cette dernière qu'opte Legrand, et c'est, à notre sens, le choix qui doit être fait si on souhaite l'articuler avec l'approche éducative dominante en orientation¹.

L'histoire de vie se trouve ainsi sortie du champ propre de la sociologie duquel elle est issue pour participer à une interdisciplinarité qui multiplie les niveaux d'analyse et recherche les points d'articulation. Elle est également moins autopoïétique dans la mesure où, dans les séminaires « Roman familial et trajectoire sociale », l'animateur et les autres membres du groupe interviennent dans la construction du sens de l'histoire de vie. Craignant toujours le risque de « psychologisation », les sociologues ont tendance, selon Lainé, « au sein de l'ASIHVIF, à se méfier des lectures et des analyses psychologiques des récits de vie au bénéfice de lectures plus sociologiques ou centrées sur le processus d'apprentissage » (Lainé, 1998, p.119). Il est pourtant possible de poser certaines distinctions qui permettent de différencier les pratiques et les diverses approches qui conservent chacune leurs spécificités.

¹ Santiago Delefosse (1998, p.145) nous fournit un exemple d'une définition minimale de la clinique. A propos de la controverse entre Freud et Binswanger (sur laquelle nous reviendront plus loin), elle rappelle leurs nuances respectives quant à leurs « pratiques cliniques » dont elle précise en note : « Il faut ici entendre "clinique" au sens large et non pas seulement confondu, comme souvent, avec "thérapeutique". La méthode clinique s'intéresse à la conduite concrète de l'homme aux prises avec la réalité ».

La psychothérapie se réfère, rappelle Legrand, au « travail sur la souffrance psychique » (Legrand, 1993, p.265). Il revient sur cette proposition (dans Niewiadomski, de Villers, 2002, p.108) et y adjoint l'expression préalable d'une demande d'aide ou de soin. S'inspirant de Pagès, il définit la psychothérapie par l'instauration d'un contrat initial entre soignant et demandeur : « La situation thérapeutique ne se définit pas, ni par ses méthodes, ni par ses effets, mais ce contrat fondateur explicite entre deux personnes » (Pagès, cité par Legrand, *ibid.*, p.109). Ce choix a le mérite d'éviter la multiplication des définitions en fonction des méthodes et des durées de traitement, mais il inscrit, en conséquence, « la psychothérapie dans le *champ médical* entendu au sens large » (*ibid.*, souligné par l'auteur).

Legrand distingue alors, dans la souffrance psychique, la souffrance humaine ordinaire de la souffrance qualifiée de « différente » (en référence à la psychiatrie alternative italienne), et que l'on rencontre sous des formes très variées : névrose, psychose, désespoir, viol, alcoolisme, etc. Entre ces deux formes clairement identifiables, on rencontre nombre d'intermédiaires, et « c'est précisément à propos des ces états intermédiaires que peut opérer l'effet thérapeutique potentiel du récit de vie » (*ibid.*, p.113). Il existe donc un champ large et mal balisé, entre psychopathologie et malaise ordinaire, dans lequel des pratiques d'accompagnement, non thérapeutiques mais fondées sur la parole et la relation, sont susceptibles de provoquer des « effets thérapeutiques ».

Legrand nous relate deux exemples tirés de son expérience ; dans le premier, la personne a voulu rester dans le cadre fixé par le récit de vie et n'a pas souhaité aborder la question de ses souffrances personnelles. Dans le second, ces limites ont été franchies et le praticien a accepté d'approfondir l'accompagnement avec la personne ; il en résulte une décision de la part de celle-ci quant à un choix de vie, mais également des effets thérapeutiques par l'allègement de son malaise.

Ainsi, « tout récit de vie serait potentiellement thérapeutique, et il le deviendrait effectivement [...] dès l'instant où une souffrance s'y exprimerait » (*ibid.*, p.118). Si Legrand a accepté de passer d'une position d'accompagnateur à celle de thérapeute, ce n'est pourtant pas un glissement qu'il préconise et réitère. Au contraire, il n'y a pas, selon lui, actuellement de passage possible entre récit de vie et psychothérapie.

Il se définit lui-même comme « praticien de l'histoire de vie, à qui il peut arriver d'écouter la souffrance, si elle se donne, et d'accompagner la personne dans le travail sur cette souffrance » (*ibid.*, p.124). Si des effets thérapeutiques, « d'élaboration et de dégagement d'une souffrance » (*ibid.*, p.131), sont possibles, l'histoire de vie demeure en-dehors du cadre d'un contrat thérapeutique.

Les éclaircissements donnés nous paraissent salutaires : ce n'est pas parce qu'il y a expression de souffrance que l'on bascule dans le domaine de la thérapie. Le praticien peut prêter son écoute et en observer des effets thérapeutiques, mais il ne peut s'improviser thérapeute dans un cadre inadapté. Legrand signale ainsi qu'il poursuit ses recherches sur les deux plans bien dissociés : en histoire de vie, mais également sur la possibilité d'approfondir la piste d'éventuelles « thérapies narratives ».

Diverses pratiques cliniques se sont développées dans le champ de l'Histoire de vie. Lainé nous fournit quelques indications succinctes sur les raisons de reprendre le terme de clinique. Il renvoie en fait aux critères proposés par Revault d'Allonnes. Le travail est clinique « tout d'abord parce qu'il opère [...] au cas par cas. La recherche porte sur chaque récit envisagé pour et en lui-même, dans sa singularité » (Lainé, 1998, p.133). La clinique s'oppose également pour Lainé à la démarche expérimentale, et tient compte des participants en tant que sujets. L'histoire de vie n'est ainsi jamais produite en extériorité, mais par chaque narrateur lui-même dans le cadre d'une production collective où il reste le dernier décideur du contenu et des hypothèses à valider (hypothèse que Lainé oppose au « concept d'interprétation » (ibid., p.134)).

Les travaux auxquels nous nous référons ici (de Gaulejac, Lainé, Legrand, Niewiadomski) se placent dans le champ de la formation en histoire de vie dont Lainé rappelle qu'elle « se situe dans l'orientation *clinique*, c'est-à-dire dans la centration sur ce qui est propre à chacun » (ibid., p.204, souligné par l'auteur). Dans sa discussion sur les effets produits en session histoire de vie en formation, il souligne que ces effets sont divers et qu'ils varient en fonction des supports utilisés et des participants : « imaginer que les effets produits puissent être identiques dans toutes les pratiques, c'est oublier la part active prise par les sujets eux-mêmes à ce qui se produit là » (ibid.). Cela n'est pas sans rappeler, selon nous, ce que nous avons vu de l'activité pratico-poïétique.

L'exploration des contributions des praticiens en Histoire de vie nous a permis de mettre à jour deux objectifs différents d'intervention : l'un qui se voudrait plus autopoïétique alors que l'autre viserait davantage au développement personnel. Nous avons pu préciser également les implications de l'accompagnement qui ne peut se définir comme une psychothérapie, même si des effets thérapeutiques sont repérables dans le cadre de dispositifs qui favorisent l'expression des sujets. Toutes les pratiques cliniques abordées jusque-là font référence à la psychanalyse et soulignent l'importance d'un travail sur le sens. C'est pourquoi, avant de reprendre certains concepts analytiques essentiels pour comprendre la relation qui

s'instaure entre le conseiller en orientation et son consultant, nous voulons préciser quelques points concernant la dimension du sens qui servira également à distinguer la psychanalyse des autres démarches cliniques.

3.4. Précisions sur la question du sens en clinique.

La question du sens est multidimensionnelle et l'on ne pourra en faire le tour ici. On la retrouvera avec Clot qui rappelle que, selon Bakhtine, « le sens n'est pas soluble dans le concept » (Clot, 1999, p.135), insistant sur la nécessaire confrontation des concepts quotidiens et des concepts scientifiques, rencontre qui permet des déplacements de sens pour le chercheur comme pour le profane. Vygotski avait, pour sa part, proposé de distinguer entre sens et signification, comme le rappelle Vermersch (1994, p.59), « suivant que dans l'usage fait des mots le sujet intègre les valeurs issues de sa propre expérience (sens) ou qu'il les utilise pour leur valeur sociale, pour leur signification au sens du dictionnaire »¹. Il sera rappelé également, dans la partie méthodologique, que l'analyse de discours est une pratique générale et permanente de l'homme, mais aussi une spécificité de certains professionnels ; elle est donc sans fin, les diverses interprétations se montrant susceptibles de générer de nouvelles significations (il n'y a là rien de systématique) qui participent à l'histoire de l'humanité.

On se restreindra ici aux suggestions de Castoriadis sur le sens qui échappe à toute formalisation stricte. Nous reprendrons néanmoins la méthodologie très rigoureuse élaborée par Demazière et Dubar pour saisir le sens des récits biographiques dans une perspective sociologique ; celle-ci montre l'intérêt de telles méthodes pour élaborer une vue générale et nous servira également de décors pour montrer comment s'en distingue l'approche du sens en clinique. Nous nous appuierons notamment sur les éclaircissements apportés par Enriquez et Barus-Michel. Les détails fournis par Orofiamma sur sa pratique en Histoire de vie viendront illustrer cette possibilité d'effectuer un travail de « formateur clinicien » que nous articulerons, pour notre part, avec la « Petite galerie de portraits de formateurs en mal de modèle » peinte par Enriquez.

¹ Notons que Julia Kristeva a énoncé une idée du même ordre, proposant de retenir le terme de sens pour ce qui relève du singulier, et celui de significations pour désigner les conceptions socialement partagées (cité de mémoire à partir de France Culture, décembre 2004).

3.4.1. Le sens comme compensation offerte à la psyché.

Pour Castoriadis, les trois métiers que nous avons évoqués précédemment (éducation, politique et psychanalyse) se révèlent impossibles parce qu'ils ont affaire au sens. « Freud a vu le sens, et que ce sens était visée d'un sujet (qui était le patient et qui pourtant n'était pas identique à celui-ci). A quoi cela revient-il, sinon à traiter les sujets comme sujets, même et surtout là où ils n'apparaissent pas et ne s'apparaissent pas comme tels » ? (1968, p.37). La psychanalyse se définit, pour Castoriadis, comme activité sur le sens, mais un sens particulier car « incarné, signification matérialisée, [...] significations vivantes » (ibid., p.36), à savoir : « représentations portées par des intentions et solidaires d'affects » (ibid., p.45). On touche ici un domaine particulier du sens, ces représentations inconscientes investies d'affects d'autant plus puissants qu'ils sont refoulés plus fortement. Dans le cadre de cette économie psychique, seule la cure elle-même peut laisser entrevoir des remaniements en cours.

Il ne nous appartient pas d'entrer dans une polémique sur la place du sens en psychanalyse (qui peut s'appréhender différemment, comme on le verra dans le chapitre suivant). Castoriadis poursuivra son investigation du sujet comme « pour soi », tel que le reprend, par exemple, Legrand (1993, p.28 et p.79) : « Être pour soi signifie d'abord être fin de soi-même. Ce qui suppose la construction ou la création d'un monde propre » à partir de l'environnement ; celui-ci va se trouver représenté par le pour-soi et affecté, positivement ou négativement, en fonction de son impact sur la conservation du pour-soi ; cela entraîne de la part de ce dernier une action soutenue par une intention.

Le sujet se définit donc, dans cette perspective, par rapport à une forme d'autonomie dans laquelle il se donne une finalité, tel le vivant qui « est pour soi en tant qu'il est autofinalité, qu'il crée son monde propre, et que ce monde est un monde de représentations, d'affects et d'intentions » (Castoriadis, 1990, p.247). Ces dernières catégories distinctives se retrouvent tout au long de l'œuvre de Castoriadis en rapport avec la question du sujet : « Quatre niveaux de sujet - de *pour-soi* - ont été distingués : ceux du vivant, du psychique, de l'individu social et de la société [qui] sont tous les quatre essentiellement déterminés par le représentatif, l'affectif et l'intentionnel » (2002, p.437, souligné par l'auteur).

En ce qui concerne le sens pris d'un point de vue plus sociologique, il représente pour Castoriadis la compensation nécessaire à la psyché originelle de son introduction dans le monde social : « la société arrache l'être humain singulier à l'univers clos de la monade psychique, elle le force d'entrer dans le monde dur de la réalité ; mais elle lui offre, en échange, du sens – du sens diurne. Dans le monde réel créé chaque fois par la société, les

choses ont un sens » (Castoriadis, 1990, p. 187). La psychanalyse cependant n'apporte pas un sens à la vie, bien qu'elle aide « le patient à se débarrasser de sa misère névrotique et à former son propre projet de vie » (ibid. p. 188). L'individu (social) intériorise les institutions et les significations imaginaires sociales de la société dans laquelle il évolue, et cette intériorisation lui permet effectivement d'y vivre, de se repérer et d'y trouver du sens.

Les significations et les représentations serviront à Castoriadis d'illustration au développement de sa notion de « magma » qu'il oppose à ce qu'il appelle « l'ensidique » (ensembliste-identitaire). Significations et représentations ne se laissent pas, en effet, composer comme des éléments d'ensembles, distincts et discrets. La « nature » des significations et des représentations échappe aux possibilités de la computation. « Au-delà de tout ensemble qu'on pourrait en extraire ou y construire, les significations ne sont pas un ensemble ; leur mode d'être est autre, il est celui d'un magma » (Castoriadis, 1975, p.474). Il n'y a donc pas de véritable possibilité de construire une « science du sens : du savoir qui porte sur le sens, il n'est pas de formalisation possible » (Castoriadis, 1968, p.39). Néanmoins, comme il aimait à le répéter : « ce qui ne se laisse pas calculer, se laisse encore penser ».

Le sens est donc fondamentalement « fluide », difficile à saisir dans des catégories fixes. Les efforts pour le penser ou l'approcher avec rigueur se poursuivent néanmoins dans tous les domaines, de la sémantique à la sociologie.

3.4.2. Une analyse sociologique (non-clinique) des récits biographiques.

Demazière et Dubar (1997) ont mis au point, dans le cadre d'une collaboration au sein d'une équipe pluridisciplinaire, une méthodologie d'analyse des entretiens biographiques qui veut éviter le flou et les incertitudes dans les interprétations des chercheurs. Le travail fourni se montre impressionnant et les étapes de la méthode d'exploitation des entretiens sont précises avec des fondements théoriques très élaborés. Dubar (1998) nous en fournit un compte-rendu synthétique dont on souhaite indiquer ici quelques éléments.

Constatant le retour de l'entretien biographique comme outil de recherche sociologique, mais également comme instrument privilégié par les professionnels des Ressources Humaines et de l'orientation, Dubar en pointe deux variétés de traitement opposées et insuffisantes qu'il qualifie, pour l'une, *d'illustrative* et pour l'autre de *restitutive*. Dans la première, le chercheur utilise « des citations choisies arbitrairement pour "illustrer" » ses développements théoriques ou des analyses statistiques générales (Dubar, 1998, p.138), la

parole des sujets (des « enquêtés ») n'étant pas considérée outre mesure. La seconde veut essentiellement restituer les propos au plus juste, le chercheur se limitant globalement à leur collecte et leur mise en forme.

Dubar propose une « troisième posture » qu'il qualifie d'« analytique » ou « interprétative » à partir d'entretiens « à visée de connaissance impliquant l'intercompréhension » (ibid., p.139). La socialisation conçue, non pas comme transmission intergénérationnelle, mais comme construction (voire destruction) d'identités sociales à partir d'une double transaction (relationnelle et biographique) « doit être pensée comme un processus permanent de structuration/déstructuration de "mondes vécus" (Habermas) constamment négociés par les individus avec les partenaires multiples de leur cycle de vie (Erickson) » (ibid.).

Le récit de vie devient alors un moyen important pour la compréhension et l'analyse de la socialisation, et l'interaction symbolique (Mead) qui se met en place avec un professionnel peut aussi se percevoir comme un « acte d'intercompréhension impliquant des prétentions à la validité » tel que l'a développé Habermas. Dubar insiste sur cette communication qui s'appuie essentiellement sur un acte de langage, et ce serait bien les bases d'une théorie du langage qui font défaut pour « rendre compte de la relation entre la construction biographique des sujets et la production discursive des récits » (ibid., p.140).

Si l'approche en termes de double transaction a pu se combiner avec la théorie de l'équilibration de Piaget (en rapport avec l'assimilation (transaction relationnelle) et l'accommodation (transaction biographique)), ou aussi l'interactionnisme symbolique, Dubar la relie maintenant à la théorie de la double articulation du langage (axes syntagmatique et paradigmatic). En effet, la production d'un récit implique toujours une sélection d'événements chronologiques et de personnages (actants) pour proposer une narration dans laquelle on entrevoit une mise en intrigue (Ricoeur) entendue comme « un argumentaire donnant un sens à la narration. On peut ainsi considérer un récit biographique comme le résultat d'une double transaction biographique et relationnelle confrontant le passé et l'avenir dans la chaîne syntagmatique et arbitrant entre les Autrui mis en scène sur l'axe paradigmatic » (ibid., p.142).

Dubar s'appuie sur l'analyse structurale de récit de Barthes et fait l'hypothèse que l'entretien biographique peut s'analyser comme tout récit, en postulant qu'au-delà des propos mêmes « se trouvaient bien des "discours" argumentés dont on pouvait trouver le code en analysant les catégorisations utilisées et les formes argumentaires mises en œuvre » (ibid., pp.143-144). En référence à la théorie des trois niveaux du récit (fonction, action, narration),

les entretiens recueillis et retranscrits par écrits sont disséqués et codés en « séquences (éléments de l'histoire racontée), actant (sujet des actions relatées) et arguments (propositions justificatrices) » (ibid., p.144).

Le codage permet de « sélectionner des unités de signification représentatives des corpus » (ibid.) analysées en renvoi aux disjonctions ou conjonctions pour les préciser (femme peut, par exemple, s'opposer à petite fille ou homme en fonction de la catégorie sous-jacente) ; l'ordre catégoriel qui en ressort permet, à travers leurs homologues structurales, de reconstituer « l'univers de croyances [...] qui organise les catégories et donne son sens général au récit (son "intrigue") » (ibid.).

Sans entrer dans plus de précisions, on voit que la démarche est essentiellement inductive et d'une construction théorique et technique très argumentée. Il ressort des 200 récits d'insertion de jeunes (qui n'ont pas obtenu le bac) auxquels la méthode a été appliquée, quatre mondes différents : celui des métiers et de l'indépendance (espoir de pouvoir s'installer et travailler dans ce qu'on aime), le monde de l'emploi non-qualifié (deuil d'un emploi intéressant et nécessité d'un travail stable), celui des fonctions (projets d'ascension sociale et de réalisation de soi) et le monde du travail protégé (galère, désespoir et attente d'une intervention providentielle qui offrira une « place »). Ces derniers récits « sont les plus inattendus et ont été les plus difficiles à analyser » (ibid., p.149), et Dubar suggère que les politiques d'aide à l'insertion des jeunes ont pu favoriser cette croyance en une aide providentielle (de l'Etat ou d'une institution).

Les résultats de l'étude croisent indéniablement l'expérience du praticien qui rencontre régulièrement ces jeunes avec ou sans diplômes et dont les discours rappellent ceux évoqués par Demazière et Dubar. La construction théorique est, comme on l'a déjà souligné, stimulante, et pourtant le clinicien reste sur sa faim. L'étude offre une vue générale intéressante et informative, mais ce point de vue est sociologique, au sens où Bertaux (auquel se réfère Dubar) qui « se qualifie lui-même de sociologue "objectiviste" », admet que « la sociologie objectiviste ne sait pas procéder par étude de cas individuels. [...] Son regard, entraîné à focaliser au-delà des êtres, à les traverser sans les voir, à ignorer ce qui fait la singularité individuelle de chacun, ne parvient pas à accommoder (se mettre au point) sur une personne particulière » (cité par Legrand, 1993, p.62). Les significations qui sont ici décortiquées et analysées à travers une opération technique sophistiquée dans le cadre d'une « problématique sociologique du langage » (Dubar, 1998, p.150), constituent précisément la matière vivante à partir de laquelle va travailler le clinicien.

Non que l'enquête de Demazière et Dubar soit ici rejetée, elle permet une vue d'ensemble. Ils ont en outre le mérite d'explicitier leur cadre de référence pour analyser les discours, ce qui représente une tâche ardue dont on pourrait toutefois s'inspirer. La contribution du sociologue dans l'interaction demeure cependant restreinte si l'on se réfère au contrat de communication entre le chercheur et le jeune, dans lequel celui-ci « fait don de sa parole » alors que « le chercheur ne lui donne en échange qu'une occasion de "faire le point", d'être écouté pour lui-même et de trouver une sorte de reconnaissance de sa qualité de sujet » (ibid., p.143). L'engagement du clinicien est d'un autre ordre, même, ou peut-être surtout, s'il connaît le poids des influences sociales, et si rien ne peut garantir à son investissement un résultat satisfaisant. Le travail sur le sens et les significations, lorsqu'il est fait, reste toujours à faire.

3.4.3. La dynamique du sens dans l'éthique de la discussion.

C'est dans cette perspective que l'exprime Enriquez, se référant lui aussi à Habermas pour préciser son éthique de la discussion (l'une des cinq formes d'éthiques que nous avons vues précédemment). Le dialogue suppose que le sens se situe dans un mouvement et qu'il se construit en permanence dans l'interaction. Relever le défi du sens caractérise le sujet humain dans son déplacement vital, lui qui se trouve « condamné au sens s'il ne veut pas périr ou se comporter comme un être réifié » (Enriquez, 2000, p.297).

Le sens n'est pas apporté par une entité transcendantale, mais s'élabore dans le questionnement et l'échange qui ouvrent sur la surprise de la pensée : « discuter avec soi et avec les autres permet à chacun de voir le monde de façon surprenante, de se rendre compte des possibilités énoncées qui gisent dans son être et de la nécessité d'entrer en relation authentique avec les autres sujets » (ibid., p.298). C'est dans la discussion que du sens peut être co-construit et ouvrir sur une certaine lucidité qui suppose que « l'être humain peut se dépasser dans la voie du "bon et du bien" et non dans celle du mal » (ibid.), alors même qu'il est traversé par les pulsions de vie et de mort.

La « quête de sens » (ibid., p.297) renvoie à la dynamique sans fin de la pensée sur soi et sur les autres, malgré l'innommable et l'incompréhensible. Le silence d'une société ou d'individus qui tentent d'évacuer le sens, faisant de la vie un simple lieu de jouissance ou de redondance où l'indifférence prédomine, un tel « manque de sens est inacceptable pour un donneur de sens, pour un individu qui veut trouver du sens partout. Mais une telle situation est

parfaitement acceptable par des nations (ou des individus) qui vivent au jour le jour. Elles n'essaient pas de contribuer au bonheur, elles se contentent de ne pas être trop malheureuses » (Enriquez, 2002, p.14). L'inacceptable au quotidien n'est alors plus perçu¹, seul émerge celui, excessif, qui apparaît comme monstrueux.

Ce qu'Enriquez essaie de souligner ici pourrait être qualifié de sens de la participation au social de chacun ; nombreuses sont les personnes qui par peur de l'émergence de l'angoisse et des questions dérangeantes préfèrent fermer les yeux devant le malheur et vaquer à leurs occupations quotidiennes ; le malheur (social) se banalise alors peu à peu. Le chercheur qui se veut « producteur de sens » (ibid., p.17) peut se retrouver dans des situations pénibles. Et pourtant, « nous sommes donc "condamnés" à comprendre, penser, parler et aussi entendre l'appel des autres » (ibid., p.20).

D'un point de vue plus psychologique, le sens représente, selon Barus-Michel (1997, pp.69-70), une construction dans un système langagier qui permet au sujet de donner une cohérence à son contexte et de s'y inscrire, même pour le dire insensé. « Issu d'une tension désirante de se sentir être dans un trajet orienté », le sens est la marque d'une volonté du sujet à se dire et se faire reconnaître comme tel ; le sens est le travail même du sujet. Il n'y a, à ce titre, « pas de sens sans intentionnalité, même si celle-ci est à première vue indéchiffrable, cryptée, brouillée par les refoulements, les mensonges, les oublis ». Le sens intègre donc une dimension de projet, mais celui-ci ne s'élabore pas sur des considérations uniquement rationnelles, mais bien davantage sur des enchaînements « qui relie des désirs, des représentations, des affects, des souvenirs, des pensées, des volontés pour exprimer le sujet [...] non plus sur un mode mécanique mais sensible ». Le sens inscrit le sujet dans une singularité par laquelle il peut chercher à faire obstacle à toutes les tentatives de réifications. Et l'on peut comprendre ici l'importance de la question du sens pour des personnes en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle, auxquelles la perspective d'une activité semble refusée. Nous verrons également à travers nos exemples comment le sens d'un futur métier s'élabore, non pas sur des critères rationnels, mais souvent à partir d'expressions d'émotions ou de reprise d'éléments du passé.

On ne peut tenir en un seul regard les multiples dimensions du sens, et l'on retiendra ici particulièrement l'idée de sa dynamique (présente également chez Niewiadomski) et de la possibilité d'un travail permanent, mais aussi la dimension de sa reprise « après-coup » dont l'effet (de sens) « crée les conditions d'un devenir possible » (Lévy, 1997, p.25). Si pour Castoriadis le sens représente la compensation offerte par la société à la monade psychique

¹ C'est ce que souligne fortement Dejours (1998) dans le management actuel.

originelle, le clinicien tentera de travailler le sens en sachant qu'il « ne s'agit pas de morale mais seulement d'exister dans un univers de sens en donnant, en offrant de nouvelles significations qui enrichissent cet univers » (ibid., p.12). Un tel travail ne peut s'amorcer qu'à partir du sens que l'interlocuteur donne à la situation, de la perception qu'il s'en construit et de la parole qu'il pourra y déployer.

Roselyne Orofiamma présente précisément son travail en Histoire de vie en référence au sens qui s'y construit, mais qui se trouve bousculé et réaménagé par les interventions des autres participants.

3.4.4. Huit portraits pour éclairer le travail du « formateur clinicien ».

Elle interroge ainsi (dans Niewiadomski, de Villers, 2002) sa pratique qu'elle situe dans la perspective ouverte par de Gaulejac (sociologie clinique), à partir des développements de Ricœur sur la narration et sa mise en intrigue qui prolongent les travaux, plus structuraux, de la narratologie (W.Propp, M.Bakhtine, Greimas, Barthes, etc.).

Le récit permet, selon elle, de donner une forme et une cohérence à des éléments historiques épars, et sa simple formulation en fonction du contexte (mais du fait qu'il est adressé) suppose une tentative de mise en intrigue que Ricœur renvoie à l'idée d'une « configuration » ; celle-ci donne un sens au récit qui devient ainsi d'emblée et « par la nature des choses une forme d'explication » (Ricœur, cité p.169). Orofiamma compare également son travail à celui des historiens qui reconstruisent le passé à partir de fragments dispersés.

Dans sa pratique, l'attention se centre sur les rapports entre l'histoire collective et le parcours individuel : « on s'attache, par exemple, à faire décrire les événements du contexte socio-économique et culturel, en les croisant avec les événements biographiques pour mieux saisir les évolutions et les ruptures d'un parcours professionnel, les processus de reproduction sociale ou de choix individuels qui les ont accompagnés » (ibid., p.184).

Le récit proposé par une personne révèle en fait un scénario possible parmi d'autres, et c'est le travail de retour et *d'interrogation* des autres participants du groupe qui va favoriser une éventuelle *reprise de l'histoire* pour en ouvrir sur d'autres sens. La démarche cherche « à revenir sur l'histoire présentée, à la questionner, à la déconstruire en y associant le regard et la sensibilité, les représentations et les sentiments de ceux qui en sont les destinataires pour que le récit puisse être réinterprété et ouvrir sur d'autres horizons de sens [...] les significations possibles à une même histoire peuvent être multiples » (ibid., p.171).

Son travail de « formateur clinicien » se présente donc de façon très différente de la psychanalyse pour laquelle le récit présente une fonction contradictoire, puisque « l’histoire est à la fois le mode de masquage du sujet et le développement de sa vérité » (P.-L.Assoun, cité p.188). Orofiamma vise davantage le *sujet créateur d’histoire* (Enriquez) en vue d’ouvrir sa perception du monde et renforcer sa capacité à agir sur lui ; l’histoire de vie peut constituer un outil dans cette perspective, telle qu’elle est *interrogée et réélaborée* dans sa pratique « pour autant que puissent être déjoués les biais d’une histoire par trop séduisante ou clôturée sur elle-même » (ibid., p.190).

La fonction du récit en psychanalyse est simultanément de dire et de masquer la vérité du sujet, nous dit Assoun ; en fournissant du sens, il empêche l’imprévu de surgir. L’histoire de vie, dans l’objectif d’Orofiamma, cherche, pour sa part, à briser l’intrigue qu’elle présente, la cohérence spontanée qu’elle se donne, à travers le questionnement des autres susceptible de favoriser des réaménagements du sens en vue de redonner une capacité d’action¹.

L’expression de « formateur clinicien » proposée par Orofiamma dans son activité de praticienne en histoire de vie pourrait se rapprocher de celle avancée par Revuz qui qualifie le conseiller d’orientation intégrant la perspective clinique, de « clinicien du travail » dont la profession « reste à inventer » (1991, p.72). Nous avons dégagé précédemment de nombreux traits de la clinique (activité, relation, demande, repères théoriques évolutifs, attention à la singularité des situations, au sens, etc.). L’importance de l’écoute (clinique) a été soulignée, mais toutes les contributions insistent sur le dégagement indispensable du clinicien par rapport à lui-même ; il saisira d’autant mieux le sens de son écoute et de la parole, qu’il aura lui-même fait une expérience clinique qui lui permettra d’instaurer un écart entre ses désirs et fantasmes inconscients et la réaction qu’il va mettre en œuvre. Vermersch, on le verra plus loin, propose des formations spécifiques centrées sur la méthodologie de l’entretien d’explicitation. Revuz collabore avec l’AFPA pour permettre à ses conseillers de bénéficier de formations à l’entretien clinique d’orientation.

Une écoute détachée de soi suppose d’avoir pu porter un regard sur soi-même, et l’on voudrait suggérer ici qu’un premier pas vers la clinique peut s’effectuer par la prise en compte par le professionnel de la « Petite galerie de portraits de formateurs » qu’a décrite Enriquez (1981).

L’activité de formation exerce, selon lui, sur tous ses protagonistes une fascination qui tient peut-être de ce que « tout acte de formation se réfère plus ou moins à une série soit de

¹ « Un pouvoir d’agir », dirait Clot dans sa perspective que nous aborderons plus loin. (cf. Clot, Faïta, 2000, p.7).

modèles explicites, soit de phantasmes moteurs qui donnent à ce travail un aspect à la fois exaltant, inquiétant et décevant » (p.93). Il en propose huit formes différentes et insiste sur le danger pour le formateur d'adhérer trop fortement à l'un ou l'autre des ces phantasmes¹ qui concrétisent un projet sur l'autre, ce qui le transforme donc en objet.

La première position serait celle du *formateur* qui veut donner une bonne forme, soit de type platonicien (une forme idéale), soit marxiste, tel l'artisan qui ne crée pas mais applique un schéma préconçu, soit de type gestaltiste qui aspire à un optimum. Le formateur se présente dans les trois cas, comme le bon objet à imiter, l'exemple parfait à suivre, ce qui entraîne la dénégation de la singularité de l'autre et de sa capacité créatrice.

Le phantasme du formateur comme *thérapeute* suppose qu'il s'attribue une capacité de restaurer et de guérir que l'on peut mettre en rapport avec la tendance contemporaine dans notre société à « la médicalisation de tout regard porté sur le social » (ibid., p.97). Il en découle une multiplication de professionnels chargés d'intervenir dans le champ social, mais « que peuvent-ils faire réellement ? Souvent peu de choses. Mais comme il est rassurant de se croire indispensable : cela empêche de s'interroger sur sa propre vacuité » (ibid., p.98).

L'accoucheur, utilisant souvent la métaphore végétale (dans l'environnement adéquat la plante se développe par elle-même) postulerait implicitement une bonté naturelle de l'homme qu'il suffit d'aider à éclore en l'insérant dans les bonnes conditions². Cette attitude est sous-tendue, d'une part, par une idéalisation de l'homme comme bon, qui veut avancer en ignorant ses propres résistances, comme si un état harmonieux de la personnalité était accessible ; elle se veut également sur-protectrice, n'entretenant que les sentiments positifs et protecteurs de la bonne mère (dévoratrice). Visant ici les principes rogériens de l'empathie et de la compréhension qui font référence chez les travailleurs sociaux et les éducateurs, Enriquez souligne comment ils peuvent leur servir de défense devant leur confrontation quotidienne à la misère et au drame ; ils trouvent ainsi « un élément de réassurance narcissique, la certitude de faire "le bien", une image d'eux-mêmes et des autres "embellie" » (ibid., p.100).

L'interprétant cherche sa légitimité dans une inspiration psychanalytique en formulant des interprétations sauvages sensées aider l'autre à prendre conscience. Les notions analytiques s'étant popularisées, elles donnent lieu à des déviations interprétatives à tout va,

¹ Enriquez utilise la forme écrite du « phantasme » pour désigner les fantasmes inconscients ; nous la reprenons ici de son article.

² On retrouve une description proche chez Revuz (1991, pp.68-69) : « De manière dominante, les conceptions de l'orientation se situent dans une perspective développementale. L'histoire du sujet est conçue comme un processus de maturation qui peut être ralenti, contrarié, dévié, mais qui, si les obstacles viennent à être identifiés, nommés (et par là même levés) reprendra tout naturellement son cours vers un état optimal de "santé", d'"équilibre", "d'adaptation à l'environnement", d'"accomplissement de soi" ».

débouchant sur un « impérialisme de l'inconscient » (ibid., p.101). On confond là explication (recherche de lois comme dans les sciences expérimentales) et interprétation (qui est un art et cherche à ouvrir le sens). Or, il apparaît « bien plus simple de *donner* un sens et un seul que de laisser le sens advenir » (ibid., p.102, souligné par l'auteur). Ces interprétations univoques, réductrices clôturent les possibilités d'émergence du sens et renvoient à une volonté de puissance sur l'autre.

Le *militant* cherche à indiquer la bonne voie à partir d'une théorie scientifiquement fondée qui l'amène à prendre une position de prophète. Il rejette ainsi le mal à l'extérieur (du groupe, de la communauté, des dominés, etc.) obturant toute possibilité d'entrevoir leur implication dans l'établissement de la situation et favorisant l'illusion groupale.

Le *réparateur* se démène à tous crins pour restaurer ce que la société détruit, le mal qu'elle génère. Il s'immerge dans le travail d'aide, se sacrifie pour les autres, néglige ses propres désirs pour se charger de dépanner quelqu'un à chaque instant. Fébrilité suspecte qui par le sacrifice de soi risque « de sacrifier aussi autrui : en le protégeant trop, en le dévorant d'affection, en réglant ses problèmes, il l'aliène dans cette relation privilégiée. [...] Sa volonté sacrificielle a quelques relents éventés de sadisme. [...] Ce ne sont sans doute pas les bons sentiments qui font les bons formateurs » (ibid., p.105). Freud avait mis en évidence les mobiles inconscients qui pouvaient se trouver à la base de ces bonnes volontés ; d'autant que par la promotion de ses bonnes actions, le réparateur se trouve quitte avec lui-même et évite de s'interroger.

Le *transgresseur* considère la société comme uniquement répressive et, dans sa quête d'éliminer tous les tabous, toutes les limites et les règles, se retrouvera en position d'édicter la transgression et de contraindre à la jouissance (à l'instar de Sade). Il ouvre ainsi les portes à « la réalisation d'un monde pervers, d'un monde désert où ne subsiste plus que des intensités, des flux, et son alliée la violence immédiate, la guerre de tous contre tous » (ibid., p.107).

Le *destructeur* renvoie à « l'effort pour rendre l'autre fou » dont un exemple serait le double bind ou l'injonction paradoxale qui va rassurer le formateur sur sa propre normalité en amenant l'autre à se concevoir comme pathologique : « sans doute que le désir de former peut être entaché du désir inverse de déformer, de briser, de morceler autrui » (ibid.).

Ces huit caractères – formateur, thérapeute, accoucheur, interprétant, militant, réparateur, transgresseur et destructeur – pointent les phantasmes inconscients qui peuvent orienter le travail du formateur et qui constituent de véritables écueils par lesquels s'imisce la pulsion de mort là où l'on pensait l'éliminer. « C'est bien pourquoi, insiste Enriquez, une expérience analytique (ou clinique) me semble indispensable pour le formateur. Non pas

qu'elle puisse prétendre résoudre tous ces problèmes. Mais qu'elle puisse l'amener à s'interroger sur ses propres affects, ses propres pulsions, son contre-transfert [...]. Mais cela ne signifie pas qu'il soit quitte pour autant car il n'existe pas de voie royale pour la formation¹ » (ibid., p.109). Le travail sur soi et les autres est sans fin pour tenter d'éviter le piège d'une adhésion totale à ces phantasmes.

Cet article (daté de 1981) trouve sa source dans l'expérience d'Enriquez au sein de groupes de formation psychosociologique et s'adresse aux praticiens qui s'en inspirent. Sans vouloir jouer ici sur l'ambiguïté du mot formation, nous pensons que ces réflexions sont d'un enseignement éclairant pour tout formateur et plus généralement encore pour tout professionnel des métiers de l'aide sociale. Depuis plus de vingt ans, se sont particulièrement répandues des formations au développement personnel dans les entreprises ou en rapport direct avec les problématiques du management. Les échos que l'on peut en percevoir laissent penser qu'elles restent dominées par un souci d'efficacité immédiate et de remotivation, et qu'elles font bien peu de cas des préoccupations que nous venons de parcourir.

Nous avons vu, à travers les réflexions des praticiens en histoire de vie, que leurs pratiques pouvaient s'orienter soit vers le développement personnel, situé entre thérapie et formation, soit vers une autopoïèse, mise en forme de soi par soi (même si cette création est limitée). Le récit de vie, comme la psychosociologie et les autres approches cliniques travaillent à enrichir et ouvrir le sens (lorsqu'il n'y a pas clôture) pour tenter de redonner au sujet une capacité d'action dans sa vie (en tant que créateur d'histoire). La mise en sens de son histoire s'opère dans la construction d'une cohérence, dans laquelle on peut postuler une intrigue qui donne une configuration au récit.

Nous avons ainsi rencontré au passage plusieurs références à Ricœur (Orofiamma, Dubar, ainsi que de Villers dans le chapitre suivant) qui suppose que l'expression (de soi) est sous-tendue par une intrigue à l'adresse de l'interlocuteur (et, simultanément, du locuteur). Cette intrigue devient une forme d'explication de l'histoire du sujet. On observe dans le traitement mis en œuvre par Dubar, une photographie, un état des lieux, une manière, à travers les enregistrements des récits, de figer les entretiens. Orofiamma, par contre, dans la même référence à Ricœur, cherche par l'interrogation à *bousculer* l'intrigue, pour aider le sujet à déconstruire l'histoire, la réinterpréter et favoriser une reprise d'un sens qui s'est déplacé.

¹ Ni pour les autres activités pratico-poïétiques. « La cure [psychanalytique] conduit, à travers l'expérience de la castration, à la reconnaissance de nos limites et permet quelquefois d'être plus lucide sur nos rapports à autrui et aux nombreux objets à investir. Mais la cure n'efface pas ce qui est inscrit. L'amour du pouvoir est résistant. Si la lucidité toutefois permet quelquefois d'en rire, elle ne permet pas d'en arrêter les effets ravageurs » (Herfray, 1993, p.214).

La profession de conseiller en orientation nous apparaît ainsi autrement définie. Reprenant l'aspect éducatif du métier, elle se complète d'une dimension clinique intégrant la dynamique du sens du travail pour le consultant ; elle demeure, à l'instar des pratiques cliniques en histoire de vie, fondamentalement formative, travaillant sur le sens à partir d'un dialogue avec un professionnel dont la présence et les questions sont susceptibles de favoriser un déplacement des significations que le consultant apporte avec lui. Le conseiller doit, d'autre part, rester attentif à ses propres projections dans son activité, et les huit modèles décrits par Enriquez peuvent présenter un premier pas vers une démarche réflexive quant à son investissement personnel dans la relation.

C'est dans le cadre de cette relation intersubjective qui s'instaure entre le conseiller et le consultant que l'on peut faire référence à plusieurs notions avancées par la psychanalyse pour tenter de comprendre certains enjeux qui interfèrent dans la démarche à l'insu de l'un ou de l'autre, voire des deux participants.

3.5. Références à la psychanalyse.

Le conseil en orientation est habituellement présenté comme une activité éducative. Les conseillers d'adultes exercent généralement dans le champ de la formation qui a absorbé depuis 1971 d'importants contingents de diplômés des sciences humaines (de Montlibert, 1991). L'orientation scolaire s'insère, quant à elle, dans l'Education Nationale avec des conseillers auxquels le diplôme confère le titre de psychologues (Conseillers d'Orientation Psychologues). L'orientation éducative est devenue, nous l'avons vu, psychopédagogique. Postuler pour une approche clinique en orientation des demandeurs d'emploi, avec des références à la psychanalyse, pourrait laisser penser que l'on procède à un amalgame de notions hétéroclites.

C'est pourquoi ce chapitre va aborder certaines questions soulevées par ces diverses références, et tenter d'apporter quelques repères. D'autant que le métier de conseiller auprès des adultes a bien du mal à se définir : basé sur une relation d'aide, il ne faudrait le « confondre ni avec la relation thérapeutique – encore que l'on dise viser des "effets de changement" – ni avec l'expertise – encore que l'on cherche à objectiver certaines caractéristiques de la personne –, ni avec une relation pédagogique – encore que l'on parle

"d'orientation éducative" » (Revuz, 1991, pp.57-58). Les éclaircissements que l'on va proposer devraient permettre de mieux situer cette activité.

Nous avons vu, d'autre part, que de nombreuses approches cliniques s'inspiraient de la psychanalyse. Certaines notions qu'elle a introduites apportent un éclairage au-delà de la pratique de la cure elle-même. Nous nous attacherons ici à envisager particulièrement celles de transfert et de contre-transfert, en concluant sur les identifications, les lapsus et les actes manqués, non sans indiquer que d'autres développements sont possibles au-delà de ce premier aperçu (comme on vient de le voir à travers les huit portraits proposés par Enriquez).

On ne peut procéder ici à un exposé sur la psychanalyse, et l'on se limitera aux principaux apports susceptibles d'éclairer la situation d'entretien. Il ne s'agit pas de reprendre des concepts construits dans un cadre pour les transférer dans un autre qui lui est très différent. Freud avait rappelé cette mise en garde lorsqu'il évoquait la possibilité d'une lecture des phénomènes sociaux à partir des notions analytiques : « il faudrait procéder avec beaucoup de prudence, ne pas oublier qu'il s'agit uniquement d'analogies, et qu'enfin non seulement les êtres humains, mais aussi les concepts, ne sauraient être arrachés sans danger de la sphère dans laquelle ils sont nés et se sont développés » (Freud, 1929, p.106). Dans le cadre du conseil, si nos entretiens d'orientation sont individuels, il nous apparaît, à l'instar d'Enriquez dans son étude des organisations, que si la psychanalyse peut « être une des approches indispensables [...] elle n'est pas la seule [et] ne mérite pas de l'être » (1992, p.8).

La psychosociologie, discipline charnière, a de longue date proposé des concepts transdisciplinaires (tel celui de « résonance »¹) ou, comme on l'a vu avec Lévy, travaillé sur la complexité. Lorsqu'elle « emprunte des concepts à une autre science, ce n'est pas le concept tel qu'il existe dans cette discipline qui sera utilisé, mais un concept retravaillé, transformé, "à qui est conféré la fonction d'une forme", et qui a pour légitimation de favoriser la saisie de nouveaux éléments de la réalité » (Enriquez, 1997, p.78).

Le terme de clinique est utilisé en psychanalyse pour désigner de façon générale l'activité des analystes dans sa globalité. La clinique vise alors la pratique analytique qui vient en permanence ré-interroger la théorie favorisant elle-même l'échange et la diffusion d'un savoir renouvelé : « la théorie freudienne n'a cessé d'évoluer grâce aux découvertes qui se sont révélées à travers la clinique » (Herfray, 1993, p.19). Le terme de clinique ne recouvre donc pas les mêmes significations en psychanalyse et en sciences humaines, même si le lien

¹ Amado en propose une définition : « La résonance psychosociale est le processus diachronique et/ou synchronique situé à l'articulation du psychique et du social, caractérisé par l'intensité particulière avec laquelle vibrent, à l'intérieur d'un même psychisme ou de plusieurs psychismes en interaction, des éléments spécifiques du contexte social » (dans Barus-Michel & al., 2002, p.369).

fort qui les rapproche est celui de la pratique et, aussi, le statut accordé au sujet (qui n'est pas étudié comme objet de la science). Ainsi, pour Barus-Michel (1997, p.70), la « démarche clinique relève autant de la recherche, de l'accompagnement, de l'intervention que de la thérapie. On ne sera pas sans y voir la référence à la psychanalyse qui, en dehors de la cure, reste pertinente dans différentes situations où c'est le statut du sujet, individuel ou collectif, qui est concerné ». Elle demeure, d'autre part pour Legrand, comme nous l'avons vu, « la matrice "formelle" de toute science humaine clinique ».

Avant toutefois d'aborder les concepts de transfert et de contre-transfert, et leurs nuances entre la situation de la cure et les autres situations, nous voudrions profiter des réflexions menées dans le champ de l'Histoire de vie qui s'est interrogé sur les différences entre le travail tel qu'il s'entreprind dans le récit de vie et celui qui s'opère en analyse : les pratiques formatives plus cliniques qui se sont développées se sont vues contraintes de préciser les champs respectifs de la psychanalyse et de la formation.

3.5.1. La psychanalyse distinguée des autres pratiques cliniques.

Nous avons vu précédemment, avec Legrand, que, si thérapie et formation induisent des effets de changement, elles se dissocient par le contrat initial qui lie le professionnel et son « client ». Legrand et de Villers proposent également, chacun à sa façon, de distinguer leur pratique en histoire de vie de celle de la psychanalyse. Partant de considérations différentes, ils se rejoignent finalement sur la question du sens en histoire de vie qui cherche à viser une ouverture.

- **La psychanalyse comme travail dans le « hors-sens ».**

De Villers, tout d'abord, souligne l'entrecroisement des trois champs (de la psychanalyse, de la psychothérapie et de l'histoire de vie) qui ont à faire chacun avec « des moments narratifs où le soi-même est appelé à se dire » (Niewiadomski, de Villers, 2002, p.151). Chaque activité conserve néanmoins ses caractéristiques propres que de Villers repère dans la position du praticien par rapport au travail sur le sens. Quatre attitudes peuvent, selon lui, être différenciées.

Dans la première, le professionnel « *sait* » le sens de ce qui se dit et peut se référer directement à un modèle théorique pour formuler un traitement (comme dans certaines psychothérapies ou recherches en histoire de vie de recueil de témoignages).

Dans une seconde attitude, le praticien *sait en partie* le sens de ce qui est énoncé et pourra procéder à un dévoilement avec la participation du sujet ; on se situe dans une « herméneutique causaliste » (G.Durand) dans laquelle l'auteur place les séminaires du « Roman familial et trajectoire sociale ».

La troisième catégorie comprend les intervenants qui *ne savent pas*, mais dont « la présence facilitatrice aide au dévoilement du sens pour l'autre » (ibid., p.43). On retrouve ici Rogers, mais surtout les pratiques d'histoire de vie qui s'inspirent de la notion de « co-investissement dialectique » (Pineau) pour aider le sujet à prendre en main son existence en lui donnant lui-même une forme par l'intermédiaire d'une « co-interprétation dialectique » ; il s'agit d'une « herméneutique instaurative » qui « ne vise pas tant ici à "expliquer" l'histoire du sujet, mais plutôt à mettre en route un questionnement par essence inachevé car référé à l'existence même d'un "sujet désirant" » (ibid., p.44).

La quatrième et dernière attitude face à la question du sens est celle du psychanalyste qui « *sait qu'il ne sait pas* », mais accepte que l'analysant doive passer par le sens avant de pouvoir « cerner l'innommable d'un désir qu'aucune réponse interprétative ne pourrait venir combler » (ibid., p.45).

Se référant à Ricœur, de Villers souligne l'importance du récit en général qui donne une concordance, une unité à un réel fractionné et discordant : « le récit, par la vertu de l'intrigue qui l'organise, réduit la surprise de l'événement en l'incorporant dans le procès narratif, contribuant ainsi à "l'effet de sens qui fait apparaître après-coup la fable comme vraisemblable, voire nécessaire" » (ibid., p.155). Psychothérapie et histoire de vie se situent dans ce travail sur le sens, le thérapeute cherchant à renforcer le Moi du patient en lui proposant une identification en vue de le soutenir (selon J.A. Miller auquel se réfère de Villers).

C'est là le danger des démarches en histoire de vie qui peuvent présenter le risque pour le sujet de se refermer sur un sens fixé, rigide : « d'aucuns considèrent que narrer son histoire peut en restaurer le sens et par là émanciper le sujet narrateur. Ce n'est malheureusement pas toujours vrai. L'effet contraire peut très bien se produire. Il est des récits qui enferment le narrateur dans un sens arrêté, une signification fixée, contribuant de la sorte à renforcer son aliénation » (ibid., p.136). C'est pourquoi la prudence se révèle toujours nécessaire, et des entretiens préalables au travail en histoire de vie permettent d'informer les personnes sur les objectifs et d'éclaircir leur demande.

La psychanalyse travaille, selon de Villers qui reprend Lacan et Miller (après le renversement opéré en 1973 par Lacan), dans le *hors-sens* ; elle ne s'attache pas au sens, mais

cherche à ce que le sujet puisse soutenir son manque à être. Ainsi, pour se résumer de façon approximative, de Villers conclut qu'en « psychothérapie, le sens est déterminé par le thérapeute ; en psychanalyse, c'est le hors-sens qui détache le sujet de ses aliénations, alors qu'avec le récit de vie, c'est l'ouverture de l'aventure du sens qui émancipe le narrateur » (ibid., p.160).

De nombreux psychothérapeutes contesteront peut-être cette présentation, mais nous obtenons une distinction fondamentale entre la psychanalyse qui ne cherche pas à offrir une cohérence de sens, au contraire, et les pratiques cliniques qui travaillent, elles, à partir du sens toujours à construire.

- **L'association libre n'est pas une narration qui apporte une cohérence.**

Legrand recentre, quant à lui, la psychanalyse sur ce qui en fait sa pratique particulière : l'association libre. Si certains analystes proposent de leur activité une « interprétation narrativiste », la règle fondamentale de l'association libre fait de la psychanalyse une activité de déconstruction de laquelle peut surgir l'inattendu de l'inconscient.

Psychothérapie et histoire de vie tendent à structurer, à redonner du sens, alors que la psychanalyse n'offre que des bribes qui n'aboutissent pas à une cohérence. « Récit de vie et psychanalyse travaillent ainsi à contre-courant. Le récit de vie privilégie les opérations de liaison et de synthèse, la psychanalyse les opérations de déliaison et décomposition analytique » (ibid., p.130). Legrand nous transmet les propos éclairants de Sophie de Mijolla : « La perlaboration ne consiste pas à se reconnaître dans l'histoire que l'on se raconte à soi-même sur le divan, mais à reconnaître le refoulé qui ne se présente justement pas comme une histoire. [...] L'identité narrative se construit bien dans l'autobiographie mais se dissout dans le travail de l'analyse. Même si l'on admet qu'une telle identité repose sur un récit toujours ouvert à une reprise possible dans une phase ultérieure, [...] il reste que [...] le texte constitue une totalité à laquelle ne saurait s'apparenter le mouvement discontinu, impossible à synthétiser, peut-être impossible à mémoriser que représente le travail d'analyse » (ibid., p.131).

Davantage que le point de vue théorique, c'est la forme de l'activité elle-même qui différencie les deux approches. La psychanalyse œuvre par les associations libres, c'est-à-dire à l'encontre de la pensée de veille, à contre-sens du discours construit, alors que l'histoire de vie se présente comme une réflexion (très proche en cela du travail d'orientation). Cet

éclairage permet de comprendre la remarque de Legrand qui nous fait part du doute d'une analysante : « au cas où elle réaliserait son récit de vie, pourrait-elle recollecter, dans une histoire sensée, les apports de son travail analytique ? De ce travail, ne demeurera-t-il pas un reste irréductible, hors synthèse possible, hors rassemblement mémoriel ? » (ibid., p.130). La réponse de Sophie de Mijolla évoquée à l'instant nous en dit l'essentiel.

Le courant « Roman familial et trajectoire sociale » se positionne, pour sa part, toujours selon Legrand, dans un entre-deux particulier, car il permet, par la durée des séminaires et la possibilité d'une participation à plusieurs d'entre eux, un travail plus approfondi. L'histoire de vie, dans tous les cas, ouvre donc sur un questionnement qui, sans l'interrogation du ou des partenaires, ne se serait peut-être pas amorcé. C'est ainsi que « la construction narrative permet au narrateur de se produire comme auteur configurant son vécu et l'offrant ensuite à une pluralité d'interprétations. Ainsi se rouvre l'espace de la surprise que la "fiction" narrative avait figée en plein vol. Et avec elle l'aventure d'un sens non encore advenu » (de Villers, ibid., pp.159-160).

La cure analytique, il faut néanmoins le rappeler, ne progresse pas en-dehors d'une certaine réflexion, ou, sinon, elle demeurerait rêverie. Les associations libres peuvent amener au jour des éléments refoulés qui viennent alimenter une élaboration et un questionnement ; de nouvelles sources de détermination apparaissent à la conscience dans un réseau parallèle issu de « l'autre scène » qui ne s'offre jamais comme certitude absolue, mais davantage comme « surdétermination ». Le flou qui subsiste, les éléments épars n'empêchent cependant pas les réaménagements de s'opérer.

Les contributions que nous venons de parcourir se montrent suffisamment claires pour qu'aucune confusion ne soit possible. La psychothérapie suppose un contrat explicitement formulé (Pagès repris par Legrand, tel que nous l'avons exposé au chapitre précédent), la psychanalyse travaille contre le sens de veille par l'association libre, elle opère par déliaisons, l'histoire de vie (ou la clinique) œuvre à ouvrir le sens à partir de l'interrogation des partenaires, dans un mouvement de mise en liens. C'est en tenant compte de ces précisions que nous pouvons maintenant aborder les concepts issus de la théorie psychanalytique et généralement retenus pour éclairer les situations relationnelles.

3.5.2. Le transfert.

Le concept de transfert en psychanalyse est celui qui a permis à Freud des avancées considérables ; il désigne pourtant des processus variables en fonction du contexte. Il peut s'entendre au sens large, comme également au sens restreint.

Dans le champ strict de la cure, le transfert désigne le processus (« relationnel ») fondamental qui permet la mise en place de la démarche analytique proprement dite ; le transfert est la condition et l'indice de la possibilité d'un travail d'analyse. « S'il y a une difficulté particulière à proposer une définition du transfert, c'est parce que la notion a pris pour de nombreux auteurs une extension très large, allant jusqu'à désigner l'ensemble des phénomènes qui constituent la relation du patient au psychanalyste et que, dans cette mesure, elle véhicule, beaucoup plus que toute notion, l'ensemble des conceptions de chaque analyste sur la cure, son objet, sa dynamique, sa tactique, ses visées, etc. » (Laplanche et Pontalis, 1967, p.492).

Le transfert peut également se repérer en-dehors du cadre analytique lui-même, puisque « la cure psychanalytique ne crée pas le transfert, elle ne fait que le démasquer comme les autres phénomènes psychiques cachés » (Freud, 1911, p.88). C'est toutefois à partir de son observation dans la cure qu'il a pu être postulé par ailleurs : « c'est la rencontre des manifestations du transfert en psychanalyse, phénomène dont Freud n'a jamais cessé de souligner à quel point sa survenue était étrange, qui a permis de reconnaître dans d'autres situations l'action du transfert, soit que celui-ci se trouve au fondement même de la relation en jeu (hypnose, suggestion), soit qu'il y joue, dans des limites à apprécier, un rôle important (médecin-malade, mais aussi professeur-élève, directeur de conscience-pénitent, etc.) » (Laplanche et Pontalis, 1967, p.493). C'est bien sûr dans cette seconde acception que nous pouvons nous y référer.

Repérer et reconnaître le transfert se montre éclairant pour le conseiller qui veut conserver un minimum de recul sur ce qui se déroule dans l'interaction. Les compliments qu'il reçoit ne sont pas nécessairement tirés de ses compétences ou de sa clairvoyance, mais trouvent peut-être leur origine dans la satisfaction du consultant de recouvrir son conseiller de tel ou tel masque (positivement ou négativement d'ailleurs). Roudinesco (2004, p.120, note) nous rappelle à ce propos que le simple fait d'avoir recours à l'aide d'une autre personne favorise déjà le sentiment de satisfaction : « les résultats [d'une enquête] montrent qu'il suffit qu'un patient s'occupe de lui-même en décidant de se rendre chez un thérapeute pour se sentir

déjà à moitié « guéri ». C'est ainsi que 80% des patients interrogés se disent satisfaits de l'expérience d'une cure, de quelque nature qu'elle soit ».

On peut attribuer ces satisfactions à l'instauration d'un lien transférentiel envers un professionnel qui donne du temps pour écouter et répondre à une demande d'attention. Ces processus sont particulièrement répandus dans les interactions avec les médecins, ce qu'illustrent les expérimentations de médicaments qui prennent en compte les effets placebo. On pourra, dans notre contexte, sinon les observer, du moins les repérer ou les pressentir de façon plus ou moins prégnante. Une demande très forte de notre présence peut, par exemple, en être un indice ; « "J'ai besoin de vous", la détresse, affect au long cours, qui n'en finit pas de sombrer, la détresse est le visage blême de l'amour de transfert » (André, 2004, p.131).

Les consultants vont généralement transférer sur le conseiller des figures, des affects, des personnages issus de leur subjectivité. Si, dans le cadre de la cure, celle-ci va pouvoir progresser par leur analyse, nous les utiliserons pour notre part, comme point d'appui, moteur de notre travail sans avoir la nécessité de les élucider¹, à l'instar des processus transférentiels sur l'enseignant qui vont éveiller le désir (ou non) d'apprendre chez les élèves. Ces manifestations d'un lien de transfert, le conseiller va les accueillir, les accepter et s'appuyer sur elles (travailler *avec* le transfert, selon ce que nous avons vu de Revault d'Allonnes). En effet, les conseillers sont, souligne Revuz (1994, p.31), « confrontés à des demandes de reconnaissance, d'amour, de don d'image, d'identité » dans la dimension relationnelle des entretiens.

Le parallèle avec les professions médicales se révèle très éclairant, et nous pouvons, sous certains aspects, nous inspirer du savoir-faire des professionnels qui réussissent à développer une véritable relation soignante, celle qui « prend soin de l'autre » dans ses multiples dimensions, et notamment en s'appuyant sur la parole et son pouvoir d'établir et d'enrichir une relation. C'est, selon Herfray, Freud qui aurait « retrouvé la valeur thérapeutique du lien inter-humain, de ce lien qui, parallèlement à *l'administration des soins*, souligne l'importance qu'il y a à *prendre soin d'autrui* (non pas aide, guidance ou suggestion, mais capacité de reconnaissance de l'altérité et respect de la différence) » (Herfray, 1993, p.42, souligné par l'auteure).

La confiance que cultive le consultant envers son conseiller se présente comme l'un des supports du transfert². Le conseiller cherchera généralement à la conserver et la

¹ La clinique est davantage une « science des effets » et s'intéressera d'abord à ceux-ci ; « il est donc d'une importance limitée de savoir les raisons de ses actes [ceux du client] » (Enriquez, 2000, p.298).

² « Le consultant prête au conseiller un savoir quasi magique. Celui que l'on vient consulter est sensé savoir mieux que le sujet qui il est, ce qu'il désire, de quoi il est capable. Cette attente ne s'adresse pas aux seuls spécialistes de l'orientation. Elle structure la relation au thérapeute, comme elle marque, plus ou moins

consolider, et son expertise (connaissance des emplois, du marché du travail, des formations, des métiers, etc.) pourra l'y aider, non pas pour prendre l'ascendant sur son interlocuteur, mais lui donner les clés de connaissance qui lui faciliteront la perception des champs du possible et de l'impossible. Trop d'assurance, trop d'optimisme et des encouragements « positifs » exagérés (par exemple : « vous y arriverez, j'en suis sûr, je le sens ! ») tuera la confiance, car les consultants perçoivent l'emphase, tout aussi sûrement que la pitié ou la condescendance.

Confiance du consultant et légitimité du conseiller étayent le lien transférentiel, mais celui-ci ne se « maîtrise » pas (comme le formule maladroitement Pautrat, 2004, p.162). Son contenu revient principalement au consultant et restera toujours quasi inaccessible, et d'ailleurs sans objet, pour nous qui l'utilisons, mais sans jamais en fournir une interprétation qui n'a pas lieu d'intervenir. Peut-on alors systématiser le contenu du transfert en fonction du cadre ? C'est ce que tente Santiago Delefosse (1998, pp.141-155).

Elle propose de considérer le transfert qui s'établit avec l'accompagnateur, le compagnon (dans l'accompagnement en histoire de vie) davantage comme celui qui s'instaure avec un frère, alors que la cure analytique ferait émerger dans le transfert la figure du père. Reprenant une controverse entre Freud et Ludwig Binswanger (1881-1966), elle montre les positions inconciliables de la psychanalyse et de l'analyse existentielle (qui emprunte à la phénoménologie et à la méthode compréhensive). Celle-ci « se propose spécifiquement d'analyser l'être-dans-le-monde des individus [et] consiste en une exploration phénoménologique aussi complète que possible de l'univers d'expérience subjective du patient, [notamment celle] de la temporalité, de la spatialité, [...] les relations avec les autres hommes, ... » (ibid., p.147).

Ce mode d'analyse tiré de la philosophie tendrait davantage vers une recherche de spiritualité et de communication qui s'appuie sur le sujet conscient (éventuellement préconscient). « La recherche compréhensive de sens, la proximité entre thérapeute et patient, le refus de savoir pour l'autre ne tardent pas à se heurter à la question de la responsabilité consciente de ce que [le patient] fait de soi » (ibid., p.149). Ce qui lui permettrait, à travers la confrontation à l'autre (« subjectivité profondément différente [mais] qui m'assure de mon Etre à travers le sien » (ibid., p.152)) de produire du sens et une « synthèse unificatrice » (ibid., p.149). « Ainsi, l'accompagnement entre sujets égaux, dans la fraternité, peut être compris comme un processus favorisant (réitérant) un moment de "personnalisation" [qui]

profondément, la relation à un formateur, à un supérieur hiérarchique, à un coiffeur, à un conjoint, etc. » (Revuz, 1991, p. 67).

apparaît comme produit de la rencontre, au moment opportun, d'une autre subjectivité [et] s'appuie sur les effets de l'identification au semblable » (ibid., p.153). Le « compagnon/accompagnateur se voit "transférer" un certain savoir (celui du grand frère) [mais il] "supporte" l'image du père, celui qui est censé avoir su "faire avec" » (ibid.).

Contrairement au psychanalyste qui sera mis en position paternelle, « dans l'analyse existentielle, [...] toute la démarche mène du côté du lien au semblable, du rapport fraternel » (ibid., p.152). On fait appel à « l'adhésion supposée au même Idéal, qui préserve pour le sujet sa consistance d'Être. Dans ce travail d'accompagnement que soutient le lien fraternel, le sujet spécifie son Être-dans-le-monde et acquiert de la consistance, celle-là même issue de la nomination par la mère du reflet dans le miroir. A travers les plaintes des consultants faisant état de leur "dispersion", de leur "incapacité à trouver le sens", de leur sentiment d'"éclatement", etc., ils supposent que l'Idéal de "trouver un sens à la vie" serait possible. Ils supposent aussi que les autres, semblables, jouissent de ce secret et que l'accompagnateur en est un des dépositaires parmi les frères initiés » (ibid., p.154). Tout ce travail nécessite une éthique qui « consistera à garder au trait d'Idéal sa nature symbolique. Sans quoi l'instabilité de la position fraternelle ouvrira sur des dérives manipulatrices » (ibid.) (gourou, maître, même idéal (de sens) pour chacun). Si l'accompagnateur « adhère sans distance à l'Idéal d'un Sens de la vie à trouver [...] il] peut aisément dériver du côté de sa propre volonté de puissance » (ibid.).

La mise en garde devant les dangers de manipulation ici avancés nous paraît tout à fait juste et nécessaire, et nous aurons l'occasion d'y revenir. Les cadres de la situation psychanalytique et du conseil sont très différents : le conseiller se trouve installé face à son interlocuteur ou à ses côtés, il interfère par ses avis dans la relation, il encourage, etc. Il se pose d'emblée dans une position de compagnon, mais la généralisation paraît ici perdre l'essentiel (du moins dans notre activité par rapport à « l'histoire de vie » de Santiago Delefosse). Il peut arriver, par exemple, que le conseiller doive se faire le représentant d'une certaine réalité sociale qui vient barrer la réalisation de certains projets (formation souhaitée inaccessible, prise de conscience d'une carence de compétences, etc.) et le consultant peut alors le transformer en censeur sur lequel viendra se projeter une part de son agressivité¹. « Quel que soit le type de relation, indique Santiago Delefosse (en note, p.152), le transfert

¹ C'est ce qui est arrivé avec cette jeune Réunionnaise de 26 ans que son mari (qui travaillait) incitait, semble-t-il, fortement à reprendre un emploi. Elle avait suivi, cinq ans auparavant, une formation en comptabilité en Métropole, mais n'avait jamais exercé, et tenait fermement à postuler dans ce secteur. Après maintes réponses négatives, elle finit par accepter de passer, dans mon organisme, un test en comptabilité qu'elle a, de surcroît, préféré « faire à la maison ». Elle dut alors admettre qu'elle ne maîtrisait plus rien du domaine, mais excluait toute possibilité de formation. Elle ne poursuivit pas ultérieurement l'accompagnement, me reprochant probablement la perte de son illusion. (cf. Annexe 2, fiche 16).

occupe toujours une place centrale. Mais, en dehors de la cure, où celui-ci fait l'objet d'une interprétation, son activité est généralement méconnue ».

Notre travail retrouve, dans certains cas (on en verra des exemples dans nos analyses), des similitudes avec celui de Santiago Delefosse, notamment lorsqu'il « s'appuie sur les effets de l'identification au semblable ». On utilise alors ceux-ci comme support, et c'est au conseiller de rester vigilant pour éviter la mise en place d'une relation trop fusionnelle. La teneur du transfert reste malgré tout, comme nous l'avons souligné, du côté du consultant, et s'alimente donc à des sources très diverses. C'est ce que Freud avait souligné (1911, p.87) : « Il y a des transferts qui ne diffèrent en rien de leur modèle quant à leur contenu, à l'exception de la personne remplacée. Ce sont donc [...] de simples rééditions stéréotypées, des réimpressions. D'autres transferts sont faits avec plus d'art, ils ont subi une atténuation de leur contenu, une sublimation, comme je dis, et sont même capables de devenir conscients en s'étayant sur une particularité réelle, habilement utilisée, de la personne du médecin ou des circonstances qui l'entourent. Ce sont alors des éditions revues et corrigées, et non plus des réimpressions ». On ne sait donc pas toujours quel trait sera favorisé et quelle figure sera privilégiée (frère, père, mère, enseignant, etc.).

Dans le processus analytique, en partie du moins, le silence du psychanalyste va amener l'analysant à combler le vide relationnel dans lequel il se trouve entraîné. « Dans la séance de psychanalyse, l'imaginaire prend toute la place, envahit la scène parce que justement il y a une scène vide, offerte par le cadre et la règle (abstention d'action, d'interlocution, association libre ... » (Barus-Michel, 2003, p.88). L'analysant va ainsi développer un ensemble de sentiments, d'affects à l'endroit de l'analyste (il est génial ou nul, ou, je l'aime ou le hais, peut-être une identification très forte à l'analyste, etc.) jusqu'au moment où il s'apercevra de ce vide et que tout ce qu'il y a projeté ne provenait que de sa propre activité psychique¹. Alors pourra commencer pour lui une analyse, qui restera toujours partielle, de son transfert sur l'analyste, exploration soutenue, entre autre, par le repérage de la place que prend son analyste dans ses rêves.

Or, ce vide, nous l'utilisons également en partie, puisque, nous nous effaçons pour que l'autre puisse déployer sa parole. Le travail du conseiller se révèle particulier, car il entremêle conseil, proposition d'identification et effacement de lui-même pour permettre à l'autre de s'exprimer, s'exposer, s'extérioriser. « En situation sociale, [...] on ne peut se contenter

¹ Roudinesco nous fournit l'exemple d'un analyste en contrôle chez Lacan (malade en 1978), et qui ne parvenait pas à suspendre le lien puissant établi avec lui : « Mais mon analyste me fit une interprétation qui m'aida : "Il y a Lacan, dit-il, et le Lacan de votre transfert, ce n'est pas la même chose." » (1993, p.513).

d'interprétations psychanalytiques, il faut tenir en main les rênes d'un char à plusieurs chevaux : l'inconscient, l'imaginaire, le relationnel, l'organisationnel, l'économique, le politique, qui viennent se conjuguer là » (ibid.)¹. La « performance » du conseiller ne se situe pas obligatoirement dans ses compétences « techniques » à conseiller, mais dans sa capacité à répondre à une demande qui s'élabore dans l'interaction, à prendre les différents visages, rôles issus de la demande et à les tenir convenablement (c'est-à-dire « techniquement » si nécessaire).

Le transfert peut se poser, selon Herfray, sur un versant plutôt imaginaire (Lacan) ou davantage symbolique. Dans le premier cas, l'Autre représente un idéal. « Mais à cet idéal on ne permet aucune faille. De ce fait la désidérialisation peut intervenir à tout moment » (1993, p.108). Dans le transfert symbolique, c'est la parole de l'Autre qui devient primordiale pour se poser comme celui « qui a ouvert les arcanes du sens et permis l'accès à de nouvelles voies. Dans ce cas, se mettant lui-même au travail, le sujet peut sortir de la dépendance, avancer vers sa propre identité » (ibid.).

La dimension de la parole demeure donc centrale avec une attention spécifique aux idéalizations qui peuvent s'élaborer tant par rapport au conseiller qu'aux métiers trop fortement valorisés. On retrouve là des aspects de l'intervention auprès des organisations au cours desquelles le psychosociologue peut « devenir l'objet d'un transfert positif massif. Il devra alors se méfier d'une alliance positive trop forte [...], analyser son contre-transfert et adopter une position plus sereine en acceptant de vivre les affects et les projections des participants à son égard » (Enriquez, 1992, p.323). L'intervenant se laisse, dans une certaine mesure, utiliser, il accepte d'être le support des projections, non sans rester attentif à ses propres réactions de contre-transfert.

3.5.3. Le contre-transfert.

Devereux (1967) a étendu le concept de contre-transfert au-delà du champ de la psychanalyse duquel il est issu. Fethi Ben Slama (dans Revault d'Allonnes, 1989, pp.139-153) rappelle qu'il a rédigé son ouvrage dans les années 1930, et qu'aujourd'hui la plupart de ses idées apparaissent comme des évidences.

¹ Ce que Revuz (1991, p.71) formule à sa manière : « la relation d'orientation n'a de sens que si elle s'efforce de "tenir les deux bouts de la chaîne", de travailler en ce lieu où logiques sociales et logiques individuelles se percutent. Notons que l'on se situe alors à la rencontre de plusieurs champs que les sciences humaines ont bien du mal à penser dans leur articulation. C'est pourtant là que le conseiller est attendu, parce qu'une souffrance se manifeste qui requiert une écoute spécifique, distincte aussi bien de celle du thérapeute que de celle du formateur ou de l'expert ».

Devereux avance que dans les sciences expérimentales dans lesquelles l'observateur est sensé être neutre, l'action de celui-ci influence les réactions de l'observé, et c'est ce processus qu'il va qualifier de contre-transfert. Il s'appuie sur la physique quantique qui a démontré avec Heisenberg l'indéterminabilité de certains phénomènes intra-atomiques qui ne peuvent être mesurés sans être modifiés. Devereux fait appel également à l'ethnologie, et si une dimension éthique n'est pas absente de son projet, il « veut surtout montrer que quand il s'agit "d'humains vivants", il n'y a pas de dehors absolu pour celui qui produit la science » (Ben Slama, p.142).

Le contre-transfert serait un phénomène général du processus de connaissance que la psychanalyse a mis en évidence au niveau du sujet. Reprenant Einstein qui définit deux événements, l'un auprès de l'observé, l'autre auprès de l'observateur, Devereux rapproche ce second événement du contre-transfert de l'analyste. L'éclairage se trouve porté sur l'observateur qui devient le centre et la source la plus importante de la production de connaissance¹. Le contre-transfert correspondrait alors au fait que tout être humain a tendance à reporter sur ce qu'il rencontre des traces de ce qu'il fut et de ce qu'il est.

On peut déceler là l'importance accordée par l'approche clinique aux références ou pré-supposés théoriques du chercheur, d'autant qu'ils peuvent constituer une défense face à une angoisse imperceptible. La notion de contre-transfert demeure centrale dans ces pratiques dans lesquelles l'aspect relationnel reste prépondérant.

Dans son article, Santiago Delefosse nous rappelle (1998, p.142) que Freud répond à Binswanger « sur la nécessité de "contrôler" sa position vis-à-vis du patient. Dans tous les cas, dira-t-il, ce qui doit être évité c'est une spontanéité qui n'est que surgissement de l'inconscient de l'analyste ». Dans notre pratique également, les réactions spontanées du conseiller conservent en permanence le risque de se présenter davantage comme des interférences issues de la subjectivité du professionnel, plutôt qu'une réponse constructive dans la démarche du consultant. On en verra quelques exemples dans nos analyses d'accompagnement. Là se situe l'une des ambiguïtés et des difficultés du métier : une certaine spontanéité est nécessaire pour construire un lien, mais celle-ci doit, dans la mesure du possible, être l'objet d'une attention réflexive de la part du professionnel.

C'est dans ce cadre que l'on reprend le terme proposé par Freud. Car tout comme pour le concept de transfert, se référer au contre-transfert en dehors de la situation analytique n'est

¹ « La personnalité du savant intéresse la science en ce qu'elle explique la déformation du matériau imputable à son manque, intrapsychiquement déterminé, d'objectivité. Elle constitue une source d'erreur systématique, exactement au même sens que les limitations et les défauts inhérents à l'appareil du physicien sont des sources d'erreurs systématiques » (Devereux, 1967, p.76).

pas, nous dit Israël (1976, p.150), rigoureusement exact : il « devrait n'être utilisé que pour désigner les effets du patient sur l'analyste, effets qui influencent, à l'insu de celui-ci, son écoute et son interprétation. Il désigne ce que le psychanalyste doit analyser chez lui-même dans chaque nouvelle situation psychanalytique ».

Israël veut mettre en garde les analystes qui tendent à considérer que les réactions qu'ils ressentent sont le fait de traits de personnalité de l'analysant et que celui-ci les provoque également dans son entourage. « Or, quitte à choquer de nombreux analystes, je soutiendrai que le contre-transfert, phénomène inconscient, est peut-être déclenché par telle ou telle parole du patient, mais qu'il ne traduit pas un élément précis de la personnalité de ce patient. » (ibid. p.151). Et Israël de poursuivre sa critique envers ces praticiens amenés davantage à « sentir » l'analysant qu'à l'entendre, pratiques fondées sur « les fantasmes d'empathie. [...] Cette *Einfühlung*, cette prétendue aptitude à sentir ou ressentir « dans » l'autre, au lieu de l'autre¹, est un fantasme. On veut y voir habituellement la disponibilité et la sollicitude pour l'autre. Mais ces manifestations d'oblativité si nécessaires à la solidarité du groupe cachent mal ce que cette pénétration dans l'autre implique d'effraction ou de viol, d'occupation au sens militaire » (ibid.).

Ces remarques, dont on peut trouver la citation un peu longue, valent, à notre sens, pour le conseiller, et au-delà, pour tout travailleur social et même pour toute relation. On peut comprendre l'autre sans avoir à se mettre à sa place² et à souffrir pour lui. La sollicitude peut cacher un besoin narcissique d'assurance personnelle au détriment de l'autre : « ouf, je ne suis pas comme lui, il est encore plus fou et malheureux que moi » (Declerck, 2001, p.297).

Israël en vient néanmoins à sensibiliser les professions médicales sur les moyens dont elles usent dans leurs interactions avec leurs patients : « les outils utilisés par le médecin peuvent plus aisément encore que les mots du psychanalyste devenir des armes » (op.cit., pp.151-152). Si les réactions des soignants découlent généralement d'une source inconsciente, « le contre-transfert médical se traduit le plus souvent par des réactions de mauvaise humeur ou de sympathie tout à fait conscientes » (ibid., p.152).

Cette remarque se révèle pour nous très éclairante ; nul conseiller ne peut se targuer de travailler « sereinement » (pour reprendre le terme de Enriquez) avec toute personne ; inversement, certains consultants peuvent ressentir un malaise dans l'interaction avec tel ou tel professionnel. Ces réactions de part et d'autre doivent alerter le conseiller qui pourra, dans le cadre d'une collaboration en équipe, proposer à la personne qu'il reçoit de rencontrer un

¹ Ces observations concernent ici la psychanalyse et ne peuvent constituer une critique de la méthode de Rogers qui demanderait d'autres développements.

² On attribue à Lacan la formule : « Si je me mets à la place de l'autre où donc se mettra-t-il, lui ? ».

collègue. Il devra, quoi qu'il en soit, toujours s'interroger soi-même plutôt que de développer une attitude vindicative (« La vengeance n'est pas consciente », dit encore Israël (p.153)). Si le courant ne passe pas, des aménagements doivent pouvoir s'organiser.

La vigilance du conseiller doit lui permettre en premier lieu de ne pas se montrer blessant vis-à-vis de l'autre. Il vaut alors mieux tourner sa langue sept fois dans sa bouche, ou se taire, plutôt que de se laisser aller à sa spontanéité qui peut se révéler, par la suite (lorsque l'on veut bien s'interroger sur sa pratique), d'une inspiration sadique¹.

Le conseiller se méfiera également des risques d'une collusion trop forte, porte ouverte à une identification fusionnelle qui peut instaurer une forme de dépendance relationnelle ; la rupture du lien risquerait d'être vécue de façon dramatique par une personne fragile. Nul n'est bien sûr transparent à lui-même, mais chacun est capable de porter un regard sur soi. Entre Charybde et Scylla, le conseiller tient son cap dans une sérénité réflexive, et l'autonomie, au sens de Castoriadis, vient montrer là toute sa pertinence (un autre rapport aux institutions² et à son inconscient).

L'attention portée aux manifestations de transfert ainsi qu'à son propre contre-transfert se présente finalement comme un des aspects (indispensable) au travail de dégagement d'une lucidité réflexive, chère à Castoriadis. Celle-ci peut aider le professionnel à ne pas trop s'illusionner sur sa capacité de transformation des êtres et des choses, sans pour autant abdiquer devant les difficultés imprévisibles. Et dans ce cadre, la psychanalyse, insiste Herfray (1993, p.225), « ne peut qu'être subversive parce que commandant la lucidité. Mais elle n'a nul pouvoir pour changer les êtres, sauf à rappeler son éthique à ceux qui sont menacés de perte, confrontés à la tromperie et au désespoir. La théorie psychanalytique est une théorie de la critique. Elle nous enjoint de ne pas fermer les yeux sur les maladies du lien social et les effets des abus de pouvoir... Elle nous convie souvent à une position impossible... ».

Et cette position est le lot du conseiller engagé et impliqué dans la relation comme toutes les « professions d'aide » qui « sont, par définition, confrontées à de l'impossible, à la

¹ Une femme de 45 ans que j'ai accompagnée, résidant seule avec sa fille lycéenne, montrait à l'évidence, par ses traits tirés, qu'elle vivait des difficultés « personnelles ». Elle n'a jamais abordé avec moi ce point dans le cadre de l'accompagnement à la construction d'un projet professionnel ; je m'en suis toujours abstenu, pressentant une fragilité qu'elle souhaitait laisser en-dehors de sa vie professionnelle. A l'AFPA, lors de l'entretien pour accéder à une formation bureautique, le psychologue lui demanda, me rapporta-t-elle, si « elle prenait des médicaments ». Elle fut extrêmement choquée par cette intrusion, et le « psychologue » détruisit en une seconde le patient travail entrepris pour qu'elle puisse se reconstruire et donner une image « normale » d'elle-même (cf. Annexe 2, fiche 45).

² Le terme peut être pris ici au double sens d' « institutions imaginaires », ce par quoi la société nous façonne, les « significations imaginaires » qu'elle véhicule et qui font de nous des individus (sociaux), mais également au sens commun d'institutions humaines (les organismes, les établissements, etc.) dans lesquelles le clinicien se trouve inséré et dont il devrait analyser la place effective qu'elles lui attribuent.

suite interminable des souffrances en tout genre qui leur sont présentées » (Revuz, 1991, p.72). La psychanalyse a toutefois mis en évidence d'autres notions susceptibles d'éclairer l'activité pratico-poïétique du conseiller.

3.5.4. Actes manqués, lapsus, identifications.

Les notions de lapsus et d'actes manqués sont largement connues, et nous n'insisterons pas outre mesure. Il nous semble plus pertinent de présenter un exemple extrêmement illustratif. Les lapsus au cours des entretiens sont fréquents, bien qu'ils n'apportent que rarement un éclairage utile à l'activité de conseil. Il semble qu'il ne faille jamais se risquer à une interprétation qui se montrerait périlleuse et inutile ; fréquemment, le consultant découvrira par lui-même de quoi il en retourne lorsque le moment lui viendra. La dextérité du conseiller peut cependant l'amener à proposer certains éclaircissements. Le lapsus ou l'acte manqué demeurent toutefois une indication qui peut se montrer précieuse au conseiller pour anticiper un revirement ou entrevoir l'ambiguïté d'un choix d'orientation. Il est difficile de généraliser, et c'est davantage l'expérience et la singularité des situations qui peuvent guider la décision.

On trouvera dans nos analyses d'entretiens quelques illustrations de lapsus ; l'exemple suivant paraît particulièrement expressif (cf. Annexe 2, fiche 17). Cet homme de 38 ans a beaucoup travaillé en industrie, essentiellement en tant que cariste durant ces dernières années. Amateur de nature (il effectue de grandes randonnées en montagne), il souhaite travailler au grand air. Il s'informe sur la formation de guide de moyenne montagne qui s'étend sur une durée de trois années, et ne peut donc constituer qu'un projet à moyen terme. Nous découvrons qu'il pourrait intégrer une formation dans les espaces verts qui vient de démarrer, et il se met immédiatement à la recherche d'un employeur susceptible de lui proposer un contrat de qualification. Simultanément, nous répondons aux offres d'emploi disponibles dans ce secteur. Il apparaît, au cours de ces démarches, que le métier se révèle très contraignant physiquement, et qu'il semble illusoire de s'y intégrer à quarante ans. C'est lors de la rédaction d'une lettre de candidature qu'un lapsus lui échappera : la lettre que je proposais se terminait par ces mots « ... et j'apprécie le travail en extérieur » ; il revint la semaine suivante en m'annonçant fièrement qu'il avait trouvé une formule qui lui convenait mieux : « ... et j'apprécie les activités de plein air ». Je lui expliquai, un peu vexé, que les connotations entraînées par les deux formulations étaient totalement différentes : la première

relève du monde du travail, alors que la seconde appartient au monde des loisirs, et les employeurs sont très sensibles dans les courriers à ce type de sous-entendus. Ce n'est que plus tard que je pus m'interpréter ce lapsus : à l'évidence, le travail de paysagiste relevait pour lui de la sphère des loisirs, et c'est ce qu'il désirait nous dire à tous (à moi, à lui-même, aux employeurs). Il repris, dans l'urgence, une mission en intérim en tant que cariste, mais repassa quelques mois plus tard pour me saluer et me remercier. L'une des offres pour laquelle nous avions rédigé ensemble la lettre de candidature lui avait été favorable, et il commencerait bientôt dans l'entretien du réseau des eaux.

Mon propre mouvement d'humeur que j'ai relevé (« un peu vexé ») montre (outre l'attention qu'il faut porter à son contre-transfert) ma déception après tant d'efforts et d'investissement pour l'aider à intégrer un métier en rapport avec ses goûts pour la nature : tout cela pour finalement s'entendre dire qu'il perçoit cette activité comme un passe-temps. Je m'étais d'ailleurs particulièrement démené pour lui, me sentant proche de ses préoccupations et découvrant des affinités communes. L'interprétation du lapsus me permit de prendre du recul, sans attenter à cette relation identificatoire que j'entretenais, non sans plaisir¹, mais avec prudence.

L'identification constitue, quant à elle, un processus fondamental dans la construction du lien social : c'est par l'autre que l'on devient homme. Freud avait souligné la place des pulsions agressives dans la survenue des guerres, et les avait opposées à l'Eros. « Tout ce qui établit des liens affectifs entre les hommes ne peut que s'opposer à la guerre. Ces liens peuvent être de deux genres. D'abord des relations comme celles qu'on a avec un objet amoureux, même dénuées de liens sexuels [...]. L'autre genre de lien affectif est celui qui passe par l'identification. Tout ce qui établit entre les hommes des points significatifs fait surgir de tels sentiments communautaires, de telles identifications. C'est sur eux que repose pour une bonne part l'édifice de la société humaine » (dans « Pourquoi la guerre », cité par Enriquez, Haroche, 2002, p.27). Le lien identificatoire entre conseiller et consultant peut soutenir la démarche d'interrogation sur soi de ce dernier. L'identification ne verse pas nécessairement dans la confusion où les deux sujets fusionnent dans une identité imaginaire se renvoyant l'un à l'autre les reflets de ce qu'ils se donnent à être dans une satisfaction narcissique partagée.

Ce plaisir narcissique trouve, dans nos sociétés contemporaines, à s'exprimer et à s'alimenter à travers l'achat et la possession de ces innombrables objets et services qui font la

¹ Pour Enriquez (2000, p.298, on y revient plus loin) « une relation de sympathie et de communication la plus intense possible » est favorable à l'acheminement du sens.

joie éphémère du citoyen en mal de reconnaissance. La majorité des demandeurs d'emploi se trouve, momentanément du moins, écartée de cette vie trépidante des actifs qui perçoivent trop rarement cette mise à l'écart des chômeurs. Ceux-ci ont quitté le monde de la croyance en l'entreprise pourvoyeuse de ses bienfaits, la course d'une compétition économique où l'on jouit de faire trébucher ses concurrents et souvent même ses partenaires, en échange d'une rétribution qui ne fait que renforcer une concurrence narcissique dans la consommation effrénée en vue de briller plus sûrement que son voisin. Ce qui débouche sur ce que Roudinesco (2004, p.30) appelle « la culture narcissique qui caractérise les classes moyennes des sociétés occidentales ».

La psychanalyse, « théorie de la critique », apporte bien des éclairages aux situations personnelles, interpersonnelles et sociales. Elle a fait preuve, il est vrai, d'excès de zèle lorsqu'elle a occupé le devant de la scène dans la vie intellectuelle. Située aujourd'hui à une place moins en vue, elle peut s'exprimer peut-être plus sereinement, mais également avec moins d'audience.

Si elle n'apporte pas d'outils (ce leitmotiv de la formation, mais dont nous avons vu, avec Imbert, qu'on ne pouvait se passer), elle met en lumière des aspects qui, sans elle, demeureraient imperceptibles. Revuz nous en donne une autre illustration concernant le transfert et cette croyance que le consultant peut projeter sur le conseiller sensé savoir pour lui : « liée à la croyance infantile qu'on est transparent au regard de l'adulte, [cette croyance] est enracinée dans cette certitude primordiale que ces adultes qui nous ont mis au monde voulaient – non sans violence, non sans énigme – quelque chose de nous, quelque chose pour nous » (1991, pp.67-68).

Bien d'autres développements semblent encore possible dans le domaine de l'orientation, et la psychosociologie nous en a montré de multiples pistes. Il s'agit là d'un travail à poursuivre (sans oublier, comme il a été dit, que la psychanalyse n'avait pas la première place) et qui dépasse le cadre que nous nous sommes fixés ici qui veut insister sur la multidimensionnalité du travail du conseiller.

Nous nous appuyerons dans certaines de nos analyses des accompagnements sur les concepts de la psychanalyse tels qu'ils viennent d'être précisés. Nous pointerons également, par moments, des expressions des consultants qui, prises au sens littéral, nous amènent à nous interroger sur le double sens qu'elles recèlent, et qui apparaissent ainsi comme des indices éclairant la question de l'orientation à l'insu du consultant. Si le conseiller n'a pas à proposer d'interprétation au cours des rencontres, l'analyse après-coup des propos recueillis vient

toutefois pointer ces expressions et leurs multiples significations, résultant des potentialités mêmes du langage sur lesquelles la psychanalyse a particulièrement insisté. Nous serons amené en « Conclusion des analyses », après avoir rencontré divers types de ces formes d'expressions surchargées en sens, à reposer différemment la question de la multiplicité des significations sans pouvoir y répondre, mais en tant que piste de recherches ultérieures.

Les places respectives des divers champs ont été ici clairement indiquées. L'orientation comme pratique clinique se délimite bien dans le cadre d'une relation formative qui cherche à aider le consultant dans l'acheminement du sens du travail pour lui. Elle peut ainsi, par moments, se montrer proche de certaines pratiques mises en œuvre en histoire de vie (comme on le verra dans nos exemples). Elle est fondamentalement distincte de la thérapie qui s'inscrit dans le cadre d'un contrat initial, ainsi que de la psychanalyse partant de l'association libre. Toutes ces précisions nous ont permis d'indiquer dans quelle mesure certains concepts mis en avant par la psychanalyse peuvent éclairer l'interaction du conseiller avec le consultant. Nous reprenons dans la suite, sous forme de synthèse, l'ensemble des travaux que nous venons de parcourir pour indiquer comment ils peuvent venir inspirer la pratique en orientation.

3.6. Contributions de la tradition clinique à l'orientation.

3.6.1. Rappel des traits généraux de la clinique.

La démarche clinique s'est déployée de façon diversifiée dans de multiples domaines des sciences humaines : en psychologie, en sociologie, en psychosociologie ainsi qu'en histoire de vie comme pratique formative. Proposer une synthèse de l'ensemble des idées développées paraîtrait artificiel. Il s'agit néanmoins de rappeler les éléments les plus saillants qui ressortent de notre exploration.

La clinique apparaît avant tout comme un champ ouvert, riche et peu structuré auquel ont contribué de nombreux travaux et courants divers. La caractéristique commune à

l'ensemble des démarches, et pourrait-on dire, le socle de la clinique, demeure le travail « sur le terrain », ce qui entraîne immédiatement la notion d'*implication* et la prise en compte des distorsions que celle-ci amène. Ce terrain peut être de nature très variée : ethnie éloignée, région précise, zone urbaine, village, organisation, groupe, individu, secteur professionnel, etc. La démarche de connaissance veut dans ce cas partir du *singulier* pour en tirer éventuellement, mais non nécessairement, des inductions sur un plan plus général. Certains apports demeurent plus descriptifs que d'autres.

La confrontation aux situations « réelles » a pu montrer rapidement les limites des perspectives disciplinaires. Un autre trait remarquable et partagé se situe ainsi dans la volonté de développer l'interdisciplinarité, la *multiréférentialité*, la complexité, le recours à plusieurs lectures ou disciplines. La psychosociologie montre alors une tradition particulièrement riche s'élaborant à travers les échanges avec les disciplines voisines.

Le travail en situation chaque fois singulière et en implication a entraîné également une insistance particulière sur la nécessité de procéder continuellement à une interrogation sur les fondements et les présupposés du clinicien. La recherche devient de la sorte riche et exigeante, et les éléments théoriques nécessitent un *remaniement permanent* avec ses conséquences sur la méthodologie. La recherche peut prendre place, on l'a vu avec Lévy, au cœur même du travail clinique.

Engagé sur le terrain social, le clinicien se trouve confronté, non à des objets, mais à des *sujets* dans leurs dimensions multiples (agent, acteur, divisé, parlant, désirant, etc.). La *parole* ou le *dialogue* prennent une place primordiale dans de nombreux travaux. La formulation de Enriquez sonne, à ce propos, comme un rappel de cette diversité dont on risque aisément d'oublier l'un des aspects : « sapiens, demens, ludens et viator »¹.

Le travail sur le *sens* revient dans nombre de contributions pour devenir central, par exemple chez Lévy, en tant que clinique *du sens* (qui advient dans l'après-coup). Ce sens n'est pas importé ou imposé de l'extérieur, mais il s'agit du sens que le « client » donne lui-même à la situation, ou qu'il peut re-découvrir, ré-élaborer, sens qui ne ferme pas, mais au contraire ouvre, et qui serait davantage une question qu'une réponse (quand cela est soutenable). On retrouve l'inspiration d'une sociologie compréhensive.

Presque toutes les contributions cliniques (mises à part celles qui se veulent plutôt descriptives) mettent en avant leur attachement à une *dynamique de changement*. Il s'agit bien

¹ « Les sujets sont complexes, ambivalents, multidéterminés et de ce fait libres, mais aussi divisés en eux et entre eux, leurs discours masquent leurs intentions, leurs actions contredisent leurs affirmations, ils se leurrent autant qu'ils sont leurrés » (Barus-Michel, 1997, p.68).

là de la tradition de *l'intervention*¹ qui a été portée par chaque discipline de façon plus ou moins particulière. La dimension du changement provient généralement d'une *demande* émise par un autre qui rencontre des difficultés. Dans ce moment de confusion, la formulation de la demande ne peut être considérée que comme *provisoire*, et nécessite une interrogation continue.

Toutes les sciences cliniques ne s'inspirent pas de la *psychanalyse*, on peut néanmoins constater qu'elle reste une référence majeure pour de nombreux auteurs (« matrice "formelle" de toute science humaine clinique » selon Legrand). Cela donnera probablement lieu à controverses au vu des différents courants qui composent aujourd'hui la psychanalyse (question que soulève Enriquez, dans de Gaulejac, Roy, 1993, p.27). Comme l'indiquent toutefois Revault d'Allonnes et Lévy, le clinicien ne peut ignorer les développements qu'elle a proposés, ne serait-ce que pour s'en démarquer.

Les éléments que nous venons de reprendre semblent les plus essentiels dans ce qui caractérise les sciences cliniques. Dans la perspective du conseil en orientation, il faut rappeler cependant l'insistance de Revault d'Allonnes sur la *démarche* clinique et celle de Lévy quant au *positionnement*. Ils viennent enrichir l'orientation éducative.

3.6.2. Eléments pour une posture clinique en orientation.

La notion de clinique s'étend, selon les auteurs, d'une définition minimale à une élaboration conceptuelle très poussée (comme chez Enriquez et Lévy). Ainsi pourrait-on dire que tout accompagnement individuel relève de la clinique au sens le plus général de la prise en compte de la singularité ou des situations « réelles ». Et comme l'affirme Revuz, « en matière d'orientation, on ne traite que des "cas particuliers". C'est dire qu'un savoir universel [...] ou statistique [...] sera peu opératoire pour traiter *un cas concret* » (1991, p.64, souligné par l'auteur). L'activité de conseil est néanmoins plus riche et d'autres aspects doivent en être soulignés.

La clinique dans le champ de l'orientation pourrait s'appréhender dans un premier temps par l'adoption d'un positionnement tel que Lévy le définit, c'est-à-dire « une démarche de compréhension de ce qui fait la singularité radicale d'une situation, d'un problème, ou d'un

¹ Dubost nous signale, outre son parcours de chercheur et l'histoire de son travail avec les habitants de Savines, commune des Alpes évacuée pour cause de construction de barrage, qu'il avait, pour sa part, repris le terme dès 1946 du « milieu des experts en organisation du travail » (Dubost, 2000, p.127).

malaise vécu dans un groupe ou par une personne déterminés ». Pour tenter de comprendre, le conseiller dispose avant tout de son écoute. On peut avancer ici qu'une écoute clinique permet de mieux comprendre l'autre et sa situation. Mais qu'est-ce alors que cette écoute clinique ?

On y fait généralement référence en thérapie. On voudrait entendre ici l'écoute plutôt comme respect de l'autonomie de l'autre dans ce qu'il veut et ne veut pas dire, mais toujours en tentant d'anticiper un peu pour accompagner (Enriquez). On ne recherche pas de sens caché, on ne fournit pas d'interprétation, mais l'écoute sert au conseiller à comprendre et au consultant à s'exprimer.

Je propose trois exemples personnels simples d'(in)disponibilité de l'écoute où j'ai été moi-même « consultant » auprès de trois médecins (trois femmes). La première me demanda si elle me voyait pour la première fois, et comme j'acquiesçais, elle s'empressa de compléter le dossier médical informatisé (tic qui semble malheureusement se répandre) ; j'hésitai à sortir, mais il fallait que je me soigne. La fois suivante, je testai un autre médecin ; la bible était disponible en salle d'attente au côté des revues habituelles. Elle me posa quelques questions, puis se lança dans un propos moralisateur sur la consommation de cigarettes. En période forte d'activité professionnelle, j'aurais souhaité m'exprimer un tant soit peu sur mon état de fatigue et les raisons de ma faiblesse physique ; l'envie m'en était passée. Le troisième exemple s'est déroulé à la médecine du travail ; nous discutons pendant qu'elle m'auscultait, et à travers l'une ou l'autre question (« Vous avez beaucoup de travail en ce moment ? », etc.), elle réussit à me faire parler de mes préoccupations et d'engagements qui représentent une importance à mes yeux. Ces exemples relèveront peut-être d'une banalité extrême pour les cliniciens chevronnés, mais ils illustrent la disponibilité nécessaire au travail du conseiller.

Israël avait pourtant tenté de sensibiliser les médecins à l'écoute : « chaque demande d'être écouté doit être reçue par le médecin, mais sur le plan de la parole. Un médecin incapable d'écouter ceux qui s'adressent à lui, incapable de leur permettre cette conquête d'eux-mêmes par la parole, n'est pas un médecin complet. Ce qui est parfaitement son droit ... [mais] on ne soulignera jamais assez que la dimension du discours constitue la moitié de son art » (Israël, 1976, p.159). Et lorsqu'un patient arrive avec un auto-diagnostic, comme par exemple la dépression, « il ne s'agit pas d'en faire un malade, ni de le renvoyer. Mais de lui faire découvrir qu'il a quelque chose à dire, qui vaut la peine d'être écouté » (ibid., p.160). Ces remarques valent à notre sens pour l'activité de conseil ; la disponibilité de l'écoute n'implique pas de faire de la clinique un leitmotiv, mais de souligner son importance pour compléter une approche éducative.

L'écoute se trouve ainsi centrée sur la personne (Revault d'Allonnes), ce qui signifie que le conseiller fait relativement silence de lui-même et tente autant que possible de ne pas appliquer sur l'autre un profil ou un stéréotype. Cet autre est un sujet, et en tant que tel, le conseiller a l'obligation professionnelle de s'engager *pour* ce sujet, et non contre son avis. Cela n'entraîne pas qu'il doive répondre dans la seconde à la moindre demande. Mais comme le disait Castoriadis, que nous avons déjà cité, à propos de la cure analytique : « il n'y a pas de traitement [...] qui n'ait comme présupposé [...] la primauté absolue du point de vue du patient sur sa propre vie ». Et ce n'est qu'à partir de ce point de vue que quelque chose pourra se construire.

C'est ici que l'écoute clinique se différencie d'autres formes d'écoute comme, par exemple, l'utilisent les commerciaux, les hommes politiques ou les partenaires sociaux (concertation), etc. Ces formes de l'échange conservent toujours un aspect stratégique, un objectif par rapport à l'autre. Dans la clinique on ne peut prendre en compte que les finalités que la personne se donne et surtout qu'elle se découvrira éventuellement au cours de l'accompagnement. Il s'agit d'une activité pratico-poïétique dans laquelle la traditionnelle dissociation entre commande et demande demeure toujours pertinente et nécessaire. La position de sous-traitant peut alors favoriser un démarquage par rapport à l'ANPE. C'est en adoptant une position de clinicien que Dubost permettait aux habitants de Savines de « verbaliser des choses qu'ils savaient déjà, et de concevoir des projets » (Dubost, 2000, p.121) ; il tâchait de prendre en compte, suivant en cela l'expérience de Favret-Saada, les concepts de ses interlocuteurs et de « donner la parole à ceux qui ne l'avaient pas » (ibid., p.125).

L'écoute donc, mais une écoute multiréférencée, à plusieurs étages : situation et environnement social, parcours professionnel, ruptures, histoire familiale, fratrie, crises, lapsus, actes manqués, etc. Rien ne peut être a priori considéré comme anodin ou sans importance. Favoriser l'expression a de multiples incidences, mais la première des conditions en est la présence d'une écoute attentive et disponible, qui ne vienne pas briser ce qui est là pour se dire et qui n'a de chance d'y parvenir que dans le temps long d'une recherche et d'un tâtonnement. Cela ne signifie pas qu'il faille sombrer dans l'acharnement ou la tyrannie de l'écoute, dans un « roguisme laxiste » (Boursier), mais il faut pouvoir s'adapter à chaque rencontre et intervenir davantage si cela est nécessaire, s'impliquer et accepter ce risque (même celui de se tromper) en recherchant la « bonne distance » (Revault d'Allonnes). Et celle-ci n'est jamais ni définie, ni définitive, car « l'écoute clinique d'une personne, ce n'est

en aucun cas une technique qui s'acquiert une fois pour toute, mais une pratique qui engage la personne du conseiller et exige de lui un travail permanent » (Revuz, 1991, p.71).

L'implication nécessite de tenir compte des influences que le conseiller exerce et des conséquences qu'elles induisent chez l'autre : adhésion ou rejet, idéalisation, identification, recherche d'un maître, projections agressives, etc. La psychanalyse représente ici un recours salutaire à la compréhension de certaines réactions ; et comprendre ne signifie ni interpréter ni répondre, accepter ou amplifier tous les mouvements transférentiels, mais leur repérage permet au conseiller de se dégager du rôle qu'on tente de lui faire jouer et de réagir dans une certaine sérénité, en marquant l'écart ou en provoquant la surprise et l'interrogation (ce qui n'implique pas qu'il faille mystifier ou ésotériser ses propos).

Une attitude compréhensive intègre la question du sens. De quel sens peut-il s'agir en orientation ? Tout d'abord du sens ou du non-sens que la personne apporte avec elle. Nous avons vu que dans toutes les pratiques qui se veulent cliniques, le sens était avant tout ouverture, découverte, émergence, « acheminement progressif » dans une interrogation accompagnée. Le conseiller va aider à dégager du sens et celui-ci ne se trouve pas contenu uniquement dans la vie professionnelle. Non seulement la vie ne se laisse pas enfermer dans des catégories, des secteurs prédéfinis¹, mais l'imaginaire les déborde, les interroge et les dépasse de toutes part. Et le sens a fondamentalement à voir avec l'imaginaire². En orientation cette question pourrait prendre la forme : quel sens a aujourd'hui le travail pour le consultant ? Ou pour reprendre la formulation de Revuz : quel est « le rapport du consultant au travail » ? (1991, p.72). Cette question se trouve toujours présente, au moins en filigrane, et lorsqu'elle n'est pas traitée frontalement, c'est autour d'elle que des réponses se cherchent. Le conseiller se présente comme un accompagnateur dans l'émergence d'un sens qu'il tente de laisser ouvert en fonction de ce qui est soutenable pour le consultant, c'est-à-dire de ses défenses face à l'envahissement d'une angoisse qui viendrait bloquer toute réflexion.

Les entretiens menés dans un lieu isolé et la confidentialité sont favorables à la mise en place d'un lien privilégié. L'accueil, la considération, le temps consacré, les efforts fournis marquent généralement le consultant dans sa quête de reconnaissance (et font partie de la clinique pour Revault d'Allonnes comme pour Lévy par exemple). Ce lien particulier dans un cadre professionnel (et non entre amis, parents, conjoint, etc.) marque de lui-même un écart

¹ « Il est parfaitement illusoire de vouloir maintenir une barrière étanche entre vie professionnelle et vie privée. Les deux, non seulement s'interpénètrent dans la réalité, mais puisent aux mêmes sources pulsionnelles » (Revuz, 1991, p.70).

² Cette affirmation est valable autant dans la conception lacanienne que dans celle de Castoriadis de l'imaginaire.

par rapport aux situations habituelles que connaît le consultant¹. Cet écart est clinique et similaire à celui créé par les intervenants psychosociologiques dans les organisations ou à celui qu'ouvre le psychologue par son attention à la demande (Revault d'Allonnes) ; il instaure un décalage par rapport aux liens ordinairement noués, décalage dans un lieu et dans le temps (par le rythme régulier des rencontres) avec un autre (sujet).

La relation peut aller jusqu'à la sympathie et favoriser l'expression de confidences qui renforcent le lien. Cela ne perturbe en rien la qualité de la démarche d'orientation tant qu'il n'y a pas une confusion des rôles : « Le sens ne peut s'acheminer que si [chercheur et client] sont dans une relation de sympathie et de communication la plus intense possible et non dans une relation de connivence ou d'instrumentalisation réciproque » (Enriquez, 2000, p.298). Si le travail a effectivement la fonction psychologique (que l'on abordera plus loin avec Clot) d'extériorisation de soi², elle se retrouve dans l'accompagnement qui vient instaurer une rupture dans le déroulement quotidien et hebdomadaire d'une démarche souvent menée dans la solitude.

Le lien ainsi construit ne se situe pas dans un confinement, mais en interaction avec le monde. Comme en psychanalyse, le travail s'effectue en grande partie en dehors des séances³ ; la médiation du conseiller sert essentiellement de pivot, de charnière entre le monde professionnel et les aspirations du consultant. Les démarches de recherche d'informations (sur les métiers, les formations, etc.), les rencontres de professionnels, les stages de découverte alimentent la réflexion et font prendre la mesure d'une réalité du travail et des métiers qui sinon resterait quelques fois trop idéalisés. C'est l'ensemble de ces aspects qui peut permettre une éventuelle progression dans la recherche.

D'autant qu'il n'est pas rare de voir l'ensemble des efforts fournis par les deux protagonistes ruinés et éclairés par une ultime considération qui surgit lors du dernier entretien. Le conseiller se doit donc de rester humble quant à sa croyance en ses capacités d'action, il peut se trouver instrumentalisé à l'insu de l'un et de l'autre⁴. Freud disait déjà que

¹ Sauf peut-être pour ceux qui font « carrière » dans les services d'aide sociale, au sens que donne Paugam à ce terme qu'il reprend des études ethnométhodologiques, et que nous verrons plus loin, dans le cas de Rémi.

² Clot montre que l'investissement de demandeurs d'emploi dans l'action collective au sein d'une association de défense des chômeurs opère comme une « "dé-subjectivation" par l'action [qui] est au principe d'une réappropriation subjective [...et] inscrit les conflits du sujet dans un registre symbolique ». Cette « "déprivatisation" du vécu du chômage paraît bien être l'un des ressorts d'une réappropriation de soi » (Clot, 2001, pp.274-275). Voir aussi Clot, Pendariès, 1997.

³ « En analyse les moments d'analyse sont rares ... » (André, 2004, p.138)

⁴ Revuz (1991) insiste pour sa part sur les contraintes socio-économiques sur lesquelles le conseiller ne dispose d'aucun pouvoir et qui le laissent « confronté à son impuissance » (p.74). Elle insiste également sur les conflits intrapsychiques « trop aigus » de certains consultants pour lesquels « là encore, le conseiller ne peut que prendre acte de son impuissance à débloquer la situation » (ibid.). Il faut au conseiller rester lucide face aux multiples difficultés, « afin d'aménager, en connaissance de cause, une intervention modeste mais pertinente » (ibid., p.70).

certains patients préféreraient guérir par amour plutôt que par la cure. Il y a ainsi des mouvements psychiques qui se font d'eux-mêmes et dans lesquels le conseiller n'est qu'un objet provisoirement utilisé pour voiler ce qui se prépare. Il peut alors au mieux tenter de « comprendre comment chacun, en fonction de sa situation et de celle du consultant, mène/est mené dans la relation » (Revuz, 1991, p.62).

Les professionnels qui œuvrent à la recherche d'une théorie sûre qui vienne organiser leur pratique devraient faire le deuil de leur désir de certitude. L'approche clinique réinterroge en permanence les concepts à partir de l'inattendu qui peut surgir.

La théorie dans cette perspective peut rendre aveugle. Dubost, pour éviter cette « violence de la théorie », a « généralisé à l'intérieur de [sa] propre pratique le postulat de méconnaissance : j'arrive, je ne sais rien. [...] J'essaie d'accepter de remettre en cause la totalité de ce que j'ai appris jusque-là à partir de chaque nouveau cas. C'est ce que j'ai compris de l'éthique psychanalytique » (Dubost, 2000, p.122). Il poursuit en se disant proche de l'ethnologie et cite Favret-Saada : « Il faut accepter d'entendre l'inouï – c'est-à-dire ce qu'on n'a jamais entendu jusque-là – en n'utilisant pas ses concepts personnels comme une catégorie de pensée dans laquelle on va enfermer le discours de celui qui cause, mais en essayant d'identifier le concept qu'il utilise pour catégoriser son propre discours, pour fonctionner lui-même mentalement » (ibid.).

Ces considérations en termes généraux ne se retrouvent pas nécessairement dans tous les cas. La singularité de chacun montrera comment différents aspects peuvent apparaître. L'analyse est à produire à chaque fois, et nous espérons que celles que nous proposerons montreront suffisamment la pertinence de se référer à la démarche clinique dans l'activité de conseil en orientation.

La situation d'entretien d'accompagnement est favorable au développement d'une démarche clinique si la position du conseiller tient précisément d'une posture clinique. On peut en effet considérer l'accompagnement de demandeurs d'emploi comme une intervention dans le champ du travail social. L'objectif du conseiller n'est évidemment pas de soigner ou guérir (bien que l'on retrouve des traits communs avec les professionnels du soin qui tentent d'instaurer une *relation* soignante), mais de cheminer un temps avec l'autre.

La clinique en orientation se situe dans un carrefour des pratiques élaborées dans les diverses disciplines. On verra dans nos exemples l'interférence du questionnement sur leur histoire initié par certains consultants. Il est possible, dans d'autres cas, de souligner une fonction plus psychosociologique du professionnel. Il peut arriver également qu'il doive être davantage psychologue (sans verser pour autant dans la thérapie). Chacun conviendra que

l'orientation s'inscrit par son existence même dans une recherche de transformation du sujet en demande. Or, nous avons vu que la clinique était riche d'une tradition d'intervention en vue du changement. Les quelques éléments repris ici pour préciser la clinique en orientation ne constituent qu'une esquisse vouée à être alimentée dans des réflexions et des développements complémentaires. La diversité que l'on vient de parcourir montre la dynamique actuelle de cette autre manière de construire la science.

Nous avons largement insisté jusqu'ici sur les dimensions de l'écoute et du questionnement que le professionnel met en œuvre. Ces deux thèmes ont été abordés différemment dans le cadre d'autres travaux qui peuvent venir éclairer les questions de l'orientation. Le dialogue, présenté comme central dans l'analyse de l'activité telle que Clot la développe, va nous permettre de resituer l'expression du consultant dans le cadre des interactions qui se construisent avec le conseiller. Le mode de questionnement que Vermersch a élaboré, ainsi que la théorisation originale qu'il en a proposée apportent également des éléments pour comprendre les situations d'entretien en orientation. Ces deux contributions viennent compléter les divers champs parcourus jusque là et enrichissent ainsi le travail en orientation de leurs propres apports.

4. Apports de l'entretien d'explicitation.

Vermersch a élaboré une technique d'entretien particulière en vue d'explorer avec précision certains domaines de l'action. Il s'agit, dans sa perspective, de procéder à un retour sur une action antérieurement effectuée dans l'objectif de l'analyser précisément en se la remémorant en détails. La personne engagée dans cet effort est aidée par un interviewer qui va la guider et la soutenir pour qu'elle puisse exprimer verbalement les enchaînements des différents actes constitutifs de l'action passée. Cette explicitation vient modifier la perception de l'action par la personne, qui impliquée dans ce travail, peut dès lors s'apercevoir de certaines étapes dans son déroulement qui lui restaient imperceptibles. Cette technique a trouvé des domaines d'application en analyse du travail, mais également en analyse des pratiques professionnelles, et plus généralement en pédagogie en tant qu'aide à la mise en évidence des démarches suivies au cours d'un apprentissage ou d'un exercice.

On proposera tout d'abord une présentation générale de cette technique d'entretien, ainsi que les contextes dans lesquels il est possible de s'en inspirer. On s'attachera ensuite à reprendre le cadre théorique élaboré par Vermersch, avant d'indiquer les différentes étapes qu'il a définies dans la conduite de l'entretien. L'ensemble de cette exploration nous permettra de souligner les points de convergence qui peuvent se présenter avec l'entretien d'orientation.

4.1. Présentation : verbaliser l'action.

La possibilité de mettre à jour des informations très détaillées sur des actions passées est apparue à Vermersch « tellement fascinant » (Vermersch, 1994, p.89) qu'il s'est tout d'abord centré sur « la précision de l'élucidation » (ibid.). Il a par la suite perfectionné sa technique en se formant à diverses pratiques psychothérapeutiques dans le cadre d'un programme du CNRS. L'élaboration théorique et la terminologie utilisée font ainsi appel à plusieurs champs : la théorie de la prise de conscience de Piaget, la psychologie du travail (analyse de la tâche), les approches de la communication développées par l'école de Palo

Alto, par la PNL (Programmation Neuro-Linguistique) et par Erickson, et, plus récemment, la philosophie phénoménologique de Husserl (Vermersch, Maurel, dir., 1997, p.215).

C'est dans son ouvrage de 1994 que Vermersch expose les bases théoriques et les outils techniques de l'entretien d'explicitation. L'ouvrage collectif de 1997 qui vient d'être cité rassemble des contributions du GREX (Groupe de recherche sur l'explicitation) dans lesquelles on découvre diverses applications, essentiellement en éducation et en formation, mais aussi en analyse des pratiques et dans l'accompagnement en bilan de compétences ; y sont présentés également un très bref résumé de l'entretien d'explicitation et un glossaire qui permet de se repérer dans le vocabulaire.

4.1.1. Des applications diversifiées et progressives.

L'entretien d'explicitation n'est pas défini comme un super-entretien qui viendrait se substituer aux techniques déjà mises en évidence par ailleurs. Il s'inspire de certaines d'entre elles et les reprend dans sa visée propre qui est « la verbalisation de l'action » (Vermersch, 1994, p.17). Il n'est cependant pas toujours aisé de distinguer dans les applications pratiques les « aspects qui sont communs à toutes les formations approfondies à une technique d'entretien » (Vermersch, Maurel, dir., 1997, p.11) de ceux qui seraient spécifiques à l'entretien d'explicitation. Celui-ci se présente donc comme complément à d'autres méthodes ; les éléments théoriques et techniques proposés par Vermersch peuvent, dans cette mesure, constituer des ressources fondamentales pour le conseiller en orientation. Si, par exemple, l'entretien d'explicitation développe des repères pour « guider la description après coup du déroulement de sa propre action » (ibid., p.259), ces repères se montrent susceptibles de faciliter l'exploration du passé professionnel d'une personne en orientation ; le conseiller peut, par ailleurs, faire appel ponctuellement à certaines techniques de questionnement décrites par Vermersch.

Les outils qu'il propose soutiennent les enseignants et les formateurs dans leur mission éducative, en les amenant notamment à interroger différemment l'activité cognitive des élèves : plutôt que d'enseigner, d'instruire ou d'expliquer, ils en viendront à mettre à jour les raisonnements utilisés, les chemins suivis par la pensée des apprenants pour laisser ceux-ci s'apercevoir de leurs erreurs ou, à défaut, intervenir à partir de leur mode de raisonnement. Le praticien pourra intégrer les outils de l'entretien d'explicitation progressivement : « dans un premier temps, il est tout à fait possible de faire une utilisation partielle des différentes

techniques » (Vermersch, 1994, p.168). Pour se perfectionner, une pratique régulière est nécessaire, et le GREX propose des sessions de formation destinées à approfondir son expérience. Tout un chacun peut ainsi progresser initialement à partir des conseils proposés dans l'ouvrage, en conservant à l'esprit que l'essentiel est d'*amener l'autre à une connaissance de sa propre action exprimée avec ses mots à lui* : « le plus important, peut-être, pour s'approprier cette technique est de donner du sens au but qui consiste à s'informer ou à aider l'autre à s'informer de la dimension procédurale de l'action vécue » (ibid., p.169). Si l'on demeure attentif à cet objectif, il apparaît plus aisé de développer au cours de l'entretien (ou même en groupe, dans une classe) une attitude plus adéquate en termes de *questionnement* plutôt qu'une « démarche prescriptive ». Il faut pour cela *disposer de temps* avec l'autre, *s'impliquer* dans la relation, mais également *s'interroger sur soi* pour « apprendre à se réguler dans le cadre de la relation » (ibid., p.171).

Si Vermersch s'inspire de pratiques psychothérapeutiques, l'entretien d'explicitation n'est pas à vocation thérapeutique. Certaines démarches peuvent néanmoins être transposées dans une perspective plus pédagogique ; il s'agissait au départ « de trouver de nouveaux moyens pour pouvoir prendre en compte dans l'étude du fonctionnement intellectuel la dimension non-consciente normale (par opposition à névrosée) » (ibid., p.26). Dans son expérience de terrain (« analyse d'erreurs » en formation et « analyse de l'activité » en psychologie du travail (ibid., p.19)), Vermersch constate qu'il est difficile pour les personnes d'exprimer leurs façons de procéder : une part des procédures utilisées dans l'activité demeure inaccessible spontanément. C'est précisément cette partie non explicitée de l'action qui peut permettre de comprendre les erreurs, les échecs ou les réussites de l'opération entreprise, et sa verbalisation va pouvoir l'éclairer.

4.1.2. Objectifs et contextes d'application.

Si l'action désigne dans cette perspective « la réalisation d'une tâche, l'entretien d'explicitation vise la description du déroulement de cette action, telle qu'elle a été effectivement mise en œuvre dans une tâche réelle » (ibid., p.18). Il arrive fréquemment que, pour expliquer la procédure suivie, la personne fasse appel à ses connaissances apprises, alors que sa pratique l'a amenée à développer des « savoirs d'usage » (Malglaive) issus de l'action et peu formalisés (ibid., p.75). L'action procède pour une bonne partie de façon relativement autonome et contient « une part cruciale de savoir-faire en acte, c'est-à-dire non-conscient »

(ibid., p.18). Pour la faire accéder progressivement à la conscience, il faudra la médiation d'un interviewer s'appuyant sur une technique particulière largement contre-intuitive que Vermersch a progressivement affinée.

La verbalisation n'est pas l'unique moyen d'accéder au déroulement de l'action. Il est possible de l'observer, dans certains cas, directement ou d'en effectuer des enregistrements qui vont permettre un travail d'analyse ultérieur. On peut s'appuyer aussi sur les traces qu'elle a laissées, comme par exemple les brouillons dans le cas d'un exercice pédagogique. Lorsqu'on ne dispose pas de tels éléments, la verbalisation reste quand à elle possible, et l'utilisation d'une technique spécifique en accroît la précision.

Parmi les précurseurs dont il s'est inspiré, Vermersch cite C. Rogers, mais également A. de la Garanderie qui, à travers sa notion de « dialogue pédagogique », a mis en avant « le questionnement de l'élève sur "comment il fait dans sa tête" » (ibid., p.25). L'approche non directive a souligné, pour sa part, l'importance de la gestion des temps de silence qui doit de préférence s'effectuer paisiblement au cours d'un entretien. Les reformulations en écho utilisées par Rogers constituent une base pour relancer l'interlocuteur en évitant de l'influencer dans le contenu de ses propos. Le concept « d'attitude d'écoute » (ibid., p.24) a mis l'accent sur nos attitudes spontanées qui nous ferment à l'écoute de l'autre en lui répondant, par exemple, trop vite et avant qu'il ait pu exposer son problème, ou bien en nous identifiant à lui et en projetant nos propres solutions.

Vermersch définit *trois grands objectifs* généraux pour l'entretien d'explicitation : permettre à l'interviewer de s'informer, aider l'élève à s'auto-informer, lui apprendre à s'auto-informer. Dans le premier cas, il s'agit d'une recherche d'informations dans le but, par exemple, pour un enseignant de comprendre la démarche d'un élève et d'adapter son action pédagogique, ou, dans une analyse de tâche, de repérer une erreur. Le second objectif vise « un retour réflexif » qui va permettre à l'apprenant de prendre conscience, par la mise en mots, de la démarche qu'il a suivie. Cette étape est particulièrement intéressante en formation continue et en échange de pratiques professionnelles ou dans l'analyse d'une action suite à un exercice sur simulateur. Cette approche paraît également performante en remédiation cognitive (comme les Ateliers de Raisonnement Logique) dans laquelle « il s'agit d'une médiation pour aider le formé à faire l'expérience de sa propre pensée » (ibid., p.28). C'est, à notre sens, dans ce cadre que le conseil en orientation peut tirer parti des suggestions de Vermersch. Le troisième objectif qu'il propose se situe davantage au niveau métacognitif en aidant la personne à comprendre comment elle apprend à apprendre ; il l'utilise

essentiellement avec des professionnels qui doivent faire de nouveaux apprentissages en permanence (comme les pianistes).

Ces objectifs peuvent être mis en oeuvre dans *trois types de contextes*. Tout d'abord de façon très *ponctuelle*, dans un échange spontané, lors, par exemple, d'un exercice résolu en groupe ou dans une classe ; en quelques répliques, le raisonnement suivi par l'élève peut être éclairé ; si l'échange devait se prolonger, il faudrait le prévoir alors par ailleurs. Il est possible aussi d'utiliser cette technique, mais de façon plus approfondie, dans des groupes dont l'objet est un *retour d'expérience* (suite à un stage, un exercice sur simulateur, pour une analyse des pratiques professionnelles, etc.). Le troisième domaine d'application concerne les *entretiens individuels*, soit de recherche ou d'enquête, ou encore « dans une perspective de bilan (bilan de compétence, bilan d'orientation, bilan annuel d'activité professionnelle, etc.) » (ibid., p.123). S'intègre ici notre propre pratique d'entretien pour laquelle, comme pour l'explicitation, la dimension relationnelle est primordiale ; l'expérience de Vermersch peut nous éclairer sur cette interaction.

4.1.3.La communication dans la relation.

Prenant acte des conditions implicites nécessaires à la mise en place d'un dialogue (valeurs partagées, place de chaque interlocuteur, etc.), Vermersch insiste particulièrement sur la nécessité de formuler clairement le contrat de communication. Cela n'implique pas qu'il doive être mis par écrit, mais on stipulera expressément à la personne qu'elle peut suspendre la démarche à tout moment. Comme on le verra, l'interviewer s'implique beaucoup et pose toutes les questions qui peuvent aider l'autre dans la remémoration. Pénétrer de la sorte dans son intimité nécessite de prendre certaines précautions éthiques. On lui demandera fréquemment son accord pour poursuivre et renouveler ainsi le contrat de communication autant que cela sera nécessaire, principalement lorsque l'on en vient à préciser et approfondir le questionnement.

La réponse verbale qu'il fournit n'est pas la seule à prendre en compte. Vus les statuts divergents de chacun, la personne peut ne pas oser refuser. Il faut alors se montrer attentif aux réactions gestuelles (fuite du regard, position de recul, etc.). La réitération de la demande d'accord doit permettre à l'entretien de se dérouler dans la confiance. Si celle-ci s'estompe, il vaut mieux le suspendre ; comme dans toute relation, « aucun procédé mécaniste, reproduit sans adaptation ni personnalisation, n'est viable ; aucune technique n'est efficace employée

seule » (ibid., p.110). Dans cette attention portée aux gestes, la PNL a mis en évidence de nombreux indicateurs.

Lorsque le ton et le rythme des voix des deux interlocuteurs sont trop disparates, la communication s'en trouve perturbée. L'interviewer peut donc tenter de se rapprocher de la forme d'expression de l'autre, sans pour autant le « singer » (ibid., p.112). La PNL a montré l'importance de la synchronisation posturale dans les échanges spontanés : deux personnes assises, souvent s'avancent ou se reculent presque simultanément. Il nous faut donc rester attentif notamment lorsqu'un consultant prend une position de recul, assis en retrait sur sa chaise.

Vermersch va plus loin, proposant « la reprise gestuelle » (ibid., p.113) : on reprend les gestes de l'interlocuteur, de façon discrète, lorsque l'on s'exprime ; ils viennent ainsi ponctuer une relance ou une question et maintenir le rythme de l'autre dont l'attention peut être absorbée dans sa réflexion que l'on ne souhaite pas perturber. Généralement, lorsque nous évoquons une scène passée, chacun d'entre nous fait appel préférentiellement à l'un ou l'autre des cinq sens : certains diront davantage : « j'entends », et d'autres : « je vois » ou « c'est clair », etc. Le repérage du canal sensoriel favorisé par l'interviewé permet au conseiller de le reprendre et de s'exprimer dans le même registre.

La synchronisation des gestes, des postures et des canaux sensoriels vise à faciliter la communication entre les deux personnes, préalable à toute forme d'entretien qui repose sur la confiance. La demande fréquente d'accord pour poursuivre dans la démarche de questionnement vient interroger cette confiance et se pose comme une exigence éthique de la part du conseiller.

Vermersch a développé et enrichi au fil de sa pratique son élaboration théorique¹. Ce sont ces concepts qu'il a affinés ou repris que nous allons parcourir avant de revenir aux diverses étapes de l'entretien lui-même.

¹ Conformément, pourrait-on dire, aux exigences de la démarche clinique que nous venons d'explorer en détails, alors qu'elle ne constitue pas une référence majeure chez Vermersch.

4.2. Positionnement théorique.

4.2.1. Les domaines de verbalisation.

L'entretien d'explicitation revient sur une action passée que l'élève va chercher à décrire de la façon la plus précise possible. Le vécu est cependant multiforme et se trouve spontanément abordé de nombreuses façons, centré par exemple sur les émotions ressenties, ou à travers un discours plus conceptuel sur le passé. Vermersch propose de distinguer trois modalités dans les diverses possibilités d'expression : l'une plus descriptive, l'autre plus conceptuelle, et une troisième davantage imaginaire. L'interviewer, par ses interventions, va orienter l'exploration.

Dans la verbalisation de *l'imaginaire*, il peut laisser l'autre associer ses idées librement et aborder tous les liens plus ou moins imaginaires par rapport au thème initial. La verbalisation *conceptuelle* définit une approche à partir des savoirs formalisés ; on y rencontre donc des élaborations plus construites qui suivent une logique de connaissance.

L'entretien d'explicitation se situe, lui, dans une approche plus *descriptive*. Il se dissocie de l'entretien non directif de Rogers qui va relancer davantage vers le vécu émotionnel. Vermersch illustre cette nuance (ibid., p.36) à partir d'une réflexion d'un élève : « j'ai appliqué cette règle, comme ça je ne risquais pas grand chose ». La non directivité proposerait de reprendre en écho « tu ne risquais pas grand chose ?... », ou bien : « si je comprends bien, tu ne voulais pas prendre de risque ? ». Dans son objectif, Vermersch chercherait davantage à lui faire détailler son action : « et quand tu appliques cette règle, qu'est-ce que tu fais ? ».

La distinction de ces trois domaines de verbalisation fournit des repères à l'interviewer pour qu'il puisse se situer dans ce qu'il induit : l'exploration de l'imaginaire ou un travail sur l'émotion ressentie nous éloigne de la finalité de l'entretien d'explicitation centré sur le vécu de l'action qui « concerne la succession des actions élémentaires que le sujet met en œuvre pour atteindre un but » (ibid., p. 41). Fondamentalement descriptif, ce dialogue permet au sujet d'accéder à des informations sur sa façon de fonctionner, sa façon de penser et d'agir qui lui est partiellement imperceptible et que Vermersch propose d'appeler sa « pensée privée ». Celle-ci est privée « au sens où seul le sujet peut y avoir accès, donc au sens de non public [mais aussi] au sens d'intime, de personnel » (Vermersch, Maurel, 1997, p.243). L'entretien

d'explicitation opère à partir de la pensée privée pour l'éclairer dans un mouvement réflexif à travers une approche descriptive.

4.2.2. Les informations satellites de l'action.

Amener quelqu'un à décrire avec précision une action qu'il a effectuée rencontre des difficultés inattendues de par le caractère inhabituel de l'exercice. L'interviewé va avoir tendance à polluer sa description par des informations qui ne sont pas descriptives : il va par exemple formuler ses buts ou ses intentions, ou bien émettre des jugements ou des opinions, ou encore exposer ses savoirs théoriques. C'est ce que Vermersch appelle les informations satellites de l'action. On les représente ici en reprenant partiellement son schéma de présentation (Vermersch, 1994, p.45).

	<p>CONTEXTES</p> <p>Circonstances</p> <p>Environnement</p>	
<p>DÉCLARATIF</p> <p>Savoirs théoriques</p> <p>Savoirs procéduraux formalisés</p>	<p>PROCEDURAL</p> <p>Savoirs pratiques</p> <p>Déroulement des actions élémentaires</p>	<p>INTENTIONNEL</p> <p>Buts et sous-but</p> <p>Finalités</p> <p>Intentions</p>
	<p>JUGEMENTS</p> <p>Evaluations subjectives</p> <p>Opinions et commentaires</p> <p>Croyances</p>	

Les deux axes du tableau symbolisent deux logiques complémentaires : en vertical, celle du sujet (externe, identité, métaposition) ; en horizontal, le savoir, le faire et le but. Le procédural, au centre, est l'objet de l'entretien d'explicitation.

Les informations sur le contexte ou les circonstances de l'action peuvent avoir leur importance, mais s'y référer évite simultanément de parler de l'action elle-même. Par exemple, nous dit Vermersch, en formation d'enseignants, il est fréquent que ceux-ci s'expriment sur ce que font les élèves, occultant par là leur agir propre et omettant ainsi de parler d'eux-mêmes. L'expression de jugements ou d'opinions interfère de manière identique ; ils peuvent apporter une information intéressante sur la position subjective du sujet ou se présenter comme un moment nécessaire pour progresser. Néanmoins, ces formes de

verbalisation représentent des détours pour de ne pas s'impliquer. En effet, « décrire ce que l'on a effectivement fait est très impliquant dans la mesure où l'on dévoile à soi-même et que l'on offre aux autres la possibilité de nous juger, en particulier nos actes nous dévoilent plus sûrement et plus complètement que tous commentaires » (ibid., p.49). Si ces trois types d'informations sont complémentaires, le procédural reste central pour revenir sur ce que l'on a fait soi-même.

Sur l'axe horizontal, l'expérience montre que le déclaratif et l'intentionnel jouent souvent un rôle différent de celui qu'on leur confère en principe. On affirme généralement que les savoirs théoriques fondent les pratiques ; mais lorsque l'on interroge ces dernières, on s'aperçoit que, dans la plupart des cas, les connaissances théoriques mobilisées sont celles qui permettent la réussite pratique. Quant à l'intention, on la conçoit fréquemment à la source de l'action, alors qu'il peut exister un décalage entre le but poursuivi par la personne et sa mise en œuvre dans les faits qui révèle, elle, un objectif différent et non-perçu.

Le procédural reste primordial pour découvrir ce qui a été effectué, et le repérage des informations satellites permet d'être alerté lorsque l'on s'éloigne de la finalité de l'explicitation et ainsi de guider l'élève pour tenter d'y revenir. L'interviewer se méfiera également des discours trop généraux sur l'action elle-même. Le guidage s'effectuera vers une action singulière décrite à partir d'une *tâche réelle* (qui a été réalisée) et *spécifique* (un jour particulier). L'exemple proposé par Vermersch (ibid., p.53) illustre tout à fait la précision requise dans cette exigence.

Le guide propose au sujet d'évoquer un moment d'apprentissage qui l'a marqué.

« Sujet : Oui, je pense au virage en ski, c'était extraordinaire quand j'ai commencé à le maîtriser ...

Guide : Est-ce que tu peux choisir un moment particulier de cet apprentissage du virage ...

S. : Oh, il y a plein d'occasions ...

G. : O.K. choisis-en une en particulier ...

S. : C'est-à-dire qu'il y a plein de moments, c'est difficile, ah oui, chaque fois que je passais sur une partie de la piste ...

G. : Et dans ces différentes fois, laisse-en revenir une en particulier

etc. »

On comprend dans ce passage en quoi la visée de Vermersch est innovante : il va guider l'interviewé vers l'évocation d'une situation vécue précise, en lui donnant le temps de la laisser émerger progressivement et de s'y resituer, pour pouvoir la décrire en détails ; le sujet se trouve ainsi en évocation, son attention absorbée par la scène passée, l'enchaînement

des opérations est remémoré et exprimé au fil de l'entretien. L'interviewer se montre alors préférentiellement non-directif pour ne pas perturber le sujet centré sur son effort de rappel de ces événements.

4.2.3. La position de parole.

Dans la technique utilisée, l'interviewé, pour retrouver le fil de l'action telle qu'elle s'est déroulée, doit se la représenter et l'exécuter en pensée, se resituer dans ce moment tout en l'exprimant verbalement. Les cinq sens peuvent être mis à contribution, le souvenir ravivant les sensations ressenties alors. Cet instant où le sujet se trouve plongé dans son passé, où il le revit tout en l'explicitant, Vermersch le qualifie de « position de parole incarnée » (ibid., p.57) par opposition à une position de parole « formelle ». Dans cette dernière, le sujet n'est pas réellement présent à son action passée, la relation à celle-ci demeure relativement superficielle, il fait « du bruit avec sa bouche » (ibid., p.58) et ne communique pas vraiment à partir de son expérience. Dans l'objectif de l'entretien d'explicitation qui vise à apprendre de soi¹ à partir d'une action effectuée, la *position de parole incarnée* se pose comme une condition essentielle pour accéder aux informations du vécu.

L'interviewer cherchera donc à guider son interlocuteur vers cette position qu'il pourra repérer en s'appuyant sur certains critères.

Le premier d'entre eux est le *décrochage du regard*. C'est, selon Vermersch (ibid., p.60), le psychiatre américain M.E.Day qui en 1967 avait souligné qu'au moment d'une élaboration cognitive le sujet orientait son regard dans le vide. S'il dispose d'une réponse toute prête, il ne décroche pas son regard ; à l'inverse, en cas d'anxiété, généralement le regard demeure soit fixe dans une direction unique soit constamment agité. Le décrochage du regard dans le vide sera donc un indicateur précieux pour observer que le sujet se tourne vers son expérience intérieure.

Le *ralentissement du rythme de parole* constitue un autre indice. Un discours bien maîtrisé, maintes fois répété s'énonce avec aisance. Par contre, l'exploration de l'expérience interne laisse émerger progressivement à la conscience divers événements qui ne sont pas prémédités et « dès lors la parole va ralentir simplement parce que ce qui est nommé est

¹ On se souvient que Lainé a distingué les formations qui visent à transmettre un savoir des psychothérapies, situant dans un entre deux les pratiques formatives dans lesquelles « ce qui s'apprend là c'est un peu de soi-même » (1998, p.134).

découvert au fur et à mesure » (ibid., p.61). Des moments de pause durant lesquels le sujet cherche ses mots sont alors observables.

La PNL a insisté sur le non verbal ; le guide restera donc attentif aux contradictions qu'il pourrait repérer entre les affirmations orales et celles exprimées par les attitudes ou les gestes (dire oui en reculant, par exemple). Dans le contenu formulé, les mots utilisés eux-mêmes sont des indicateurs de la position de parole. Des termes généraux ou abstraits signent une faible implication ; inversement, un vocabulaire spécifique, concret, relié aux perceptions sensorielles laisse penser que le sujet est en évocation. On observe dans ce cas la présence du « je » et l'utilisation des verbes au présent.

4.2.4. Guidage vers la position de parole incarnée.

Pour amener l'autre vers la position recherchée, on peut tenter de le ralentir dans son expression, lui suggérer de prendre son temps et l'inviter à revenir à l'objet de l'entretien : l'exploration de l'action. Il risquerait, sur sa lancée, de se perdre dans les informations satellites. Il peut être favorable de les évoquer pour rappeler par exemple des éléments du contexte à partir desquels on essaiera de ramener peu à peu le sujet vers l'évocation de l'action. Il est possible également de demander comment la personne perçoit aujourd'hui la scène passée : est-ce qu'elle la revoit, ou y relie-t-elle une sensation particulière ? Cela l'incitera à se représenter l'action en recherchant la réponse.

Le *langage ericksonien* constitue un recours précieux pour relancer un interlocuteur sur lequel on possède peu d'informations et que l'on ne souhaite pas influencer dans le contenu de ses propos. En utilisant une formulation et des termes suffisamment flous, la question va permettre à l'autre d'introduire dans la réponse ses propres contenus. Ces relances s'effectuent en trois étapes : une reformulation en écho, une partie intermédiaire que l'autre va remplir avec son sens à lui, tiré de son expérience, et une question. Les trois moments reprennent le vocabulaire du sujet. Vermersch (ibid., p.67) nous propose l'exemple suivant à partir de l'affirmation : « Oui, je revois l'endroit où j'étais ... ». On pourrait procéder ainsi :

1. - Et quand tu revois cet endroit,
2. - comme tu es en train de le revoir en ce moment,
3. - qu'est-ce que tu revois ?

La seconde partie donne du temps à l'interlocuteur pour se situer dans l'action telle qu'elle s'est déroulée. Ces formulations paraissent surprenantes, mais elles s'insèrent aisément dans le langage oral et guident l'autre vers la situation d'évocation.

Les reformulations ericksoniennes, très élaborées comme on vient de le voir, ne sont pas les seules à inciter l'interlocuteur à s'emparer des mots pour y projeter son propre sens. Il se pourrait qu'il s'agisse davantage d'une tendance spontanée dans le dialogue, comme peuvent le laisser supposer les nombreux quiproquos qui y surgissent. Une parcimonie du conseiller dans ses interventions se montre déjà favorable à cette expression. On en rencontrera de multiples exemples dans nos entretiens, comme dans ce début de la 6^e rencontre avec Jeanne :

- Vous pouvez fermer la porte si vous voulez. [je pense à cause du bruit dans le couloir]
- Oui, je ferme la porte, il fait froid. Ben, moi, ça ne va pas ; je suis dans le creux de la vague ...

« Fermer la porte » est repris par Jeanne dans le flot de ses préoccupations, et non dans les miennes par rapport au bruit. Nous y reviendrons dans nos analyses à diverses reprises, mais nous poursuivons pour l'instant notre exploration de l'entretien d'explicitation.

En vue de favoriser la remémoration, Vermersch s'appuie également sur une autre technique d'Erickson qui consiste à formuler des suggestions qui ouvrent sur toutes les possibilités pendant que la personne rejoint son expérience interne. Par exemple, « peut-être que vous revoyez des images, ou peut-être des sons, ou autre chose que vous revivez actuellement ... ».

Toutes ces astuces peuvent être utilisées ponctuellement dans les entretiens en vue de favoriser la position de parole incarnée nécessaire à l'évocation que l'on peut relier à une prise de conscience, comme on va le voir.

4.2.5. La dimension pré-réfléchie de l'action.

L'action, comme nous l'avons déjà évoqué, possède une existence relativement autonome des connaissances formalisées. Elle parvient à être efficace et à atteindre ses buts sans pour autant se trouver conceptualisée. Vermersch se réfère à Piaget qui avait pointé cette disjonction entre réussir et comprendre. L'action est avant tout une connaissance en acte et ne peut de ce fait se transmettre uniquement par l'apprentissage de connaissances. C'est par la

pratique qu'elle se développe pour élaborer ce que Malglaive nomme les savoirs d'usage, peu ou pas formalisés.

L'action est un des aspects du vécu, et « il serait plus juste de dire que le vécu est une connaissance autonome » (ibid., p.72). Nous ne sommes pas conscients de tout ce qui fait notre vécu, et nombre de nos actions quotidiennes sont adaptées sans pour autant être formalisées. Elles sont, affirme Vermersch en reprenant Husserl et Sartre, de l'ordre d'une conscience pré-réfléchie opposée à une conscience réfléchie dans laquelle Je est présent en tant que conscience au monde.

L'autonomie relative de l'action suppose qu'elle s'étaye sur des repères en-deçà de la conscience. Ces repères peuvent être conscientisés par le sujet dans son interaction avec le monde. Pour Piaget, la réussite pratique d'une action précède génétiquement la compréhension de cette réussite¹. Ce décalage persiste, selon Vermersch, tout au long de la vie. On peut donc, en s'aidant de certaines techniques (notamment l'entretien d'explicitation), amener ces repères à la conscience. C'est le modèle de la prise de conscience² élaboré par Piaget qui servira ici de référence.

De sa théorie opératoire de l'intelligence qui définit l'équilibration cognitive à partir de l'assimilation suivie de l'accommodation, Vermersch va retenir particulièrement la nuance entre l'opération de réfléchissement et celle de réflexion. « Réfléchir le vécu est à distinguer fondamentalement de la conduite qui consiste à réfléchir sur le vécu » (ibid., p.79).

Dans le premier cas, le réfléchissement ou abstraction réfléchissante, il y a construction nouvelle d'une représentation à partir de l'agir qui demeurerait pour l'instant pré-réfléchi ; ce mouvement donne lieu à des productions plus ou moins conceptualisées et thématiques dans un discours.

Dans le second cas, la réflexion ou abstraction réfléchie, ce sont les résultats du premier processus qui font l'objet de l'activité de pensée ; il s'agit d'une pensée plus formelle et théorique sur les savoirs. Nous connaissons tous la puissance de cette possibilité de théorisation qui produit des démonstrations à la fois élégantes et économes ; nous en connaissons également les dangers, soulignés par les approches cliniques que nous avons abordées précédemment, et Vermersch rappelle lui aussi qu'il est important de « continuer à abstraire à partir du vécu, à partir du concret » (ibid., p.81).

¹ Pour Castoriadis, cité plus haut, l'activité précède, dans la praxis, l'élucidation : « Elucidation et transformation du réel progressent, dans la praxis, dans un conditionnement réciproque. [...] Mais dans la structure logique de l'ensemble qu'elles forment, l'activité précède l'élucidation » (1975, p. 105).

² Le non-conscient se situe sur le plan cognitif et ne renvoie pas à l'inconscient de la psychanalyse dont certains éléments peuvent parvenir à la conscience par la levée du refoulement dans l'association libre.

L'entretien d'explicitation ne vise pas cette abstraction réfléchie. Il opère par contre à partir du *réfléchissement* d'une réalité passée. Ce processus peut se déclencher spontanément ou sous l'impulsion de circonstances extérieures ; il peut bénéficier également d'un accompagnement qui favorise sa mise en œuvre. Le réfléchissement est un passage du vécu de l'action à sa représentation qui s'appuie sur la fonction symbolique de la *thématisation*, la mise en mots à partir de signifiants propres ; « il est une création d'une nouvelle réalité (réalité psychique représentée) » (ibid.). L'expérience en soi ne suffit pas à développer sa conceptualisation ; celle-ci passe nécessairement par une verbalisation que Vermersch va qualifier de « savoir expérientiel » (ibid., p.83), plus conscient que les connaissances préréfléchies tirées de l'expérience.

La position de parole incarnée devient, remise dans cette perspective, la première étape du processus de prise de conscience amenant à la conceptualisation. Piaget avait insisté sur l'interaction avec l'environnement dans lequel des obstacles vont stimuler l'activité cognitive du sujet ; l'explicitation retrouve ce schéma, car l'incitation à verbaliser est bien soutenue par le questionnement de l'interviewer, faisant de cette dynamique « une prise de conscience provoquée » (ibid., p.84).

On pourrait alors redéfinir, en empruntant la terminologie piagétienne, l'entretien d'explicitation comme « aide à la prise de conscience pour permettre le réfléchissement de ce qui a été vécu et qui est encore préréfléchi et ne peut donc pas être mis en mots directement » (Vermersch, Maurel, 1997, p.247). Les conséquences sur le guidage durant le dialogue se déduisent aisément de cette position : ne pas orienter l'interviewé vers ce qu'il a déjà conscientisé (connaissances ou savoirs expérientiels), s'enquérir davantage du « comment » il procède que du « pourquoi » il procède ainsi.

4.2.6. Mémoire concrète et questionnement sensoriel.

La description d'une action passée pose la question du statut de la mémoire. Vermersch trouve des éléments proches de sa pratique davantage dans des études du début du XX^e siècle que dans les conceptions actuelles de la mémoire. Les psychologues du temps de Janet s'étaient intéressés à la mémoire involontaire, ou mémoire affective qui adjoint aux souvenirs revenant à la conscience les émotions ou les sensations qui leur sont rattachées. Elle se dissocie de la mémoire intellectuelle construite à partir des connaissances acquises et qui a fait l'objet des études expérimentales cherchant à éclairer les processus d'apprentissage. Pour

désigner cette mémoire affective qui ne se laisse pas diriger, mais se déclenche spontanément, Vermersch reprend le terme de Gusdorf de « mémoire concrète » (Vermersch, 1994, p.90).

L'épisode de la madeleine de Proust va lui servir non seulement d'illustration, mais encore davantage de source pour indiquer des appuis techniques qui soutiennent la dynamique de remémoration. Proust rappelle en effet dans ce passage des circonstances très précises qui encadrent l'événement qu'il cherche à évoquer, comme par exemple des lieux, des moments, des saisons. Il décrit avec précision son utilisation de la sensation gustative de la madeleine et du thé pour essayer de tirer un souvenir du tréfonds de sa mémoire ; puis il évoque intérieurement cette sensation sans ingérer ni le thé ni le gâteau. Après maintes tentatives pour revivre en lui-même cette émotion, au bord de l'abandon, il redécouvre tout à coup la scène attendue.

Vermersch retire plusieurs enseignements précieux du texte de Proust. Le rappel du souvenir est facilité par l'évocation d'un *déclencheur sensoriel* que l'on peut provoquer à répétition ; les efforts pour amener le souvenir directement à la conscience en se concentrant sur lui sont vains. Il vaut mieux procéder en respectant certaines étapes : partir d'une émotion que l'on pressent en rapport avec un événement, dans le relâchement revivre la sensation pour laisser le souvenir émerger en relation avec des éléments du cadre, et, enfin, accéder au fait biographique, lui-même source de l'émotion.

Au cours du XX^e siècle de nombreuses pratiques psychothérapeutiques se sont inspirées de tels mécanismes pour aider les patients à retrouver les traces d'événements traumatiques de leur passé. Différentes de l'association libre freudienne, ces thérapies émotionnelles et corporelles auxquelles Vermersch s'est formé trouveraient, selon lui, un socle commun dans « *la recherche d'un élément sensoriel spécifique qui va servir de point d'entrée vers le vécu ancien* » (ibid., p.96, souligné par l'auteur). Une technique théâtrale basée sur le même processus a été développée dans l'école américaine de « l'Actors Studio ». Pour revivre une émotion, les acteurs la relient, par répétition, à un objet déclencheur qui permettra sur commande, en évoquant non pas l'émotion mais l'objet, d'incarner réellement celle-ci et de la restituer sur scène. Le principe commun à ces pratiques est la transition par un élément relié à l'émotion pour y accéder.

Ainsi depuis Proust entraîné par sa mémoire involontaire, ont été mises en évidence des techniques qui permettent de provoquer et de guider l'évocation. Les principes fondamentaux retenus par Vermersch dans le cadre de l'explicitation en sont les suivants : rappeler une *situation spécifiée* ; guider vers *l'évocation sensorielle* (sons, voix, ton, posture,

couleur, etc.) ; éviter la recherche de l'accès direct au souvenir ; chercher à fractionner de façon très fine les enchaînements pour *éviter la mise en récit*.

L'exemple proposé par l'auteur permet de mieux saisir comment s'appliquent en pratique ces principes (ibid., pp. 98-99).

- « Guide : Et quand tu vois ce blanc de la feuille là, tu vois ce blanc net ? Tu entends toujours cette enfant qui te parle et que ne veux pas entendre ? Tu t'es tournée, et quand tu entends ce que tu entends, qu'est-ce que tu entends encore plus précisément ? Tu vois ce cahier blanc, tu sens ton corps penché pour te détourner de cette voix-là qui te dérange ...
- Interviewée : J'entends ma voix.
- G. : Tu entends ta voix, oui.
- I. : Je demande à la gamine de relire ce qu'elle a écrit et je me vois suivre avec le doigt sur ce qu'elle a écrit pour ... il doit manquer un mot, quelque chose comme ça.
- G. : Oui.
- I. : Et je voudrais qu'elle se rende compte qu'elle a oublié quelque chose.
- G. : Donc tu lui parles, tu suis avec ton doigt.
- I. : Je lui montre avec mon doigt chaque mot qu'elle prononce, ça je revois bien ça ... et à ce moment-là, j'entends alors par là, donc en biais, j'entends la voix de Baptiste et ...
- G. : Et quand tu entends ce que tu entends là, qu'est-ce que tu entends précisément ?
- I. : Il est en train de dire à son copain Alexandre, à quel endroit il faut trouver tel mot ? Il est en train, je sais pas, il cherche un mot, j'entends ça il lui dit que dans le cahier de vie il faut trouver le mot, pour moi c'est un verbe ... je ne sais plus lequel, mais c'est un verbe.
- G. : Donc, là tu entends la voix de Baptiste, Baptiste demande à son copain où il faut trouver ce mot.
- I. : Non je crois que c'est ça, il lui demande pas à son copain, il lui dit ce qu'il faut faire, il lui dit qu'il faut trouver le mot en question

... » [suit une description très précise de la scène centrée sur Baptiste qui était l'information recherchée dans le cadre de cette analyse de pratique se déroulant quatorze mois plus tard.]

On remarque par cet échange que l'entretien d'explicitation retranscrit par écrit rend compte d'une pratique très particulière et inhabituelle. Les relances ericksoniennes, les reformulations en écho, les questions sur les sensations qui interrompent l'interviewée paraissent insolites par rapport aux entretiens ordinairement proposés. C'est pourtant par ce procédé que le souvenir affleure peu à peu à la conscience.

Il nécessite la position de parole incarnée qui met en œuvre la mémoire concrète. Cette mémoire « involontaire » ne peut être dirigée ou commandée directement ; elle conserve une

certaine autonomie. On ne peut donc que chercher à mettre en place les conditions qui favorisent le travail de rappel. « Le mouvement que l'on essaie d'induire est plus de l'ordre d'un "accueillir" que d'un "aller chercher" » (ibid., p.101). Le passage par les indices sensoriels facilite l'émergence et l'enchaînement des souvenirs.

Parti de sa pratique et « fasciné » par les possibilités de retrouver les opérations constitutives d'une action effectuée, Vermersch en a élaboré une conceptualisation spécifique à travers ses notions originales de domaines de verbalisation, d'information satellites et de position de parole incarnée. Il a complété ce cadre par le recours aux concepts de mémoire involontaire ou concrète dont l'exploration est favorisée par les déclencheurs sensoriels pour permettre une prise de conscience à partir du réfléchissement du vécu et sa thématisation. Nous avons rencontré au passage des indications sur la mise en application de la méthode dont nous allons parcourir les étapes successives.

4.3. Les étapes de l'entretien d'explicitation.

L'entretien d'explicitation est une technique qui implique fortement les deux protagonistes, l'élève pouvant suspendre la démarche à tout moment s'il la ressent comme une intrusion dans son intimité. L'interviewer, à l'instar du psychologue clinicien, « est (il devient) lui-même l'instrument » (ibid., p.171). Nous avons vu néanmoins que l'on pouvait intégrer les diverses techniques progressivement. Les interventions du guide au cours du dialogue se présentent comme des moments d'aiguillage où une direction pour la suite peut être impulsée.

Vermersch distingue quatre fonctions générales mais essentielles de ces relances. La première vise à *initialiser* le dialogue pour instaurer la communication ; il peut être nécessaire de *focaliser* l'échange sur un point spécifique s'il n'a pas été déterminé auparavant ; on cherchera ensuite à *élucider* le moment choisi dans une description détaillée ; tout au long de l'échange, l'interviewer va le *réguler* dans l'objectif de soutenir l'autre dans son effort de verbalisation.

4.3.1. Initialiser.

La difficulté à démarrer l'entretien se rencontre essentiellement dans les cas des entretiens individuels dans lesquels l'interviewer ouvre généralement l'échange, comme lors d'entretiens de recherche. L'écueil à éviter se situe dans la formulation de consignes qui n'induisent pas la confusion chez l'interlocuteur.

En pratique, il s'agit d'exprimer des *formulations directes* orientées sur l'action, en prenant la précaution de « proposer », accompagné éventuellement d'un premier contrat de communication : « je vous propose de ..., si vous en êtes d'accord. ». Souvent les propres incertitudes de l'interviewer s'immiscent sous la forme d'inductions négatives : « N'ayez pas peur de ... » indique le défaut de maîtrise et va induire chez l'autre la crainte de l'inconnu. L'objectif de l'échange doit être exprimé de façon claire et compréhensible, et non pas d'une manière trop complexe, ni dans des termes trop généraux tels que « Parlez moi de ... » ou « Expliquez moi ... ».

Vermersch propose de nombreux exemples de formulations maladroites qui orientent les réponses vers les informations satellites telles les discours de savoirs. Il signale cependant, à destination des non professionnels des entretiens, qu'il ne faut pas dramatiser ses erreurs ; la dextérité viendra par l'exercice. On verra dans l'analyse des entretiens que nous avons recueillis que notre pratique personnelle diffère en partie des conseils de Vermersch pour initialiser l'échange. Nous avons pour notre part tendance à laisser l'initiative au consultant en début d'entretien pour qu'il puisse aborder les thèmes qui lui sont présents à l'esprit et qui sont susceptibles d'accaparer son attention. Il est toujours possible de revenir à l'objet de nos rencontres dans la suite du dialogue, lorsque les questions déterminantes pour le sujet ont été traitées et sont « évacuées » (à la manière dont procède Vermersch avec « l'expert » qui professe un discours, comme on le verra plus loin).

4.3.2. Focaliser.

La focalisation désigne la recherche de la séquence qui donnera lieu à l'analyse détaillée. Elle peut être déterminée d'emblée dans le cadre d'une situation pédagogique comme un exercice en classe, mais elle peut également devenir l'objet d'un travail délicat lorsqu'un choix se révèle indispensable face à l'abondance d'information. Il est généralement pertinent de laisser choisir la personne elle-même qui pourra opter pour un moment qu'elle aura ressenti comme difficile. Il s'avère souvent que, « de manière non consciente, elle

s'oriente vers un point qui a réellement de l'importance pour elle, même si cette pertinence n'apparaît pas au premier abord » (ibid., p.132). La focalisation peut viser, à défaut, le début de l'action où l'on découvre souvent beaucoup d'implicite (projet non explicite, anticipation des enchaînements de l'action, etc.).

4.3.3. Elucider.

Il s'agit bien de l'objectif de l'entretien : parvenir à une description fine de l'action pour que le sujet en comprenne les implications sous-entendues. Ce but n'est pas susceptible d'être atteint par l'application mécanique de la technique d'explicitation ; en tant qu'outil « sa pertinence ne saurait être le fruit d'une mise en œuvre aveugle » (ibid., p.136). Une part d'imprévisibilité subsiste donc toujours et les limites de l'interviewer impliqué interfèrent avec celles de la méthode.

Il apparaît à Vermersch que beaucoup d'interviewés mettent généralement sur le même plan les *faits* et les *jugements* ; l'explicitation favorise, dans ces cas, l'apprentissage de cette distinction par l'insistance du guide à revenir constamment sur la description (par ses interrogations sur les sens mis en œuvre). Les questions sur la recherche de causalité (souvent introduites par « pourquoi ») sont proscrites au profit de celles qui orientent vers la description, notamment à partir du « comment ». Le questionnement peut ainsi suivre le déroulement temporel de l'action, du début à la fin, en cherchant un découpage très fin.

Dans la description formulée, le praticien restera attentif à la nuance entre « action d'exécution et action d'identification » (ibid., p.138). La première réalise, alors que la seconde concerne la prise d'information (en interne ou en fonction de l'environnement) ; c'est celle-ci qui concentre généralement beaucoup d'implicite. Chaque déroulement d'action suit une boucle de rétroaction du type prise d'information/ exécution/information sur le résultat, etc. On omet souvent d'interroger ces moments d'identification car ils sont fugaces et brefs, et ils nous apparaissent comme « naturels ».

Les dénégations (« je ne sais pas », « je ne me souviens plus », « j'ai fait n'importe quoi », etc.), loin d'être des obstacles, peuvent devenir des atouts pour revenir à l'action. Vermersch fait appel à des relances telles que : « comment tu sais que tu ne sais rien ? », « quand tu fais n'importe quoi, tu fais quoi ? » (ibid., p.140). Ces questions incitent à fournir une réponse en rapport avec une action et cherchent à favoriser la position de parole incarnée.

L'interviewer doit pouvoir repérer si le niveau de description atteint est suffisamment détaillé pour que l'implicite de l'action soit levé. Vermersch propose dans cette optique de retenir quatre niveaux de « granularité » de l'action, le grain indiquant la précision retenue pour la description, à l'image du papier abrasif ou de la photographie (ou encore du nombre de pixels en imagerie numérique). Le premier niveau relève de l'organisation d'ensemble de l'action et peut se décomposer en tâches. Celles-ci représentent l'unité du second niveau qui peut être fragmenté en opérations élémentaires bases du troisième échelon. Le quatrième et dernier niveau vise le domaine infra-comportemental constitué du support physiologique (anatomique, neurologique, etc.)¹.

Ce sont donc les niveaux 2 et 3 qui concernent l'entretien d'explicitation, la tâche qui se détaille en opérations (d'exécution ou de prise d'information). La précision à laquelle on s'arrête est variable, mais souvent le niveau 2 se trouve déjà conscientisé, et ce sont les opérations, notamment de prise d'information, qui vont apporter un fort éclairage de l'implicite. En analyse d'erreurs, la psychologie du travail opère systématiquement au niveau 3. Dans le cas de l'enquête où l'interviewer cherche essentiellement à s'informer, il décidera lui-même du critère pour suspendre la démarche ; s'il s'agit d'une auto-information, la conscientisation par l'interviewé du déroulement de l'action, sa verbalisation suffiront à indiquer la finesse de l'analyse.

De façon générale, l'utilisation de termes vagues demande une intervention de l'interviewer pour clarifier ce qui est signifié : les verbes tels que faire, agir, penser, etc., ou les mots flous comme on, les gens, cela, etc. Ce qui n'est pas spécifié dans des expressions telles que « c'est plus facile » nécessite une précision. « Cette écoute des omissions, des généralisations, des imprécisions portées par la verbalisation permet souvent de repérer au passage l'information implicite et faciliter l'élucidation » (ibid., p.151). L'attention portée aux gestes, susceptibles d'exprimer le préréfléchi de l'action, doit être permanente pour éclairer le sujet tout au long du dialogue.

¹ On verra dans le chapitre suivant (§ La zone proximale de développement) que Clot propose un découpage différent en activité, action et opération, définissant un but spécifique pour chacune : le mobile pour l'activité, l'intention consciente pour l'action, le procédé technique pour l'opération. Notre objectif n'étant ni centré sur l'action, ni de procéder à une comparaison, nous ne discuterons pas ici ces deux conceptions proches et néanmoins divergentes.

4.3.4. Réguler l'échange.

L'explicitation nécessite, comme on l'a vu, un guidage relativement contraignant du fait de l'originalité de la situation qu'elle cherche à promouvoir.

L'accès au vécu de l'action telle qu'elle s'est déroulée n'est pas en effet un exercice courant et la personne accompagnée peut rencontrer de multiples difficultés sur le chemin de l'accès à l'évocation. L'interviewer doit conserver un certain recul dans le dialogue pour mesurer en permanence si les conditions de la verbalisation sont réunies, ou s'il faut, à défaut, procéder à un recadrage, focaliser sur une autre action, suspendre la procédure, etc. Le guidage, très directif par moments, a toujours pour objectif « d'aider le sujet à se rapprocher de lui-même, au sens d'être plus précisément en relation avec le vécu de son expérience passée » (ibid., p.157). L'explicitation, par la découverte d'aspects non-conscientisés de l'action, ouvre sur une meilleure connaissance de soi et de ses actes effectifs. L'influence exercée par le guide s'enracine donc dans une préoccupation d'ouverture de l'autre, tout en restant toujours dans une éthique éclairée par les reformulations du contrat de communication.

Les techniques de guidage que nous avons abordées montrent que l'on cherche à influencer l'autre en évitant de lui fournir des contenus pour ses propos (on reprend son vocabulaire, on répète en écho, etc.) ; c'est que, pour éviter que l'explicitation reste trop générale, la régulation se montre « directive quant aux domaines de verbalisation et non directive quant au contenu verbalisé » (ibid., p.158). Une difficulté de la directivité est d'intervenir sans que l'autre ne ressente cette interruption comme un désaveu de ce qu'il vient de dire. La technique elle-même ne suffit pas pour éviter le risque d'induire les réponses dans leur contenu ; un bon guidage tient également « à la qualité d'écoute de l'intervieweur et à une bonne connaissance de son contre-transfert » (ibid.), c'est-à-dire, ici selon Vermersch, une méfiance par rapport aux évidences formulées et à ses propres manières de faire.

Vermersch envisage de multiples cas que l'on peut rencontrer pour réguler l'échange. Si l'impossibilité de la verbalisation persiste, il est possible, par exemple, que l'on bute sur une résistance qui fait sens pour la personne et qu'il s'agit de respecter. Dans d'autres cas, il faudra chercher à focaliser sur une autre action dont l'évocation a réussi pour comprendre comment procède la personne, puis revenir à l'action initiale pour relancer la tentative d'élucidation. Il se peut également qu'une crainte en amont empêche la personne de se mettre en évocation, par peur de perdre le contrôle de l'interviewer et de la situation ; on peut l'interroger alors sur ses critères qui lui permettent de savoir s'il est en évocation.

Deux cas ont retenu l'attention de l'auteur et sont particulièrement pertinents dans notre propre perspective : celui de l'expert et celui du patient. *L'expert* est celui qui maîtrise parfaitement le domaine en question et se montre capable d'exposer brillamment et spontanément sous une forme professorale. Il vaut généralement mieux, dans ce cas, le laisser s'exprimer, d'autant qu'il cherche probablement par ce biais à faire reconnaître ses compétences. On pourra l'intéresser à revenir à une position d'évocation en le questionnant sur certains détails de son action qu'il sera ravi de découvrir. Le *patient* désigne une personne qui a entrepris un travail psychothérapeutique par ailleurs et qui dans l'interview d'explicitation se voit ramenée à cette autre expérience, sans parvenir à se mettre vraiment en évocation de l'action ; cette interférence tend à reporter l'expérience.

Ces quelques indications proposées par Vermersch mériteraient de se voir approfondies dans le cadre de ce qu'il conçoit comme « une psychologie des conduites réflexives » (ibid., p.159) qui se pencherait sur les processus et leurs modalités de mise en œuvre d'un retour sur soi et sur son expérience. Maintenant que nous avons précisé l'objet de l'entretien d'explicitation tant à travers ses références théoriques que dans ses aspects pratiques, nous abordons plus spécifiquement en quoi il peut intervenir dans notre activité de conseil.

4.4. Contributions de l'entretien d'explicitation à l'orientation.

L'entretien d'explicitation tel que le développe Vermersch dans sa forme la plus élaborée apparaît peu utilisable tel quel en orientation. C'est-à-dire que le conseiller sera très rarement, sinon jamais, amené à explorer dans tous ses détails l'exécution d'une action particulière, tel que l'effectue Vermersch en analyse du travail ou en analyse des pratiques professionnelles. Certains de ses développements théoriques ou de ses conseils techniques apportent cependant un éclairage tout à fait pertinent à notre activité. D'autant que, comme nous l'avons vu, ses diverses techniques peuvent être intégrées progressivement. Chauvet (1997) nous fournit, d'autre part, des exemples pratiques de ses références à l'explicitation dans le cadre de l'accompagnement en bilan de compétences.

Si l'entretien d'explicitation reprend des éléments développés antérieurement par ailleurs, il a le mérite de nous rappeler certaines bases de l'entretien. L'attention portée au contre-transfert du conseiller est évoquée comme mise en garde devant les risques de

projection de ses propres significations sur les signifiants de l'autre ; se situe également parmi ces dangers, l'inclination à proposer ses propres solutions plutôt que de prendre le temps pour laisser émerger des idées qui ressortissent de la subjectivité de l'autre et ne nous sont pas accessibles directement.

La dimension relationnelle est primordiale, comme dans tout entretien, mais, ici, l'objectif est bien centré sur l'accompagné dans le cadre d'une aide à l'explicitation qui s'oppose point par point à une « démarche prescriptive ». Le contrat de communication formulé fréquemment maintient dans l'échange une dimension éthique indispensable à un travail respectueux de l'altérité. L'insistance de Vermersch à prêter attention aux indicateurs non verbaux rappelle que ces caractéristiques sont susceptibles d'éclairer la tenue d'un entretien ou de favoriser la communication (par la reprise gestuelle, la synchronisation posturale, etc.).

Le décrochage du regard peut s'observer communément lorsqu'une personne se tourne vers son expérience intérieure. On peut supposer qu'elle prend alors effectivement une position de parole incarnée, et non pas formelle dans laquelle elle ferait « du bruit avec sa bouche ». Cette distinction est essentielle bien que délicate à repérer de façon tranchée, et nous la retrouverons dans les analyses des entretiens que nous avons recueillis avec les demandeurs d'emploi.

Les diverses relances et reformulations pointées par Vermersch constituent des recours pour le conseiller. L'idée centrale est de chercher à éviter d'influencer l'autre dans ses contenus tout en le relançant dans l'exploration de son expérience. Dans l'orientation, on verra que cette importance sur les contenus est plus nuancée ; le conseiller peut, et doit, s'impliquer davantage pour ouvrir des pistes à la perspective du consultant qui en viendra de lui-même à les écarter ou les approfondir. On rencontre néanmoins des moments clés où les reformulations en écho et la gestion des silences se montrent cruciaux. Il s'agit donc également d'un guidage, même s'il se module différemment.

La conception du réfléchissement reprise de Piaget et distinguée de la réflexion apporte une base théorique au mouvement de prise de conscience. Une personne en orientation fait effectivement preuve de réflexion (elle pèse le pour et le contre de tel choix, évalue les opportunités, etc.), mais d'autres éléments viennent interférer dans sa démarche : les identifications, des surdéterminations inconscientes très probablement, mais également des événements d'un passé plus ou moins proche qui affleurent à la conscience dans le dialogue. Si l'entretien d'explicitation est une « aide à la prise de conscience pour permettre le réfléchissement de ce qui a été vécu et qui est encore pré-réfléchi et ne peut donc pas être mis

en mots directement » (Vermersch, Maurel, 1997, p.247), cette définition pourrait dans certains cas convenir parfaitement à l'entretien d'orientation.

C'est dans l'expression à l'adresse d'un autre que le sujet parvient à se dire quelque chose qui était là sans se trouver pour autant conscientisé. Le réfléchissement, à travers la thématisation, nous montre cette possibilité de percevoir des parties de notre vécu, demeurées des connaissances autonomes, dans la « création d'une nouvelle réalité (réalité psychique représentée) » (Vermersch, 1994, p.81).

Chauvet insiste, pour sa part, en référence à Vygotski et Bruner, sur le rôle de la médiation (verbale) : « ce que je pense de mon travail se modifie en en parlant, et l'éclaire d'un jour nouveau » (1997, p.150). L'expression permet, à travers la mise en mots, une nouvelle connaissance de soi. Vygotski avait souligné l'importance du rapport entre conscience et langage : « la conscience se reflète dans le mot comme le soleil dans une goutte d'eau. [Le mot] est bien un petit monde de conscience. Le mot doué de sens est un microcosme de la conscience humaine » (cité par Chauvet, *ibid.*).

La verbalisation ouvre donc la conscience à de l'implicite qui se trouvait présent sans être dit. A l'instar de l'explicitation, l'orientation travaille en reprenant une partie du passé qui se voit ré-explicité dans un cadre neuf. Tenter de forcer la chose se montre vain : dans notre perspective également, « le mouvement que l'on essaie d'induire est plus de l'ordre d'un "accueillir" que d'un "aller chercher" » (Vermersch, 1994, p.101). C'est ce que l'on verra dans nos entretiens avec Jeanne qui aboutissent à tout autre chose que ce qu'elle exprimait au départ, à l'instar de l'exemple cité par Chauvet : « une jeune dame qui venait pour savoir comment gérer au mieux sa carrière m'a dit : "Je suis venue avec des questions ... je repars avec une autre ... mais je crois que c'est la bonne ..." Sa nouvelle question était : "Et mon enfant, quand est-ce que je le fais ?" » (Chauvet, 1997, p.149).

C'est en conférant au consultant suffisamment de liberté de choix dans les thèmes qu'il souhaite travailler qu'un déroulement inattendu peut montrer sa pertinence. On retrouve ce que suggère Vermersch, au moment de la focalisation, en laissant la personne déterminer la séquence d'action à analyser : il s'avère souvent que, « de manière non consciente, elle s'oriente vers un point qui a réellement de l'importance pour elle, même si cette pertinence n'apparaît pas au premier abord » (Vermersch, 1994, p.132). Ce qui s'éclaire au fil du discours dans la position de parole incarnée n'est pas su, connu, élaboré antérieurement ; tout au contraire, « ce qui est nommé est découvert au fur et à mesure » (*ibid.*, p.61) dans « une prise de conscience provoquée » (*ibid.*, p.84) par l'entremise de l'accompagnement. Contrairement à l'hypothèse de l'intrigue et de la mise en récit, empruntée par Dubar à

Ricœur (et que l'on retrouvera ponctuellement chez Clot), celle-ci est ici soigneusement évitée (ibid., p.98).

L'entretien d'explicitation propose de nombreux repères, tant pratiques que théoriques, au conseil en orientation. Il est davantage centré que les approches précédemment abordées sur l'aspect de la remémoration, et s'appuie sur un modèle différent de l'inconscient freudien, celui de la prise de conscience de Piaget. Le positionnement de l'interviewer se montre proche de la position du conseiller qui se décale, prend du recul par rapport à lui-même pour centrer son intervention sur son interlocuteur. L'entretien de conseil peut tirer de l'explicitation un cadre général tel que l'utilise Chauvet (1997, p.151) : « il s'agit plutôt d'une attitude permanente de questionnement sur l'expérience qui s'inscrit dans un travail progressif et interactif ».

Il semble possible, en outre, de faire appel plus précisément à la méthodologie élaborée par Vermersch lorsque l'on travaille à spécifier les compétences, notamment dans le cas de la rédaction de CV détaillés. Fréquemment, les consultants s'expriment de manière générale quant à leurs compétences ; lorsqu'on les interroge et qu'on les fait entrer dans les détails, ils s'aperçoivent finalement qu'ils savent faire bien plus qu'ils ne le pensaient. Un autre procédé décrit par Chauvet (ibid., p.148 et p.154) fait appel, face à des personnes qui avouent ne rien savoir faire, à la description détaillée de leur semaine écoulée en parcourant par exemple leur agenda ; elles expriment alors tout ce qu'elles accomplissent et perçoivent dès lors l'amplitude des connaissances qu'elles possèdent. L'accompagnement en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) qui soutient le candidat dans sa recherche de compétences mises en œuvre, pourrait s'inspirer encore davantage de cette technique de questionnement qui vise la remémoration de l'action effectuée.

On verra dans nos exemples comment les apports de Vermersch viennent s'articuler dans la pratique et enrichir la lecture que l'on peut en proposer. Qu'il s'agisse d'explicitier les compétences ou de l'intervention de l'émotion qui participe à préparer certaines décisions, les contributions de l'entretien d'explicitation offrent des potentialités que l'on devra tenter d'exploiter au-delà de l'étude que nous entreprenons ici. On y reviendra à la suite de nos sept analyses.

Partant d'une préoccupation très proche, l'analyse des tâches telle qu'elle est pratiquée en psychologie du travail, Clot a mis au point des dispositifs différents, reliés également aux conceptions de Vygotski et de Bruner, mais qui l'ont amené à proposer une clinique de l'activité visant, à travers le mouvement dialogique, le sujet dans son développement.

5. Apports de la clinique de l'activité.

Les développements proposés par Clot dans le cadre d'une clinique de l'activité s'inscrivent dans le champ de l'analyse du travail en psychologie du travail et en ergonomie. On n'y trouve donc pas de lien direct avec les thèmes de l'orientation, puisqu'il centre son analyse sur l'activité (de travail), et l'on pourrait trouver paradoxal d'y faire appel dans l'approche de l'interaction avec les demandeurs d'emploi par définition privés d'activité (professionnelle). Les renouvellements qu'avance néanmoins Clot rejoignent ou retrouvent d'une certaine manière les éléments que nous avons abordés précédemment concernant la démarche clinique. Le cadre théorique et méthodologique qu'il élabore peut alors servir de référence au travail d'orientation avec les adultes, notamment par la promotion qu'il fait de la dimension dialogique, mais également par sa tentative de réintroduire la subjectivité dans l'activité cognitive à travers la perspective du développement. Il nous faut cependant situer tout d'abord le cadre de sa réflexion.

5.1. Repères.

Clot, s'inscrivant dans la tradition de la psychologie du travail, reprend les apports de la psychopathologie du travail et ceux de l'ergonomie pour les discuter et en proposer les ajustements qui lui semblent nécessaires face aux résultats issus de ses propres études de terrain dans le monde du travail. Il souhaite par exemple dépasser la distinction devenue classique entre activité prescrite et activité réelle (Clot, Faïta, 2000, p.8). Mais également, s'appuyant sur J.Leplat qui définit une perspective clinique en psychologie ergonomique, il souligne « la pluralité des rationalités qui habitent l'activité de travail [...], la redéfinition de la tâche [n'étant] d'ailleurs pas seulement individuelle » (Clot, 1999, p.14). L'analyse ne devrait pas alors se centrer trop exclusivement sur « un *fonctionnement* cognitif trop séparé du *développement* cognitif » (ibid., p.19, souligné par l'auteur), mais bien sur ce dernier et les empêchements qu'il a rencontrés à travers les choix d'action qui ont été faits.

5.1.1. Le genre.

Clot rappelle, comme exemple de dysfonctionnement professionnel, l'accident de l'Airbus A-320 qui s'est écrasé sur le Mont Sainte-Odile près de Strasbourg en 1992, pour introduire, à partir des diverses analyses qui en ont été proposées, ses notions centrales de genre et de style. Les intentions d'approche de la piste d'atterrissage initialement prises par le pilote ont été contre-carrées par les instructions de la tour de contrôle. Le pilote s'est donc trouvé dans l'urgence de modifier son plan de vol d'une part, mais Clot insiste d'autre part sur le contexte social de l'époque dans l'entreprise, engagée dans le conflit sur la composition à deux ou trois dans l'équipage de l'A-320. Reprenant la contribution d'un pilote, Michel Jouanneaux, qui revient en détail sur les circonstances de ces années avec notamment l'introduction de l'informatique dans les avions, Clot note que le pilotage passe aussi par un apprentissage du corps, un contrôle des émotions qui participent alors à l'activité cognitive et vont « faire trace » dans un corps qui devient « une mémoire pour prédire » (ibid., p.24).

Jouanneaux montre par ailleurs qu'il existe une base du métier commune à tous les pilotes qui parviennent de la sorte à faire équipe sans avoir à se mettre d'accord sur les modalités ou les présupposés de l'action : « la compétence, dans ce cas, semble posséder une composante impersonnelle, autrement dit *générique* » (ibid., p.28, souligné par l'auteur). Le genre se dissocie ici de ce que d'autres auteurs ont pu qualifier d' « environnement cognitif commun » ou de « référentiel opératif commun » ; il cherche à intégrer les règles formelles (le référentiel) qui ordonnent les activités, mais également les règles informelles de l'action qui organisent les rapports des sujets entre eux, définissent les normes du métier. Et Clot insiste sur ce qui lui paraît ici décisif : « la norme et l'ordre qui font le genre des activités réclamées dans la situation méritent d'être vus davantage comme un mouvement que comme un état » (ibid., p.30). Le genre est donc « vivant » et son histoire lui est constitutif, même si c'est toujours dans une situation particulière que l'on peut le déceler, que l'on peut percevoir ces manières singulières de « "prendre" les choses et les personnes dans un milieu donné » (ibid.).

Le genre, pris dans l'action, reste invisible pour les professionnels eux-mêmes qui font pourtant appel à lui dans leurs « automatismes », leur professionnalisme. Il apparaît néanmoins nettement lorsqu'il se trouve remis en cause par certains professionnels qui tentent de l'influencer : « c'est seulement lorsqu'une réévaluation se prépare que la règle non écrite devient visible, que les *règles du genre* apparaissent. C'est lorsque le genre est troublé qu'on

le voit » (ibid., p.32, souligné par l'auteur). Dans le cas de Jouanneaux, son explicitation de son style personnel de pilotage met en évidence les procédures informelles avec leurs variantes mises en place dans les équipages. Il existe donc un fond commun pour tous les professionnels d'un métier, le genre, mais également un style personnel de chacun qui fait vivre, en retour, le genre dans sa mise en œuvre dans chaque situation.

Clot s'inspire des travaux en linguistique de Bakhtine qui critique la proposition de Saussure d'opposer la langue et la parole comme le social et l'individuel. Il existe selon Bakhtine des formes toutes-faites d'énonciations que nous reprenons à notre compte pour nous exprimer. Il n'y a pas d'un côté la langue comme phénomène social et de l'autre la parole individuelle qui en use plus ou moins librement, mais on intègre des façons de parler dans certaines circonstances, des énonciations types, standardisées qui sont autant de « *genres de discours* disponibles dont le sujet doit parvenir à disposer pour entrer dans l'échange » (Clot, Faïta, 2000, p.10, souligné par les auteurs). Nous nous exprimons donc quotidiennement en référence à des genres qui demeurent sous-entendus. On avancerait volontiers ici l'exemple de l'apprentissage des langues étrangères : ceux qui progressent bien et acquièrent une fluidité sont souvent ceux qui reprennent telles quelles les expressions idiomatiques qui n'existent pas dans leur langue d'origine ; ils intègrent d'emblée un genre linguistique différent, avec les tons et les accentuations qui lui sont propres. Il existe donc, selon Bakhtine, une multiplicité de genres, tant dans l'écrit que dans le langage oral, et pour nous exprimer, « nous moulons notre parole dans des formes précises de genres standardisés, stéréotypés, plus ou moins souples, plastiques ou créatifs » (ibid.). Chacun d'entre nous va faire appel à l'un ou l'autre genre en fonction des attendus de la situation, mais « pour en user librement, il faut une bonne maîtrise des genres » (Bakhtine, cité par Clot, 1999, p.35).

A partir de cette conception des formes sociales de la parole, Clot propose dans sa perspective de repérer le genre, dans les sous-entendus de l'activité, comme « une sorte de préfabriqué, stock de "mises en actes", de "mises en mots", mais aussi de conceptualisations pragmatiques [...], prêts à servir. C'est aussi une mémoire pour pré-dire. Un prétravaillé social [...] qui installe les conditions initiales de l'activité en cours, préalables à l'action » (Clot, Faïta, 2000, p.13). Le genre relève des conventions tacites d'une profession qui donnent des repères et permettent d'agir dans l'immédiat sans avoir à les reformuler à chaque moment. Les genres, toujours labiles, mais provisoirement stabilisés, « marquent l'appartenance à un groupe et orientent l'action en lui offrant, en-dehors d'elle, une forme sociale qui la représente, la précède, la préfigure et, du coup, la *signifie* » (Clot, 1999, p.41, souligné par

nous). Le genre permet donc, tout en se mettant au « diapason » (Bakhtine) professionnel, de donner à la situation et à l'activité une signification.

On pourrait croire que Clot s'improvise sociologue ; il se réfère effectivement à certains travaux sociologiques, mais pour revenir à sa préoccupation initiale : les risques de perturbation de l'activité. Le genre prend, dans cette optique, une fonction particulière. « Le renoncement au genre, pour toutes les raisons qu'on peut imaginer, est toujours le début d'un dérèglement de l'action individuelle. Il possède donc une fonction psychologique irremplaçable. On soutiendra donc cette thèse : c'est dans ce qu'il a d'essentiellement impersonnel que le genre professionnel exerce une fonction psychologique dans l'activité de chacun » (Clot, Faïta, 2000, p.14). Le genre, définition collective du métier, parce qu'il règle les attributions de chacun et fournit des repères en-dehors des caractéristiques subjectives, sert de contenant face aux risques de délitescence psychique du sujet livré à lui-même. « On peut montrer à quel point la mise en défaut de ce qu'on appellera ici la contenance collective de l'activité individuelle déleste l'activité personnelle pour, finalement, l'exposer aux formes variées de psychopathologie du travail » (Clot, 2002, p.31). C'est donc bien le risque pathologique, dans une référence au collectif, qui se situe au centre des préoccupations de Clot dans une démarche proche, mais différente de celle de la psychodynamique du travail.

5.1.2. La fonction psychologique du travail.

On saisit mieux cette fonction du genre si l'on conçoit avec l'auteur que le travail lui-même a une fonction psychologique. Discutant les divers courants qui composent la psychologie du travail (cognitive, psychodynamique, ergonomie), Clot plaide pour recentrer la discipline sur son objet : le travail (et non pas le considérer comme une activité parmi d'autres) ; il lui confère donc une place centrale en tant qu' « activité polycentrique », « entre une psychologie de la cognition et une psychologie de la subjectivité » (1999, p.55).

Simmel avait montré déjà que l'individu, à travers la multiplication des cercles sociaux qu'il fréquentait, pouvait se libérer de l'influence univoque de l'un d'entre eux, tout en risquant d'en ressentir des contradictions personnelles. D'une façon similaire, le sujet vient au travail, selon Clot, porteur de ses multiples rôles sociaux et de ses préoccupations personnelles. Cette « division sociale accélérée qui propose aux sujets plusieurs vies en une » (ibid., p.69) ne réduit cependant pas la fonction psychologique du travail. Si l'on peut constater une défiance face au travail, cela serait dû davantage au fait que celui-ci ne « rend

pas assez » (ibid.) à ceux qui y sont engagés et qui se trouvent dévalorisés, réifiés, privés de leurs compétences et de leur initiative. Si le travail est alors rejeté ou si l'on s'en fait exclure (les chômeurs, mais on peut rajouter aussi « les placardisés » (Lhuilier, 2002), ces exclus de l'intérieur), c'est la capacité d'initiative dans l'ensemble de la vie sociale qui peut en être affectée¹. Ainsi, « c'est précisément en raison du fait que la vie a différencié ses insertions [...] et des progrès de la contingence biographique que le travail se trouve autant investi par les sujets. Ils lui demandent beaucoup plus qu'avant. En particulier d'être un milieu de réalisation de toutes les vies qui leur semblent dues. Mais aussi un milieu d'invention de ces vies » (ibid., p.70).

Centralité du travail, cette « activité forcée » (Wallon, repris par Meyerson, et cité par Clot, ibid., p.65) fait participer le sujet à une œuvre impersonnelle qui le dépasse et lui donne une place dans un réseau d'échanges, activité qui le contraint dans une socialité étrangère à lui-même pour lui permettre de mieux se retrouver. Les rythmes imposés au sujet dans cette rencontre « avec un objet régi par d'autres normes que les normes subjectives, [...] le rendent à lui-même. Le travail est démarcation d'avec soi-même, inscription dans une autre histoire : une histoire collective cristallisée dans des genres sociaux en général suffisamment équivoques et discordants pour que chacun doive "y mettre du sien" et sortir de soi » (ibid., p.71). La fonction psychologique essentielle du travail est donc de permettre au sujet de sortir de ses préoccupations personnelles, de l'insérer dans des réalisations collectives qui l'arrachent à ses attaches subjectives en le faisant participer à cette activité forcée².

La perspective n'est pas ici d'un optimisme exagéré, puisqu'il peut résulter du travail le meilleur comme le pire, le risque d'aliénation reste inhérent à cette dynamique³. Quoi qu'il en soit, la fonction psychologique du travail permet au sujet de sortir de soi, et celle du genre

¹ Comme l'avait déjà démontré, en 1930, un travail sociologique innovant (du point de vue de l'utilisation des statistiques) sur les chômeurs de Marienthal, petite bourgade autrichienne à 30 km. de Vienne. Le passage suivant tiré de cette enquête souligne les répercussions de la situation de chômage sur la vie quotidienne : « Nous comprenons particulièrement bien la remarque "Autrefois, je faisais plus de choses pour moi" lorsque nous nous reportons à l'emploi du temps de l'ouvrier viennois. Le sentiment [pour le travailleur] de n'avoir du temps libre qu'en quantité limitée pousse à réfléchir à son utilisation. Le sentiment [pour le chômeur] d'un temps totalement illimité rend tout horaire inutile. Ce qu'on pourrait faire avant le déjeuner, on pourra tout aussi bien le faire après, ou le soir ; et la journée s'achève sans qu'on l'ait fait. » (Lazarsfeld, Jahoda, Zeisel, 1960, p.110).

² On peut rappeler ici le but du guidage dans l'entretien d'explicitation qui est « d'aider le sujet à se rapprocher de lui-même, au sens d'être plus précisément en relation avec le vécu de son expérience passée » (Vermersch, 1994, p.157). Le sujet serait ainsi susceptible de se retrouver dans une action de retour sur soi, mais aussi dans celle d'une extériorisation de soi dans le monde social, ces deux mouvements se présentant comme complémentaires et non pas contradictoires.

³ Comme le souligne également Dejours (1998) : « Ainsi le travail apparaît-il comme foncièrement ambivalent. Il peut générer le malheur, l'aliénation et la maladie mentale, mais il peut aussi être médiateur de l'accomplissement de soi, de la sublimation et de la santé » (p.140). Et plus loin : « Le travail peut aussi être le médiateur irremplaçable de la réappropriation et de l'accomplissement de soi. Le fait est que le travail est une source inépuisable de paradoxes. Incontestablement, il est à l'origine de processus redoutables d'aliénation, mais il peut aussi être un puissant moyen mis au service de l'émancipation ainsi que de l'apprentissage et de l'expérimentation de la solidarité et de la démocratie » (p.201).

vient lui fournir une référence impersonnelle. C'est lorsque le genre est menacé qu'apparaissent des formes psychopathologiques au travail, « lorsque un collectif professionnel devient une collection d'individus exposés à l'isolement » ou quand « la production collective des attendus génériques du métier est mise en souffrance » (Clot, 2002, p.34).

5.1.3. Le style.

Le genre est vivant, avons-nous dit, et il s'alimente à partir du style ; s'il existe une dimension collective du métier qui sous-tend l'activité, chacun n'en élabore pas moins son style propre. L'inspiration vient ici encore de Bakhtine qui dissocie genre littéraire et style de l'auteur, pour insister sur la nécessaire maîtrise des genres dans la construction d'un style.

Clot va discuter les conceptions contemporaines des styles (de l'analyse comportementale, ou des « styles cognitifs » chez Huteau) pour s'en démarquer (1999, p.201). Le style se définit selon lui par une prise de recul par rapport au genre, ce qui lui donne une grande malléabilité dans chaque situation réelle de travail.

Le style s'élabore d'autant mieux que le genre est maîtrisé et mis à distance. La possibilité de faire appel à plusieurs genres va encore aiguïser les potentialités du style, comme l'indiquait Bakhtine : « c'est précisément la diversité des langages et non l'unicité d'un langage commun normatif qui apparaît comme la base du style » (cité par Clot, 1999, p.203). La participation d'un sujet à divers genres (« grands genres sociaux d'activité » ou « petits genres » indique Clot, p.60) lui permet de multiplier les regards sur l'objet de son activité et d'enrichir son style.

Celui-ci peut alors se définir comme « le retravail des genres en situation » ou « la métamorphose du genre en cours d'action » ou encore comme « la transformation des genres dans l'histoire réelle des activités au moment d'agir, en fonction des circonstances » (Clot, Faïta, 2000, p.15). Le style se perfectionne à partir des genres « non pas en les niant, mais par la voie de leur développement » (Clot, 1999, p.43), c'est-à-dire que l'élaboration du style vient en retour alimenter les genres qui « restent vivants grâce aux créations stylistiques » (Clot, Faïta, 2000, p.15).

On pourrait multiplier les citations et les précisions tant les auteurs prennent soin de reformuler de diverses façons leur présentation de ces concepts. Là n'est cependant pas notre préoccupation ; il nous faut néanmoins, avant d'y venir, aborder la notion d'activité dirigée.

5.1.4. Une activité dirigée.

Le genre ne peut se réaliser à chaque fois, à travers un style, que dans une activité de travail qui le mobilise, mais toujours de façon singulière. Discutant d'autres conceptions de l'activité sur lesquelles on ne peut revenir ici, Clot soutient que si activité il y a, elle est nécessairement issue d'un sujet qui « cherche à y faire prévaloir le sens de son existence personnelle » (1999, p.95). Sujet traversé par de multiples significations, personnelles et sociales, il dirige son activité, mais jamais de manière totalement autonome, puisque contraint par l'objet de la tâche et l'activité des autres. On peut ainsi considérer que l'activité est dirigée en trois sens différents : « dans la situation vécue, elle n'est pas seulement dirigée *par* la conduite du sujet ou dirigée *au travers* de l'objet de la tâche, elle est aussi dirigée *vers* les autres » (ibid., p.98, souligné par l'auteur). Elle est toujours adressée aux autres, après qu'ils l'aient eux-mêmes précédemment adressée au sujet. Elle s'inscrit dans une chaîne d'activités « par la médiation du genre » (ibid.).

C'est pourquoi Clot propose de faire de cette activité triplement dirigée l'unité de base de l'analyse du travail. Celle-ci ne peut s'entreprendre dans le cadre d'une psychologie qu'en considérant comme central *le conflit qui se situe à la source des choix qu'opère le sujet* pour réaliser son activité. Cette dernière ne va pas de soi, mais *résulte d'un développement issu de l'élimination des autres possibilités qui ont pu se présenter.*

Se référant à Vygotski, Clot peut alors affirmer que « le développement atteint par l'activité du sujet qui travaille est un système d'actions qui ont vaincu » (ibid., p.100). Il se déroule en permanence des conflits, des choix à opérer dans les trois pôles mis en évidence : se détacher de ses préoccupations personnelles, jouer des contradictions de la tâche, mais aussi de celles des autres et de l'organisation du travail, pour rester sujet de la situation et en capacité de création. Le sujet doit éliminer certaines actions et en retenir d'autres, c'est pourquoi son action « trouve sa source dans des activités inhibées : celles des autres et les siennes. Il vit dans l'univers des activités d'autrui auxquelles il participe et tout son travail consiste à se diriger dans cet univers, à agir sur ses activités et sur celles d'autrui » (ibid., p.102). On ne peut donc centrer son analyse sur la tâche uniquement, mais toujours sur les trois pôles qui interfèrent, en sachant que le genre constitue une ressource pour le sujet, lorsqu'il le maîtrise.

L'analyse du travail ainsi centrée sur l'activité triplement dirigée amène Clot à insister sur l'activité, non pas isolée, mais située dans un milieu et dans un moment dont la dimension historique permet d'entrevoir le développement qu'elle a suivi, et, surtout, les autres possibilités de développement qu'elle a abandonnées. Un travail avec le sujet peut éclairer ces possibilités et l'amener à les considérer différemment pour éventuellement modifier son activité habituelle et même ré-interroger le genre. Avant de poursuivre l'analyse conceptuelle, nous proposons d'aborder les dispositifs utilisés, ce qui permettra de mieux cerner l'objet de ces recherches à partir de la pratique.

5.1.5. La confrontation en trois dispositifs.

Clot fait notamment appel à trois méthodes pour initier le travail d'exploration de l'activité en vue de l'ouvrir sur des changements : celle du sosie, l'autoconfrontation, perfectionnée par l'autoconfrontation croisée.

La méthode d'instruction au sosie, adoptée préférentiellement en formation, reprend le dispositif mis au point par Oddone dans les années soixante-dix chez Fiat. Le participant reçoit la consigne de transmettre toutes les informations nécessaires à un sosie sensé le remplacer sur son poste de travail sans que personne ne s'en aperçoive. L'exercice se déroule sur une séquence de travail délimitée qui devra être décrite en détail, le sosie se centrant davantage sur la question du « comment » que sur celle du « pourquoi ». Quatre axes avaient été retenus par Oddone pour la description : celui de la tâche elle-même, celui des rapports aux pairs, puis à la hiérarchie et celui du rapport aux organisations formelles et informelles. Les instructions destinées au sosie sont enregistrées et donnent lieu à une reprise par le sujet sous forme de commentaire écrit. Il se trouve ainsi une seconde fois en situation d'autoconfrontation après la médiation opérée par le sosie.

Clot nous fournit deux comptes rendus tirés de cette méthode : celui du trompettiste (1999, p.154) et celui du professeur de philosophie (p.204). Le musicien répond dans un premier temps par la négative à une question du sosie qui lui demande si un autre instrument, plus performant, ne l'amènerait pas à dépasser les problèmes de stagnation du jeu qu'il évoque à plusieurs reprises. En reprenant l'enregistrement, le trompettiste en vient à se ré-interroger à partir de la question formulée : il n'a jamais mis en doute son instrument alors que sa technique a évolué avec le temps ; mais il s'est toujours reproché à lui-même l'impossibilité de dépasser ce stade. Après avoir essayé un autre instrument, il a été

immédiatement convaincu qu'il n'était pas, lui, seul en cause et qu'un nouvel instrument était nécessaire. Nous reviendrons plus loin sur l'analyse que Clot tire de l'évolution de cette position.

L'exemple du professeur de philosophie qui recèle une foule de détails est exploité par Clot pour illustrer la création stylistique issue du « croisement des genres » dont « l'interférence est au principe de l'apparition du nouveau » (1999, p.211). Retenons, pour notre propos, cette précision de l'enseignant durant sa description de l'enregistrement : « au moment où on l'énonce, on voit que d'autres choses seraient possibles » (1999, p.207).

Dans l'autoconfrontation, l'opérateur commente, face au chercheur, les images sur lesquelles il s'observe durant une séquence d'activité préalablement enregistrée.

Contrairement à une simulation qui chercherait à reproduire les conditions ordinaires de travail, la *création d'un espace et d'un moment différents*, pour l'expression, instaure un décalage par rapport aux cadres habituels du lieu d'activité, de la hiérarchie, des normes, etc. « On peut alors espérer une certaine libération de ces potentiels subjectifs, ou plus concrètement des productions discursives par lesquelles le locuteur, confronté à lui-même, outrepassé les limites que lui impose habituellement le contrôle social » (Clot, Faïta, 2000, p.25). La nouvelle situation peut être propice à dépasser les limites du genre intériorisées par le sujet qui s'y conforme dans sa vie quotidienne.

La verbalisation qui se construit prolonge toujours la simple observation des actes filmés, pour aborder leurs a priori, les présupposés de l'action : « l'essentiel finalement ne se voit pas » (ibid., p.26). La surprise peut venir de la difficulté pour l'opérateur à s'expliquer certains enchaînements qu'il décèle à l'écran ; il doit alors se mettre à distance de lui-même, étranger inattendu qui vient perturber l'agencement stable de l'activité, comme ce conducteur de train qui s'avoue : « c'est bizarre... normalement j'aurais dû... » (ibid., p.27).

Le travail sur soi qui s'engage ouvre alors sur le développement, généralement après une phase dans les commentaires où prédomine le « discours du générique » (ibid.) sous la forme de « on », « nous » ou d'un « il » impersonnel. Ce « parapluie du genre » (ibid., p.28) protège l'opérateur avant qu'on n'observe une personnalisation du discours dans un « je », « faisant basculer la mise en mots hors du genre convenu » (ibid.). L'expérience montre, selon Clot, la capacité des sujets à jouer des ressources des genres à leur disposition, à s'y conformer ou à s'en affranchir. La « conquête du je » (ibid., p.29) fait événement dans la linéarité du discours et marque le style du sujet par la mise à distance du genre et sa

réappropriation, et, dans le même temps, ouvre sur la voie de l'action, des autres manières de faire.

C'est cependant ici qu'une limite de la méthode apparaît : la stylisation du genre à l'adresse du chercheur-accompagnateur offre très peu de possibilités de poursuivre sur le chemin du développement. La maîtrise stylistique devient un obstacle qui ne pourra être franchi que par le questionnement des pairs dans l'autoconfrontation croisée.

La verbalisation de l'action observée sur la vidéo se modifie lorsqu'elle s'adresse à des collègues de même niveau d'expertise : « le changement de destinataire de l'analyse modifie l'analyse » (Clot, 1999, p.142). C'est que l'autoconfrontation peut elle-même être considérée comme une activité dirigée, tournée non seulement vers son objet, mais aussi vers l'autre. Bakhtine précisait que dans le dialogue intervenait toujours une troisième voix, « celle des autres, contenue par les mots que nous utilisons » (Clot, Faïta, 2000, p.30). Le face à face de l'opérateur et du chercheur néglige précisément cette intervention d'un tiers.

L'activité dirigée vers le pair va, au contraire, donner un autre accès à l'activité réelle (sur la définition de laquelle nous revenons quelques lignes plus loin) observée sur l'écran. Ses questions, l'expression de ses doutes, ses étonnements divergent de ceux du psychologue dans l'autoconfrontation classique. Les échanges vont engager le sujet à expliquer à son collègue ses façons de percevoir et de procéder, et tenter de l'amener à penser et à sentir dans sa perspective à lui. Le langage devient un moyen d'agir sur l'autre, sur ses difficultés à comprendre, dans le but de lui clarifier les présupposés de l'action qui, en retour, apparaissent au sujet lui-même ; alors, celui-ci « voit sa propre activité "avec les yeux" d'une autre activité [et] trouve, sans forcément le chercher, quelque chose de neuf en lui-même » (Clot, 1999, p.143).

L'autoconfrontation croisée s'organise en trois étapes. La première est celle d'une coconception entre les chercheurs et le collectif de travail, le « milieu associé » (construit en fonction des critères des demandeurs). Les situations à retenir pour l'analyse sont définies dans le cadre de cette collaboration. Dans un deuxième temps, les documents vidéo sont enregistrés et analysés en autoconfrontation simple, puis croisée qui donnent lieu à la production de documents. Ces derniers sont exploités, dans la troisième étape, par le « milieu associé » dans un travail de coanalyse avec les chercheurs et les opérateurs. L'activité vit alors dans plusieurs genres simultanément : du genre ordinaire d'où elle est issue, elle traverse le genre scientifique et celui de l'expérimentation croisée. Confrontée aux autres genres, elle

gagne en visibilité, comme si on la projetait sur un fond de scène qui la met autrement en évidence.

Cette modification du contexte ré-interroge les genres mobilisés. « Si le style est une réévaluation, une accentuation et une retouche des genres dans l'action et pour agir, l'analyse du travail favorise alors l'élaboration stylistique pour revitaliser le genre » (Clot, Faïta, 2000, p.31). Alors que les méthodes classiques d'analyse du travail confrontent un grand nombre de sujets à une situation, Clot part d'un sujet dans plusieurs situations pour bousculer le genre à partir du style.

Ces quelques repères sur la clinique de l'activité montrent la distance de ce champ avec notre perspective de l'orientation, et pourtant certains points de méthode vont pouvoir nous apporter un éclairage tout particulier, notamment, des conceptions théoriques du dialogue et du développement.

5.2. Le développement.

Nous avons évoqué précédemment la distinction entre tâche prescrite et activité réelle, et Clot vient affiner encore davantage les nuances en dissociant l'activité réelle de l'activité réalisée. S'arrêter à cette dernière serait évacuer tous les chemins potentiels que l'activité en cours de réalisation aurait pu prendre et dont on va tenir compte dans la notion d'activité réelle : « le possible et l'impossible font partie du réel » (Clot, Faïta, 2000, p.35). Citant Vygotski pour lequel « l'homme est plein à chaque minute de possibilités non réalisées », Clot souligne que « l'activité possède donc un volume qu'une approche trop cognitive de la conscience comme représentation du but, comme intention mentale, prive de ses conflits vitaux » (1999, p.119). Revenir sur l'histoire du développement de l'action située permet d'entrevoir les conflits qu'elle a pu traverser dans l'interaction des trois pôles du sujet, de l'objet et des autres.

Le développement n'est pas pris ici au sens de Piaget auquel Clot reproche une vue trop « chronologique » et centrée sur le sujet, chaque étape du développement constituant la source de la suivante une fois l'équilibration effectuée¹. Il conçoit le développement, à la manière de Vygotski, comme une appropriation par le sujet, non uniquement des qualités d'objets physiques par accommodation, mais aussi de l'activité d'autrui, des objets en tant

¹ Pour une discussion approfondie des deux conceptions du développement, de Piaget et de Vygotski, voir : Clot, Y. (dir.). (1999). *Avec Vygotski*. Paris : La Dispute.

qu'outils, tout cet ensemble social devenant une ressource au service de l'activité personnelle du sujet. « Le développement consiste [pour celui-ci] à mettre le monde social à son service, à en faire un "monde pour soi" afin de s'y intégrer, c'est-à-dire de le reformuler en participant à l'élaboration de nouvelles significations »¹ (1999, p.122). Le sens de l'action pour le sujet fait partie de l'histoire du développement de l'action et ne peut en être évacué sans risquer de perdre l'essentiel, et ceci s'observe aussi dans les postes de production dans lesquels l'initiative des opérateurs peut se trouver très réduite.

Clot fournit plusieurs exemples pour montrer que la mobilisation au travail ne provient pas du but prescrit mais du sens donné à la situation, tel le cas du conducteur de train qui se motive en cherchant à faire mieux, à « battre » le système de conduite automatisé, ou celui du brancardier qui ne se contente pas de véhiculer les malades jusqu'à la salle d'anesthésie mais veut les laisser détendus et dans cet objectif cherche à plaisanter avec eux. « Un même but [prescrit] peut [donc] avoir un sens différent selon les sujets et, pour un même sujet, selon les situations et les moments. [...] Du coup, l'objet de l'action se trouve subjectivisé par ce qui est vital pour le sujet avant toute appropriation spécifiquement cognitive » (ibid., pp.125-126). L'action peut conserver son objectif d'efficacité, mais celui-ci ne suffit pas pour la comprendre ; la dimension de son développement apporte un éclairage complémentaire sur son sens et amène Clot à s'inscrire dans la perspective d'une psychologie historico-culturelle (Bruner), articulée aux apports de Vygotski.

5.2.1. La zone proximale de développement.

Des apports du psychologue russe, Clot va reprendre la notion de zone proximale de développement qu'il va référer à l'activité du sujet.

A partir des définitions de Leontiev précisant les différences entre opération, action et activité, Clot montre que cette dernière possède un « relief » qui dépasse le simple but à atteindre. Celui-ci est davantage l'objet de *l'action* et se forme dans l'intention consciente du résultat visé, qui nécessite un enchaînement *d'opérations* utilisant divers procédés techniques ; *l'activité* se réfère toujours à un mobile qui lui vient du sujet lui-même ou de l'activité des autres. C'est généralement l'objet de l'action que l'on peut observer et qui vu de l'extérieur se confond avec les deux autres ; conceptuellement la distinction est néanmoins

¹ On perçoit là une proximité inattendue avec la conception proposée par Castoriadis du sujet comme « pour soi en tant qu'il est autofinalité, qu'il crée son monde propre, et que ce monde est un monde de représentations, d'affects et d'intentions » (Castoriadis, 1990, p.247).

nécessaire, car l'action renvoie toujours à l'objet de l'opération et à celui de l'activité en tant qu'ils « sont les présupposés structuraux du premier qui en constitue l'unité toujours à refaire : l'intention à préserver et à réaliser. Ils constituent l'un avec l'autre la trame inintentionnelle de l'action d'où le sujet cherche à retirer efficacité et plaisir » (ibid., p.169). Leontiev proposera de repérer le sens dans le rapport entre but immédiat de l'action et mobile de l'activité.

C'est cependant Vygotski qui est demeuré attentif à conserver dans l'analyse cognitive la dimension affective. La pensée pour lui est conçue en tant qu'elle agit sur le monde extérieur : elle consiste « à déterminer notre manière de vivre et notre comportement, à changer nos actions, à les orienter, à nous libérer des dominations de la situation concrète » (cité par Clot, p.171). Notre activité dans le monde s'appuie plus ou moins alternativement sur le cognitif et l'affectif en tant que moteurs du développement. C'est ainsi qu'en modifiant le sens de l'activité pour le sujet, Vygotski montre qu'on peut relancer sa capacité d'apprentissage. L'exemple qu'il décrit montre un enfant qui dessine et auquel l'activité convient jusqu'à un certain point de fatigue à partir duquel il s'interrompt ; on pourrait le relancer en enrichissant la tâche (crayons de couleur, craies, etc.), mais Vygotski le convie à expliquer à d'autres enfants comment s'y prendre et constate qu'il se réinvestit fortement dans l'activité. En modifiant son rôle et le sens de l'activité pour lui, l'adulte l'amène à se dépasser.

5.2.2. Deux zones de développement potentiel.

Vygotski parlera à ce propos de développement par l'affectivité à partir d'une influence « d'en haut », à la manière dont les concepts spontanés, les notions du commun peuvent germer vers le haut par l'intermédiaire des concepts scientifiques (ibid., p.136). Clot souhaite, quant à lui, distinguer deux zones de développement potentiel (terme qu'il préfère à la traduction par « zone proche (ou proximale) de développement » du concept de Vygotski) : l'une déjà bien reconnue qui concerne les capacités cognitives, l'autre qui se centre sur les mobiles de l'activité et prend ainsi en compte sa dimension subjective. Pour Vygotski, les places respectives du cognitif et de l'affectif dans le développement sont mouvantes et interviennent davantage à certains moments qu'à d'autres ; si leurs logiques ne sont pas similaires, elles alternent quant à tenir une position de moteur dans le développement. C'est pourquoi Clot conçoit la « dynamique de l'action [comme] alternativement soumise à deux exigences psychologiques différentes : l'efficacité et le sens » (ibid., p.173). Les tensions psychiques, susceptibles d'apparaître en cours d'activité, vont se

résoudre dans chacune des deux zones de développement potentiel qui restent distinctes tout en soutenant l'activité du sujet à partir de celle des autres sujets.

Clot illustre ses propositions par le cas d'une classe d'élèves de 5^e que les enseignants en activité physique veulent amener à s'investir davantage dans l'apprentissage de la natation, alors que leur attention est accaparée par le football et le basket. Après la construction d'un premier projet qui apporta peu de résultats à partir de l'obligation d'assister à 18 séances de natation avant d'accéder aux deux sports favoris, les enseignants modifient ces conditions : les élèves qui auront appris à nager (en réalisant certains exercices spécifiés) pourront dès lors quitter la piscine et s'adonner au football ou au basket. Le taux de réussite va alors considérablement s'améliorer, et 12 séances de natation suffisent, en moyenne, pour réaliser ce qui n'avait pu l'être en 18 séances.

Certains élèves en viennent même ultérieurement à choisir la natation comme option libre. C'est que le sens de la situation s'est trouvé modifié pour ces élèves qui, en s'investissant dans cette activité, ont découvert de nouveaux moyens d'action engendrant d'autres mobiles d'activité. Les activités absentes et récusées (basket et football), mais « débordantes » ont un effet inhibiteur sur celle que l'on cherche à promouvoir ; la passivité, remarque Clot, est souvent le signe d'une activité décalée et inopportune, refusée par le sujet. Mais en convoquant ces activités, en leur permettant d'agir et de sortir du silence dans lequel on les cantonnait, elles viennent modifier le sens de l'activité de natation, adoptée par des élèves au-delà de ce qui en était prévisible : s'appuyant sur leur réussite, ils s'investissent alors davantage jusqu'à faire du plaisir de nager un mobile propre.

Nous trouvons là des éléments pour « réfléchir au développement comme *histoire possible* » (ibid., p.174, souligné par l'auteur) dans la perspective de Vygotski pour lequel « l'histoire ne concerne pas le passé [mais] est très précisément la transformation du passé en devenir ou l'échec de cette transformation » (Clot, 2002, p.32). Pour qu'une modification s'effectue chez les élèves, il a fallu qu'un changement s'opère tout d'abord dans l'activité des enseignants ; celle-ci va s'initier non plus à partir de leur objectif déclaré, mais bien à partir des « pré-occupations » des élèves (notion empruntée par Clot à Curie et Dupuy et qui vise les autres activités du sujet en-dehors de celle qu'il effectue présentement, notamment au travail, sans qu'elles s'évanouissent de son esprit). C'est en partant de ce qui les intéresse que les enseignants les mobilisent, mais la nouveauté du sens ne suffit pas à ancrer celle de l'activité qui doit nécessairement passer par un apprentissage du corps et des techniques de la natation. « Autrement dit, pas de développement durable de nouveaux mobiles sans développement de nouveaux moyens d'action sur le réel et inversement » (Clot, 1999, p.175). Les traversées des

deux zones de développement, de l'efficiace et du sens, s'enchaînent et s'entraînent les unes les autres et peuvent ainsi ouvrir sur des possibilités inattendues.

Si l'on revient aux deux présupposés de l'action, opératoire et subjectif, Clot insiste sur leur caractère « mixte », entre intérieur et extérieur du sujet. Si l'outil utilisé dans l'action a une vie indépendamment du sujet, l'instrument, lui, désigne l'outil en acte ; celui-ci nécessite un schème opératoire chez le sujet qui lui est indétachable ; ainsi l'instrument s'intègre-t-il comme intermédiaire entre outil (extérieur) et schème (intérieur) (cf. *ibid.*, p.168). Il en est de même pour le présupposé subjectif qui se situe entre rapport aux autres et rapport à soi. Les enseignants qui partent des préoccupations des élèves ne parviennent pas à les mobiliser tous pareillement ; l'histoire de chacun a fixé des traces qui lui sont propres et qui viennent interférer avec les interactions actuelles à partir des « schèmes relationnels » (P.Aulagnier) antérieurs. Il en ressort une « création symbolique qui appartient au sujet, troisième terme du rapport entre, d'un côté, les incitations à agir venues des autres par la médiation d'un genre, et, de l'autre, les *a priori* subjectifs gravés dans sa mémoire par l'histoire de ses relations à lui »¹ (*ibid.*, p.176, souligné par l'auteur). Les deux présupposés de l'action (l'opération et le subjectif) construisent un intermédiaire mixte entre ce qui est propre au sujet et ce qui lui est extérieur, et « c'est *en partant*, au deux sens du terme, de ces présupposés que l'action se forme, se déforme ou se transforme » (*ibid.*, p.177, souligné par l'auteur).

Dans une perspective de développement, on peut donc se montrer attentif, suivant ainsi la proposition de l'auteur, aux deux zones de développement potentiel, l'une sur le versant de la connaissance, l'autre sur celui du sens en vue de favoriser une démarche de changement.

5.3. Une clinique du changement par la subjectivation.

Cette préoccupation de transformation se révèle centrale pour Clot qui, en référence à Ricœur, insiste sur la possibilité de sortir de soi impulsée par la vie sociale lorsqu'elle favorise le « pouvoir d'agir » du sujet. On peut ainsi « se désapproprier de soi-même dans l'action » (*ibid.*, p.186) et ouvrir sa subjectivité sur une histoire dans laquelle « elle perd en substance ce qu'elle gagne en développement possible » (*ibid.*). C'est ce qui ressort de l'enquête menée par Clot et Pendariès (1997) sur les chômeurs de longue durée investis dans

¹ On peut se rappeler à ce propos la métaphore de « l'échiquier des positions identificatoires » que nous avons évoqué en fin de chapitre 2, tirée de Clot, Rochex, Schwartz, 1990, p.123.

des associations de lutte contre le chômage : ils s'insèrent dans un réseau d'activités organisées sur un modèle professionnel (avec des échéances, des obligations, des rencontres, etc.) qui les font « sortir de leurs pensées » et s'imprégner dans d'autres préoccupations par l'intermédiaire d'une prise dans l'action (voir également Clot, 2001).

Reprenant l'idée du schème relationnel, comme on vient de le voir, Clot préfère le renommer, par opposition au schème cognitif, en tant que « schème subjectif » pour qualifier ces invariants du sujet qui conservent la trace de son vécu (opérationnel ou relationnel) et qui demeurent plus ou moins inconscients, au sens de Vygotski, c'est-à-dire qui ne parviennent pas à se réinvestir dans d'autres activités tout en restant actifs dans leur possibilité d'interférer dans les activités. Le schème subjectif, comme moule de l'expérience, peut alors scléroser l'action du sujet en la référant par une collusion émotionnelle à une action antérieure ; il conserve un pouvoir d'attraction qui « remodèle tout objet pour le rendre conforme à celui qui avait le premier occupé la place » (Clot, 1999, p.193). Il fonctionne comme une défense pour le sujet et vient réduire sa part de liberté. Le schème subjectif peut, à l'inverse, se laisser perturber par les rencontres et les événements du sujet qui vont le remanier et le modifier pour étendre sa plasticité psychique et l'engager dans la voie du développement. Il y a là deux mouvements opposés pour lesquels Clot propose une terminologie spécifique : une *subjectivisation* pour le premier (monopolisation de l'activité par la subjectivité), et une *subjectivation* pour le second (mobilisation de la subjectivité par l'activité) (ibid., p.194). Ce dernier procédé ouvre sur l'inattendu et une reprise de l'histoire du développement dans laquelle « c'est le présent qui se détache du passé, lui confère un sens et appelle son retour et son recommencement. La subjectivation dans l'action est constituante » (ibid., p.197) et favorise la création stylistique qui elle-même, comme on l'a vu, renouvelle le genre.

L'analyse du travail telle que la pratique Clot n'est pas une approche qui veut rendre compte ou décrire les activités telles qu'elles existeraient, immuables et redondantes une fois mises à jour par un analyste qui se positionnerait en tant qu'expert. Elle cherche davantage à proposer un cadre méthodologique destiné à « l'action des collectifs de travail eux-mêmes [...] un cadre pour que le travail puisse devenir ou redevenir un objet de pensée pour les intéressés » (Clot, Faïta, 2000, p.8). Il ne s'agit donc pas de décrire les activités, mais de les « transformer pour comprendre » (ibid., p.33), et c'est là l'une des dimensions essentielles de cette clinique. Cette « psychologie de plein vent » se veut « une psychologie du développement de l'action » (Clot, 1999, p.133) conduite en milieu ordinaire.

Les analyses formulées par les sujets au travail ne sont pas considérées comme des produits finis auxquels on se risque à conférer une signification et une interprétation trop

hâtives, ce qui les empêcherait de s'ouvrir à la polyphonie de l'activité réelle. Les opérateurs en poste ne disposent pas de vérités toutes prêtes à formuler à l'analyste, mais « ils se servent de notre présence pour se mesurer à toutes les autres vies possibles qui leur semblent dues, redécouvrant alors, par un choc en retour, et parfois de façon inattendue pour eux, les obstacles et les ressources d'un réel qui leur échappe » (ibid., p.136). L'analyse s'effectue ainsi dans une co-élaboration des instruments d'enquête avec le collectif de travail, la démarche étant pour chaque cas singulier à reprendre et à reconstruire à chaque fois.

L'exploration de la situation de travail en détails amène les sujets à percevoir des moments de choix, des bifurcations dans le déroulement de l'action auxquelles ils ne prêtaient auparavant aucune ou peu d'attention. Les questions soulevées font alors apparaître des conflits dans l'histoire de l'activité qui, à travers les échanges auxquels ils donnent lieu, mettent en évidence les alternatives de l'action ouvrant sur de nouveaux possibles, sur de l'inattendu. Dans le cadre du collectif, c'est le genre qui se trouve interrogé et peut être remis en cause. L'analyse du travail va ainsi de pair avec sa transformation à partir des connaissances ordinaires des travailleurs qui, selon l'expression de Vygotski, germent vers le haut en interagissant avec les concepts scientifiques de l'analyste, eux-mêmes bousculés par cette pratique (ibid., p.141). Les contextes ordinaires dans lesquels s'organise la pensée se déplacent, offrant des possibilités de mouvement du sens : « ni pré-constitué chez les sujets, ni décrété par le chercheur, le sens des situations analysées apparaît dans le rapport entre une situation donnée et une autre situation. » (ibid., p.137). Dans cette recherche de glissement d'un contexte vers un autre pour faire évoluer le sens, le dialogue entre les interlocuteurs prend, comme on a pu s'en apercevoir, une place privilégiée.

5.4. Le mouvement dialogique.

L'utilisation du dialogue dans la clinique de l'activité et notamment la conceptualisation qui en est retirée, mise en relation avec le développement, apportent des éléments pour la lecture du travail d'orientation.

Le langage n'est pas considéré dans la clinique de l'activité uniquement comme un moyen de verbalisation, mais comme « une activité à part entière » (ibid., p.140). En référence à Bakhtine, Clot rappelle que l'intervention d'un interlocuteur modifie le statut d'un événement qui, s'il « a un observateur, fût-il distant, caché ou passif, est un événement

absolument autre » (Bakhtine, cité par Clot, *ibid.*). Devereux avait tenté de généraliser, nous l'avons vu plus haut, ce phénomène sous le terme de contre-transfert. Pour Bakhtine, on ne peut pas connaître l'homme en partant de son intériorité, en le « sentant », mais on ne peut l'approcher et l'inciter à se découvrir que dans un échange dialogique ; pour lui, « on ne parle jamais de soi-même et des autres qu'en parlant avec soi-même et avec les autres » (Clot, Faïta, 2000, p.20).

Les formes toutes faites de la langue, stéréotypées, peuvent néanmoins venir brouiller le rapport du discours à la réalité du travail. C'est pourquoi Clot confronte le sujet à ses actions, par l'intermédiaire de l'enregistrement ; il construit avec lui l'analyse de l'observation, dans un « mouvement dialogique [qui] crée : il crée des rapports renouvelés de situation en situation entre le locuteur sujet et les autres, mais aussi entre ce même locuteur et celui qu'il a été dans la situation précédente » (*ibid.*, p.22). L'échange verbal ne suffit pas à déplacer l'action, tout comme celle-ci ne peut se développer si le sens qu'elle recèle n'évolue pas dans le cadre de ce que l'auteur qualifie « d'une motricité propre au dialogue » (*ibid.*).

Dans cette perspective, le clinicien du travail va s'appuyer sur une *compréhension active*, c'est-à-dire qu'il va chercher à « poser à l'activité des sujets des questions nouvelles qu'eux-mêmes ne se posaient pas » (Clot, 1999, p.141). Pastré, dans la même référence que Clot à Vygotski, avait déjà abordé la question de la médiation entre le sujet et le simulateur : « tant que le sujet est en quelque sorte en tête à tête avec le réel, la conceptualisation est freinée, parce que l'action s'épuise dans sa propre réussite » (cité par Clot, *ibid.*, p.145). Dans notre domaine, il ne s'agit pas bien entendu de réussite, mais dans le cas d'une recherche d'orientation qui se révèle difficile, on peut s'attendre à ce que le sujet s'épuise dans un « tête à tête avec le réel » dans lequel il enferme ses capacités à le concevoir autre. Le conseiller peut alors être ce troisième terme qui intervient en tant que médiateur pour faire évoluer la conception du réel.

Clot reproche à Vermersch d'oublier ce tiers, comme si l'explicitation permettait un accès au réel de l'action¹, alors que « le destinataire de la verbalisation est constitutif de ses contenus » (*ibid.*, p.146). Ce que le sujet évoque des étapes d'une action effectuée va se

¹ Cette affirmation prête à discussion. On peut relever notamment chez Vermersch les passages suivants : les expressions qu'il utilise à propos de la mémoire concrète « laissent croire qu'il y a un grand réservoir quelque part et que la question est de savoir comment aller y puiser. Or ce n'est probablement pas du tout le modèle correct pour se représenter les mécanismes à l'œuvre. En fait, il serait peut-être beaucoup plus juste, à propos de la mémoire concrète, de parler de *création* de mémoire. [...] Le réfléchissement est la création d'une réalité psychologique qui n'existait pas formellement auparavant » (1994, p.102, souligné par Vermersch). Et plus loin : « ... il est indispensable de se souvenir que ce que l'on questionne c'est l'évocation, non la réalité perceptive passée » (p.116). Il semble davantage que la possibilité de retrouver des informations détaillées « paraissait tellement fascinante » (p.89) à Vermersch qu'il s'est centré sur cette recherche plutôt que de tenter de préciser les transformations qu'elle induisait.

trouver sous l'influence des attentes qu'il attribue à son interlocuteur présent. Ainsi, « l'évocation des opérations vécues ne peut pas être un simple rappel d'événements passés indépendants des intentions présentes du sujet à l'égard des autres et de lui-même, même à son insu » (ibid., p.147). L'interaction n'est pas un retour du passé qui ravive une représentation, mais une nouvelle situation vécue qui médiatise l'accès à une représentation qui se trouve transformée par la demande de l'analyste. Celle-ci va interférer dans les choix qu'opère le sujet qui organise une sélection à l'attention de l'autre. L'action vit simultanément dans deux contextes différents : vécue dans le passé et revécue différemment dans le présent. C'est pourquoi l'activité langagière adressée est une activité à part entière, et non une simple évocation du passé. Le développement lui-même se trouve adressé et le clinicien y participe. Le dialogue ne met pas « à nu un vécu fini », mais il « est une action sur l'action qui transforme l'expérience vécue en moyen de vivre une autre expérience » (ibid., p.149).

L'analyse des activités ne laisse pas celles-ci telles qu'elles, identiques à elles-mêmes, mais elle les développe. Elles ne sont pas là, toutes prêtes à être explicitées : « en se transformant en langage, les activités se réorganisent et se modifient » (ibid.), et leur transformation dépend donc du contexte dans lequel elle s'opère. Si l'on peut présumer, dans la conception de Vermersch, une forme d'existence « objective » de l'action, Clot se prémunit d'un écueil opposé qu'il discerne dans certaines conceptions ethnométhodologiques. Pour celles-ci, la compétence pourrait ne relever que du jugement d'autrui qui la confère ou la refuse ; il s'agirait uniquement d'une construction intersubjective référée aux conventions sociales. Or, l'expérience, dans les contextes variés où elle peut se dire, ne se désagrège pas et ne cesse pourtant pas d'être unique. C'est pour cela, qu'entre une construction objectivante et une conception intersubjective, Clot veut promouvoir une perspective développementale dans laquelle « l'expérience a une histoire et son analyse transforme cette histoire. La signification des activités n'est pas constante pour le sujet. » (ibid., p.151). L'expérience vient s'enrichir dans les différents contextes d'analyse qu'elle traverse et dans le sens qu'elle trouve à y produire en se confrontant à l'histoire des possibles qu'elle n'a pas précédemment retenus. Elle peut entrer par là dans la voie d'un développement possible.

Les éléments d'analyse qu'avance Clot dans l'exemple de l'instruction au sosie dans le cas du trompettiste, évoqué plus haut, nous paraissent particulièrement pertinents pour notre propre perspective. Le sosie, sensé remplacer le musicien, se trouve dans une position délicate et va rechercher toutes les informations nécessaires pour mener à bien sa mission. Par ses questions, il va ainsi donner à la situation ordinaire un éclairage inattendu. L'instructeur, pour l'aider à se repérer, va lui indiquer ce qu'il fait habituellement, mais aussi ce qu'il ne fait pas.

Il se verra ainsi confronté aux conflits qu'il a résolus et aux choix qui sous-tendent ses intentions. Le sosie, lui, résiste aux instructions en opposant une image de la situation qui diverge de la représentation habituelle que s'en fait le musicien. « Ainsi ce qui est convoqué par l'obstination méthodologique du sosie c'est l'activité possible ou impossible dans l'activité réelle » (ibid., p.156). Par cette extériorisation de son activité, l'instructeur est transporté en amont de ses choix qui perdent en évidence et retrouvent un caractère optionnel comme autant de bifurcations à interroger. Les conflits qui se présentent peuvent alors apporter là l'occasion de se défaire des schèmes d'action courants pour engager le sujet dans une zone de développement potentiel. « La prise de conscience n'est pas seulement une nouvelle représentation de l'objet mais simultanément une autre représentation du sujet qui "s'aperçoit" dans l'activité de l'autre » (ibid., p.158). L'instructeur découvre des résultats inattendus devant les éventualités multiples émises par le sosie et qu'il a négligées, ou même qu'il a dû inhiber pour pouvoir agir. Il s'adresse ainsi à un double de lui-même qui, tout à la fois, sait et ne sait pas, « personnage artificiel capable de solliciter le dialogue entre ce que je fais et ce que je pourrais faire. Le sosie doit être l'expert qu'il n'est pas. Il est le paradoxe d'un expert pour qui rien ne va de soi » (ibid., p.159).

Après avoir esquissé les repères de la clinique de l'activité et ses conceptions du développement et du dialogue, nous allons maintenant aborder en quoi cette pratique et la construction théorique qui en est issue peuvent éclairer le travail du conseiller en orientation.

5.5. Contributions de la clinique de l'activité à l'orientation.

Les liens avec l'orientation sont nombreux et nous les explorerons en les reprenant point par point, mais dans la perspective de notre pratique. C'est dans son inspiration de Vygotski et de Bakhtine que l'apport de Clot nous apparaît le plus essentiel pour aborder nos questions sur l'orientation. De plus, son attention à réintroduire la subjectivité dans l'activité cognitive rejoint notre pratique de l'accompagnement des adultes en orientation.

5.5.1. Le réel.

La conception du réel qu'il tire de Vygotski pour lequel « l'homme est plein à chaque minute de possibilités non réalisées » (Clot, 1999, p.119) peut constituer une référence dans le domaine de l'orientation. C'est très souvent en fouillant dans son passé que l'adulte recherche des pistes pour éclairer son avenir professionnel. Il revient sur des choix qui ont été effectués, sans qu'ils soient restés définitifs, les pistes alors non retenues se trouvant aujourd'hui ré-interrogées comme si elles avaient conservé une fonction active, telles les « activités débordantes » des élèves de 5^e dans l'exemple de Clot. Certains recruteurs demandent au candidat quel est le métier idéal qu'il aurait souhaité exercer ; ce type de questions se retrouve encore dans quelques questionnaires d'orientation. Ainsi ces pratiques semblent-elles prendre en compte une telle conception du réel dans laquelle « le possible et l'impossible font partie du réel » (Clot, Faïta, 2000, p.35) du sujet pour lequel ce qui n'est pas réalisé n'est pas nécessairement effacé ou sans influence ultérieure. C'est donc à une conception du réel « ouverte » sur le non-réalisé que nous sommes conviés.

L'histoire, ou le retour sur son histoire, devient alors un moyen privilégié pour explorer ces potentialités latentes. Elle n'est pas un regard en arrière qui recherche une vérité immuable, mais l'histoire « est très précisément la transformation du passé en devenir ou l'échec de cette transformation » (Clot, 2002, p.32), ce qui entraîne une conception du « développement comme histoire possible » (Clot, 1999, p.174). Reprendre son passé n'est pas anodin ou sans conséquence sur celui-ci, « son analyse transforme cette histoire » (ibid., p.151).

5.5.2. Une situation nouvelle.

Cette transformation peut particulièrement s'opérer dans une confrontation qui devient une médiation, mais également par l'instauration d'une situation nouvelle qui favorise une modification du contexte. Comme dans l'autoconfrontation qui crée un moment et un espace différents et ne constitue pas une simulation fidèle, la rencontre entre consultant et conseiller est d'emblée favorable à une telle création que le conseiller a pour charge de faire perdurer pour maintenir un écart par rapport aux situations ordinaires du consultant. Cet écart apporte à ce dernier une richesse dont la nature est variable (forme d'interaction nouvelle, sentiment d'être considéré, exploration des métiers, apprentissage de rédaction de lettres ou de CV, etc.). La spécificité de ce moment « décalé » dépend simultanément du consultant qui peut n'y

investir que des « schèmes relationnels » antérieurs, par le processus que Clot a qualifié de subjectivisation, et que l'on peut repérer par le recours à des expressions toutes faites, un discours impersonnel, un « genre convenu » (Clot, Faïta, 2000, p.28). Le conseiller, par sa « compréhension active » (Clot, 1999, p.141) qui amène le consultant à se poser des questions nouvelles et à abandonner ce « parapluie du genre », doit rester attentif à ne pas refermer cet espace physique et temporel différent.

Pour faire vivre cet espace, il lui faut se méfier de ses propres tendances à se retrouver en terrain connu et maîtrisé, comme on peut l'observer souvent dans des situations où l'aménagement de l'espace matériel se montre comme un signe de mobilisation des défenses du conseiller. Il est fréquent que des barrières (plus ou moins imposantes) soient posées entre le professionnel et le consultant, ce dernier ne disposant pas d'espace à investir pour se faire une place (règles et stylos, clavier d'ordinateur, piles de dossiers, etc.). Chacun tient alors un rôle qui semble figé, et la situation apparaît comme un alibi à la rencontre. Une rangée de dossiers peut faire ostensiblement obstacle à l'instauration d'une relation de confiance ; les positions sociales habituelles se répètent, alors que pour Clot les contextes ordinaires dans lesquels s'organise la pensée devraient se déplacer pour offrir des possibilités de mouvement du sens qui « apparaît dans le rapport entre une situation donnée et une autre situation. » (ibid., p.137).

5.5.3. Sortir de soi par la médiation.

Dans l'entretien d'orientation, la modification du contexte par l'entrée dans une situation nouvelle s'appuie sur les remarques du conseiller dont les consultants se servent « pour se mesurer à toutes les autres vies possibles qui leur semblent dues, redécouvrant alors, par un choc en retour, et parfois de façon inattendue pour eux, les obstacles et les ressources d'un réel qui leur échappe » (ibid., p.136). La présence d'un autre vers lequel va s'orienter l'expression constitue un premier pas pour sortir le sujet de ce « tête à tête avec le réel » qui peut l'enfermer dans une répétition et une limitation de sa capacité de concevoir et de se projeter dans des voies insoupçonnées.

L'adresse à un professionnel n'est pas équivalente aux autres types d'échanges avec un ami, des parents, ou un conjoint, car « le destinataire de la verbalisation est constitutif de ses contenus » (ibid., p.146) et « le changement de destinataire de l'analyse modifie l'analyse » (ibid., p.142). Est-ce à dire que d'un conseiller à l'autre les « résultats » pour un sujet seraient

différents ? En partie, cela semble inéluctable dans cette activité où la subjectivité du professionnel trouve à s'investir. La différence peut cependant n'être que partielle ou superficielle si le consultant se découvre une voie qui était là, prête à se dire ; la divergence peut néanmoins se révéler réelle si le conseiller use fortement de son influence. Toutes les modulations semblent possibles dans ce champ ouvert de la relation.

La recherche d'une piste d'orientation par le consultant n'est pas dirigée uniquement vers son objet, mais elle constitue également une « activité dirigée » vers l'autre. Il est fréquent, par exemple, que les consultants s'excusent de n'avoir pu réaliser l'ensemble des démarches prévues pour une date fixée, comme s'ils se sentaient redevables devant le conseiller des engagements pris en commun. Ceux-ci fonctionnent alors comme des échéances qui font sortir le sujet de lui-même, relayant la fonction psychologique du travail.

La médiation telle que nous l'avons vue dans l'exemple du sosie constitue une référence pour le travail du conseiller. Le sosie « résiste » aux évidences formulées par l'instructeur, tout comme le conseiller peut interroger celles du consultant, apportant un éclairage inattendu sur sa situation ordinaire. En prenant le rôle d'un interlocuteur naïf qui ne comprend pas nécessairement tous les enchaînements « logiques » évoqués par le consultant, le professionnel peut l'amener à les explorer différemment pour les réintégrer modifiés dans son histoire. Le conseiller, avant d'informer, va donc résister.

Le trompettiste parvient à se saisir de la question du changement d'instrument après avoir pris et repris l'interrogation formulée par le sosie. L'ouverture de la conscience demande du temps et des détours, des retours ; une réponse négative n'est pas nécessairement définitive. L'image divergente de la situation proposée par le sosie constitue un recours pour le conseiller en orientation. En troublant l'histoire des choix précédemment effectués, il vient rouvrir les conflits résolus et oubliés, convoquant les possibles et les impossibles du réel du parcours professionnel. Comme le musicien doit expliquer ce qu'il fait et ce qu'il ne fait pas, le consultant va formuler ses choix et ses refus dont l'argumentation peut alors lui apparaître vaine ou justifiée. Il se trouve transporté en amont de ses choix qui sont réinterrogés et éventuellement remis en cause, mettant à jour des bifurcations « oubliées » de son histoire qui montrent des alternatives vers de nouveaux possibles inattendus.

5.5.4. Dialogue et action, sens et efficience.

Le langage comme « activité à part entière » (ibid., p.140) demeure l'outil privilégié du conseiller. Cette prédominance n'élimine pas la nécessité de l'action. Si, selon Bakhtine, on ne peut connaître l'homme que par le dialogue, Clot le confronte à son action pour dépasser les formes stéréotypées du langage.

L'orientation procède de façon identique : entre chaque rencontre avec le conseiller, le consultant s'engage dans des actions qui précisent sa réflexion sur ses possibilités (recherches de formations, d'informations sur les métiers, rencontres de professionnels, stages, etc.). Ce travail de terrain est indispensable pour éviter de se lancer dans un métier sur une base trop imaginaire ou idéalisée. L'action ne ressort donc pas ici du même ordre que dans la clinique de l'activité dans laquelle elle est l'objet de l'analyse. L'alternance des démarches du consultant et des entretiens avec le conseiller permet néanmoins à l'action de soutenir le travail sur le sens qui prend forme dans la « motricité du dialogue ».

Celui-ci constitue une étape qui permet de faire le point sur une action qui engage dans une réalité de la vie professionnelle ; il s'agit bien d'en élaborer le sens, ou à l'inverse d'en distinguer la carence pour repartir dans d'autres directions. A l'instar des élèves qui choisissent la natation en option, il n'y a « pas de développement durable de nouveaux mobiles sans développement de nouveaux moyens d'action sur le réel et inversement » (Clot, 1999, p.175). Les deux dimensions doivent nécessairement s'allier pour soutenir une évolution dans le temps. Les deux zones de développement potentiel (cognitif et affectif, ou de l'efficience et du sens) progressent ensemble, mais peuvent aussi être alternativement le moteur du développement qui va ouvrir sur des possibilités inattendues.

Clot analyse l'action par le recours au dialogue (avec le psychologue, le pair ou le sosie) qui ouvre sur une co-élaboration, une co-analyse. Dans l'orientation, le dialogue s'engage pour favoriser l'expression du consultant et l'exploration de ses possibilités. L'explicitation des compétences pour en déterminer une transférabilité peut être une étape nécessaire ; elle néglige pourtant la dimension du mobile de l'activité qui peut renvoyer vers un tout autre domaine de compétences, car « l'objet de l'action se trouve subjectivisé par ce qui est vital pour le sujet avant toute appropriation spécifiquement cognitive » (ibid., pp.125-126). Le dialogue s'attachera donc avant tout à ce que le sujet dit, et qu'il a quelque fois besoin de dire avant de pouvoir entamer ou poursuivre sa réflexion.

5.5.5. Fonctions de l'expression.

L'expression de soi n'a pas une fonction univoque. Elle peut servir à faire sortir le sujet de lui-même pour l'engager dans la vie sociale¹ ; elle peut prendre également la forme d'une abréaction².

Clot nous montre davantage l'expression comme possibilité pour le sujet de se mettre à distance de lui-même. Plongé dans une situation nouvelle et dans une interaction différente, il peut faire sauter certains verrous du contrôle social (plus ou moins intériorisé) par lesquels il s'auto-limite : « on peut alors espérer une certaine libération de ces potentiels subjectifs, ou plus concrètement des productions discursives » (Clot, Faïta, 2000, p.25). Le dialogue, comme moyen d'action, peut amener une clarification des présupposés de l'action, et donc des choix professionnels antérieurs, qui apparaissent alors au sujet lui-même. Le « mouvement dialogique » crée des rapports renouvelés entre les diverses situations vécues par le sujet, mais aussi entre le « locuteur et celui qu'il a été dans la situation précédente » (ibid., p.22).

Ainsi que nous venons de le voir dans la conception de l'histoire tirée de Vygotski, le dialogue ne met pas à jour les événements du passé, mais il procède à une reconstruction liée « aux intentions présentes du sujet » (Clot, 1999, p.147) et dans laquelle le conseiller interfère. Le dialogue est lui-même une action qui entraîne des conséquences, et dans l'orientation, comme pour Clot, il vise à transformer « l'expérience vécue en moyen de vivre une autre expérience » (ibid., p.149). L'analyse développe les activités qui « en se transformant en langage, [...] se réorganisent et se modifient » (ibid.).

Cette transformation passe par une désappropriation de soi à partir du processus de subjectivation, c'est-à-dire d'un remaniement du schème subjectif par l'extérieur, l'activité ou l'interaction. L'accompagnement en orientation ne peut se contenter de travailler à l'explicitation de l'expérience qui se trouve nécessairement modifiée par la mise en mots ; il s'agit donc d'accompagner ce développement dans la subjectivation qui « est constituante » (ibid., p.197) et ouvre sur l'inattendu.

L'expression produit une extériorisation du sujet qui se perçoit dans les yeux de l'autre comme dans un miroir qui déforme. Un reflet fidèle n'amènerait aucune modification du

¹ Cette formulation, « sortir de soi », ainsi que la fonction psychologique du travail comme « activité forcée » qui sort le sujet d'une centration sur soi rappellent ce que Castoriadis a proposé ailleurs de la constitution du sujet humain à partir de la monade psychique originelle ; celle-ci a tendance à se replier sur elle-même, et c'est la société qui la contraint à s'ouvrir par l'intermédiaire du processus de socialisation. C'est en cela que psyché et société s'opposent.

² L'abréaction est une décharge émotionnelle qui évacue un affect lié à un événement traumatique. La parole peut favoriser une telle réaction. La notion appartient aux premières élaborations freudiennes de la méthode cathartique. « C'est dans le langage que l'homme trouve un substitut à l'acte, substitut grâce auquel l'affect peut être abréagi presque de la même manière » (Freud, 1895, cité dans Laplanche et Pontalis, 1967, p.1).

schème subjectif ; le conseiller doit enrichir ou déformer par ses remarques la perception ordinaire que le consultant se fait de lui-même. Par l'analyse et la médiation, en se confrontant à l'histoire des possibles non retenus, l'expérience se transforme et s'enrichit en sens ; elle peut ainsi entrer dans la voie du développement. Les activités abandonnées, suspendues ou inhibées (pour agir) s'éclairent différemment et peuvent ouvrir sur une nouvelle exploration. Le professionnel est un expert de l'orientation par ses connaissances, mais dans l'entretien, tout comme le sosie, il est « un expert pour qui rien ne va de soi » (ibid., p.159) ; il sait et ne sait pas, et, pour faire progresser le consultant, il tait beaucoup de ce qu'il sait, appliquant le principe de méconnaissance (Dubost).

La formule de l'enseignant en philosophie que nous avons évoquée au passage montre une autre fonction de l'expression. Il nous indique qu' « au moment où on l'énonce, on voit que d'autres choses seraient possibles » (ibid., p.207). Lors de la formulation d'une idée, celle-ci peut prendre une teinte différente. Il semble par ailleurs qu'en centrant son attention sur un objet précis, l'esprit peut se trouver envahi par des idées qui préoccupent le sujet, mais qui se révèlent sans lien avec l'activité présente. Certains auteurs, en littérature, utilisent la promenade pour libérer leur esprit et laisser affleurer des pensées librement. Holton (1999) fournit des exemples de découvertes conceptuelles en sciences qui se sont faites dans un surgissement soudain, lorsque le scientifique était occupé à une autre tâche que l'objet de ses recherches. Notre expérience personnelle de la lecture nous a montré que, plongée dans un ouvrage, notre conscience peut brusquement se trouver accaparée par un enchaînement d'idées issues de thèmes d'autres livres sans lien avec celui que l'on parcourt. Une analogie avec la vision peut éclairer ce phénomène ; les astronomes amateurs qui scrutent le ciel savent que pour percevoir à l'œil nu certaines étoiles doubles, il faut avoir recours à la vision périphérique. Lorsqu'on les observe le regard centré sur elles, elles apparaissent comme des étoiles simples. En fixant son point de mire à côté d'elles, on perçoit alors, dans le champ visuel périphérique, leur caractère double, c'est-à-dire que ce sont deux étoiles très proches. Il se pourrait de façon similaire que le champ de la conscience soit d'autant plus apte à laisser émerger de l'inattendu que la conscience se trouve centrée sur un point précis, alors qu'une activité de « réflexion » se poursuit par ailleurs. L'expression pourrait ainsi servir à centrer l'attention du sujet sur ce qu'il cherche à formuler, provoquant, par moments, l'émergence dans la conscience d'idées issues de la « périphérie ». Ce qui nous donne l'impression que, lorsqu'on énonce une idée, « on voit que d'autres choses seraient possibles ». Vermersch signale de manière identique, dans le travail de remémoration de l'action passée, que l'interviewer doit éviter d'inciter l'interviewé à rechercher un accès direct au souvenir, mais

que c'est par le détour d'autres évocations (lieux, émotions, etc.) qu'il pourra y parvenir. Freud utilisait, pour sa part, l'association libre pour retrouver un mot ou un objet qui lui échappaient, en essayant de ne pas se concentrer sur le but de son investigation. Ces quelques remarques ne se veulent que suggestives quant à l'étude des possibilités d'émergence de l'implicite qui demeure une énigme dans notre capacité d'appréhender ces processus.

Nous avons exposé, tout au long de ce chapitre, les apports de la clinique de l'activité, précisant les notions spécifiques de genre et de style, ainsi que la fonction psychologique du travail conçu comme une activité triplement dirigée. Les trois dispositifs utilisés par Clot pour mener son analyse ont été rappelés, et nous nous sommes attachés à préciser les deux zones de développement potentiel qu'il distingue. Nous avons souligné l'importance, dans cette perspective, du changement s'appuyant sur la subjectivation et le mouvement dialogique. De nombreux éléments de ce champ se sont montrés susceptibles d'éclairer l'activité du conseil en orientation, et nous les retrouverons fréquemment dans nos analyses des entretiens retenus. Avant de les aborder, nous proposons de reprendre, sous forme de synthèse, les principaux points évoqués au cours de notre exploration.

6. Conclusion de la seconde partie : esquisse d'une approche clinique de l'entretien d'orientation.

Cette seconde partie nous a permis de préciser certains repères pour éclairer une approche clinique multiréférentielle de l'orientation. Après le rappel de quelques étapes dans la construction de la psychologie clinique, les réflexions menées par Enriquez et Lévy dans la tradition psychosociologique nous ont amené à souligner l'actualité de cette perspective dans les sciences sociales. Un certain nombre de travaux en histoire de vie ont également apporté leur contribution à ce champ qui demeure éclaté et multiforme. Nous avons toutefois pu retenir certaines caractéristiques générales pouvant définir une approche clinique en orientation.

Nous avons également bénéficié des réflexions des praticiens en histoire de vie pour poser les distinctions essentielles entre les pratiques de la psychanalyse, de la psychothérapie et de la formation comme activité clinique. Celle-ci se centre ainsi sur la dynamique du sens comme tentative de mise en liens dans une pratique de dialogue. Les concepts de transfert et de contre-transfert ont été précisés pour bien les distinguer des processus tels qu'ils se mettent en œuvre dans le champ même de la cure. Nous nous y référons donc dans notre approche dans un sens plus étendu, tels qu'ils sont généralement utilisés dans les analyses de toute relation intersubjective.

Les procédés sur lesquels s'appuie Vermersch dans sa recherche de l'explicitation d'une action passée se présentent comme une synthèse de diverses techniques d'entretien susceptibles d'inspirer les pratiques en orientation. L'élaboration théorique originale qu'il propose à partir des travaux de Piaget et de la mémoire involontaire reliée à l'émotion peuvent se présenter comme des recours pour comprendre certains processus de conscientisation.

Les éléments théoriques et méthodologiques avancés par Clot ouvrent, quant à eux, l'orientation vers une autre perspective, celle du développement. Mettre à profit les compétences du conseiller pour viser les deux zones de développement potentiel de l'efficiency et du sens permet de baliser son activité, de lui donner une direction générale. L'apparition du thème du développement paraît rejoindre certaines préoccupations psychopédagogiques de l'orientation éducative que Clot vient enrichir de ses propres apports.

Nous reviendrons brièvement sur cette question du développement après avoir repris, sous forme synthétique dans la perspective de l'orientation, l'ensemble de l'exploration à laquelle nous venons de procéder. Nous nous appuyons pour cela sur les trois chapitres qui concluent chacun des domaines parcourus et dans lesquels nous avons proposé les rapprochements possibles avec l'activité de conseil en orientation. Il n'est pas souhaitable de revenir en détails sur toutes les idées et suggestions des auteurs qui peuvent inspirer notre pratique et le regard que nous pouvons porter sur elle, ces contributions ne perdant en rien de leur pertinence et de leur finesse. On s'attachera donc ici aux éléments essentiels, le lecteur pouvant se reporter aux trois parties conclusives pour y retrouver certains liens ou encore aux développements précédents pour approfondir chacun des points.

La tradition clinique nous invite tout d'abord à prendre en compte l'engagement du conseiller dans l'implication qu'il prend dans la relation qui se met en place. Il ne s'agit pas de rechercher une quelconque objectivité dans l'intervention, mais de tenir compte des distorsions que sa présence et ses paroles introduisent. La rencontre se construit ainsi avant tout entre deux personnes considérées comme sujets (et dont on a souligné les multiples dimensions). L'orientation, comme les autres approches cliniques, ne traite que des « cas particuliers » (suivant l'expression de Revuz) et construit donc ses connaissances à partir du singulier, évitant de plaquer des notions conceptuelles sur la situation des consultants. L'interrogation des théories de référence se veut ainsi permanente, s'attachant à les remanier si la pratique en vient à l'exiger. Métier impossible, à l'instar des diverses activités pratico-poïétiques, l'orientation ne peut s'appuyer que sur un savoir fragmentaire en évolution.

D'avantage centrée sur les effets, la clinique ne s'empêche cependant pas de tenter de généraliser ou de proposer des explications. Travaillant la question du sens pour chercher à lui rendre une dynamique, l'approche clinique en orientation intègre la demande du consultant (plutôt que la commande institutionnelle) et reste fondamentalement attentive à ses déplacements au cours des rencontres. Nous entendons avant tout, dans notre champ, ce sens comme le sens que la personne est susceptible de trouver dans une activité professionnelle, le « métier » qui fait sens pour elle.

Nous avons souligné la place importante accordée à l'écoute, une écoute très variable en fonction de la demande du consultant et qui ne doit pas s'imposer au-delà de celle-ci, tout en se montrant compréhensive « de ce qui fait la singularité radicale » de la situation (Lévy). Cette écoute nécessite une disponibilité du professionnel qui fait relativement silence de lui-même (un recul par rapport à ses propres projections sur l'autre), tout en s'engageant pour le

consultant. Il ne s'agit donc pas pour le conseiller de se taire pour écouter, mais de proposer un dialogue qui laisse toute la place à l'autre pour s'exprimer dans les limites qu'il fixera lui-même (privilégiant, selon la formule que Lévy reprend à Ricœur, le « processus dialogal »).

On saisit, dans ce cadre, tout l'intérêt que représentent pour nous les travaux de Clot¹. Pour lui, le retour qu'effectue le sujet sur son histoire dans le dialogue avec un autre lui permet de reprendre des événements antérieurs et de les percevoir différemment ; ce retour (cette analyse adressée à un autre) transforme cette histoire qui peut laisser apparaître le non-réalisé se révélant « débordant » ou maintenant réalisable. En intégrant « le possible et l'impossible » dans le réel du sujet, Clot nous montre que ce qui a été réalisé n'en constitue qu'un des aspects et qu'un certain travail d'interrogation peut redonner une dynamique à l'action (« un pouvoir d'agir »).

L'activité du conseiller peut alors s'appréhender comme une « compréhension active » qui vient poser des questions nouvelles au consultant, lui permettant de sortir du discours d'un « genre convenu » pour s'interroger autrement, sortir du « tête à tête avec le réel » pour se percevoir différemment et découvrir des possibilités nouvelles. Le conseiller va résister, par ses interventions, à ce qui apparaît au consultant comme des évidences, l'incitant à reprendre les choix précédemment effectués pour (éventuellement) les remettre en cause. Nous avons également souligné l'insistance de Clot quant à la nécessité de promouvoir simultanément le sens et l'action (le mobile et l'efficacité) pour que le développement puisse être « durable ». Cette combinaison des deux registres s'observe en orientation au cours de chacun des accompagnements qui ouvre sur une nouvelle voie professionnelle, et vient compléter (dans notre activité) le travail sur le sens tel qu'il a été abordé par la tradition clinique. Le dialogue ouvre ainsi sur une co-élaboration, une co-analyse qui n'est pas sans rappeler le « travail d'élaboration en collaboration » évoqué par Guichard et Huteau (2001, p.248).

En procédant de la sorte, en sortant les concepts de Clot du champ même de la clinique de l'activité pour les reprendre dans celui de la réflexion en orientation, en effectuant « ces rapprochements » (pour reprendre le terme de Clot), nous avons pleinement conscience des glissements de sens, des distorsions que nous leur faisons subir (et cela a été signalé concernant, par exemple, la notion d'action). Ces déplacements nous semblent néanmoins (a priori) intéressants à exploiter plus avant. Ils nous permettent, plutôt que de rester centré sur

¹ Dans la préface à la troisième édition de « La fonction psychologique du travail » (2002), Clot rappelle quelques réactions à la première publication de son ouvrage (1999), notamment celle de Guichard qui nous a nous-même encouragé à poursuivre notre réflexion : « Je me réjouis aussi du fait que J. Guichard ait cru possible de rapprocher cette perspective des travaux récents sur les "transitions" dans les interactions de conseil en orientation [...]. Il est vrai que la perspective dialogique ici en usage se prête bien à ces rapprochements » (Clot, 1999/2002, pp.VII-VIII).

l'expression du consultant, d'intégrer dans notre approche la dimension interrogative que le conseiller met en œuvre dans le dialogue. Et l'on se trouve alors, dans notre cadre, très proche du questionnement en histoire de vie tel que nous l'a décrit Orofiamma (qui bouscule l'intrigue), sans que l'on puisse entreprendre ici une étude systématique qui permettrait de clarifier les divers liens et nuances entre ces deux approches.

Les apports des travaux de Vermersch à l'orientation peuvent, pour leur part, être présentés sur deux plans : un rappel de certaines techniques d'entretien et une réflexion plus théorique sur la prise de conscience. Vermersch prend un soin particulier pour éviter d'influencer son interlocuteur dans le contenu de ses propos, et les modes d'intervention qu'il rappelle (re-formulation en écho, gestion des silences, ...) constituent une référence pour l'entretien d'orientation. L'attention portée aux indicateurs non-verbaux dans une interaction en face à face permet également de repérer les hésitations ou l'implication du partenaire. La notion de position de parole incarnée, observable par le décrochage du regard et le ralentissement de la parole, vient pointer ces moments (essentiels en orientation) dans lesquels le consultant se tourne vers son expérience intérieure et se prépare à accueillir (plutôt que rechercher) le sens qu'il est susceptible de trouver dans une activité professionnelle.

Et c'est dans le cadre de cette exploration interne (entre réflexion, retour sur son passé, métiers antérieurs, affinités, idéaux et leurs deuils, émotions, ...) que Vermersch nous apporte des éléments pour tenter de concevoir comment pourrait opérer cette prise de conscience, cette conscientisation sur laquelle ont insisté notamment Lainé et Niewiadomski. On se limitera ici aux emprunts effectués à Piaget sur le réfléchissement et la thématization qui permettent, par la mise en mots, la création d'une nouvelle réalité psychique représentée, une cellule de conscience appelée à s'enrichir en sens. La verbalisation ouvre ainsi la conscience à de l'implicite, présent mais innommé. Sur le plan conceptuel, cette question devrait bien entendu être reprise, bien qu'elle présente d'insurmontables difficultés ; plus qu'une approche de l'inconscient, il nous faudrait ici une théorie de la conscience et des processus de conscientisation, sachant que le non-conscient est multiforme et non homogène. Cette perspective dépasse largement notre propos qui cherche, plus modestement, à souligner la dimension multiréférentielle de l'entretien d'orientation sur laquelle nous revenons dans le chapitre suivant, après quelques réflexions sur la question, pour nous inattendue, de la visée, soit de développement soit de création, de notre activité de conseil.

Il nous faut, avant d'y venir, rappeler qu'à l'instar des pratiques en histoire de vie et de celle de Vermersch, l'orientation demeure, à notre sens, une activité de formation, certes particulière ; tout en reprenant les acquis de l'approche éducative, le travail avec les adultes,

favorisant leur expression dans un dialogue avec un professionnel, bénéficie des avancées des diverses contributions cliniques qui permettent de porter un regard sur la relation qui se met en place. La formation dont il s'agit dans ces accompagnements comprend bien une part de transmission d'informations et de savoirs (aspect de conseil ou d'expertise), ainsi qu'une part d'exploration des affinités professionnelles en relation avec les processus décisionnels (aspect éducatif au sens de l'ADVP). La dimension clinique veut, quant à elle, intégrer la part d'ombre que le sujet apporte avec lui, porteur d'ambivalence et de contradictions, cherchant à jouer des contraintes sociales qui le dominent, stratégique, manipulateur autant que manipulé par ses désirs et ses affects, et pourtant porteur de projets et (ce qui serait une visée possible) « créateur d'histoire » et de sa propre vie. Cela ne signifie pas que la démarche clinique puisse avoir réponse à toutes les situations et les problématiques ; loin de là. Mais il nous semble qu'en adoptant une posture clinique, procédant au cas par cas à partir de la demande, dans un certain recul avec ses propres souhaits pour les autres et une relative lucidité sur sa place et son rôle, le conseiller pourra mieux ajuster ses réponses entre conseil, aide à la décision et disponibilité d'une écoute dont il ne peut qu'espérer qu'elle favorise l'expression d'une surprise.

L'apparition du thème du développement nous pousse à nous interroger sur la visée initiale de laquelle nous étions partis avec Castoriadis pour lequel l'activité pratico-poïétique entraîne l'idée de création. Dans cette perspective, l'accompagnement de l'adulte cherche à développer son autonomie en s'appuyant précisément sur cette autonomie. Activité impossible, la rupture conceptuelle qu'elle introduit avec la « pensée héritée » veut qu'il y ait nouveauté, création d'un être autre, altération et rupture, et non pas poursuite de ce qui était, et, certainement pas, de ce qui était précédemment contenu « en puissance ».

Aboutissons-nous par là à une antinomie fondamentale avec l'idée de développement ? Pineau avait souligné le problème dans le domaine de l'histoire de vie. Il la concevait, on s'en souvient, comme autopoïèse produisant sa propre identité, se donnant sa propre forme qui se définit comme une création, une rupture radicale. Lorsque émergèrent les travaux proposant de concevoir l'histoire de vie comme développement, notamment comme développement personnel, comme ceux de Lainé, Pineau souligna la nuance. « L'utilisation commune du mot même de développement n'est pas insignifiante. Développer, c'est ôter l'enveloppe, c'est permettre à quelque chose de déjà formé de se déployer pleinement. L'axe sémantique principal de "développement" semble bien être celui de l'évolution dans la ligne de quelque chose déjà constitué et non pas de la constitution, de la formation de ce quelque

chose. [...] former, donner ou créer une forme, c'est mettre ensemble des éléments dispersés ; cette mise ensemble crée une unité nouvelle qui en soi n'est ni supérieure aux éléments préexistants, ni meilleure qu'eux, cette unité est simplement autre » (cité par Niewiadomski, de Villers, 2002, p.33).

Il ne nous est pas possible de traiter ici la question sous tous ses aspects. On peut souligner néanmoins les nombreux éléments qui chez Clot abordent l'aspect de la création. Il propose des « situations nouvelles » pour produire de « l'inattendu » ; le mouvement dialogique *crée* des rapports renouvelés « entre le locuteur sujet et les autres, mais aussi entre ce même locuteur et celui qu'il a été dans la situation précédente » (Clot, Faïta, 2000, p.22) ; on constate l'apparition du nouveau à partir de l'interférence des genres (1999, p.211) ; le sujet trouve « quelque chose de neuf en lui-même » (ibid., p.143) ; « la prise de conscience n'est pas seulement une nouvelle représentation de l'objet mais simultanément une autre représentation du sujet » (ibid., p.159). Si le développement peut alors aller vers de l'inattendu, du nouveau, s'agit-il de la création d'une nouvelle forme ? Cela paraît possible, bien qu'une réflexion spécifique devrait être ici menée. Chacun d'entre nous s'efforce, par exemple, de favoriser le développement des enfants dans son entourage, et cela n'implique pourtant pas que nous sachions quelle direction va prendre leur vie, quelle forme ils « décideront » de lui donner ; développement et autopoïèse pourraient ainsi être distingués et se montrer plus complémentaires que contradictoires.

Nous concevons nous-même, à partir de notre expérience, l'activité de conseil comme une activité multipolaire qui nécessite une pluralité de références. La clinique intègre dans son champ le questionnement théorique toujours à renouveler, mais elle souligne principalement le risque de cécité de références théoriques trop rigides. Peut-être doit-on laisser cette question ouverte pour laisser à la pratique toute la latitude que la conceptualisation ne peut saisir dans son mouvement, tout en sachant que la question se pose et qu'il faudra y revenir.

Tous les thèmes que nous avons rencontrés au cours de notre exploration, toutes les notions, les éléments conceptuels ou pratiques proposés ne se retrouveront pas dans les analyses des accompagnements qui suivent. Ils n'en constituent pas moins des repères susceptibles d'être mobilisés pour préciser l'idée d'une clinique en orientation qui peut se trouver, dans chaque cas, confrontée à de nouvelles questions. D'autres apports peuvent alors apporter un éclairage différent qui vient améliorer la compréhension de la situation d'entretien ; on en trouvera quelques exemples dans nos études de cas. Avant d'y entrer plus en détails, quelques précisions doivent être apportées concernant le mode de transcription des entretiens retenus et la méthodologie d'analyse utilisée.

Troisième partie :

Méthodologie.

7. Méthodologie.

7.1. Rappel de l'hypothèse directrice.

Nous avons croisé à diverses reprises la suggestion de certains auteurs de placer la démarche clinique comme une approche multiréférentielle de l'homme en situation. Plaza inscrit le psychologue au carrefour de diverses disciplines comme un métier difficilement situable ; pour elle, étudier l'individu en situation et en évolution nécessite de faire appel à de multiples références, à une interdisciplinarité. Revault d'Allonnes avance qu'une lecture multiréférencée, faisant usage de concepts empruntés ou poussés à leur marge, permet d'enrichir la perspective clinique qu'elle relie aux diverses disciplines des sciences humaines. Lainé souligne que les travaux en histoire de vie, inspirés de la méthode initiée par de Gaulejac, s'inscrivent dans une « problématique multiréférentielle de la complexité ». C'est dans ces préoccupations que nous poursuivons notre propre réflexion.

Il a été rappelé également que Revuz situe la position délicate du conseiller en orientation auprès des demandeurs d'emploi au croisement de diverses disciplines et qu'il ne peut « se définir un espace d'intervention spécifique qu'à la condition de renoncer à un ancrage disciplinaire unique » (Revuz, 1991, p.71). Le praticien doit donc « tenir les deux bouts de la chaîne » (ibid.) ou, selon Boursier (1999, p.313), posséder une « double compétence » en tant que psychologue et spécialiste du travail, ou, dit autrement, s'appuyer sur la « mise en synergie de différents contenus appartenant à des champs disciplinaires connexes » (p.316).

Nous ne souhaitons cependant pas nous limiter ici à définir la pratique du conseiller. Elle est multiforme et complexe et ne résisterait pas à une définition qui l'insérerait dans un cadre prédéfini. Nous proposons au contraire de tenter une analyse de notre pratique d'accompagnement qui éclaire les différents aspects de cette activité et qui simultanément permette de mieux comprendre les situations dans lesquelles se trouvent engagés les consultants. L'idée sous-jacente serait qu'une meilleure compréhension des situations particulières peut aider à éclairer la pratique en vue de l'affiner.

Si donc la pratique nécessite de faire appel à des registres disciplinaires diversifiés et complémentaires, l'analyse de cette pratique (initiée à partir des propos et de la situation particulière de chaque consultant) s'appuiera, elle aussi, sur des références variées. La multiplicité des demandes qui guident l'activité du professionnel vers un pôle soit d'expertise, soit d'aide à la décision, soit plutôt vers une écoute compréhensive¹, pourrait laisser penser qu'il s'agit jusque là davantage de diversité que de complexité. L'expérience montre néanmoins que ces trois pôles peuvent être mis en œuvre dans le même accompagnement et qu'ils s'interpénètrent. C'est donc l'activité de conseil qui est multiréférentielle, ainsi que l'avancent Revuz et Boursier, le conseiller s'appuyant, plus ou moins alternativement, sur ses **connaissances du monde du travail, ses compétences de formateur ou ses qualités d'écoute dans une relation d'aide.**

Les analyses d'accompagnement, en référence à l'approche clinique rappelée à l'instant, se veulent elles aussi multiréférentielles. C'est en mobilisant les ressources de divers champs disciplinaires que l'on peut comprendre la situation singulière des personnes et incidemment la question de l'orientation professionnelle qui se pose à elles : la multiplication des éclairages disciplinaires permet de saisir sous différents angles la problématique de l'orientation dans chaque cas particulier.

La multiréférentialité vise donc à convoquer plusieurs sources disciplinaires pour enrichir la lecture de chaque accompagnement. On ne veut pas décréter ici une limite à cette diversité de ressources ; ceci constitue un travail en soi qui ne pourra s'effectuer que lorsque l'on aura exploré les limites d'une telle démarche. On peut souligner, à l'inverse, que le conseiller devrait disposer de repères a minima dans trois champs complémentaires : connaissances de **processus psychiques** (conscients et inconscients), connaissances dans la mise en œuvre d'une **démarche d'apprentissage** chez l'adulte et connaissances des **mécanismes sociaux** (en général) et des contraintes spécifiques liées au monde du travail (recrutements, formation, etc.).

C'est donc de ces champs que l'on peut reprendre certains apports qui ne se trouvent pas définis a priori et qui pourront s'étoffer à partir de contributions d'autres praticiens de l'orientation. L'analyse multiréférentielle prend en compte, dit brièvement, la **complémentarité des dimensions psychologiques et sociologiques** en les articulant dans chaque situation. On retiendra plus particulièrement dans nos analyses les notions abordées précédemment (dans la seconde partie), pour montrer comment l'approche clinique

¹ Ou selon les trois « modèles » proposés par Boursier que nous avons rappelés en fin du premier chapitre : économique, pédagogique, développemental et clinique.

multiréférentielle vient enrichir l'aspect éducatif de l'orientation. La démarche que nous suivrons ne se veut pas expérimentale, mais démonstrative, cherchant à souligner la fécondité d'une approche plurielle des processus intervenant dans l'entretien d'orientation. Nous espérons, d'autre part, que notre tentative d'analyse permettra de nous ouvrir sur des questions inattendues pour définir de nouvelles pistes de recherche.

On abandonnera désormais le « nous » rédactionnel, pour s'exprimer à partir de la première personne du singulier, du fait de l'implication du conseiller dans la mise en œuvre de la démarche clinique ainsi que dans l'analyse des entretiens retranscrits qui se veut elle aussi clinique. Le conseil auprès des demandeurs d'emploi, comme l'analyse que je peux en proposer ne sont pas indépendants de ma façon de travailler, de mes références théoriques, de mon parcours personnel, etc. Ce n'est pas en niant la subjectivité du conseiller que l'on accède à l'objectivité ; c'est, au contraire, en cherchant à la mettre à profit dans la pratique, comme dans l'analyse, que l'on peut espérer enrichir et alimenter les échanges entre les divers praticiens du conseil.

On présentera tout d'abord, dans la suite, le cadre dans lequel les entretiens repris en Annexe 1 ont été menés ; on indiquera le cadre institutionnel, mais également celui de l'aménagement de l'espace physique et relationnel. Le mode de retranscription utilisé sera décrit, et les limites qui résultent de ce procédé seront soulignées. Je présenterai les annexes, avant d'apporter quelques précisions sur l'analyse de discours qui sera menée dans la quatrième partie. Les sept analyses d'accompagnement seront alors esquissées de façon synthétique afin de donner au lecteur un aperçu général préliminaire.

7.2. Le cadre des entretiens.

7.2.1. Entretiens issus de prestations sous-traitées par l'ANPE.

Les entretiens retenus et proposés ici se sont déroulés dans le cadre de mon activité professionnelle de conseil auprès de demandeurs d'emploi. L'organisme de formation, constitué en association, dans lequel j'interviens en tant que salarié, se trouve sous convention annuelle avec l'ANPE (avec une habilitation renégociée tous les trois ans) pour fournir certaines prestations que l'agence sous-traite. Celles dont sont tirés les entretiens suivants sont

essentiellement des OPI (Objectifs Projet Individuels) ou, pour l'un ou l'autre, des BCA (Bilan de Compétences Approfondi).

L'OPI prévoit un accompagnement individuel du demandeur d'emploi sur une durée maximale de trois mois et un minimum de vingt heures de travail en commun. Cela permet d'organiser des rencontres hebdomadaires qui s'étendent sur une à deux heures. L'objectif de cette prestation se centre sur la construction d'un projet professionnel. Elle est destinée à des personnes qui n'ont plus de cible d'emploi précise et dont les recherches peuvent s'éparpiller, se bloquer ou se trouver inadaptées ; mieux définir l'emploi visé est sensé améliorer les stratégies pour y accéder. Les contraintes imposées par l'ANPE sont relativement lâches pour conserver à cette prestation la souplesse indispensable à son adaptation à la diversité du public susceptible d'en bénéficier.

Le BCA, mis en place en juillet 2001 avec le PARE issu de la nouvelle convention entre les partenaires sociaux (décembre 2000), présente des étapes plus précises et obligatoirement mises en œuvre par le prestataire. Sa durée n'est plus que de six semaines. Un accompagnement plus intensif, avec des ateliers prévus pour ancrer rapidement le demandeur d'emploi dans la réalité du métier et affiner ses démarches auprès d'employeurs potentiels, vise à éviter la perte du rythme de vie professionnelle et les difficultés pour y revenir par la suite.

Ces deux prestations (ainsi que toutes les autres) donnent lieu, à leur issue, à la rédaction d'un compte-rendu (destiné à l'ANPE) conjointement signé par le conseiller et le consultant (et qui fait lien avec « le contrat d'accompagnement » signé au départ). Elles donnent lieu, bien sûr, à une rétribution.

7.2.2. Espace physique et espace relationnel.

Je mène pour ma part les entretiens dans un bureau isolé, autour d'une table hexagonale où nous nous installons en 1/3-2/3. Le demandeur d'emploi n'est donc ni assis directement face à moi, ni tout à fait à mes côtés ; plus loin, face à lui, s'encastre une grande fenêtre à travers laquelle il peut regarder et laisser « s'évader » son regard. Généralement, lorsque la personne se met en réflexion, se tourne « vers son expérience intérieure », on peut observer que « le décrochage du regard » (Vermersch, 1994, p.60) s'effectue dans la direction de cette fenêtre. Je serre systématiquement la main de mon interlocuteur lors des salutations

d'usage en début et fin de rencontre. Ma qualité de sous-traitant qui dispose de temps me démarque des agents de l'ANPE, souvent perçus par les demandeurs d'emploi comme indisponibles¹.

Pour « initialiser l'échange », selon la formule de Vermersch (1994, p.123), je cherche à laisser à l'autre l'initiative de la parole pour qu'il puisse orienter le contenu de nos discussions² ; si j'en ressens chez lui une gêne lors du premier entretien, je présente ma structure et l'organisation de la prestation, dans l'hypothèse que ce temps de latence lui permettra de trouver des repères. J'essaie par ce biais de partir d'une demande qui va se formuler, davantage que d'un document de l'ANPE qui me décrirait succinctement les objectifs de l'accompagnement. Ceux-ci se clarifient généralement au cours de la première interaction, mais peuvent évoluer par la suite.

Le conseiller doit bien sûr s'adapter à chaque personne, et si je laisse durer certains temps de silence pour que le consultant puisse réfléchir, se ressourcer en lui-même, se décider à se confier, laisser émerger une idée nouvelle, etc., je m'exprime beaucoup plus avec des personnes peu prolixes, pour ne pas laisser s'installer des silences lourds et inhibants. On retrouve, là encore, la question de la gestion des temps de silence que nous avons évoquée précédemment avec Vermersch. J'interviens peu avec les sujets qui montrent un besoin de parler, mais j'en viens alors à positiver, à relativiser, à encourager, à recadrer si nécessaire, etc.

Je tente de créer un espace relationnel où l'autre peut venir se déployer (s'il le désire), le marquer de son sceau, et orienter le contenu de nos échanges (toujours dans des limites dont je suis le garant : la grande latitude que je laisse peut nous amener à faire de nombreux détours, mais je tâche toujours de revenir à la question de l'orientation ou du travail et refuse ou réfute les discours extrémistes). L'effacement du conseiller crée un vide (relationnel) que le consultant investit pour formuler une demande (qui peut aussi rester déniée). Le rythme hebdomadaire des rencontres, l'invitation toujours sous-jacente à prendre l'initiative, les

¹ Bézille distingue déjà, en 1990, parmi les entretiens menés à l'ANPE ceux « conduits par des conseillers professionnels, d'une part, [et] les entretiens conduits par les prospecteurs-placiers d'autre part. Les prospecteurs-placiers sont astreints dans le principe à un temps moyen de 20 minutes par entretien. [...] Ils reçoivent les usagers sur le "flux". [...] L'objectif de l'entretien mené par un prospecteur-placier est le "placement", le "bilan", l'orientation vers un stage. L'entretien doit avoir une efficacité opératoire immédiate. Les problèmes personnels du chômeur n'ont pas, selon les documents définissant les finalités des entretiens effectués par les prospecteurs-placiers, à être pris en considération. » (p.229). Cette organisation est restée identique depuis (la gestion de la masse impose ses contraintes), l'ANPE ayant néanmoins fortement sous-traité le « conseil professionnel ».

² On peut faire le rapprochement avec la dimension non-directive de l'attitude du clinicien selon Bénony et Chahraoui (1999, p.17) qui nous rappellent ce qu'en disait Max Pagès en 1965 : « La non-directivité, c'est d'abord une attitude envers le client. C'est une attitude par laquelle le thérapeute se refuse à tendre à imprimer au client une direction quelconque, sur un plan quelconque, se refuse à penser ce que le client doit penser, sentir ou agir d'une manière déterminée ».

moments de silence favorisent pour certains consultants le rapprochement avec un travail psychothérapeutique (ils utilisent alors spontanément le terme de « séances » pour qualifier les rendez-vous). La convivialité reste néanmoins toujours recherchée (agréable pour chacun), l'interaction avec le consultant ne nécessitant pas une distanciation trop marquée.

7.3. Méthode de retranscription et limites.

7.3.1. Le procédé de retranscription.

Le « matériel » à partir duquel seront élaborées les analyses qui suivent est constitué des retranscriptions d'entretiens individuels. La technique utilisée pour « coller » au plus près de ce qui se disait a consisté en une prise de note aussi précise que possible immédiatement après la rencontre. Il ne paraissait pas souhaitable, en effet, d'enregistrer intégralement les entretiens. La présence d'un dictaphone serait apparue nécessairement comme suspecte et intrusive, et eut induit très probablement une méfiance chez mes interlocuteurs.

Cette façon de procéder rappelle celle utilisée dans les études ethnologiques. Sans que j'aie à me dissimuler dans les toilettes pour griffonner quelques indices sur un carnet (comme l'a fait Vega (2000)), il a fallu néanmoins aménager en pratique des moments durant lesquels, isolé et au calme dans mon bureau, j'ai pu à toute vitesse me remémorer ce qui venait de se dire. Ces notes étaient retranscrites dès que possible, le soir ou les week-ends, et dactylographiées.

Il ne s'agit donc pas d'entretiens de recherche tels qu'ils peuvent être menés dans les enquêtes habituelles en sciences humaines. L'inconvénient d'une telle méthode à cet égard est le risque de perte d'informations. Il est certain que nul ne peut se souvenir de l'ensemble des propos tenus au cours d'un entretien d'une heure. Les enchaînements des différents thèmes abordés sont encore plus difficiles à restituer parfaitement. Il semble pourtant que pour maintenir les chances d'une spontanéité dans les dires, il a fallu accepter le risque d'inexhaustivité.

Il est possible également que ma mémoire introduise des biais dans la sélection des éléments remémorés, restituant essentiellement ce qui m'apparaissait important au détriment de mots ou d'attitudes qu'aurait relevés un observateur. J'ai tenté au mieux de rendre compte

de l'ensemble de ce qui a été dit, quelle que soit l'importance que je pouvais y attribuer sur le moment. La lecture des entretiens le montrera puisqu'on y trouve de façon récurrente des banalités et des détails qu'on aurait aisément pu abandonner. Tout noter permet, dans l'analyse après-coup, de trouver des éléments a priori anodins qui prennent sens au cours du travail de reprise. C'est aussi le souci de partager avec d'autres professionnels de l'accompagnement qui m'a amené à ce choix. Ils devraient ainsi retrouver des éléments qu'il rencontrent dans leur propre pratique. La démarche rappelle quelque peu, sans que ce travail soit aussi long et complet, le chemin que G. Devereux (1951) a parcouru avec Jimmy Picard, l'indien Wolf dont il a rédigé l'intégralité de la psychothérapie qu'il a menée avec lui ; son témoignage nous permet notamment de revenir sur sa façon de travailler.

Ce procédé de retranscription (en deux étapes : prise de notes immédiate, puis dactylographie) a montré, de façon inattendue, qu'en prenant le temps de cette restitution dans un délai de quelques jours, des phrases, des expressions me revenaient à l'esprit pour peu que je leur en laisse la disponibilité. De même, des passages pouvaient émerger dans ma conscience au cours d'autres de mes activités quotidiennes, et je notais fébrilement quelques mots en guise de pense-bête¹. Involontairement, je me trouvais habité et travaillé par les paroles prononcées.

J'ai pu m'apercevoir après quelques semaines de pratique que cette technique se développait et s'enrichissait ; les éléments dont je me souvenais étaient de plus en plus nombreux et précis ; les enchaînements également. C'est ainsi que j'ai obtenu les entretiens dactylographiés les plus longs et les plus complets. Cet exercice intellectuel, éreintant et contraignant, n'est peut-être pas sans rappeler le travail des interprètes. J'essayais durant les échanges de penser et repenser à ce que je devais retenir, tout en poursuivant la conduite des entretiens. Le rappel ultérieur se faisait peu à peu, un élément s'associant à l'autre et venant compléter la restitution jusqu'à ce que la mémoire soit épuisée et ne me retourne plus aucune séquence.

Les sept entretiens présentés en annexe et analysés dans la suite se présentent donc comme une forme de re-constitution de ce qui a été dit. Il me semble cependant que j'ai bénéficié d'un effet d'apprentissage qui a perfectionné mon mode de restitution, et j'ai essayé, dans tous les cas, de rester le plus précis possible et, surtout, de reprendre le vocabulaire et les expressions du consultant, ce qui, au moment où l'on s'y trouve plongé, est tout à fait réalisable.

¹ A la manière de la « mémoire involontaire » évoquée plus haut par Vermersch, dans une sorte d'explicitation où j'ai tenu les deux rôles de l'interviewer et de l'interviewé.

7.3.2. Conséquences et limites.

Ce travail d'écriture entre chaque entretien a pu avoir des conséquences sur la rencontre suivante. J'avais mémorisé davantage que d'ordinaire ce qui avait été évoqué. Je n'ai pourtant pas le sentiment, à la relecture, que cela ait interféré sur ma méthode habituelle de mener les entretiens. Durant le temps de la saisie dactylographique des échanges, m'est venue cependant l'impression que je fixais dans l'écrit une parole vivante, dite à un moment, non pas dans le but d'être « gravée », mais peut-être simplement pour se dire, parce qu'une écoute était disponible. On peut, dans cette perspective, y voir davantage un sujet qui se cherche plutôt qu'une suite « logique » d'enchaînements de thèmes qui reviendraient. Retranscrire par écrit tue, pour ainsi dire, une parole vivante dont on ne connaîtra jamais toutes les autres potentialités. Une approche du contingent est aussi à ce prix, c'est pourquoi il ne faudrait pas considérer ces discours simplement comme un corpus de données. Cela reviendrait à « donner un cadre de pensée à ce qui est encore impensé (puisque non-dit) et l'y circonscrire, comme si la pensée préexistait au langage. [...] Qu'est le discours, en effet, sinon cette matière vivante et complexe par laquelle les subjectivités se construisent et où se tissent les liens intersubjectifs et sociaux ? » (Giust-Desprairies, Lévy, dans Barus-Michel & al., 2002, p.300). Le « mouvement dialogique » (Clot) produit des effets dont je présente une photographie, alors que la dynamique se poursuit par ailleurs.

La retranscription de ces entretiens a eu également comme conséquence sur moi « d'habiter » durant un temps ces vies qui se racontaient. Lorsque le travail se poursuivait, ils finissaient par me hanter ; « ces rencontres avec les exclus [...] ne peuvent laisser indifférent », nous dit Lhuilier (2002, p.234). J'ai pu remarquer, en outre, que je partageais, que je ressentais bien plus la souffrance qui m'était confiée, aujourd'hui en relisant mes notes ainsi qu'au moment de retranscrire les entretiens, que durant le temps même de l'échange. Pendant celui-ci, mon propre système défensif me protégeait ; cela appartient à tout travail d'accompagnement qui n'est pas de compatir aux souffrances des autres. Cela n'implique pas que l'on soit indifférent, mais qu'un certain recul permette de réagir de façon à n'en pas rajouter, ce que Declerck appelle « un moi suffisamment fort » (2001, p.363) du thérapeute. On observe ainsi que la retranscription et la lecture des événements difficiles ouvre davantage sur la compassion que lors de l'entretien lui-même, à la manière de ces événements dont on

ressent bien plus le caractère traumatique en se les ré-évoquant qu'au moment où ils se déroulent (Freud avait repéré cette capacité de l'imagination).

G. Mendel nous rappelle, par ailleurs, que son « expérience paraît bien montrer que le "cadre" et ses paramètres vont prédéterminer dans une large mesure le contenu des discours » (dans : Clot, 1996, p.230). Le « cadre » représente, pour Mendel, le dispositif tel qu'il se met en place lors d'une intervention dans une organisation. On peut donc se demander si, dans notre cas, la situation de l'entretien individuel n'est pas propice à « extirper » des confidences ?

Dans une certaine mesure, on ne peut que répondre par l'affirmative, notamment par rapport aux dispositifs de groupes, dans lesquels une retenue face aux autres pourra contenir le sujet en désarroi. L'expérience montre cependant que les partenaires du groupe perçoivent les difficultés des uns et des autres ; c'est probablement une des raisons qui expliquent le peu d'engouement pour les sessions en groupe : lorsque l'on est fragilisé, on appréhende l'expression de la réussite de l'autre qui peut en retour amplifier son propre malaise. On ne sait jamais par avance comment on se situera, et le résultat est rarement positif pour chaque membre du groupe¹.

Comme on le verra néanmoins, toutes les personnes reçues dans le cadre de l'entretien individuel n'ont pas une tendance spontanée à exposer leurs difficultés personnelles. Bien au contraire. Le mouvement initial des consultants est avant tout de paraître le plus banal possible, et d'axer les thèmes abordés ensemble vers les difficultés en rapport avec leur recherche d'emploi. La majorité des entretiens se déroule, dans une convivialité que je tente toujours d'installer, centrés sur l'objet même qui définit mon travail et mon expertise : l'emploi et l'orientation. On n'observe pas un penchant général à aborder ses problèmes personnels ou psychologiques.

Certains sujets en viennent cependant à les exprimer, sinon à chercher à recadrer tous les échanges vers ces thèmes ; on peut affirmer alors que le cadre de l'entretien individuel se montre propice à ces « confidences », mais c'est parce que s'offre une écoute qui était attendue peut-être depuis longtemps. Dans d'autres cas, je pressens moi-même une problématique particulière, et tente alors, à travers ma posture d'écoute, de laisser au consultant la possibilité d'*oser* une parole sur un malaise présent et non partagé. C'est une

¹ C'est ce que constate également Prodhomme (2002, p.88) : « Un accompagnement vers un projet professionnel est-il possible en groupe ? Ma propre pratique m'incite à répondre que non. Des temps collectifs sont envisageables et, dans une certaine mesure, peuvent faciliter la démarche lorsque le groupe est vécu comme refuge, lorsque les autres sont ressentis comme des pairs ayant des expériences similaires, etc. En revanche, ils sont fréquemment sources d'*inhibitions*, de *peurs*, et synonymes de *restrictions de parole*. Se dire face à une personne, à un professionnel est déjà difficile ; cela suppose une relation de confiance qui ne peut s'établir de la même façon dans un groupe » (souligné par moi).

perche qui lui est tendue, mais jamais avec une insistance qui se révélerait malvenue et malsaine, et toujours en évitant une position voyeuriste dans laquelle mon propre narcissisme trouverait à se satisfaire. Les formulations utilisées par Vermersch pour rappeler les termes du « contrat de communication » constituent, à cet égard, des expressions de prudence auxquelles on peut avoir recours.

Les entretiens rassemblés ici apparaissent donc moins précis que dans les enquêtes sociologiques qui veulent restituer l'ensemble des propos par le moyen d'un enregistrement. Ils se montrent cependant plus complets et détaillés qu'un cas clinique retranscrit dans l'après-coup. C'est que ma préoccupation a été de rester au plus près de ce qui était dit pour, d'une part en rapporter les propos, et d'autre part noter mes propres interférences, en vue de l'analyse ultérieure. La co-construction qui s'élabore dans l'échange pourrait ainsi apparaître de façon plus nette, l'objet même de l'entretien étant que le consultant puisse se transformer avec la participation du professionnel.

7.3.3. Présentation des annexes.

Les entretiens repris en détails sont au nombre de sept. On les retrouvera dans leur retranscription intégrale en Annexe I (avec les quelques remarques que j'ai conservées). Certains des entretiens sont plus complets que d'autres ; ces différences sont dues à la mise au point progressive de ma prise de notes, mais également à la richesse des échanges qui varie selon les consultants ; lorsque davantage de temps est passé sur internet ou à la rédaction d'un CV, par exemple, les discussions s'en trouvent nécessairement écourtées.

L'Annexe II présente 64 fiches, plus ou moins étendues, que j'ai intitulées « Trajectoires ». Il s'agit d'observations que j'ai relevées au cours de ma pratique. Ces traces très variées de mes interactions avec les consultants se présentent sous deux formes : il s'agit, jusqu'à la fiche 12 (sauf la fiche 4), d'extraits d'entretiens ; les fiches suivantes (ainsi que la 4) comprennent des descriptions de parcours professionnels et personnels (du moins ce qu'il m'en a été dit). J'ai écrit ces restitutions à la suite du travail d'accompagnement, reprenant les éléments que j'avais à ma disposition pour les mettre en forme. J'en utiliserai certains passages dans les analyses des sept entretiens pour les compléter, en montrer certaines similitudes ou proposer des rapprochements.

Ces 64 fiches sont issues des tâtonnements pour définir mon mode de collecte du « matériel ». Elles ont ainsi pu me servir d'entraînement pour mettre au point la méthode de

retranscription choisie. Je propose de les présenter en annexe, d'une part pour me référer à certaines d'entre elles, et, d'autre part, comme sources d'information plus sociologiques. Ces relevés ont le mérite de montrer la multiplicité des situations rencontrées et, à mon sens, l'impossibilité de les ramener à la combinaison de quelques « facteurs » (simples). Ils permettent au lecteur qui souhaite les parcourir de prendre la mesure de la « complexité » des parcours sociaux à laquelle peut se trouver confronté quotidiennement le conseiller. On peut y lire également l'incidence des contextes sociaux-historiques sur les trajectoires individuelles. On trouve, par exemple, chez deux femmes, le même fait d'être nées en France, mais élevées durant une partie de leur enfance chez leurs grands-parents restés au pays (fiches 7 et 11) ; ou l'histoire de ce chauffeur de direction qui, à 56 ans, me raconte ses débuts de carrière en DS 21 et qui se « sent important » de conduire ces personnalités, à la manière dont son propre père a été adjoint d'un général proche de De Gaulle (fiche 28). Les professionnels devraient y retrouver des points communs avec leur propre pratique.

Il ne sera pas proposé ici d'analyse générale de ces fiches. Tous les prénoms, les noms propres, de lieux, d'entreprises, etc. ont été modifiés dans tous les documents présentés en annexe pour conserver l'anonymat des personnes.

7.4. Analyses.

Les analyses qui suivent sont des analyses d'entretiens d'intervention, au sens où, comme il a été dit, il ne s'agit pas initialement d'entretiens de recherche. Ils accèdent néanmoins à ce statut dans le cadre du travail d'éclaircissement que je tente ici, dans l'après-coup.

Si j'insiste sur la dimension d'entretien, c'est bien pour souligner la part active que j'y ai prise et qui sera intégrée dans l'analyse. On tiendra ainsi compte de mes remarques indiquées au cours de la prise de note sur mes propres réactions et sentiments, mais également de mes interventions dans l'échange qui lui impriment une direction. Les propos de ma part dans le cours du dialogue que je peux, aujourd'hui dans ce travail ultérieur de clarification et d'élaboration théorique, repérer comme des maladresses ou des erreurs, seront pointés au fil de l'analyse en vue de les intégrer, de façon réflexive, dans l'amélioration de la pratique.

7.4.1. Une analyse de discours.

Mon implication prise en compte (autant que possible), ce sont bien les paroles du consultant qui constituent le centre de nos préoccupations. On ne proposera pas ici d'analyse de contenu, plus ou moins systématique, telle qu'elle est habituellement pratiquée dans les sciences sociales, et que l'on peut dissocier de l'« analyse de discours » (Giust-Desprairies, Lévy, dans Barus-Michel & al., 2002, p.290). Celle-ci est pratiquée par tout un chacun qui interprète les propos de ses interlocuteurs, mais elle est également l'objet spécifique de certaines professions (psychologues, psychanalystes, sociologues ..., mais aussi journalistes, politologues, etc.).

On ne cherchera pas ici à dévoiler le sens caché du texte qui éclairerait la personnalité du consultant. Il reste néanmoins que « tout discours comporte [...] une pluralité de significations, dont l'une seulement est privilégiée par le locuteur en fonction de son intention de communication » (ibid., p.291). L'analyse permet de mettre en lumière des éléments du discours qui passent inaperçus au locuteur ; elle cherche simultanément à éviter de se laisser fasciner par le sens qu'il met en avant. La multiplicité des dimensions du discours et des points de vue à partir desquels on peut l'étudier ne permettent pas de l'appréhender dans toutes les significations qu'il est susceptible de déployer.

Giust-Desprairies et Lévy distinguent trois perspectives de l'analyse de discours selon qu'elle est conduite en recherche fondamentale, en recherche appliquée ou en recherche clinique. Dans la première, elle est essentiellement l'objet des sciences du langage qui travaillent à établir les fondements du fonctionnement du langage. La recherche appliquée utilise l'analyse de discours dans de nombreuses méthodes d'enquête, notamment par l'application d'analyses de contenus.

Dans la perspective clinique qui nous intéresse davantage, les deux auteurs retiennent deux formes d'analyse : celle « à chaud » au cours d'une intervention, et celle construite suite au rassemblement d'un matériel « dans le cadre de recherches effectuées dans un après-coup, s'appliquant à l'ensemble d'un discours à partir de retranscriptions d'entretiens ou de protocoles de discussion de groupe » (ibid., p.297).

Dans le cadre de l'intervention, en situation de co-présence, le professionnel s'attache essentiellement à détecter les liens entre contextes sociaux et configurations affectives. Le sujet qui s'exprime présente d'une façon rationnelle ses investissements dans les objets sociaux mis à sa disposition ; or, ni les uns ni les autres ne sont anodins, mais répondent aux intérêts d'une économie subjective à un moment donné. L'analyse elle-même peut insister

d'avantage sur un pôle ou sur l'autre en fonction de ce que le sujet est capable d'entendre : « identification de liens de causalité, de procédés d'objectivation, d'allant-de-soi qui fondent des positions naturalisées [...] ; questionnement des formes plus conscientisées de ces représentations proclamées, voire argumentées, sur des appuis idéologiques [...] ; dégagement des logiques internes, enjeux et conflits [...] ; éclairages sur la part imaginaire des systèmes explicatifs... » (ibid.). Ces quelques exemples sont présentés ici de façon synthétique pour indiquer les différentes modalités que l'analyse peut aborder. La perspective étant toujours celle d'une recherche de changement, celui-ci pourra se repérer dans les déplacements du discours.

L'analyse clinique de discours (à chaud ou dans l'après-coup) procède par déconstruction du texte pour sortir de son agencement chronologique, voire de son argumentation stratégique, et mettre à jour de nouvelles significations. On peut ainsi porter son attention sur « les répétitions, les incongruités, les ruptures ou césures, les silences, les hésitations, les changements de ton ou de rythme, les associations, les enchaînements dans le développement de l'argumentation ou dans l'exposé thématique, les transitions, les ambiguïtés, etc. » (ibid., p. 298). Il n'est pas défini de technique spécifique ouvrant sur une forme de mise en œuvre « automatique » qui, au contraire, pourrait enfermer la dynamique de l'analyse et évacuer l'un des principes de l'approche clinique : l'implication de l'analyste. Le travail du texte, sa recomposition permettent déjà de développer une certaine familiarité qui peut aider à passer d'une lecture « verticale » (linéaire) à une lecture « horizontale » (a-temporelle) (ibid., p.299). Ainsi, l'étape que je propose dans chacun des sept cas et que j'ai intitulée « Chronologie des entretiens », permet au lecteur, comme à moi-même, de prendre contact avec le texte d'une façon plus synthétique qu'à partir de la globalité de la retranscription présentée en annexe I.

L'analyse ne cherche pas à mettre en lumière *la* vérité du texte ; on l'a souligné, les dimensions en sont multiples, et l'essentiel serait alors de « conserver la possibilité d'une *réversibilité* du processus d'analyse » (ibid., souligné par les auteurs) pour remodeler éventuellement les découpages proposés. Cette réversibilité est permise, dans l'étude présente, par la mise à disposition de l'intégralité des sept entretiens, ainsi que par l'étape indiquée, à l'instant, de leur reprise sous forme synthétique dans la « Chronologie des entretiens ». L'analyse doit toutefois s'achever pour pouvoir être communiquée, même si elle « ne peut jamais être considérée comme terminée » (ibid.). Elle se trouve elle-même constituée en discours qui vise à relancer d'autres échanges par ailleurs, en tâchant d'éviter la clôture du mouvement de création de significations. « Analyser des discours est donc prendre part à cette

histoire sociale telle qu'elle s'élabore, contribuer à lui donner un autre sens, faire émerger d'autres manières d'en parler, d'autres manières de se parler » (ibid., p.300).

C'est bien à cette histoire que l'on souhaite ici contribuer en rendant public les entretiens avec ces demandeurs d'emploi et les analyses que l'on peut en proposer. Les personnes que je reçois ne peuvent pas, à proprement parler, être considérées comme des sujets ayant sollicité l'intervention d'un psychosociologue en vue d'une analyse « à chaud » de leur implication personnelle dans la situation dans laquelle ils se trouvent intriqués. Ils sont néanmoins porteurs d'une certaine demande quelques fois difficile à expliciter.

Ma position n'est donc pas, à leurs yeux, celle d'un psychosociologue clairement identifié, mais celle d'un conseiller d'orientation (quoi que cela puisse représenter pour eux de flou, d'angoissant ou de rassurant, etc.). C'est ma pratique et ma recherche qui m'amènent à me référer à la démarche clinique. S'il est possible de considérer l'accompagnement vers l'emploi comme une intervention psychosociologique qui veut aider le consultant à éclaircir sa position personnelle et professionnelle dans le monde actuel, on peut concevoir certains « conseils » du professionnel comme des analyses « à chaud » ; les sept analyses rédigées qui suivent se situent, quant à elles, si l'on reprend la distinction de Giust-Desprairies et Lévy, dans l'après-coup.

Il s'agit donc d'analyses ex-post de discours et d'interactions, c'est-à-dire des paroles du consultant et de mes propres interventions à chaud ; on ne peut pas toujours prendre séparément le propos de l'un et de l'autre. L'interprétation qui en est proposée s'oriente ainsi, à certains moments, vers une forme d'analyse du dialogue qui s'est instauré entre les deux protagonistes et des enchaînements que l'on observe dans l'échange. L'hypothèse forte qui guide l'analyse pose que celle-ci ne peut être menée par une grille de lecture unique ; on s'attachera donc à repérer et à suivre les référents théoriques susceptibles d'éclairer le déroulement de l'accompagnement, ce qui pourra aboutir à des analyses à plusieurs dimensions, intégrant également les éléments inattendus qui surgiraient en cours de parcours. L'ensemble de la démarche pourrait elle-même s'inscrire dans le cadre d'une analyse de pratique dans une perspective réflexive d'éclaircissement et de partage d'expérience.

7.4.2. Structure générale de présentation de chaque analyse.

Les sept consultants dont on a retenu et retranscrit ici les paroles ne constituent en aucun cas une typologie quelconque des demandeurs d'emploi. Ces dialogues avec le

conseiller ne représentent pas non plus des exemples de « réussite » dans l'accompagnement à l'orientation ou des exemples-types de l'application d'une méthode qui offrirait des résultats spectaculaires. La posture clinique vise à laisser au consultant un espace dans lequel il puisse venir s'exprimer, et à partir de là c'est lui-même qui donne une marque forte au travail qui se déploie ; la direction prise varie d'un sujet à l'autre, et les sept personnes retenues ici ne sont en rien représentatives, même si l'on retrouve nécessairement des similitudes avec d'autres adultes. Ces sept accompagnements ont été sélectionnés, d'une part, parce que j'ai réussi à retranscrire avec suffisamment de précision nos échanges (ce qui n'est pas toujours aisé), et, d'autre part, parce qu'ils présentent une diversité qui montre bien l'étendue des repères théoriques mobilisables dans la pratique et pour la compréhension du mouvement opéré au cours de l'interaction.

Chacune des sept présentations se structure en trois étapes principales. Les repères biographiques, tout d'abord, qui constituent une reconstruction du parcours de vie du consultant à partir des informations fournies. Celles-ci sont généralement disséminées dans les divers échanges et se précisent au fil des rencontres. Cette étape apporte au lecteur une vue d'ensemble qui lui facilite la compréhension de la situation particulière du sujet ; elle présente le désavantage de lui faire perdre de vue le caractère fragmenté de l'information à laquelle le conseiller accède, lui, progressivement.

Le point de vue a posteriori élimine définitivement celui du conseiller dans chaque entretien. Le professionnel, pris dans l'ensemble des doutes et des incertitudes soulevés par le consultant, ne sait pas encore sur quoi débouchera l'accompagnement. On verra ainsi dans certaines analyses après-coup apparaître des indices du choix qui se prépare, mais qui au cours des échanges ne pouvaient être considérés que comme des possibilités parmi d'autres.

C'est pourquoi la seconde étape reprend la chronologie des entretiens tels qu'ils se sont déroulés et forme une synthèse des échanges qui ont eu lieu ; elle rapporte ainsi l'essentiel, suivant l'axe temporel, pouvant éviter au lecteur de relire l'ensemble de l'entretien présenté en annexe. Cette synthèse donne à l'entretien une forme narrative, plus liée et d'une lecture moins hachée que l'entretien, et constitue une première mise en analyse ; elle pourra paraître longue, mais reprend les nombreux éléments abordés. Elle indique également les diverses phases qu'a pu traverser l'accompagnement.

Cette synthèse a constitué une étape dans la méthode d'analyse elle-même. En la rédigeant, j'ai pu me ré-impregner des entretiens, les reprendre en détails, et c'est au cours de cette ré-écriture qu'ont pu apparaître des liens qui se sont progressivement enrichis pour laisser émerger soit une configuration, soit une dynamique particulière. La mise en ordre et en

évidence des éléments ainsi mis à jour ont permis d'apporter un éclairage différent au texte à partir des nouvelles significations découvertes. Le résumé de chaque rencontre est ici proposé au lecteur pour qu'il puisse également s'en imprégner, ce qui lui facilitera la compréhension de la troisième phase ; cela ne signifie en rien que l'analyse n'a été effectuée qu'à partir de cette seule synthèse.

On pourrait se trouver surpris des répétitions et des redites : le même thème, quelques fois la même expression peuvent être cités dans les trois étapes (biographie, chronologie, analyse). Ils se situent néanmoins, à chaque phase, dans une perspective différente. S'il en est ainsi, c'est que cette information apporte un éclairage tant dans l'exposé biographique, que dans la reprise chronologique, et qu'elle se révèle pertinente pour le développement de la troisième partie.

L'analyse elle-même, troisième étape, est structurée en fonction de chacun des entretiens. Les référents théoriques nécessaires à leur compréhension sont multiples et différents, et l'exposé s'organise donc spécifiquement pour chaque accompagnement. L'ambition n'est pas de présenter toutes les significations susceptibles de s'inscrire dans les propos recueillis ; il a été souligné plus haut que cela était impossible. C'est néanmoins le but de la recherche que de multiplier celles que l'on peut parvenir à mettre à jour. La perspective de l'analyse reprend les ressources théoriques exposées antérieurement, avec une attention particulière à la question du sens, le sens en construction, comment il se construit et les processus qui ont pu intervenir (à différents niveaux). La démarche d'analyse fait souvent surgir dans son cours des éléments nouveaux et imprévus que j'ai alors intégrés dans le fil de la rédaction.

Les contenus de chaque entretien étant très différents les uns des autres, la présentation de chaque analyse ne peut reproduire une structure identique. Celle-ci s'organise à chaque fois en fonction du déroulement de l'accompagnement, des contenus des propos du consultant, des formes de discours cités par Giust-Desprairies et Lévy (contradictions, ambiguïtés, répétitions, ...), des référents théoriques mobilisables, etc. Il ne s'agit pas d'un opportunisme méthodologique, mais, comme on le verra, chaque cas nécessite, pour le comprendre et pour alimenter la pratique, diverses ressources théoriques, variables de l'un à l'autre : orientation éducative, par exemple, pour Bernard et Nicolas, notions de psychopathologie et repères sociologiques pour Rémi, mémoire involontaire et explicitation pour Jeanne, reprise de l'histoire de vie et choix des possibles pour Marthe, etc. On n'espère cependant pas avoir épuisé toutes les potentialités de significations qui pourront venir s'enrichir encore à partir d'autres contributions.

7.4.3. Présentation des sept analyses.

Il n'est pas procédé dans ce qui suit, on l'aura compris, à une analyse comparative des divers accompagnements tels qu'ils se sont déroulés. Chaque exposé peut être lu indépendamment des autres, bien que j'aie intégré quelques rares renvois lorsque des éléments identiques ou, au contraire, opposés ont pu apparaître.

Il a toutefois fallu choisir un mode de présentation. J'ai finalement opté pour un ordre que l'on pourrait qualifier de crescendo par rapport aux diverses références théoriques mobilisées. Nous partirons ainsi d'accompagnements qui relèvent essentiellement d'une orientation éducative pour observer, en cours de lecture, un enrichissement progressif des multiples notions auxquelles fait appel l'analyse. La présentation synthétique ici rédigée peut permettre au lecteur de se rendre directement à l'un des exposés pour lequel il concevrait un intérêt particulier.

Bernard se présente lui-même comme le cas classique du gars qui se réveille à 30 ans. Il a anticipé sa reconversion après une dizaine d'années de missions en intérim et pense pouvoir bénéficier d'un CIF (Congé Individuel de Formation). Il ne parvient cependant pas à effectuer un choix d'orientation et a demandé un bilan de compétences à l'ANPE. L'accompagnement lui permettra de pointer un secteur particulier qui se révèle porteur de sens pour lui et de sélectionner une formation dans laquelle il pense s'engager. Le travail avec le conseiller l'aura soutenu dans sa prise de décision, mais également dans la vigilance à maintenir pour ne pas rater les étapes de la mise en œuvre de son choix. Je compléterai l'analyse par quelques considérations sur les reconversions volontaires des trentenaires qui présentent certaines particularités. Avec un acteur impliqué et décidé comme Bernard la démarche est principalement éducative.

Nicolas se trouve, lui, en fin de droits et dans l'urgence de trouver un emploi. Il a fait des études supérieures dans son pays natal et a passé dix ans à la Légion Etrangère en France. Bricoleur, technicien, il postule dans de nombreux domaines, résolu à travailler même provisoirement comme éboueur. Nous perfectionnons ses techniques et outils de recherche d'emploi qui lui permettent de progresser dans sa connaissance du fonctionnement du marché du travail. Actif, autonome, il délimite lui-même l'accompagnement à l'intérieur du cadre d'une orientation éducative. Je soulignerai à cette occasion la difficulté pour les personnes réservées, voire secrètes, à s'ouvrir à l'autre pour explorer leur histoire.

Marthe se reconvertit suite à une maladie. Elle ne souhaite plus reprendre le rythme intensif de travail qu'elle a eu précédemment comme serveuse. L'analyse soulignera à partir d'un extrait d'entretien, comment elle est amenée, confrontée à deux situations (le divorce, puis la maladie), à reprendre son histoire et à la ré-interroger pour redonner sens à une « activité inhibée » (Clot) dans sa jeunesse. Elle confirmera ce mobile par les actions qu'elle entreprend, et la suite de l'analyse montrera qu'elle avait préparé cette transition au cours de sa convalescence. On retiendra que l'action a, pour elle, précédé l'explicitation du mobile. On se référera aux dynamiques du changement telles que cherchent à les mettre en œuvre la clinique de l'activité et l'histoire de vie.

Rémi est veuf avec trois enfants et m'est envoyé par l'entreprise d'insertion dans laquelle il effectue un CES (Contrat Emploi Solidarité). Il n'a pas travaillé auparavant pendant plusieurs années et se dit dans l'impossibilité de reprendre un emploi à temps plein. Son discours, qui dénote d'une agressivité mal retenue, fourmille de contradictions et d'expressions dont la littéralité paraît éclairer une problématique qui tend vers la psychose. Je rappellerai que la « grande désocialisation » relève d'un accompagnement spécifique sur le long terme. Des consultants comme Rémi sont cependant rarement rencontrés par le conseiller d'orientation. On observe toutefois fréquemment, chez les bénéficiaires de l'aide sociale, une forme de présentation de soi que j'ai qualifiée de convenue. Je reprendrai certaines études sociologiques qui ont mis l'accent sur la dynamique des interactions avec les travailleurs sociaux dans la construction d'une identité spécifique. J'aborderai également la dimension défensive du discours biographique convenu. On retiendra ainsi les dimensions complémentaires éclairées par la sociologie et la psychologie, avec un possible renouvellement de la question à partir de la terminologie proposée par la clinique de l'activité.

Patricia n'a pas souhaité initialement bénéficier d'un accompagnement, mais s'est rapidement aperçue des perfectionnements qu'elle pouvait en retirer pour améliorer sa recherche d'emploi. C'est cette dynamique que l'on mettra tout d'abord en évidence en soulignant le rôle moteur joué par le transfert sur le conseiller. La progression demeure néanmoins limitée par une attitude hautaine de Patricia. L'analyse permettra de relier cette attitude, ainsi que ses discours sur la société, à son propre malaise activé par une menace de déclassement. Patricia fait preuve d'une singulière passivité dans la prise en main de sa vie professionnelle dont les sources peuvent être repérées, d'une part, dans son histoire personnelle, et, d'autre part, dans sa situation actuelle. On pointera plus particulièrement un épisode précis d'un entretien que l'on proposera de saisir comme un discours émotionnel d'exaspération issu du mode de sollicitation que constitue le chômage. L'analyse s'effectue

sous un regard pluriréférentiel, s'appuyant en l'occurrence sur des notions tirées de la psychanalyse, la psychosociologie, la sociologie et la clinique de l'activité.

Jeanne vient de bénéficier, lorsque je la rencontre, d'un accompagnement précédent dans un autre organisme. Insatisfaite, elle a demandé à l'ANPE de renouveler la prestation avec un conseiller différent. Elle a, entre temps, abandonné le projet de formation prévu et ne sait plus vers quel secteur s'orienter. On montrera que la dimension d'expertise en orientation s'avère inopérante, malgré les demandes de Jeanne d'être cadrée. Cela permettra de pointer un exemple de contre-transfert du professionnel (au sens de Devereux) qui cherche à se rassurer. Jeanne parviendra peu à peu à expliciter ce qu'elle souhaite faire. L'analyse de l'émergence du sens se montre ici particulièrement étoffée. On soulignera les dynamiques spécifiques à l'œuvre dans deux entretiens dirigés par la consultante et qui, en fait, préparent la décision. On y rencontrera des évocations qui recourent à des souvenirs marqués par la nostalgie, puis on suivra, pas à pas, l'explicitation d'un sens inattendu à laquelle participe l'émotion. On pourra alors observer dans quelle mesure Jeanne reprend son histoire et modifie son réel, alors que l'accompagnement précédent a favorisé sa prise de conscience ultérieure. La dimension transférentielle forte ne peut être ignorée, ainsi que le soutien que le conseiller peut apporter après une décision difficile à mettre en œuvre. L'approche éducative qui m'a semblée inopérante a été relayée par des apports que j'ai trouvés auprès de Vermersch, de la psychanalyse et de la clinique de l'activité articulée avec l'histoire de vie.

Philippe est resté 18 mois sans entreprendre d'activité particulière après son échec au BTS. Il perdra au fil de l'accompagnement son allure dépressive et parviendra, après quelques détours, à formuler le sens qu'il est susceptible de trouver dans un métier. Les actions qu'il entreprend pour confirmer ce mobile rencontreront néanmoins des difficultés de réalisation dans la concrétisation d'un stage. La prestation sera renouvelée pour trois mois supplémentaires. L'analyse suivra dans un premier temps les étapes de consolidation de son projet dans l'ordre chronologique. Cela nous permettra d'observer le soutien que Philippe a trouvé auprès de multiples interlocuteurs dont il a su tirer partie. On éclairera ensuite l'amélioration de l'humeur générale de Philippe par l'intermédiaire de la fonction psychologique du travail. L'émergence du sens sera repérée comme une opération de réfléchissement de l'implicite d'une action partiellement réalisée. On soulignera les reformulations en écho et la gestion des silences opérées par le conseiller. L'analyse abordera quelques interventions « à chaud » du professionnel qui tente de pointer la dimension imaginaire de certaines formulations du consultant. Elle cherchera ensuite à montrer l'ambivalence de l'attachement de Philippe à ses parents, notamment à partir de la littéralité

d'une expression. Cette ambivalence viendra éclairer ses hésitations quant à un choix d'orientation. Le soutien du lien transférentiel établi permettra au professionnel de se poser comme lieu d'identification favorisant les divers apprentissages réalisés par Philippe. C'est dans ce cadre que l'on viendra rappeler la fonction d'intervenant psychosociologique du conseiller qui dépasse les missions qui lui sont habituellement attribuées. L'orientation éducative se trouve enrichie dans l'analyse de cet accompagnement par des notions issues de la psychanalyse et des diverses « sciences cliniques » : la psychosociologie, la clinique de l'activité, l'entretien d'explicitation. La démarche suivie souligne ainsi l'intérêt d'une approche plurielle qui vient éclairer les divers processus intervenant au cours de l'accompagnement.

On tentera, tout au long des exposés, de rester attentif, dans la mesure du possible, aux réactions du conseiller avec chacun des consultants.

Quatrième partie :

Analyses.

8. Bernard : « le cas classique du gars qui se réveille à 30 ans ».

8.1. Repères biographiques.

Bernard a obtenu son bac littéraire A2 à 18 ans, puis a fait des petits boulots. Il a « jobé » en intérim, de la manutention à l'administratif, mais également dans la vente. Il s'exprime en parlant vite, se montre dynamique, remuant, à la limite de l'agitation. Maintenant qu'il a atteint la trentaine, célibataire, il a « envie de faire quelque chose » ; il se définit comme « le cas classique du gars qui se réveille à 30 ans ».

Son rêve aurait été de « travailler dans les parfums ». Il connaît un peu le secteur et sait vaguement qu'un oncle y a travaillé à la production « pendant 30 ans ». Dans ses expériences commerciales, il signale qu'il « donne un coup de main régulièrement » à un ami qui tient une boutique en ville. Sa sœur est assistante de direction et « a aussi fait "Action commerciale" ».

Suite aux deux CDD qu'il vient d'achever, il pense qu'il peut bénéficier d'un CIF (Congé Individuel de Formation) et veut « en profiter ». C'est lui qui a demandé à l'ANPE de pouvoir effectuer un bilan de compétences, car il ne sait pas vers quoi il pourrait s'orienter. Il a « besoin d'être structuré ; tout seul (il) n'y arrive pas ».

8.2. Chronologie des entretiens.

1^{er} entretien.

C'est Bernard qui a demandé à l'ANPE cette prestation pour pouvoir se réorienter. Il a jusqu'à présent « jobé » en intérim et veut maintenant « faire autrement », il a « envie de faire quelque chose », de procéder à une vraie « rupture, professionnelle, géographique (avec) un avant et un après ». Il veut tenir compte de ses « affinités », mais « tout seul (il) n'y arrive pas ». Bien qu'il ait « plein de pistes, ça ne s'éclaire pas ».

Il me demande ce qui existe en formation ; je réponds par des généralités et des critères de financement. Il pense avoir droit à un CIF et a déjà obtenu un rendez-vous au

FONGECIF (Fonds de Gestion des CIF) prévu pour bientôt. D'ici là, il connaîtra le montant et la durée de ses indemnités Assedic.

Lors du 2^e entretien, il travaille sur un logiciel d'orientation pour parcourir et sélectionner différents métiers.

3^e entretien.

Il connaît maintenant ses droits et sera indemnisé six mois. Il a retenu du logiciel essentiellement des métiers du secteur commercial. J'indique qu'il a pour l'instant beaucoup travaillé dans l'administratif ; il expose plus en détails ses expériences commerciales : chez H. (grande distribution en mobilier), il a fait « des gros devis », mais la rémunération n'était pas intéressante ; il intervient d'autre part régulièrement dans la boutique d'un ami en ville.

Il aurait toujours voulu travailler dans les parfums ; il connaît de renom un centre de formation à Grasse auquel il a demandé une plaquette d'informations. Un oncle a travaillé en production dans ce secteur en région parisienne. Bernard possède cependant peu d'informations sur ce secteur très spécialisé. Je lui suggère de contacter son oncle pour un stage, mais il objecte qu'il est à la retraite, et n'approfondit pas cette piste.

Il sollicite mon expertise pour répondre à une offre d'emploi dans le packaging. Il avait, quelques années auparavant, postulé à un emploi similaire en présentant son CV sous la forme d'une boîte qui laissait découvrir son parcours au fur et à mesure qu'on l'ouvrait. La procédure de recrutement s'était alors parfaitement bien déroulée jusqu'à ce qu'il indique le nom d'un ami qui travaille dans ce secteur. Cette indication aurait fait échouer le recrutement, son interlocuteur s'étant « fâché » précédemment avec cet ami.

Il insiste pour tester cette « opportunité » : il n'a « rien à perdre à écrire ». Je transforme son CV à partir de ses expériences dans la vente et des compétences qu'il me décrit pour lui donner un profil commercial. Il repart heureux et transformé par cette manipulation qui a mis en évidence ses qualités commerciales.

4^e entretien.

Il arrive joyeux : son entrevue au FONGECIF s'est très bien déroulée. Il y a rencontré une conseillère disponible qui lui a éclairci de nombreux points. Il devrait a priori obtenir son CIF. Elle lui a conseillé néanmoins d' « essayer de progresser au maximum » en terme de niveau de diplôme et a évoqué la licence professionnelle. Il n'a pu se renseigner sur les formations proposées par la CCI (Chambre de Commerce et d'Industrie).

Nous nous renseignons sur les formations disponibles : GRETA, AFPA, Universités, etc. Je le sensibilise sur les formations de l'IAE (Institut d'Administration des Entreprises) qui lui permettraient d'obtenir une licence voire un DESS en gestion, mais « la gestion, ce n'est pas pour (lui) ! ». Les licences professionnelles n'étant pas accessibles sans DUT, il se focalise sur les formations de niveau III en commerce à l'AFPA. Elles sont en majorité organisées dans le Sud, exceptée l'une d'entre elles qui se déroule sur place. Il rappelle qu'il est prêt à quitter la région.

Bernard évoque sa sœur, assistante de direction, qui « a aussi fait Action commerciale ». Je l'engage à étudier l'ensemble des solutions sur la base d'éléments factuels : dates, conditions d'accès et surtout à préparer son dossier pour le FONGECIF.

Il pense retourner travailler bientôt, et je le mets en garde : il faut peut-être préparer la formation par une remise à niveau plutôt que de démarrer "à froid". Il ne semble pourtant pas convaincu par mes recommandations.

Les résultats de tests psychotechniques que je lui avais suggéré de passer montrent des faiblesses en math. Il s'en explique par le fait qu'il a « toujours été une bille en math » et qu'il n'a jamais vu de tels tests. Je l'alerte sur ce point et la nécessité de reprendre ses bases en math. Cela le refroidit quelque peu : « Bouhhh ! Ce n'est pas réjouissant ». Je recentre sur les aspects positifs : le CIF et toutes les opportunités de formation qu'il a devant lui.

5° entretien.

Bernard omet de venir à notre rendez-vous, mais se présentera rapidement à la suite de mon appel. Il a pris une décision : il vise en priorité la formation à l'AFPA et en second celle proposée à la CCI. Il a déjà pris rendez-vous avec l'AFPA.

Il souligne les arcanes bureaucratiques de l'ANPE qui prennent du temps pour entrer en formation : « je ne vais pas critiquer leur organisation, mais ça m'a surpris. Vous me direz, je n'ai que ça à faire, mais quand même ». Je tente de lui expliquer la complexité des situations diverses.

Il va s'occuper de mettre en place la formation pour ensuite « aller bosser en intérim pendant quelques temps, parce qu'(il ne va) pas rester sans rien faire ». Il préfère finalement viser la formation sur place plutôt que de quitter la région « surtout pour les frais. Parce que déménager, trouver un logement etc., ça ferait quand même des frais ».

Il s'enquière de l'objet de son rendez-vous à l'AFPA : tests ou entretien ? Je penche plutôt pour des tests. La perspective d'une évaluation en math lui donne le vertige : mais « j'ai jamais rien pigé », « mais je ne sais plus rien de tout ça ! ». Je lui explique que c'est une

procédure habituelle et propose de lui remettre des supports de formation pour travailler en autoformation durant les 3 semaines qui lui restent avant l'évaluation. Je lui rappelle qu'il a d'autre part l'avantage de se présenter dans le cadre d'un CIF qui représente un argument financier qu'un organisme de formation peut difficilement refuser ; le conseiller de l'ANPE le lui avait déjà précisé.

Je reviens sur le dossier pour le FONGECIF. Il ne l'a pas encore préparé, et je lui rappelle l'urgence de la démarche compte tenu des délais de traitement des dossiers. Il s'aperçoit que « là-dessus, (il a) fauté ; oui, là, (il a) fauté ».

Je lui remets les documents pour travailler les math et lui conseille de me contacter s'il rencontre des difficultés. Je lui souhaite bonne chance et il me remercie pour tout.

8.3. Analyse.

Voilà un accompagnement rondement mené aboutissant à une solution en formation qui devrait faire passer Bernard d'un niveau IV (bac) à un niveau III (bac+2) et le qualifier dans un domaine précis, alors qu'il ne s'était jamais, jusque là, investi dans une formation professionnalisante. Bernard apparaît comme quelqu'un de très dynamique qui ne tient pas en place : il ne peut « pas rester sans rien faire » (4^e et 5^e entretien). Il effectue, de la même manière, son choix rapidement après avoir évoqué quelques pistes très vite abandonnées : « alors moi, j'ai choisi, parce qu'il faut que je décide, je ne peux pas attendre éternellement, j'ai choisi ... » (5^e entretien). Si l'on peut déceler dans ce choix une certaine précipitation, on observe également que Bernard avait en fait entamé sa réflexion avant de me rencontrer. Ses interrogations et ses initiatives s'intègrent très bien dans une démarche qui demeure essentiellement éducative.

C'est ce que l'analyse va souligner en partant des expressions de Bernard qui signalent la perte du sens de ses activités antérieures. On retiendra ensuite une intervention particulière du conseiller que l'on peut rapprocher de l'attitude du sosie dans la technique reprise par Clot. La rédaction du CV se présente comme un moment important qui vient expliciter les compétences déjà acquises dans la vente. L'expérience dans ce secteur se combine avec d'autres éléments de l'entourage de Bernard pour former une configuration qui l'a préparé à ce choix d'orientation. Le manque de rigueur du consultant dans la mise en place des étapes du projet amène le conseiller à le cadrer sur les contraintes institutionnelles qu'il néglige. On

indiquera, avant de conclure, quelques hypothèses concernant les reconversions des trentenaires qui présentent certaines spécificités.

8.3.1. L'accompagnement d'un mouvement déjà amorcé.

Bernard sait faire preuve d'initiatives et a sollicité lui-même l'ANPE pour pouvoir bénéficier d'un accompagnement : « En fait, c'est plutôt moi qui aie demandé de faire un bilan de compétences » (1^{er} entretien). Il pose ainsi, dès le départ, le cadre de nos rencontres centré sur sa ré-orientation professionnelle et n'en sortira pas. L'ensemble de nos échanges tournera autour de ce thème, et nous apprendrons peu de choses sur le reste de sa vie. L'analyse que l'on peut proposer de nos entretiens se trouve donc largement restreinte à ce domaine, bien que l'on puisse formuler quelques hypothèses quant à son cercle social.

- **Vacance du sens et « envie d'autre chose ».**

Le contact pris, quelques semaines auparavant, avec le FONGECIF montre la détermination de Bernard à investir un métier par le biais d'une formation. Ce rendez-vous, anticipé sur sa prochaine fin d'activité, nous indique sa capacité à se projeter dans le temps et à préparer sa reconversion de façon active. On ne sait pas comment il a obtenu l'information sur l'existence du CIF et la possibilité d'en bénéficier après une année en CDD. Quoi qu'il en soit, il sait mettre à profit les informations à sa disposition.

Les diverses missions en intérim qu'il a effectuées durant une dizaine d'années l'ont jusqu'à présent satisfait. Il n'y trouve cependant plus le sens qui lui a permis de mener cette vie. Il a apparemment songé à se professionnaliser depuis quelques temps, puisqu'il a « plein de pistes, mais ça ne s'éclaire pas » (1^{er} entretien).

Il recherche une activité professionnelle qui puisse s'accorder avec ce qu'il apprécie, avec ses « affinités » (idem). Il a « envie d'autre chose », « envie de faire quelque chose », « faire quelque chose avec quoi (il a) des affinités », profiter de son indemnisation « pour sortir quelque chose » (idem). Ces formulations qui offrent une apparence d'approximation et de vague indiquent en fait que se travaille ici la question du sens. On en retrouvera de similaires chez Patricia ; avec Bernard, cette « chose » nous signale un sens en construction, un sens qui se cherche et qui pour l'instant « ne s'éclaire pas ». S'il a décidé de prendre sa vie (professionnelle) en main, et s'il a pris déjà des contacts, il ne parvient toutefois pas à décider

de la direction dans laquelle l'orienter et fait appel à un interlocuteur extérieur parce qu'il ressent le « besoin d'être structuré ; tout seul, (il) n'y arrive pas » (idem).

Il espère ainsi trouver une réponse, mais également découvrir les opportunités disponibles dans le domaine des formations qu'il ne connaît pas : « et en formation, qu'est-ce qui existe ? », me demande-t-il. Il compte sur moi pour l'aider à éclaircir le sens de sa prochaine activité professionnelle, et sollicite mon expertise du monde des formations.

- **Le conseiller comme interlocuteur « naïf ».**

La séance passée sur le logiciel d'orientation amène Bernard à retenir des fiches descriptives de métiers du secteur commercial. Nous avons alors cet échange :

- ... Mais vous avez les fiches métiers !

[Il a retenu essentiellement des fiches métiers en rapport avec le commerce.]

- Vous avez travaillé dans l'administratif !?
- Oui, mais aussi dans le commerce. Chez H. (grande distribution en mobilier), c'était bien, mais je faisais des gros devis, et je vendais à des entreprises, mais je ne percevais pas de commission. Ce n'était pas très intéressant financièrement. Je donne aussi un coup de main régulièrement à un ami qui a une boutique en ville ; je le dépanne. Ce qui m'aurait toujours vraiment intéressé ... (3^e entretien)

Je me montre surpris par sa sélection qui se présente pour moi comme une nouveauté ; il n'avait jusque là été question que de logistique et d'administratif. Ma réaction s'apparente ainsi au rôle du sosie dans la technique utilisée par Clot de « l'instruction au sosie ». Celui-ci « résiste » aux évidences formulées par l'instructeur, apportant un éclairage inattendu sur les actions entreprises. « Le sosie doit être l'expert qu'il n'est pas. Il est le paradoxe d'un expert pour qui rien ne va de soi » (Clot, 1999, p.159). En prenant le rôle d'un interlocuteur naïf qui ne comprend pas les enchaînements « logiques » de Bernard, je l'amène à les explorer différemment. Le conseiller, par sa « compréhension active » (ibid., p.141), pousse le consultant à exposer les raisons de ses choix et ainsi à formuler (éventuellement) des liens qu'il ne percevait pas. On peut se rappeler également du « postulat de méconnaissance » préconisé par Dubost (2000, p.122) : si le conseiller peut percevoir des mises en relation effectuées par le sujet, leur conserver un caractère de nouveauté stimule l'exploration de chacun des partenaires pour les amener à les reprendre et les élaborer différemment.

Pour répondre à ma question, Bernard reprend ses expériences dans la vente. Elles sont appréhendées par lui de façon positive : « chez H., c'était bien ». Il estime cependant que la

rémunération n'était pas à la hauteur des budgets pour lesquels il élaborait « des gros devis » destinés à des professionnels. Il est resté toutefois en contact avec une activité commerciale en donnant « un coup de main » dans la boutique de son ami.

Après avoir brièvement cité l'éventualité d'un travail « dans les parfums » (ce qui l'aurait toujours vraiment intéressé), Bernard me montre l'annonce qu'il a retenue pour un poste dans le packaging. Il me raconte l'anecdote d'une candidature antérieure dans le secteur, expérience positive qui « s'était super bien passée » (3^e entretien), bien qu'elle n'ait pas abouti pour des raisons indépendantes de ses compétences.

Le thème essentiellement abordé au cours de ce troisième entretien (mis à part celui des parfums) se centre ainsi sur le domaine commercial. Le conseiller n'a eu ici qu'à « suivre » les indications du consultant, à les interroger pour s'assurer d'une certaine cohérence et de leur pertinence par rapport à ce qu'il peut envisager des exigences d'employeurs potentiels. Le travail de rédaction du CV que j'effectue avec Bernard pour répondre à cette offre dans le packaging, selon ses dires juste « pour essayer », va modifier totalement l'image qu'il a de lui-même.

- **Le CV comme révélateur d'une nouvelle identité.**

Je procède toujours à une réflexion approfondie avec le consultant lors de la préparation d'un nouveau CV. Il possède, lui, les informations sur son parcours et je l'amène à détailler suffisamment ses compétences par oral pour que l'on puisse les présenter de façon argumentée et riche sur le document. Comme l'indiquent Vermersch et Clot, ce qui va de soi pour le sujet rencontre des difficultés à être énoncé et donc conscientisé ; il ne s'y attarde pas et ne le perçoit pas. Beaucoup de consultants s'expriment de façon générique sur leur activité : préparateur de commandes ou cuisinier, etc. L'expérience montre que détailler avec eux les compétences mises en œuvre dans leur activité va leur faire apparaître la complexité de leurs actions. Comme le souligne Chauvet à propos des personnes qui lui affirment ne rien savoir faire, elles s'aperçoivent, en reprenant en détails une semaine de leur agenda, des multiples tâches effectuées. Ainsi, la médiation vient-elle transformer le sens qu'avait l'activité : « ce que je pense de mon travail se modifie en en parlant, et l'éclaire d'un jour nouveau » (Chauvet, 1997, p.150).

Ce travail de recherche de compétences précises se rapproche de celui que peuvent effectuer les accompagnateurs VAE qui soutiennent les personnes dans la préparation de leur dossier de candidature : ces professionnels explorent les compétences détaillées du candidat

pour l'aider à rédiger sous forme argumentée leur dossier. On peut s'inspirer de certaines techniques proposées par Vermersch ou en reprendre, par exemple, le principe de la focalisation (Vermersch, 1994, p.132) sur telle ou telle séquence pour soutenir le consultant dans ses tentatives d'explicitation. On se rappelle également que pour Clot, le dialogue ne met pas « à nu un vécu fini », mais « est une action sur l'action qui transforme l'expérience vécue en moyen de vivre une autre expérience » (Clot, 1999, p.149)¹.

Le CV que je rédige avec Bernard va lui donner une identité très « commerce ». En détaillant avec moi ce qu'il avait fait chez H. et ce qu'il effectue régulièrement dans la boutique de son ami, il prend conscience de ce qu'il sait déjà entreprendre dans ce secteur. Le document imprimé vient renforcer le mouvement et confirmer qu'il n'est plus le même. Il possédait un CV très peu développé, avec quelques expériences en logistique et en administratif, un CV non ciblé et chronologique. Il repart ce jour-là (je note « heureux comme un prince » (3^e entretien)), avec un CV thématique présentant ses compétences sous forme d'argumentaire de ses savoir-faire.

Pour un coup d'essai, nous assistons là à un coup de maître. Pour Bernard, il s'agissait « juste d'une opportunité, pour essayer » (idem), et le voilà qui se découvre différent. Vermersch propose, concernant la focalisation de la séquence à analyser avec l'interviewé, de laisser celui-ci la déterminer. Il est généralement pertinent de laisser choisir la personne elle-même qui pourra opter pour un moment qu'elle aura ressenti comme difficile. Il s'avère souvent que, « de manière non consciente, elle s'oriente vers un point qui a réellement de l'importance pour elle, même si cette pertinence n'apparaît pas au premier abord » (Vermersch, 1994, p.132). Bernard indique vouloir essayer de répondre à cette annonce, mais nous amène, en fait, à travailler dans une direction qui « a réellement de l'importance » pour lui. On perçoit la latitude et l'autonomie que le conseiller doit laisser au consultant pour qu'il oriente lui-même l'échange.

¹ Lainé (2004, p.30) nous fournit un exemple qui illustre la proximité du travail d'accompagnement en VAE avec l'exploration (ponctuelle) à laquelle je procède ici avec Bernard (toute proportion gardée) : « Tous les candidats [à la VAE] accompagnés, dans les moments où ils se souviennent de ce qu'ils avaient oublié et dans ceux où ils découvrent qu'une part de ce qu'ils ont réalisé correspond à ce qu'exige le diplôme, éprouvent de l'étonnement, de l'incrédulité d'abord, puis de la fierté. A cette première modification est associé un changement des représentations de leur expérience et d'eux-mêmes en tant que professionnels ». Une candidate lui déclarait : « "Je découvre que je savais des choses, que je faisais des choses, mais je ne m'en rendais pas compte. En couchant les mots sur le papier, je prends conscience de ce que je faisais machinalement" [...]. Cela rappelle la juste formule de Vygotski : "Je me connais seulement dans la mesure où je suis moi-même un autre pour moi". Et [la candidate] ajouta, ce qui est la conséquence directe de cet effet de prise de conscience : "Je me rends compte que j'ai davantage de capacités que je le pensais au départ, je prends davantage confiance en moi" ». Fierté, conscience de ses capacités, confiance en soi, c'est bien ce qu'exprime Bernard suite à notre travail d'exploration et d'explicitation de ce qu'il a déjà mis en œuvre dans ses expériences.

- **Une « configuration » d'éléments favorables.**

Le choix de cette annonce par Bernard n'est pas, bien sûr, anodin ni isolé. Le packaging vient interférer comme prétexte : il avait tenté sa chance de façon originale quelques années auparavant, et l'expérience positive qu'il en a retenue l'incite à réitérer son geste. Ce n'est pourtant pas tant ce poste qui capte son attention que son désir de se lancer dans le domaine commercial.

Lors de notre quatrième rencontre, Bernard arrive joyeux : la possibilité du financement d'un CIF lui a été confirmée par la conseillère du FONGECIF, « une dame très bien qui (lui) a expliqué beaucoup de choses » (4^e entretien). Elle lui a suggéré « de viser plus haut » (idem) que la formation de Technicien en commerce de la CCI. On perçoit ici que Bernard s'est entre temps renseigné à la CCI et a évoqué cette possibilité au FONGECIF. Il ne sera plus question d'un autre domaine susceptible d'être exploré ; je lui présente néanmoins les formations de l'IAE, mais il les écartera sans hésitation : « Oui, la gestion, ce n'est pas pour moi ! » (idem).

Bernard s'informe par internet sur les diverses formations accessibles et retient essentiellement celles proposées par l'AFPA. Puis il me parle de sa sœur qui « a aussi fait "Action commerciale", ... » (idem). L'adverbe « aussi » qui intervient là nous signale que l'option retenue par Bernard est déjà relativement claire dans son esprit, même s'il ne l'a pas encore formulée. Car qui d'autre aurait « aussi » fait Action commerciale, à part sa sœur, sinon Bernard lui-même qui s'y projette. Il apparaît ainsi une configuration d'ensemble dans son environnement relationnel : le packaging et l'ami qui y a travaillé, la boutique et l'ami qui la tient, la sœur, les fiches métiers sélectionnées (et probablement d'autres éléments que Bernard, très discret, ne révèle pas).

On se souvient de la référence d'Orofiamma (ainsi que Dubar et de Villers) à Ricœur qui postule une intrigue dans chaque récit adressé : il y aurait une tentative de mise en intrigue que Ricœur renvoie à l'idée d'une « configuration » qui donne un sens au récit, proposant ainsi d'emblée et « par la nature des choses une forme d'explication » (Ricœur, cité dans Niewiadomski, de Villers, 2002, p.169). On observe fréquemment l'influence du milieu social proche sur les choix d'orientation, surtout chez les jeunes dont certains souhaitent entreprendre un métier dont ils ont entendu parler, alors qu'ils ignorent tout des autres professions. Cet aspect d'information connue s'articule généralement à un attachement affectif (inconscient) à telle ou telle personne. Chez Bernard, on peut supposer que ses modèles identificatoires évoluent dans un milieu commercial et qu'il s'y sent attiré. L'idée d'intrigue et de « configuration » pourrait toutefois être approfondie (c'est un travail que je

n'ai pas entrepris ici) ; la concordance des éléments que j'ai soulignée (amis, sœur, etc.) laisse penser que Bernard sait (sans savoir) qu'il voudrait se lancer dans le commercial ; il présente ainsi, dans le dialogue avec moi, des séquences de son parcours qui viennent étayer son projet implicite, comme s'il intriguait, à son insu, pour arriver à ses fins. Cette façon de présenter l'intrigue peut paraître succincte, mais on ne peut qu'indiquer ici cette piste à poursuivre par ailleurs.

8.3.2. Le rappel des échéances dans la réalisation du projet.

Dès le quatrième entretien, le secteur professionnel est donc choisi par Bernard. Il reste alors à mettre en place les diverses étapes avec suffisamment de précision pour ne pas rater les échéances. Le travail du conseiller se poursuit sous une autre forme d'accompagnement, non plus tant centré sur l'explicitation, mais sur la vigilance à mettre en œuvre pour respecter les exigences des recruteurs (entreprises ou organismes de formation) et tenir compte des divers délais susceptibles d'interférer. Le conseiller vient rappeler et représenter la réalité sociale qui ne se moule pas sur le désir du sujet. Avec Bernard, ce travail ne va pas de soi.

Une fois le secteur choisi et les informations en main, il se dit qu'il veut reprendre provisoirement une mission d'intérim ; je l'alerte sur la nécessité de préparer sa prochaine formation :

- Il faut que vous étudiez toutes les solutions et que vous prépariez l'ensemble : les dates de formation, les dossiers, les conditions d'accès, et puis assez rapidement le dossier du FONGECIF.
- De toute façon, en avril, je bosse. Je ne vais pas rester à ne rien faire.
- Attention, je vous ai déjà sensibilisé au fait qu'une remise à niveau pourrait être utile avant de se lancer dans une formation. Ça se prépare. ... (4^e entretien)

Je lui remets les résultats d'un test psychotechnique qu'il avait passé précédemment et dans lequel apparaissent des carences, notamment en mathématiques. Bernard admet qu'il a « toujours été une bille en math ». J'insiste donc pour qu'il fasse un effort sur cette matière qui peut constituer un motif de sélection de la part d'un organisme de formation. Il trouve alors que tout cela « n'est pas très réjouissant », mais je le contredis pour positiver, satisfait toutefois qu'il perçoive l'aspect contraignant de la formation qui suppose la production d'un effort d'apprentissage.

Bernard ne se présente pas à notre rendez-vous suivant. Nous nous rencontrerons suite à mon appel deux jours plus tard. Il s'excuse pour son absence, puis m'indique qu'il a choisi parce qu'il « ne peut pas attendre éternellement ». Son choix s'organise sous forme hiérarchisée, ce qui m'apparaît comme une sage décision : il va tenter tout d'abord la formation à l'AFPA, et s'il n'est pas retenu pour celle-ci, il se présentera à la CCI. Il a d'ailleurs déjà fixé une date de rencontre avec l'AFPA.

Il expérimente à ce propos les procédures prévues par la collaboration entre l'ANPE et l'AFPA pour accéder aux formations, et se montre surpris de devoir patienter pour fixer un rendez-vous. Je lui explique qu'une organisation a été mise en place et qu'il faut bien s'y plier. C'est un étonnement que l'on rencontre chez certains consultants qui présument, une fois qu'ils ont procédé à un choix, que la formation est toute prête pour eux ; ils n'ont pas conscience de l'organisation que supposent les mises en place de programmes, les mobilisations de formateurs, les plannings de dates de formations, etc.

De la même manière, Bernard n'a pas entendu mes mises en garde concernant la nécessité de préparer son entrée en formation. Lorsque je lui indique que son rendez-vous prévu à l'AFPA comprendra probablement des tests, il s'inquiète subitement (alors que l'ANPE avait déjà abordé la question des tests de sélection) :

- Ce seront des tests comme j'en ai fait chez vous ?
- Oui et non. [...] Il y en aura certainement aussi, mais vous aurez aussi des tests de niveau en français et certainement aussi ...
- Des math !? C'est ce que le conseiller ANPE m'a dit. Aïe, aïe, en français ça va, mais en math !!!! Qu'est-ce que vous pensez qu'ils vont me demander ? (5^e entretien)

Je l'informe sur ce qu'il est sensé maîtriser en math et lui fournis des documents de cours et d'exercices qu'il pourra travailler par lui-même. Je le rassure en soulignant qu'un dossier CIF présente un avantage financier pour l'organisme de formation, et m'enquière de l'état d'avancement de son dossier. Il ne l'a pas fait progresser et je l'alerte sur ce point-là également. Il (s')avoue qu'il n'a pas été suffisamment rigoureux : « Là-dessus, j'ai fauté ; oui, là j'ai fauté » (idem).

Cette fin de prestation nous amène à nous interroger sur la pertinence de la démarche entreprise par Bernard. On conçoit évidemment que les consultants mènent une vie en-dehors de leur travail et de l'accompagnement ; que Bernard profite de ce temps de répit pour rencontrer des amis, passer des soirées et finir « un peu alcoolisé » (4^e entretien) est une chose. Mais son manque de rigueur à compléter son dossier FONGECIF, sa réticence à se préparer à

la formation, son absence au dernier rendez-vous pourraient s'interpréter comme des signes de faiblesse d'un projet construit rapidement. La motivation initiale d'une « vraie rupture, professionnelle, géographique (avec) un avant et un après » (1^{er} entretien) a disparu. Bernard préfère rester sur place : « finalement, c'est plus simple de rester ici, et surtout pour les frais » (5^e entretien).

Il veut tout faire vite et retourner travailler en intérim. Nerveux, il a du mal à tenir en place. On peut supposer qu'il rencontrera des difficultés à intégrer une situation de formation durant laquelle il sera, plus ou moins, contraint de rester assis, d'écouter et d'apprendre. On sait que le transfert d'une situation active de travail à celle d'apprenant, même comme acteur, ne s'effectue pas toujours aisément. Bernard risque, en outre, de se montrer exigeant, comme le sont souvent des adultes en recherche de ressources pratiques pour intégrer un nouveau métier. Il ne perçoit pas non plus la dimension scolaire et progressive de l'apprentissage et veut aller vite.

Pourra-t-il dans ces conditions rester en place dans la formation ? La réponse dépend bien sûr également du cadre qu'il trouvera dans l'organisme et des opportunités d'emploi qu'il rencontrera.

8.3.3. Les reconversions volontaires des trentenaires.

Bernard se définit lui-même comme « le cas classique du gars qui se réveille à 30 ans et se dit : "J'ai envie de faire quelque chose !" » (1^{er} entretien). Comme il a été indiqué plus haut, il ne trouve plus le même sens à ses missions intérimaires et veut entreprendre « autre chose ». Il souhaite appréhender sa vie professionnelle différemment que simplement « jobber » : « Je m'en suis toujours bien sorti comme ça, mais maintenant j'ai envie de faire autrement » (1^{er} entretien). Il s'en est « bien sorti » financièrement, c'est ce qu'il semble signifier, mais aussi, peut-on entendre, psychologiquement par le mobile qu'il s'est donné de vivre au gré des opportunités diverses offertes par l'intérim. La signification économique mise en avant dans cette expression se relie à ce qui avait auparavant une cohérence d'ensemble, mais qui aujourd'hui s'est délité, laissant un vide qui invite Bernard à construire autre chose.

La « rupture » telle que l'introduit Bernard n'est pas un cas rare chez les trentenaires. Il faudrait consacrer une étude spécifique à ces reconversions volontaires qui montrent certaines coïncidences. La discrétion de Bernard sur sa vie et son entourage constitue ici un frein à la collecte d'informations sur le contexte plus large de sa décision. Nous ne savons rien de ses

parents, par exemple. D'autres consultants engagés dans une démarche similaire m'ont pourtant amené à proposer quelques hypothèses.

On peut retenir bien sûr les vingt ans avancés ou la trentaine comme une étape du cycle de vie (Erickson) par laquelle certaines personnes intègrent un âge professionnel adulte. C'est également, de plus en plus dans nos sociétés, la période de l'installation en couple et des projets d'enfants. L'activité professionnelle prend alors une autre dimension, plus stabilisée, davantage projetée sur la durée de la vie, et non plus, comme Bernard, en trouvant, par ci par là, des astuces pour se ménager un revenu à travers des missions qui varient. Ces remarques ne constituent que des indications, de multiples configurations se rencontrent.

On constate que certaines personnes entrent, durant cette période, en crise (sans que l'on entende par ce mot une nécessaire charge d'angoisse insupportable). L'activité exercée jusque là perd tout son sens, et ces personnes se mettent en recherche « d'autre chose ». Les moyens mis en œuvre dans cette quête sont variés : démission, licenciement négocié voire recherché, mutation, promotion, reconversion, etc. (les licenciements contraints n'entrent évidemment pas dans ce cas de figure).

Les crises « professionnelles » de remise en cause du métier peuvent survenir tout au long d'une carrière. Les trentenaires semblent montrer cependant une volonté propre de prendre en main leur vie professionnelle et de décider d'un choix. Comme s'ils avaient laissé jusque là d'autres personnes (ou les « circonstances ») décider pour eux : parents dans le choix de la formation initiale, ou à l'inverse refus du désir parental et option pour une profession par opposition¹, opportunités du marché du travail, etc.

La période des 25-35 ans se montre alors favorable à des remises en cause. Il semblerait qu'on puisse y repérer soit un détachement de la profession inspirée par le désir parental, soit une disparition de l'opposition aux parents et un retour à une activité proche de leur projet pour l'enfant, etc. La crise se présente en quelque sorte comme si une dette avait été soldée en permettant d'entreprendre maintenant sa propre vie.

Les enjeux psychiques de telles reconversions ne sont accessibles au conseiller qu'à travers les hypothèses qu'il peut formuler pour lui-même en vue de tenter de comprendre ce qui se joue. Il n'a généralement pas accès à suffisamment d'informations pour saisir la problématique dans son ensemble et ne peut procéder que par induction. Ce caractère parcellaire n'empêche cependant pas de poursuivre un accompagnement qui aura tenté

¹ C'est ce que note également Hatchuel (2005, p.68) concernant le « rapport au savoir » de l'adolescent dont nous savons qu'il interfère dans les « choix » d'orientation : « Le lien, notamment, aux fantasmes parentaux, placés sous le signe de l'adhésion, du rejet, de l'ambivalence, etc., marquera alors de façon particulièrement tenace le rapport au savoir de chaque jeune ».

d'éclairer le sujet sur sa dynamique. Declerck nous fournit l'exemple d'un patient qu'il a suivi en analyse et dont l'épisode illustre, selon lui, « un fonctionnement dans lequel son masochisme trouvait rapidement à s'épanouir » (2001, p.295). Ce patient, qui n'avait rien d'un clochard, a été licencié, puis a perdu, momentanément, le bénéfice de son indemnisation en négligeant les contraintes administratives auxquelles il devait se soumettre. L'analyse ultérieure a mis en évidence « que son fantasme inconscient était de ne pouvoir "renaître" (c'est-à-dire recommencer à exister narcissiquement à ses propres yeux) qu'une fois atteint le dénuement absolu » (ibid.). Cet exemple montre que de nombreuses significations sont susceptibles d'avoir des effets à l'insu des protagonistes. Le conseiller n'est cependant pas psychanalyste et ne peut qu'en prendre acte pour accepter de travailler avec ces contingences et soutenir autant que possible le consultant.

Toutes ces indications ne cherchent qu'à souligner la spécificité des reconversions volontaires autour de la trentaine ; il ne s'agit pas de vouloir en construire une quelconque maîtrise, mais de proposer quelques repères et hypothèses de travail à explorer.

8.4. Conclusion.

L'accompagnement de Bernard se présente comme une démarche proche de l'orientation éducative. Il a anticipé sa reconversion et sait faire preuve d'initiatives. Il parvient à mettre à profit les informations qu'il récolte, ainsi que les différents interlocuteurs et institutions sur lesquels il peut s'appuyer (FONGECIF, ANPE, moi-même, etc.). Il fixe lui-même le cadre de mon intervention qui ne dépasse pas le domaine professionnel.

A son arrivée, les pistes d'orientation ne sont pas « claires » ; il exprime son désir « d'autre chose » sans parvenir à se préciser davantage et souhaite qu'on le structure dans sa recherche. Cette formulation, en « quelque chose », pour exprimer la question du sens est à remarquer, on la retrouvera. Jusque là, Bernard dit qu'il s'en était « toujours bien sorti », formule dont on a souligné le double sens, financier et psychologique : le rythme de vie mouvementé de l'intérimaire ne lui convient plus, il n'y trouve plus le même sens et veut décider d'une orientation en rapport avec ce qu'il apprécie.

Les questions du conseiller qui viennent interroger les évidences de Bernard, comme dans l'exemple de l'émergence soudaine (pour le professionnel) du thème du commerce, se rapprochent de l'attitude du sosie dans la méthode reprise par Clot. Cet interlocuteur naïf rappelle également le principe de méconnaissance suggéré par Dubost.

La rédaction d'un CV ciblé sur le commerce a renvoyé à Bernard une image renouvelée de lui-même. Les effets d'un travail qui détaille l'expérience ont été soulignés dans la perspective d'une médiation ; celle-ci suscite l'exploration et l'expression qui viennent transformer l'expérience en moyen de vivre une autre expérience (Clot). Certaines techniques proposées par Vermersch (la focalisation, par exemple) peuvent se montrer d'une aide précieuse dans ce type d'exercice.

Bernard a décidé rapidement d'une orientation à partir d'une annonce à laquelle il voulait « essayer » de répondre. Le CV que je rédige avec sa participation lui confirme les compétences qu'il a acquises antérieurement dans la vente. Nous avons vu toutefois que divers éléments de son entourage viennent former une « configuration » favorable à son choix du secteur commercial. On s'est à cette occasion interrogé sur les liens potentiels entre cette configuration d'éléments de l'entourage et la « configuration » du discours de Bernard qui pourrait reprendre ces éléments pour les présenter sous la forme d'une intrigue. Cette référence à Ricœur demande à être approfondie.

Bernard peine à mettre en place les étapes de la réalisation de son projet de formation. Le conseiller montre alors un aspect différent de sa fonction, en mettant à sa disposition sa vigilance et sa connaissance des exigences des organismes de formation pour l'inciter à se préparer à la phase d'apprentissage. Dans son souci d'aller vite et d'être actif, Bernard néglige les contraintes institutionnelles et ne semble pas percevoir la dimension de l'effort nécessité par la formation. On peut se demander s'il supportera l'environnement de la situation d'apprentissage.

Ce « cas classique » du trentenaire qui apparaît a priori comme une évolution d'orientation idéale (anticipation, implication, réflexion, explicitation, projet) laisse ainsi planer un doute. Il n'apporte pas beaucoup d'informations sur les reconversions volontaires des trentenaires dont j'ai néanmoins proposé quelques hypothèses à partir d'autres rencontres.

Cette orientation largement éducative, comme avec Nicolas que l'on va voir tout de suite, montre néanmoins la complémentarité de l'approche clinique qui respecte le cadre fixé par le consultant et nous permet de percevoir les formulations sur le sens qui s'ébauche. Les notions de principe de méconnaissance, compréhension active, interlocuteur naïf, médiation qui transforme l'expérience, explicitation des compétences, apportent chacune un éclairage différent soulignant la fécondité de la pluralité des références pour donner sens à la pratique.

9. Nicolas : « en attendant je vais faire dans l'alimentaire ».

9.1. Repères biographiques.

Nicolas est un homme de 38 ans, grand, aux larges épaules, d'allure sportive. Moldave, il a conservé une stature quelque peu solennelle de son service militaire en Afghanistan et, plus récemment, de son passage à la Légion Etrangère. Il se tient droit et, lors des salutations d'usage, offre une franche poignée de main en claquant discrètement les talons, rappelant ainsi par ses manières et son accent certains personnages de Tchekhov¹. Il se montre néanmoins réservé.

Son père, aujourd'hui retraité, était ouvrier en Moldavie, et Nicolas a fait ses « premières études dans l'électronique ». Il a travaillé, dans sa région natale, très agricole, au sein de grandes structures d'Etat « sur l'entretien des chaînes de production » de conserves. Bricoleur, il se débrouille dans de nombreux domaines, parce que « là-bas, on fait tout soi-même ».

Il effectue par la suite cinq années d'études de droit dans son pays, puis monte, durant la période de transition du régime, son entreprise commerciale avec un ami, dans laquelle il assure des fonctions de chef d'entreprise. Il abandonne son activité dans un contexte de « corruption, (où) la mafia est très présente » pour venir en France.

Arrivé il y a une dizaine d'années, il s'engage dans la Légion. Il souhaitait « avoir un salaire correct sans vouloir être très riche ». Il ne savait pas précisément « comment ça fonctionnait », mais prendra rapidement des responsabilités dans la gestion des recrutements et dans l'organisation des parcours et des documents des nouveaux arrivants. Il quitte la Légion en bénéficiant de deux années d'indemnisation, suite auxquelles l'ANPE me l'adresse pour préciser son projet professionnel ; il vient d'envoyer sa demande d'ASS (Allocation Spécifique de Solidarité, possibilité de financement après l'extinction des droits).

¹ Dans ce passage, par exemple : il « exauça les prières du jeune homme et le présenta à Lélia en claquant cérémonieusement des talons » (Tchekhov, 1882, p.162).

Il a postulé, au début de sa période de chômage, au DESS de Ressources Humaines à l'IAE et en DEA de droit pénal. Il sera retenu pour ce dernier, mais se désistera, parce que « c'était trop théorique, (lui) voulait quelque chose qui (lui) permette de travailler ».

Nicolas parle cinq langues (mais pas l'anglais) et boursicote par l'intermédiaire d'internet.

9.2. Chronologie des entretiens.

Les premiers entretiens n'ont pas été retranscrits dans leur « intégralité »¹ ; je les ai reconstitués à partir de notes succinctes que j'ai retenues et dont je reprends ici l'essentiel.

Nicolas parle beaucoup lors du premier entretien et je le laisse s'exprimer. Il terminera en évoquant le travail de psychologue avec un regard en coin et un sourire taquin. Je comprends qu'il ne cherche pas tant à parler qu'à répondre à l'urgence de sa situation.

A sa sortie de la Légion, il veut profiter de sa période de chômage pour faire un bac + 5 en France. Considérant son activité de recrutement et de gestion des hommes comme une expérience en gestion du personnel, il postule au DESS de Ressources Humaines à l'IAE, mais ne sera pas retenu. Il pourra cependant s'inscrire en DEA de droit pénal, mais abandonnera, car « c'était trop théorique, moi je voulais quelque chose qui me permette de travailler. » Nous parlons de sa candidature en RH, et lors de l'entretien suivant il m'apporte une copie de son dossier et je lui fais quelques remarques pour lui expliquer que son projet, tel qu'il est rédigé, ne correspondait pas suffisamment à l'attente du jury (pour autant que je puisse cerner ces attentes). Il dira avec quelques regrets : « J'aurais dû vous rencontrer plus tôt ! Avec un diplôme d'ici, j'aurais pu trouver plus facilement du travail ». Et cela, il a « l'impression que tout seul, (il) n'y arrive pas ».

Synthèse de plusieurs entretiens.

Nicolas a retenu deux offres d'emploi : chargé de clientèle pour une banque, et directeur d'un projet humanitaire. Je commence par lui expliquer la fonction de chargé de clientèle, mais il m'interrompt pour m'indiquer qu'il la connaît bien à travers ses propres placements en bourse et les relations qu'il entretient avec sa banquière.

¹ Les guillemets se justifient par les limites de mon mode de recueil exposées dans la partie méthodologique.

Concernant le second poste, je l'encourage à y répondre bien qu'il ne parle pas anglais. Il regrette de n'avoir pas amélioré son anglais durant sa période d'inactivité, mais les langues, ce n'est pas son « truc ».

Nous perfectionnons son CV et je lui demande de me détailler son rôle au sein de l'entreprise qu'il avait créée dans son pays. Au cours de l'époque de transition, ils ont été nombreux à se lancer dans les affaires en tant qu'intermédiaires commerciaux profitant des opportunités offertes par la disparition de services de l'Etat. Ils se trouvaient néanmoins cantonnés sur de petits secteurs, « mordant où on pouvait mordre », contrairement à « ceux qui sont bien placés et construisent des fortunes parce qu'ils possèdent l'information ». Durant cette période, son père, ouvrier, a perdu ses économies de 45 ans de travail, du fait de l'importante inflation.

Je cède à ma curiosité et lui demande la raison de l'arrêt de son activité. C'est parce qu'il y avait « trop de corruption, et la mafia est très présente (...) il y avait des règlements de compte tous les jours », et les juges étaient facilement corrompus. Alors, lui a « fait le bilan » ; peut-être n'était-ce pas « un âge pour ça, peut-être prend-on des décisions et l'histoire montre que ce n'était pas si grave... ». Il était jeune, 26 ans, et « faisait la fête et des études, mais (lui a) tiré le bilan et ce n'était pas un âge pour tirer un bilan ».

Il s'est engagé dans la Légion pour « avoir un salaire correct sans vouloir être très riche » et s'est trouvé rapidement le plus jeune de ce grade à se voir attribuer autant de responsabilités. La Légion recrutant 24 heures sur 24, il pouvait être amené à intégrer des inconnus en pleine nuit, sans assurance que « celui qu'on fait entrer ne va pas en égorger quelques uns ». De nombreuses langues sont par ailleurs utilisées, et il était chargé d'organiser les départs vers les centres de formation avec tous les documents nécessaires : « ce sont des situations complexes qu'(il a) gérées là ».

Nicolas a retenu également une offre pour un poste de concierge. Il m'explique qu'il a beaucoup bricolé dans sa jeunesse, car « là-bas, on fait tout soi-même ». Il a d'ailleurs commencé dans l'électronique et pourrait y travailler ici aussi, c'est pour cela qu'il reste attentif à ce secteur. Après avoir tenu un poste dans l'entretien industriel, il a mené 5 années d'études en droit, puis ouvert sa propre entreprise commerciale avec un ami dans laquelle il a assuré diverses fonctions : organisation du travail, recrutement, négociation de contrats, contacts commerciaux, etc. Cette société produisait également des peintures.

Il a répondu à une offre de technicien demandant des compétences en Hautes Tensions ; il pense qu'il s'agit de 380 V, et j'essaie de le convaincre que c'est bien plus que

cela. Il confirmera la fois suivante qu'il a vérifié sur internet et que c'était « bien ce que (j'avais) dit. On en apprend tous les jours ! ».

Il héberge actuellement un ami et « lui fait des CV et des lettres. (Nicolas, lui) n'avait personne pour (lui) ouvrir le chemin ». Je lui corrige des dossiers de candidature dans lesquels je trouve des fautes d'accord, et lui explique des règles de grammaire dont il ne se souvient pas ; il semble s'en remettre à son intuition. Il dit qu'il ne devait pas être en forme lorsqu'il a rédigé ces dossiers : « il y a des jours où le ciel est plus sombre dans (sa) tête ; aujourd'hui, ça va mieux (il montre le ciel qui s'est éclairci) ».

Nous procédons à un travail approfondi sur les différents CV qu'il peut présenter et la rédaction de lettres. A l'issue d'une séance de travail de 3 heures, il se dit satisfait : « Travailler 3 heures avec vous, ça fait du bien ! ». Il souhaite reporter le rendez-vous suivant au-delà d'une semaine ; j'indique que l'on se verra alors le 1^{er} mars ; il est surpris, car son objectif était d'être en activité ce mois-là.

Il préfère que l'on se rencontre dans l'après-midi, car il a tendance à s'assoupir après le déjeuner et parvient difficilement à rédiger ses dossiers de candidature. Il lui faudrait reprendre une activité « à nouveau de 8 à 10 heures par jour pour faire travailler (son) cerveau, enfin, ce n'est pas qu'il ne travaille pas, mais au bout d'un moment, on devient ... (geste de la main sur la tempe) ». En sortant il précise qu'il est réveillé depuis 3 heures du matin : « oui, je dors mal ! ».

Je note que son parcours me plaît, et que nous nous investissons l'un et l'autre beaucoup pour tenter de le faire sortir de sa situation. La relation identificatoire est forte, et lorsqu'il me demande de suspendre le rythme de nos rencontres, je suis déçu et j'ai un sentiment de regret bien que cela m'arrange pour organiser mon agenda.

7^e entretien.

Nous avons échangé par e-mail une lettre de candidature que je lui ai corrigée pendant mes congés. Il n'en parle pas.

Nicolas signale qu'il est présent et qu'il n'a donc pas pu commencer un travail. Il a eu deux entretiens, la semaine précédente, dans le domaine de la Sécurité. Il pourrait y travailler la nuit et les week-ends, ce qui l'arrange. Il n'a pas « apporté grand chose à faire aujourd'hui », car peu d'annonces étaient disponibles pour lui. Il a trouvé néanmoins une offre en import-export que l'on pourra examiner.

Il indique sa satisfaction d'avoir appris à différencier ses CV ; il « croyait toujours que le CV, c'était une sorte de biographie. Maintenant, (il) fait autrement », tout comme pour ses

lettres. Je souligne qu'il passe trop de temps sur chaque candidature, qu'il devrait y répondre plus rapidement. Il avoue qu'il « préfère toujours travailler bien et soigner ce qu'(il) fait », mais qu'il va tâcher d'aller plus rapidement.

Pour l'instant, il se voit contraint à « faire dans l'alimentaire ». Il a vu un poste d'éboueur et pense y postuler ; il a répondu à une offre de « conducteur d'ambulance ». Il a cependant remarqué qu'il « y a de plus en plus d'offres sur les pays de l'Est ». Je le soutiens et l'encourage à poursuivre ses candidatures.

Il compare le salaire quotidien d'un Smicard aux gains potentiels qu'on peut faire en bourse : « 1000 euros en un quart d'heure » ; alors, « ce n'est pas facile » (d'accepter le SMIC). Il veut bien pourtant s'en contenter pour « faire la sécurité ou vider les poubelles », mais pas pour la vente ou le commerce international. L'ami qu'il héberge, il lui montre comment présenter un dossier de candidature et « il apprend très vite ce qui à (lui) a pris beaucoup de temps à apprendre ».

Je l'interroge sur ses activités en bourse. Il m'explique qu'il accède, par un compte ouvert auprès d'un intermédiaire bancaire, à différents sites sur lesquels il peut placer, puis retirer des sommes instantanément. Il a délaissé les actions pour parier davantage sur les taux de change des monnaies, notamment l'euro. Il consulte divers indicateurs dont il retire une tendance, puis place durant quelques minutes, éventuellement une heure, et se retire. Il me montre plusieurs sites et s'exprime avec des termes techniques, mais dont je perçois qu'ils relèvent d'un apprentissage autodidacte.

Il tient à préciser que « la bourse, ce n'est pas pour ça qu'(il) ne travaille pas ; ce n'est pas là-dessus qu'(il) compte pour vivre ». Il indique qu'il faut rester prudent et ne pas s'emballer avec les gains. A la Légion, lorsqu'il s'expliquait, « ils écoutaient tous autour de (lui) ; ça fait vite rêver ». Lorsque les gains deviennent importants, et qu'il faut décider de conserver le placement ou de le quitter « ça vous empêche de dormir la nuit ».

Nous nous préparons à nous séparer et je signale que nous avons beaucoup progressé sur sa technique de candidature. Il acquiesce et va essayer de traiter les dossiers plus rapidement. Il va pour l'instant poursuivre ses recherches dans les petits boulots, « ça (lui) fera prendre l'air (sourires) ». Nous nous remercions mutuellement.

8^e entretien.

Nicolas n'a pas été retenu pour le poste en Sécurité. Il soupçonne les indications sur ses études qui pourraient lui être défavorables, et pense insister sur son expérience dans l'armée russe.

Il s'est vu refusé également pour le poste d'ambulancier, alors que l'ami qu'il héberge a été retenu et vient de commencer. Nicolas en saisit les raisons dans les multiples brevets de secourisme dont son ami est pourvu et dans son projet de devenir infirmier : « il avait déjà un chemin tracé, et c'est pour ça (qu'ils l'ont pris) ». Je confirme son raisonnement, et il affirme qu'il va tenter de procéder de la même manière pour la Sécurité.

Je raconte l'anecdote d'un jeune homme qui avait modifier le type de bac qu'il avait obtenu en vue de décrocher un poste. Nicolas souhaite que l'on travaille sur deux offres qu'il a repérées. L'une d'elle concerne un poste de gardien d'immeuble ; elle présente l'intérêt d'un logement fourni, et il sait, de plus, bricoler. Je l'alerte sur la difficulté à convaincre l'employeur qu'il voudra rester en poste à long terme.

Je prépare le document de restitution pour l'ANPE dans lequel j'énumère ses pistes d'emploi : commerce international, recrutement, Sécurité et enfin manutention. Comme il ne sera enregistré que sur un seul métier, je lui propose : agent technico-commercial. Il consulte la fiche descriptive, et me rend attentif sur l'absence des langues et de la dimension internationale. Nous en choisissons une autre qui correspond davantage à son projet. Il ne se sent pas apte à vendre ici aux entreprises, il n'a pas « la fibre commerciale, pas vraiment. Mais dans (sa) région d'origine, là où (il a) déjà travaillé en Europe de l'Est, (il) pourrait ».

Pendant que je rédige, il téléphone pour deux emplois (en sécurité et comme éboueur) qui se révèlent être déjà pourvus. Il me raconte que, suite à notre dernière rencontre, il avait tenté alors de placer en bourse, mais n'y était pas parvenu ; la banque a fermé son site alors qu'il y avait de bonnes affaires à faire.

Il me demande si mon organisme propose des formations en anglais. J'acquiesce, mais lui déconseille ces cours qui ne me paraissent pas adaptés à son cas. Il va essayer de se remettre à l'anglais avec des CD-Rom, comme il avait procédé avec l'allemand. Actuellement, il n'est pourtant pas « vraiment motivé, mais s'il le faut, s'(il) n'arrive pas autrement pour travailler sur la Russie et l'Europe de l'Est, (il) le fera ».

Nous parlons de son pays, de son service militaire en Afghanistan et consultons une carte. Lors de son entretien pour la Sécurité, le recruteur a feint d'être impressionné et lui a demandé s'il avait « un tempérament guerrier ». Il a répondu qu'il s'était agi de son « service obligatoire, c'est tout ! ».

En me saluant, il me demande si je resterai « toujours ici », parce qu'il a « l'impression que (je vais) faire autre chose, que (je) cherche ailleurs ». Je réponds en riant que pour l'instant, je suis là, et que l'on verra bien.

9.3. Analyse.

Nicolas m'est envoyé par l'ANPE pour préciser son projet professionnel. Il apparaîtra néanmoins rapidement que sa problématique ne se situe pas tant dans une question d'orientation que dans une recherche de solution d'emploi pour répondre à l'urgence de sa situation de fin de droits. C'est donc dans cette direction que le travail d'accompagnement s'est orienté, ce qui est rendu possible par la souplesse que l'ANPE accorde dans le cadre de ce type de prestation. On se retrouve dans une configuration similaire à celle observée avec Patricia¹ (fin d'indemnisation), mais avec des réactions très différentes sur lesquelles on reviendra dans la suite. Il apparaît regrettable, pour l'une comme pour l'autre, que l'accompagnement intervienne tardivement, et chacun des deux m'en fait part à sa manière.

J'interprète la remarque de Nicolas, à la fin du premier entretien durant lequel il parle beaucoup, sur le travail de psychologue, comme le signal qu'il saisit parfaitement mon attitude compréhensive d'écoute, mais que ce n'est pas ce dont il a besoin. Il souhaite perfectionner sa technique de recherche d'emploi, car, au vu des résultats qu'il a obtenus jusqu'à présent, il lui semble bien que « tout seul, (il) n'y arrive pas ». L'accompagnement se déploie dès lors dans une orientation largement éducative.

C'est ce que va mettre en évidence l'analyse qui montre un sujet très impliqué dans une démarche qu'il prend en main, qui perçoit clairement sa situation et apprend à chaque occasion. Il reste cependant qu'il demeure réservé, abordant peu les autres domaines de sa vie, alors que le conseiller, fortement engagé dans la recherche de solutions, respecte cette discrétion.

9.3.1. Une démarche éducative.

- **Un acteur impliqué ...**

Nicolas montre une forte implication dans ses recherches (contrairement à Patricia), ainsi qu'une solide capacité d'autonomie.

Il recherche les offres par lui-même sur son ordinateur personnel, et arrive à chaque rencontre avec celles qu'il a retenues pour que nous y travaillions ensemble. Il reste attentif à tous les domaines dans lesquels il est susceptible de postuler, en mettant en évidence les liens

¹ Le cas de Patricia est développé plus loin.

avec ses expériences antérieures : chargé de clientèle (banque) en fonction de ses connaissances de la bourse, concierge et gardien d'immeuble parce qu'il sait bricoler, la Sécurité du fait de ses expériences militaires, l'électronique liée à ses « premières études », les Ressources Humaines et le recrutement inspirés de son activité à la Légion, le commerce international en rapport avec ses compétences développées comme chef d'entreprise et ses capacités linguistiques, etc.

Il accepte et apprécie une séance de travail intensif qui dure trois heures, durée tout à fait exceptionnelle et épuisante (pour un consultant comme pour le conseiller). Il me fait également parvenir par internet, au cours de ma semaine de congés, une lettre de candidature que je lui corrige. Il se montre prêt, dans un but alimentaire, à effectuer une tâche d'éboueur, et à accepter provisoirement une rémunération minimale.

C'est lui-même qui fixe « le programme » de nos rencontres : « Je n'ai pas apporté grand chose à faire aujourd'hui, parce qu'il n'y a pas vraiment d'annonce à laquelle je peux répondre. J'ai une offre en import-export pour laquelle j'ai pensé vous demander » (7^e entretien) ; « Je voudrais qu'on regarde 2 offres, et après ... » (8^e entretien).

Lorsque je rédige la synthèse destinée à l'ANPE, il me reprend sur le choix que j'ai effectué concernant le métier précis qu'il vise. Je retiens celui d'agent technico-commercial qui n'intègre en rien la dimension internationale qui constitue pourtant pour lui une cible privilégiée. Nous trouvons ensemble la fiche-métier qui correspond davantage à ce qu'il recherche dans le commerce international.

La dimension éducative qui postule l'implication du sujet dans la démarche d'accompagnement se voit largement adaptée à la situation présente. D'autant plus que Nicolas saisit de façon plutôt claire sa position dans le contexte professionnel.

- **... qui possède une juste perception de sa situation ...**

Comme il vient d'être indiqué, Nicolas sait faire le lien entre ses expériences et les offres qu'il sélectionne : commerce international, technicien en électronique, chargé de clientèle, recrutement, concierge, Sécurité, etc. Il sait également hiérarchiser ses priorités : l'objectif premier demeure le commerce international vers l'Europe de l'Est, mais il se voit contraint provisoirement de « faire dans l'alimentaire » (7^e entretien) et préférerait travailler la nuit et les week-ends pour bénéficier ainsi « encore de temps libre pour continuer (ses) recherches » (idem). Il connaît suffisamment la fonction de chargé de clientèle pour

m'interrompre et la décrire lui-même à partir de ses relations avec sa banquière concernant ses placements en bourse :

[Je lui explique ce qu'est un chargé un clientèle ; il m'interrompt :]

- J'investis dans des actions en bourse et j'ai bien compris le jeu de ma banquière qui a insisté pour que je ne sorte pas mes SICAV au moment de la crise de 2001, parce que je serais imposé sur ... ???
- Les plus-values ?
- Oui, c'est ça ! Mais à quoi ça me sert de ne pas payer si je perds tout ? Je comprends bien la position du banquier qui doit parler comme la banque et défendre ses intérêts. (Synthèse de plusieurs entretiens)

Les dossiers de candidature qu'il a déposés au début de sa période de chômage montrent qu'il concevait clairement les atouts qu'il pouvait retirer de ce temps de disponibilité. Le rapport qu'il établit entre son activité de gestion des hommes à la Légion, « situations complexes qu'(il a) gérées là », et l'opportunité d'obtenir le DESS de l'IAE en Ressources Humaines apparaît encore plus judicieux mis en regard de son expérience de chef d'entreprise. Il n'a cependant pas su, à ce moment-là, présenter l'ensemble de manière suffisamment stratégique pour être intégré à la formation.

Accepté en DEA de droit pénal, il abandonne parce que la formation lui apparaît trop théorique ; il a raison, mais probablement aussi, ne possédait-il pas le bagage suffisant. Les fautes de grammaire que je découvre dans ses documents écrits laissent supposer que sa maîtrise du français ait pu se montrer insuffisante et le confronter à d'importantes difficultés.

Sa conclusion sonne parfaitement juste : « J'aurais dû vous rencontrer plus tôt ! Avec un diplôme d'ici, j'aurais pu trouver plus facilement du travail ». La décision de créer sa propre entreprise, celle de quitter son pays, puis ultérieurement de postuler à l'IAE montrent qu'il sait prendre des initiatives. Sa qualité de plus jeune gradé à tenir de telles responsabilités à la Légion le valorise et le met en confiance.

Ces réalisations tendent à étayer le fait que l'on puisse tirer une conclusion inverse de celle retenue dans le cas de Patricia qui a formulé une idée identique (« J'aurais dû vous rencontrer au début de mon chômage, ça m'aurait permis de faire quelque chose » (9^e et dernier entretien avec Patricia)). Nicolas, s'il avait rencontré quelqu'un pour lui « ouvrir le chemin », aurait pu bénéficier d'une véritable réflexion d'orientation lui permettant éventuellement d'intégrer une formation, puis de « trouver plus facilement du travail ». Il aurait acquis à cette occasion de multiples connaissances, qui lui font aujourd'hui défaut, non

seulement dans un domaine précis, mais aussi, plus généralement, sur le monde professionnel français. Ces lacunes, il accepte d'y remédier et se montre attentif à saisir toutes les occasions pour s'instruire.

- **... et se montre prêt à apprendre.**

A propos de la question des Hautes Tensions, je suis amené à lui expliquer qu'il s'agit de voltages bien supérieurs aux 380 V auxquels il pense. Il vérifiera entre temps sur internet et me le confirmera :

- A propos, j'ai vérifié sur internet pour ce qui concerne les Hautes Tensions et effectivement, c'est bien ce que vous avez dit. On en apprend tous les jours.

(Synthèse de plusieurs entretiens)

Cette dernière réflexion souligne son ouverture sur le monde et l'acceptation de la nécessité de poursuivre ses apprentissages. Il ne s'est pas arrêté à me croire sur paroles ou à les mettre en doute, mais a prolongé sa recherche d'informations et accepté son erreur.

L'accompagnement lui sera ainsi largement bénéfique quant aux diverses formes qu'il peut donner à ses dossiers de candidature. Le travail approfondi que j'effectue avec lui de diversification des CV, construction de CV thématiques, rédaction de lettres, corrections des fautes et des expressions, etc. lui permet effectivement de perfectionner considérablement sa technique jusque là peu variée.

- Mais j'ai appris des choses, comme quoi, par exemple, le CV, on peut le faire de différentes manières. Je croyais toujours que le CV, c'était une sorte de biographie. Maintenant, je fais autrement. Comme ça, c'est bien. Et pour les lettres aussi.

(7^e entretien)

Il entend et accepte également mes conseils sur la minutie qu'il déploie pour chaque réponse : le temps passé à améliorer ses courriers pourrait lui servir à davantage les multiplier, et il indique qu'il va essayer de modifier sa pratique, dans la suite de l'extrait qui vient d'être cité, mais également en fin d'entretien :

- Oui. Mais je vois aussi que vous mettez beaucoup de temps pour répondre à une offre. Cela n'est pas nécessaire. Ecrivez sans trop vous investir, car il faut du temps pour trouver un emploi, surtout pour des postes de cadre commercial.
- Oui, je préfère toujours travailler bien et soigner ce que je fais. Mais vous avez raison. Je vais essayer d'écrire plus.

(Plus loin) - Oui, c'est vrai. Je vais aussi faire attention pour écrire plus vite et moins m'attacher à chaque offre. (7^e entretien)

Nicolas cherche à apprendre et à comprendre. Après notre échange sur le DESS de Ressources Humaines, il revient avec une copie de son dossier de candidature pour me le soumettre. Il s'aperçoit à travers mes remarques qu'en travaillant seul, par lui-même, il a insuffisamment ciblé les attentes du jury. Le mal étant fait, il n'y avait aucune nécessité à revenir sur ce dossier, sauf à vouloir élucider les éléments inadéquats qu'il comportait. Nicolas peut ainsi progressivement étendre sa connaissance des pratiques de sélection.

Il indique, au cours de notre dernière rencontre, qu'il a acquis une capacité à déchiffrer par lui-même certains traits des modes de recrutement. Il analyse les réponses négatives reçues :

- J'ai reçu la réponse pour la sécurité, et c'est négatif. Je ne sais pas trop. Peut-être que c'est à cause de mes études. Je crois qu'il ne faut pas que je laisse mes études sur le CV. Je vais mettre seulement ce que j'ai fait à l'armée. Mais bon, après il faut boucher les trous. Pour ambulancier aussi, ça n'a pas marché. Mon ami qui squatte chez moi, ils l'ont pris ; il a commencé hier.
- Ah, oui ? Lui, ils l'ont pris ?
- Oui, oui, et je crois que j'ai compris pourquoi. Moi, je n'ai que le BNS, mais, lui, il en a plusieurs, je ne sais pas lesquels, c'est au niveau international ; et en plus il voulait peut-être faire infirmier, mais 3 ans de formation, c'est trop long. Donc, il avait déjà un chemin tracé, et c'est pour ça.
- Oui, absolument. C'est le genre d'enchaînement que l'on apprécie bien en général.
- Voilà ! Alors, moi, je vais essayer de faire un peu pareil avec la sécurité.

(8^e entretien)

Son analyse me paraît correcte et je l'approuve. Nicolas a compris le sens d'une démarche de projet et d'un profil pour les recruteurs. Il va tâcher de s'y conformer en adaptant ses outils et ses arguments dans une perspective stratégique. Il a appris, dans ce cas-là, à partir de sa propre expérience et de son observation.

Tous ces éléments qui se précisent peu à peu pour lui auraient pu être acquis plus tôt, et notamment par l'intermédiaire d'une formation qui l'aurait intégré dans l'environnement économique des entreprises en France. Il aurait, comme il le dit lui-même, bénéficié avec un diplôme d'une légitimité accrue aux yeux des employeurs.

Il est difficile pour ceux-ci, comme pour le conseiller, de distinguer avec netteté quelles sont effectivement les compétences que Nicolas est susceptible de mettre en œuvre

rapidement. Sa formation en électronique n'est-elle pas trop ancienne ou décalée par rapport au matériel utilisé ici ? L'anecdote des Hautes Tensions pourrait le laisser croire. Son expérience dans la maintenance en Moldavie peut-elle lui servir dans la production industrielle en France ? Ses études de droit sont-elles adaptées à notre cadre juridique ? Son activité de chef d'entreprise rejoint-elle les fonctions d'un manager chez nous ? Toutes ces questions viennent brouiller la visibilité des recruteurs et instiller le doute dans leur esprit. Le conseiller, pour sa part, n'a pas les moyens d'évaluer toutes ces compétences ; ce qui aurait néanmoins pu être fait dans le cas d'une construction de projet.

Mais ici, c'est à l'urgence qu'il faut répondre et qui laisse bien des questions en suspens. Si Nicolas se montre prêt à apprendre, il risque cependant de rencontrer de nombreuses difficultés pour démontrer qu'il est adapté au milieu professionnel français. Tous ces problèmes n'ont pu être soulevés, tout comme sont demeurés dans l'ombre des pans entiers de son histoire.

9.3.2. Les limites d'un travail sur le sens fixées par le consultant.

- **Une faible exploration du passé.**

Nicolas ne revient pas beaucoup sur son histoire et ne souhaite apparemment pas la ré-interroger avec un professionnel. Nous n'avons malheureusement pas accès à notre échange du premier entretien, mais uniquement à la note que j'ai conservée : « Lors du premier entretien, je le laisse parler ; il finit en évoquant le travail de psychologue avec un regard en coin et un sourire taquin. Il parle beaucoup ». J'interprète son attitude comme une volonté de ne pas se confier au-delà de ce qu'il décidera, quelles que soient mes compétences et mon écoute qu'il associe à celles d'un psychologue.

Certains passages et expressions tendent cependant à me faire penser que Nicolas conserve bien des mystères pour lui. Il explique l'arrêt de l'activité de l'entreprise qu'il avait constituée par la corruption étendue dans son pays. Reprenons tout d'abord cet extrait :

- Là-bas, il y avait des règlements de compte tous les jours. Je n'ai pas voulu entrer là-dedans. Quand un juge ne gagne pas assez, comme il doit donner une peine dans une fourchette de 3 à 10 ans de prison, alors il va être facile de lui donner un peu d'argent pour qu'il s'arrange avec ça. J'ai préféré partir. J'ai fait le bilan, ce n'était peut-être pas un âge pour ça. Peut-être on prend des décisions et l'histoire montre que ce n'était pas si grave... Mais on était jeune, j'avais 26 ans, et on vivait comme

ça ; on faisait la fête et des études. Mais, moi, j'ai tiré le bilan et ce n'était pas un âge pour tirer un bilan. (Synthèse de plusieurs entretiens)

La reprise par deux fois de cette décision de « tirer le bilan », alors que l'âge n'y était probablement pas propice, semble marquer d'une sorte de nostalgie ce moment, aujourd'hui ressenti comme une erreur confirmée par l'histoire. Quitter son pays, sa famille, ses amis intègre toujours une composante émotionnelle que Nicolas ne cherche pas à aborder, contrairement à Jeanne (voir plus loin) qui se remémore les lieux, les ambiances, le soleil, etc. (sans que l'on puisse préjuger d'un quelconque rapprochement entre les deux situations). Nous évoquerons, avec Nicolas, son pays et son séjour en Afghanistan lors de notre dernière rencontre, ce qui nous laisse dans l'impossibilité de savoir si cela a eu un impact sur lui.

L'exemple de corruption que nous fournit Nicolas, celui du juge, ainsi que la formulation de l'expression « ce n'était peut-être pas si grave » tendent à produire des connotations suggérant une transgression de la loi. Vermersch (1994, p.125) met l'interviewer en garde contre les inductions négatives qu'il est susceptible de provoquer chez son interlocuteur à partir de formulations maladroites (« N'ayez pas peur ... », par exemple). Ici, c'est de notre côté qu'opère l'induction. Dans l'ambiance générale de corruption, Nicolas aurait-il eu mal à partir avec la loi ? Aurait-il commis quelque action dont « l'histoire montre que ce n'était peut-être pas si grave » ? Ou est-ce la conjoncture qui n'était pas si grave ? A-t-il été menacé ? Ces questions ne sont posées ici que pour souligner le caractère retenu de Nicolas.

Il ne s'étend pas davantage sur les raisons de son choix pour la Légion : « avoir un salaire correct sans vouloir être très riche ». Cela semble bien maigre. Nous n'apprenons rien concernant son choix pour la France. On peut repérer qu'il ne développe pas une idéalisation de l'Occident comme lieu de plaisir, de liberté ou de consommation. Nous n'en saurons pas plus.

- **Le respect du cadre imposé par le consultant.**

Il semble cependant à certains moments au bord de la confiance :

- Il y a des jours où le ciel est plus sombre dans ma tête ; aujourd'hui, ça va mieux (il montre le ciel qui s'est éclairci). (Synthèse de plusieurs entretiens)
- Il faudrait que je retravaille de nouveau de 8 à 10 heures par jour pour faire travailler mon cerveau, enfin, ce n'est pas qu'il ne travaille pas, mais au bout d'un moment, on devient ... (geste de la main sur la tempe).

[Nous nous saluons en riant et il ouvre la porte] En plus comme je suis réveillé depuis 3 heures du matin ... Oui, je dors mal !" [il s'en va car nous nous retrouvions dans le couloir au milieu d'autres personnes]. (Idem)

- Dans l'immédiat, je vais faire un petit boulot, les poubelles ou autre, [...] et ça me fera prendre l'air. (sourires) (7^e entretien)

Nous pouvons trouver une explication sur le fait qu'il dorme mal dans l'anecdote des gains potentiels lorsqu'il place en bourse. Mais cela n'est pas quotidien et paraît insuffisant. On peut invoquer pour comprendre toutes ces expressions, la situation d'inactivité professionnelle conduisant à des « formes variées de psychopathologie du travail » (Clot, 2002, p.31)¹. On se souvient également de l'étude de Lazarsfeld (1960) dans les années 30 qui avait insisté sur les pertes de repères temporels des chômeurs de Marienthal.

Il se trouve certainement d'autres événements de la vie de Nicolas qui interfèrent, mais nous n'y avons pas accès. Durant ses deux années de chômage, Nicolas n'a pas trouvé l'énergie d'apprendre l'anglais ; qu'a-t-il fait ? Je n'ai pas cherché à le savoir, tout comme je ne me suis pas montré inquisiteur quant au reste de son passé. Je m'enquiers effectivement des raisons pour lesquelles il suspend l'activité de son entreprise, ainsi que du moyen utilisé pour accéder à la bourse, mais jamais au-delà.

Le conseiller se doit de respecter les limites fixées par le consultant sur ce que celui-ci veut bien lui révéler. Tenter d'en apprendre davantage serait d'ailleurs se risquer à se faire raconter des histoires par des sujets qui feraient « du bruit avec la bouche », selon l'expression de Vermersch. On ne s'attend bien sûr pas à ce que « tout » soit dit. On trouvera en Annexe 2 (fiche 4) un exemple parfaitement illustratif de la capacité du consultant à « jouer » le jeu exigé par la situation d'accompagnement. Ce maçon turc de 45 ans, auquel on donnerait facilement 10 ans de plus, blessé au dos, ne peut plus exercer son métier ; nous avons défini ensemble, au cours d'un travail de trois mois, un projet de reconversion dans la Sécurité. Il a demandé ensuite, lui-même, une nouvelle prestation avec moi, pendant laquelle il s'est alors ouvert : c'est, en fait, son ancien comptable qui l'avait fait condamner à une interdiction de gérer une entreprise ; cette suspension allait s'achever bientôt, et il reprendrait alors l'activité de construction comme chef d'entreprise et de chantier ; d'ici là, il devait patienter. L'ensemble du travail produit au cours de la prestation initiale apparaît dans toute sa vacuité, alors qu'il a consciencieusement accepté et œuvré à sa reconversion.

Il y a certainement chez Nicolas des éléments du même ordre. L'inconvénient majeur se situe alors dans la difficulté à travailler sur le sens (ou à cerner « le rapport du consultant au

¹ Ce point, simplement évoqué ici, sera abordé plus en détails avec Patricia et Philippe.

travail », suivant l'expression de Revuz (1991, p.72)). Le sens est ici entièrement accaparé par l'urgence, escamoté par le besoin d'une solution immédiate, circonscrit par la nécessité de trouver un emploi. Le caractère réservé, voire secret, de Nicolas vient ainsi lui jouer de mauvais tours. Il ne dispose pas du réseau relationnel qui lui aurait permis, par exemple, de construire son dossier de candidature à l'IAE de manière plus ciblée. Très autonome, il reste solitaire dans ses démarches, n'ayant « personne pour (lui) ouvrir le chemin ». Il accepte néanmoins de prendre ce rôle de guide pour son « ami qui squatte chez (lui) » et qui trouvera rapidement un emploi dans le domaine qu'il choisit ; Nicolas n'en forge pas pour autant de jalousie ou de rancœur à son encontre.

On veut souligner ici qu'un travail d'exploration du sens se révèle plus délicat avec des personnes plus secrètes dont il faut pourtant respecter l'intimité. On en trouve une autre illustration avec un jeune homme en Annexe 2 (fiche 1). Comme le rappelle Prodhomme (2002, p.88), « se dire face à une personne, à un professionnel est déjà difficile ... ». Il semble qu'avec Nicolas, nous aurions pu explorer davantage le sens de son départ de son pays, de sa vie en France, ainsi que de ce désir flou de travailler sur l'Europe de l'Est.

Mon contre-transfert a-t-il interféré sur l'accompagnement tel qu'il s'est déroulé ? Probablement que oui. Je prends fait et cause pour Nicolas et m'investis profondément dans le perfectionnement de ses outils et la transmission de connaissances sur la recherche d'emploi. J'aurais pu tenter d'être plus « clinicien » en développant d'autres investigations avec les précautions avancées par Vermersch, par exemple, sur les fréquentes formulations du « contrat de communication » (1994, p.110). C'est ce que j'ai tenté avec le jeune cité à l'instant, mais sans résultat. Ce qui ne présume en rien de ce qui peut se dérouler avec d'autres personnes, mais pour en avoir une indication, il aurait fallu procéder à des tentatives avec Nicolas. Cela peut me rendre attentif à être plus prudent quant à mes engagements et à conserver davantage de recul.

L'ultime adresse de Nicolas à mon égard nécessite un commentaire. Il a l'impression que je vais « faire autre chose, que (je) cherche ailleurs ». Serait-il visionnaire ? Peut-être plus simplement, perçoit-il ma façon de pratiquer comme particulière, dans l'environnement agité dans lequel nous nous trouvons et au milieu duquel j'essaie de conserver un îlot de tranquillité pour travailler dans le calme. Il montre cependant par sa remarque une réelle capacité d'observation, puisque, simultanément à l'accompagnement, je réfléchis à la préparation de mon doctorat.

9.4. Conclusion.

Le travail mené avec Nicolas a résulté principalement en un perfectionnement de ses techniques de recherche d'emploi.

Ouvert à l'apprentissage, il en a retiré de multiples enseignements. Si une solution n'a pu être trouvée au cours de l'accompagnement, il dispose néanmoins maintenant d'atouts qui pourront provoquer des résultats ultérieurs (cela est fréquemment le cas, on en trouve d'autres exemples en Annexe 2, dans les fiches 17, 27, 33). Impliqué et actif, il n'a pas élaboré un projet précis, mais conserve une hiérarchie d'objectifs dont certains lui permettent de chercher à répondre à l'urgence de sa situation.

La démarche d'accompagnement se révèle ainsi essentiellement éducative, comme avec Bernard, par les limites que lui fixe le consultant lui-même. Un travail plus approfondi sur le sens n'a pas pu s'amorcer, tout comme l'exploration du passé n'a pas semblé souhaitée par Nicolas. La mise en évidence du contre-transfert du conseiller constitue un élément de réflexion à prendre en compte dans les pratiques ultérieures. On a toutefois souligné la difficulté pour des personnes réservées ou secrètes à entreprendre un travail d'interrogation sur soi et son histoire dans un échange avec un autre.

Le chemin parcouru montre ainsi que l'approche clinique n'enlève rien à la dimension éducative et ne s'y substitue pas, mais elle se limite ici à entendre et accepter la demande qui reste cantonnée à la recherche d'emploi. L'accompagnement vise à répondre à cette demande, qui ne parvient pas à évoluer dans son expression, en tenant un rôle de conseiller, au sens d'expert en outils et en connaissances des métiers ainsi que des secteurs professionnels.

10. Marthe : « faire quelque chose au domicile des gens ».

10.1. Repères biographiques.

A 54 ans, Marthe donne immédiatement l'impression d'une femme de tempérament, et son histoire confirme qu'elle a eu à se démener dans sa vie.

Elle a été enceinte, au cours de ses études d'infirmière, de sa fille aînée, et prend alors « un an de disponibilité ». Son mari, muté en Dordogne, gagne bien sa vie et lui dit qu'elle n'a « pas besoin de travailler ». Elle se laisse tenter et abandonne ses études pour « pouponner ». Naîtront cinq années plus tard « les jumelles ». Le couple divorcera « quelques années après », et Marthe revient s'installer dans sa région d'origine, avec ses trois filles.

Elle commence à travailler en tant que serveuse dans un restaurant réputé pour ses grandes salles. « Ça a été dur. (Elle) travaillait 15 heures par jour, mais gagnait bien ». L'expérience de trois années dans cette activité lui permettra de retrouver facilement d'autres postes comme serveuse dans divers restaurants. Elle interviendra également provisoirement « dans une institution pour Handicapés. Mais c'était dur, il faut les soulever ». Elle poursuivra donc dans la restauration.

Marthe « était en forme » jusqu'à ses 49 ans. Elle fait un infarctus à 50 ans, puis, l'année suivante, un cancer du sein. Durant sa maladie, elle a dû rechercher des Assistants à domicile pour sa mère (atteinte de la maladie d'Alzheimer), alors que son père « s'était cassé la clavicule ». Aujourd'hui, sa mère est décédée et son père se trouve en long séjour. Elle le visite régulièrement.

Le médecin conseil de la CPAM vient de lui retirer le statut de longue maladie, sans l'autoriser à bénéficier d'un mi-temps thérapeutique. Elle a, entre-temps, été licenciée. Elle débute ainsi sa période de recherche d'emploi avec une durée d'indemnisation prévue pour deux années.

10.2. Chronologie des entretiens.

1^{er} entretien.

Marthe démarre en trombe, m'annonçant qu'elle a fait, 3 ans plus tôt, un infarctus, puis l'année suivante un cancer du sein pour lequel elle a reçu les soins habituels : « chimio. et tout le bataclan ! ». Voilà quelques mois, elle a été « convoquée chez le médecin conseil de la CPAM qui (la) déclare apte à reprendre », sans lui prescrire de mi-temps thérapeutique. Elle trouve que « c'est un peu fort ! ». Si elle a bonne mine, il reste qu'elle se fatigue vite. Elle est furieuse contre ce médecin qui affichait de plus « un sourire sadique ». Tout cela est parfaitement « inadmissible », d'autant qu'elle vit seule. Elle est persuadée « qu'ils ont eu des consignes pour faire des économies à la Sécu, et renvoyer les gens au travail ». Elle va donc « rechercher, mais » pour un temps partiel au départ.

Elle a travaillé comme serveuse dans différents restaurants, mais ne veut plus pratiquer en « coupé » (midi et soir). Je remarque sur son CV qu'elle a été employée au Lion d'Or (restaurant connu pour ses grandes salles). C'est là, dit-elle, qu'elle s'est « lancée » ; c'était dur, mais bien payé et malgré des débuts difficiles, « après 2-3 jours, on prend le pli ».

Je remarque qu'elle n'avait aucune formation dans le domaine, et elle invoque ses « capacités et (sa) maturité », mais aussi son contact avec la clientèle. Ses 3 ans au Lion d'Or lui ont servi de carte de visite pour poursuivre dans d'autres restaurants.

Entre deux postes de serveuse, elle a « été dans une institution pour Handicapés. Mais c'était dur, il faut les soulever ». Je m'étonne qu'elle puisse ainsi basculer dans un autre domaine. Elle m'explique qu'avant de suivre son mari, muté en Dordogne, elle avait entrepris des études d'infirmière. Enceinte, elle prit une année de disponibilité, puis, son mari bénéficiant d'un bon revenu, elle a « pouponné » et n'a pas achevé sa formation. Lorsqu'ils ont divorcé, elle s'est dit qu'elle « avait fait une erreur (...), on a des regrets ensuite, mais bon, c'est comme ça ! ».

Marthe pense qu'elle pourrait « travailler chez une personne âgée », en tant que personne de compagnie ou en proposant d'autres services, le ménage par exemple, « mais pas nettoyer les vitres à chaque fois ». Je m'assure de sa durée d'indemnisation ; elle bénéficie de plus de 20 mois, et j'indique que l'on peut alors se projeter dans le temps. Mais Marthe dit ne pas vouloir « rester au chômage aussi longtemps. (Elle) ne veut pas profiter des caisses, (elle n'est) pas comme ça ».

Quelques jours après, je la prendrai au mot et l'appellerai rapidement par téléphone pour lui faire part d'une offre qui me semblait intéressante, mais elle ne lui correspondait pas suffisamment. Les rencontres suivantes sont consacrées à diversifier les CV par thèmes, préparer des lettres, rechercher des offres. Concernant une annonce pour un temps partiel au Flunch, elle ne se montre pas très enthousiaste : elle craint d'être « la grand-mère de l'équipe ». Je faxe malgré tout le dossier et note que cela lui fait drôle, comme si je précipitais les choses.

Sa fille m'a envoyé le CV de Marthe par internet, ce qui m'évitera d'avoir à tout re-saisir ; je lui crée une boîte aux lettres e-mail que sa fille pourra consulter régulièrement, puis ultérieurement je lui mettrai en place un abonnement au site de l'ANPE qui expédie les offres d'emploi automatiquement à son adresse électronique.

4^e entretien.

Marthe a eu un entretien pour un poste d'Aide à domicile. La personne qui l'a reçue durant une vingtaine de minutes a semblé intéressée et la rappellera lorsqu'un poste adapté sera disponible. Elle n'avait pour l'instant que des opportunités avec garde d'enfants, mais Marthe « croit qu'(elle) ne pourrait pas » ; elle craint que les enfants soient « nerveux ou turbulents ». Il lui semble, d'autre part, « qu'il y a pas mal de demandes pour les personnes âgées ».

J'indique que c'est là un résultat extrêmement positif et qu'elle pourrait poursuivre en présentant des candidatures spontanées dans les autres organismes du même type, dont AB. Elle connaît bien ce dernier, avec lequel elle s'était mise en contact pour s'occuper de sa mère. Elle avait préparé l'ensemble des documents pour signer le contrat, mais lorsque la responsable a vu sa mère (très dépendante), elle aurait prétexté n'avoir personne de disponible pour l'instant. Excepté une personne, « mais c'est un Noir » ; mais cela, sa mère n'en voulait pas, dit Marthe en riant : avec son « père qui est un ancien militaire ... Ces vieilles personnes, ce n'est pas évident pour elles ».

Je lui suggère de postuler dans les autres organismes. Elle acquiesce et indique, qu'à l'époque, elle avait pris contact ailleurs et qu'on lui avait immédiatement précisé qu'il y aurait deux à trois mois d'attente. Ce qui confirme, à son avis, « qu'ils cherchent du monde ». D'autant plus que la maison de séjour dans laquelle réside maintenant son père lui a demandé de faire du bénévolat ; ils manquent de personnel.

Lorsqu'elle rend visite à son père, elle a le loisir d'observer les employées en place, et a l'impression qu'elles passent beaucoup de temps à circuler dans les couloirs ; mais, admet-

elle, « c'est vrai qu'il y a des cas » de personnes très dépendantes, ce qui « prend du temps ». Elle fait elle-même la poussière dans la chambre de son père, et, d'autre part, paie quelqu'un de l'extérieur pour lui faire prendre sa douche. Il est « assez lourd », et elle-même ne peut assurer la douche, alors « il faut bien trouver une solution, (...) heureusement que (son) père a une bonne retraite ». L'établissement possède de nouveaux locaux, mais ne semble pas les mettre à profit.

Nous échangeons sur les fonctions des ASH (Assistants de Service Hospitalier) et des AS (Aide-soignants), et je lui précise les rôles spécifiques de chaque métier. Nous consultons les offres disponibles par internet qui proposent majoritairement des postes à la campagne. Je lui remets la listes des organismes qui emploient des Aides à domicile pour qu'elle puisse effectuer des candidatures spontanées. Elle précise que « tant que Papy est là », elle n'envisage pas de s'installer à la campagne.

5° entretien.

Marthe a reçu une offre d'emploi de l'ANPE sur son adresse électronique ; sa fille la lui apportera le lendemain. Ce lieu de travail se situe cependant à plusieurs dizaines de kilomètres. Je prépare le document de synthèse que j'enverrai à l'ANPE et sur lequel j'indique qu'elle recherche un emploi d'Aide à domicile.

Elle s'adresse à moi sous la forme d'une confidence : « Il faut que je vous dise : après le 15 avril, j'aurai plus de temps à accorder à mes recherches, parce qu'on aura vendu l'appartement. Maintenant, c'est fait, on a trouvé quelqu'un, et le 15 avril je remets les clés chez le notaire ». Elle passe actuellement beaucoup de temps à trier les papiers de son père.

Je lui demande si elle a fait appel à une agence ; elle acquiesce et pense qu'elle l'a finalement bien vendu. Elle s'est informée pour en avoir confirmation. « Et maintenant, on voit des gens de la famille qui se manifestent ». Ils auraient voulu vendre l'appartement plus cher, mais c'est elle qui « (s')occupe de tout », elle est sur place. D'ailleurs la personne qui en a fait l'acquisition est « un Monsieur d'environ 60 ans, très bien ». Ceux de la famille qui promettent de venir emmener Papy déjeuner le dimanche, elle « aimerait voir ça, c'est une expédition », avec le fauteuil roulant et la couche qu'il faut lui mettre. Marthe fait toujours appel à un taxi lorsqu'elle va manger avec lui.

Une infirmière de la maison de séjour lui a dit que son père avait abandonné l'idée d'acquérir une voiture, mais il veut maintenant acheter un appartement. Il se justifie auprès de Marthe en lui expliquant qu'elle pourra ainsi habiter avec lui et l'emmener en promenade.

Mais elle estime avoir sa propre vie, et elle va, d'autre part, « reprendre le travail ». Elle pense qu'il faut « fixer des limites » à ces personnes âgées, sinon « ils vous accrochent ».

Marthe aurait pu, à un moment, « refaire (sa) vie, (elle) avait rencontré quelqu'un. Mais on ne pense pas assez à soi ». Avec ses trois enfants, elle a fait alors « un choix, mais maintenant (elle est) seule ». Jusqu'à ses 49 ans, elle était en pleine forme, mais elle n'a « plus le même peps ». Elle prend donc « les choses plus tranquillement, on voit les choses autrement ».

Elle a gardé de bons contacts avec l'un des restaurants où elle a travaillé et y retourne régulièrement : « la Mamie » l'invite toujours pour passer une après-midi ensemble. Elle n'a pas pu déjeuner avant de venir me voir, car sa sœur lui a téléphoné : « Tout le monde (l)'appelle pour (lui) raconter ses misères, mais (elle, elle) n'embête personne ».

Elle se dit satisfaite de ce qu'elle a appris avec moi : « c'était intéressant ! ». J'évoque le domaine de la restauration, mais elle me coupe pour rappeler certaines de ses expériences. Les salaires ont baissé entre temps, ce n'est plus comme avant, « ça a changé aussi ».

Je reprends sur le fait positif qu'elle ait déjà eu des entretiens de recrutement en quelques semaines, et je veux insister sur son expérience dans la restauration qui constitue une excellente référence auprès des employeurs, mais elle me coupe à nouveau. Elle est « perfectionniste » et ceux qui l'emploieront « auront de la chance ; (elle a) toujours bien travaillé », peut-être trop. Elle n'était pas, comme certains, regardante sur les horaires. En cuisine, ils râlaient souvent lorsque les serveurs acceptaient encore une table à 21h30. Elle a vu, par ailleurs, un cuisinier attendre 19 heures piles pour prendre son service, alors qu'il était présent en cuisine. Mais aujourd'hui, les employeurs craignent l'inspection du travail et disent à leurs « serveuses de partir à l'heure ».

Elle me dit qu'elle me contactera si elle a « besoin de quelque chose ». D'ailleurs sa fille m'appellera pour que je lui fasse parvenir ses différents CV ; je lui propose de les envoyer rapidement par internet. Elle annonce qu'elle va me laisser, car j'ai probablement « quelqu'un encore après », et me demande des nouvelles de ma fille.

Elle enchaîne sur le bébé qu'elle est allée voir la veille, un garçon. Elle aurait souhaité avoir un garçon ; leur aînée insistait pour avoir un petit frère, et ils ont « eu les jumelles. En arrivant à la maternité, elle a regardé les deux berceaux, et elle a demandé : "Mais pourquoi deux, un aurait suffi ?" (rires) Alors (ils) lui (ont) expliqué qu'(ils) n'avaient pas choisi ».

10.3. Analyse.

L'entrée en matière que nous offre Marthe pour présenter sa situation se révèle très particulière dans le sens où la rupture professionnelle provoquée par ses deux maladies, coup sur coup, puis son licenciement, peut laisser penser que le traumatisme vécu aura bien du mal à être surmonté. Il est délicat d'anticiper sur la façon dont chacun peut se remettre de tels événements, et l'on trouvera en Annexe 2 (fiche 3) l'exemple d'une femme du même âge que Marthe, qui a également été très active, mais vit difficilement la disparition de sa mère et de son frère suite à des maladies ; cette femme appréhende de faire à nouveau une dépression et « ne voudrait pas recommencer comme avant et reprendre tous ces médicaments ». Marthe nous montre, pour sa part, un tonus remarquable et une sérénité dans la préparation d'une reconversion qu'elle a déjà anticipée.

L'analyse qui suit va retenir un passage de nos échanges qui montre, à partir de deux de mes remarques, comment elle les interprète dans sa propre perspective pour nous indiquer les renversements qu'elle opère dans son passé. L'évocation de son histoire amène Marthe à formuler le sens qu'elle pourrait trouver à accompagner les personnes âgées. On soulignera, à ce propos, la proximité des conceptions de l'intervention du professionnel entre la clinique de l'activité et celle de l'histoire de vie, dans leur objectif de changement. Le cas de Maria apporte une illustration complémentaire de la dynamique de reprise de sa vie, en situation de divorce, par la formulation d'un « retour aux sources » qui perd en puissance une fois explicité. Marthe confirme, au cours de l'accompagnement, sa transition professionnelle à travers la mise en œuvre d'actions vers la fonction d'Aide à domicile et l'abandon du secteur de la restauration.

10.3.1. Une décision déjà mûre.

Après avoir fait part de son indignation devant la décision du médecin conseil de la CPAM, Marthe en vient d'elle-même à l'objet de notre rencontre. Ne pouvant bénéficier d'un mi-temps thérapeutique, elle se dit prête à travailler à temps partiel :

- Alors voilà, je vais rechercher, mais pour 4 heures par jour, peut-être 5 ou 6, mais pas plus pour commencer. (1^{er} entretien)

Je m'informe de sa dernière activité professionnelle, et elle me raconte ses débuts difficiles dans la restauration : « ça a été dur ! ». Elle s'est accrochée, malgré la concurrence avec les autres serveuses, ses erreurs de débutante (« un trou de caisse »), le rythme de travail (« 15 heures par jour »). La rémunération attractive a soutenu sa motivation initiale issue du fait de se retrouver désormais seule avec ses trois filles : « on gagnait bien, on était à la commission » (1^{er} entretien) ; « on faisait bien 15-16000 francs par mois quand j'ai débuté [en 1989], c'était dur, mais on gagnait » (5^e entretien)¹. Cette expérience de trois années lui permettra de se faire aisément accepter dans d'autres restaurants. Elle pourra ainsi retrouver du travail dans ce métier à plusieurs reprises jusqu'au déclenchement de sa maladie.

- **Deux nouvelles situations qui interrogent l'histoire d'une vie.**

Concernant les divers lieux dans lesquels elle a exercé, je lui fais remarquer qu'il s'agit d'établissements connus ; mais reprenons d'abord l'ensemble de ce passage riche en quiproquos qui viennent éclairer la situation.

- Ce sont des restaurants connus où vous avez été.
- Oui. Le Lion d'Or m'a bien lancée. Quand ils voyaient que j'y avais tenu 3 ans, ils étaient intéressés. L'autre restaurant, là, il a fait faillite, et entre les deux, j'ai été dans une institution pour Handicapés. Mais c'était dur, il faut les soulever.
- Ah ! Et vous avez pu faire ça sans être préparée !?
- En fait, avant de suivre mon mari en Dordogne, j'étais rentrée à l'école d'infirmières. Ensuite, j'ai pris un an de disponibilité quand j'étais enceinte, et quand on est parti, mon mari gagnait bien sa vie, et a dit que je n'avais pas besoin de travailler. Alors, c'était tentant ; moi, j'ai pouponné. Et quelques années après, quand on a divorcé, je me suis dit que j'avais fait une erreur, que j'aurais dû continuer. On a des regrets ensuite, mais bon, c'est comme ça !

Ce que je pourrais faire aussi, c'est ... (1^{er} entretien)

A ma remarque sur les restaurants connus, Marthe répond par ses 3 années d'expérience ; elle ne reprend pas le thème de la réputation, mais plutôt celui d'avoir été « bien lancée », et elle poursuit la description de son parcours professionnel. Si Vermersch nous propose des formulations neutres pour ne pas influencer l'interlocuteur dans le contenu

¹ La question de la pension de conjoint éventuellement versée par un mari qui « gagnait bien sa vie » (1^{er} entretien) n'est pas soulevée par Marthe, alors qu'elle joue un rôle prédominant pour Jeanne (cf. plus loin) ainsi que pour la femme, également cinquantenaire, évoquée dans l'annexe 2 (fiche 59).

de ses propos, on voit ici, ainsi que dans d'autres exemples¹, que le consultant interprète dans sa propre perspective les paroles du conseiller. C'est ce que l'on peut également repérer dans la suite.

Entre deux activités de serveuse, Marthe m'indique qu'elle a « été dans une institution pour Handicapés. Mais c'était dur, il faut les soulever ». Je me montre étonné qu'elle ait ainsi pu être engagée dans une pratique professionnelle aussi différente. Marthe me fait alors part de ses études initiales « à l'école d'infirmière » qu'elle a finalement abandonnées pour élever sa première fille, car son « mari gagnait bien sa vie ». Elle n'explique ainsi pas tant le fait qu'elle ait été recrutée (et qui est davantage le sens de ma question) que celui d'avoir décidé de postuler dans une telle institution à laquelle ses études d'infirmière ont pu la préparer ; à ma question, elle répond en explicitant son choix à partir de son histoire (et non pas d'un idéal, d'une nécessité économique, ou d'autres raisons). On comprend que les deux aspects aillent de paire : elle a pu argumenter auprès du recruteur de ses études initiales, et celui-ci a été convaincu. Mais pourquoi s'est-elle présentée alors qu'elle pouvait, comme on l'observe, poursuivre dans la restauration ?

Marthe a conservé un attachement à son projet initial de travailler dans le secteur des soins. Après son divorce, elle se dit « qu'(elle) avait fait une erreur, qu'(elle) aurait dû continuer. On a des regrets ensuite, mais bon, c'est comme ça ! ». La raison première des « regrets » qui semble apparaître dans le cours de l'énonciation est une raison d'ordre économique : avec un métier bien en mains, elle pourrait, maintenant qu'elle divorce, assurer plus facilement ses ressources. Mais sa nouvelle situation de divorcée vient modifier la perspective de toute sa vie, c'est-à-dire, non seulement de son avenir qu'elle doit assumer financièrement, mais également de son passé et des choix qu'elle a effectués. Si le mariage est remis en cause, c'est l'ensemble des choix qu'il a entraînés qui se voient potentiellement ré-interrogés.

Ainsi que l'avance Clot, dans la perspective développementale de la clinique de l'activité, « l'expérience a une histoire et son analyse transforme cette histoire. La signification des activités n'est pas constante pour le sujet » (Clot, 1999, p.151). Le divorce amène Marthe à « analyser » son histoire (à la reprendre, à la modifier) et elle revient sur l'un de ses choix : elle retourne dans sa région d'origine. Elle assume ses décisions antérieures, « c'est comme ça ! » ; elle n'en vient pas moins à s'interroger : et si elle avait persisté dans ses

¹ On le retrouve également avec Marthe lors de notre dernière rencontre ; lorsque je lui dis que son expérience est intéressante, elle acquiesce en disant qu'elle est perfectionniste : « Quand on a travaillé comme ça ... [je voulais dire qu'une telle expérience dans la restauration était un signe pour les employeurs futurs.] - Oui, je suis perfectionniste, ... ».

études ? On peut laisser alors libre cours à son imagination pour multiplier les scénarios, mais là n'est pas notre propos. Plus simplement, si Marthe avait poursuivi ses études, comme elle « aurait dû », elle serait infirmière et travaillerait dans le domaine des soins. Cette « activité inhibée » (Clot) pour « suivre (son) mari en Dordogne » va reprendre, après le divorce, du sens pour Marthe pour devenir progressivement « débordante » (Clot). Selon Vygotski, « l'homme est plein à chaque minute de possibilités non réalisées » (ibid., p.119), et pour Marthe son divorce entraîne la remise en cause de ce qui est lié au mariage et vient ré-interroger les choix antérieurs et re-donner du sens aux autres possibilités alors non retenues : « le possible et l'impossible font partie du réel » (Clot, Faïta, 2000, p.35) du sujet pour lequel ce qui n'est pas réalisé n'est pas nécessairement effacé ou sans influence ultérieure.

Marthe s'engage ainsi, à un moment de sa vie, dans une activité proche des études entreprises, puis suspendues. Elle va, d'une certaine manière, tester sa première ambition professionnelle en s'engageant auprès de Handicapés, mais l'expérience n'est pas concluante, « c'était dur, il faut les soulever ». L'action ne confirme pas le mobile (Clot), et Marthe reprend son métier de serveuse en restaurant.

Si l'activité dans les domaines du soin ne se montre pas suffisamment « débordante » pour s'imposer, nous ne savons pas exactement pourquoi : pour la rémunération, une autre opportunité qui s'est présentée, une réponse à l'urgence, ... ? En fait, ce secteur professionnel reprend véritablement du sens dans la situation au moment de notre entretien, suite à la maladie. C'est aujourd'hui que la perspective se trouve re-modifiée et, si Marthe me signale cet intermède auprès des Handicapés, c'est parce que son regard rétrospectif l'amène à mettre en évidence cette expérience-là ainsi que celle de ses études. Ce ne serait donc pas tant le divorce qui a re-donné du sens au secteur du soin (testé auprès des Handicapés) que cette nouvelle situation.

Nous avons vu que le travail avec les Handicapés « était dur », et maintenant Marthe ne veut plus reprendre un rythme trop intense. Jusque là, elle « était en pleine forme », mais « aujourd'hui, (elle n'a) plus le même peps » (5^e entretien) ; elle se « fatigue vite » (1^{er} entretien). C'est pour cette raison qu'elle ne « voudrait plus travailler en coupé [...], c'est trop fatiguant » (1^{er} entretien). Je retiendrai néanmoins cette piste d'une éventuelle reprise d'un poste dans la restauration, à travers les offres que je sélectionne pour Marthe et les divers CV thématiques que je lui rédige ; on y reviendra.

« Quand on est jeune, on y va, on ne pense à rien » (5^e entretien) ; lorsqu'elle avait la forme, Marthe investissait son énergie dans son métier. Mais après la maladie, « maintenant,

(elle) prend les choses plus tranquillement, on voit les choses autrement »¹ (idem). C'est ainsi qu'elle en arrive à formuler dans la suite du 1^{er} entretien (interrompu dans l'extrait cité précédemment) ce qu'elle entrevoit comme possibilité :

- Ce que je pourrais faire aussi, c'est travailler chez une personne âgée, pour l'accompagner. Il y avait des personnes de compagnie, avant. Ça doit être agréable comme emploi (rires). Mais je pense qu'on doit pouvoir faire quelque chose au domicile des gens.
- Du ménage aussi ?
- Oui, mais pas nettoyer les vitres à chaque fois. (1^{er} entretien)

L'idéal serait maintenant d'intervenir comme « personne de compagnie » auprès de personnes âgées, dit Marthe avec humour ; plus sérieusement, il s'agit de « faire quelque chose au domicile des gens ». Je m'assure que certaines tâches ménagères seraient acceptées, et elle acquiesce tout en précisant que ce n'est peut-être pas là l'essentiel de ce qu'elle souhaiterait faire.

Je travaille avec Marthe sur les deux pistes évoquées : serveuse à temps partiel et Aide à domicile, en élaborant les outils qui lui seront nécessaires pour sa recherche d'emploi : CV thématiques, lettres de candidature, boîte aux lettres électronique, abonnement aux offres de l'ANPE, etc.

- **Le changement dans la clinique de l'activité et en histoire de vie.**

On perçoit à travers cette analyse les différents sens que prend le travail pour Marthe et comment ils peuvent se trouver reliés à certaines périodes. Elle abandonne le monde professionnel pour se consacrer à l'éducation des enfants, puis, contrainte d'assurer un revenu, elle s'engage dans une activité intense et bien rémunérée. Le projet initial qui l'a conduite à ses études d'infirmière demeure vivace et reprend sens suite à sa maladie, après une brève tentative auprès de Handicapés.

L'analyse détaillée ici reprend les concepts développés par Clot dans la clinique de l'activité, mais dans une perspective plus générale de l'histoire de vie. On croise ainsi deux approches élaborées dans des champs différents, celle de Clot avec celle du récit de vie dans l'application qu'en fait, par exemple, Orofiamma. Cette « formatrice clinicienne » s'attache à « saisir les évolutions et les ruptures d'un parcours professionnel, les processus de

¹ L'expression est identique à celle d'une femme qui a négocié son licenciement de l'entreprise dans laquelle elle a travaillé 23 ans. Après l'accident de voiture qu'elle a eu avec son mari, elle « conçoit la vie tout à fait autrement et l'importance des choses change. Je ne vais pas donner toute ma vie à cette entreprise » (cf. Annexe 2, fiche 6).

reproduction sociale ou de choix individuels qui les ont accompagnés » (dans Niewiadomski, de Villers, 2002, p.184) en faisant interférer événements sociaux-historiques et événements biographiques. Dans la pratique d'orientation, on rencontre bien entendu nombre d'interférences entre histoire sociale et histoire individuelle ; la pratique elle-même, au service des consultants, ne consiste pas en une recherche historique, mais en une exploration des possibilités de changements pour laquelle les notions proposées par Clot apportent, on le voit, un éclairage fécond. Les deux approches, développées dans des champs différents, sont pourtant très voisines dans leur préoccupation du changement.

On peut ainsi saisir mon étonnement face à Marthe qui vient l'interroger sur son activité auprès des Handicapés, dans les deux perspectives (« - Ah ! Et vous avez pu faire ça sans être préparée !? »). « Compréhension active », pour l'un, qui cherche à « poser à l'activité des sujets des questions nouvelles qu'eux-mêmes ne se posaient pas » (Clot, 1999, p.141), le questionnement s'attache, pour l'autre, « à revenir sur l'histoire présentée, à la questionner, à la déconstruire en y associant le regard et la sensibilité, les représentations et les sentiments de ceux qui en sont les destinataires pour que le récit puisse être réinterprété et ouvrir sur d'autres horizons de sens [...] les significations possibles à une même histoire peuvent être multiples » (Orofiamma, dans Niewiadomski, de Villers, 2002, p.171). Le récit proposé par une personne révèle en fait un scénario possible parmi d'autres, et c'est le travail de retour et d'interrogation du conseiller qui va favoriser une éventuelle reprise de l'histoire pour l'ouvrir sur d'autres sens. L'utilisation conjuguée des deux perspectives apparaît ainsi très performante pour comprendre les situations d'orientation et soutenir la pratique du conseil.

Le travail de liens entre différentes époques de sa vie, Marthe l'a en grande partie effectué avant de me rencontrer ; avec moi, elle vient essentiellement le formuler, le mettre en sens. Elle a déjà mis ce mobile en application (on va le voir), mais, maintenant qu'il se trouve exprimé, il nécessite encore d'être confirmé davantage dans l'action, et c'est ce qui se réalisera dans la suite de la prestation.

- **« Retour aux sources » ?**

Avant de poursuivre, on souhaite mettre en regard de l'analyse qui vient d'être produite, l'accompagnement d'une autre femme, également dans la cinquantaine, que l'on appellera par commodité Maria (cf. Annexe 2, fiche 11). Dès le début de notre première rencontre, elle me fait part de son « idée de faire formatrice en italien ». Elle a obtenu, en 1971, une licence d'italien et trouve que « c'est un peu dommage qu'(elle) n'ait pas pu

l'utiliser ». Elle a travaillé pour l'instant, à temps partiel, dans la restauration collective où elle débarrasse les tables, mais « de toute façon, il faut qu'(elle) complète (ses) revenus ».

Elle dit qu'elle parle couramment l'italien, et je lui demande si elle est italienne. En fait, elle est née ici, mais a vécu de 4 à 8 ans chez ses grands-parents en Italie, puis est revenue vivre avec ses parents. Elle a toujours eu deux années de retard à l'école, mais a « quand même bien réussi, (elle a) eu (son) bac et (est) allée jusqu'en licence » :

[Je pense en moi-même que cela ressemble à un retour aux sources. Mais elle reprend :]

- Bien sûr, ça fait un peu retour aux sources, surtout que mes 2 filles sont installées avec des Italiens, l'une en Italie et l'autre, ici, avec son mari qui est venu d'Italie. J'ai une nièce aussi qui est repartie. C'est drôle comme il y a des choses comme ça qui reviennent. Ça montre bien que les racines restent.

Maria évoque ensuite l'affiche qu'elle a vue chez son boulanger qui recherche une vendeuse à temps partiel ; elle va faire un jour d'essai chez lui. Elle ne parle cependant jamais de son mari, et cela m'empêche de comprendre pourquoi subitement « il faut qu'(elle) complète (ses) revenus ». Je me montrerai quelque peu inquisiteur, dans les entretiens suivants, concernant son mari.

Nous préparons rapidement, au cours de notre seconde rencontre, un dossier de candidature comme aide-éducatrice et rédigeons des CV et des lettres de candidature. Maria intervient peu et j'alimente la conversation pour essayer d'introduire une convivialité dans notre relation. Elle me parle de ses filles, notamment de celle qui s'est installée en Italie et qui compte se marier. Au cours du troisième entretien, elle me confie subitement, au détour d'un silence : « Je serai bientôt en instance de divorce ! ». Je suppose alors que le fait qu'elle ait réussi à l'exprimer la soulage, lui fait du bien.

Nous n'en savons pas davantage, et il paraît inutile de multiplier les hypothèses sur sa difficulté à le dire : situation difficile dont on ne veut pas parler, crainte de provoquer ce qui est appréhendé, ... ? On voudrait retenir ici que, comme pour Marthe, la remise en cause du mariage vient ré-interroger l'ensemble des choix effectués alors. Comme pour Marthe, la perspective professionnelle est reprise à partir de la question des études. Pour Maria viennent se greffer sur l'événement, la problématique des « racines qui restent » et celle d'une réussite scolaire qu'elle n'a pas « pu utiliser ». Ses « deux filles sont installées avec des Italiens », et l'aînée, avec laquelle elle entretient des rapports étroits (elle « parle beaucoup moins » avec la cadette) est allée habiter en Italie. Maria vit cette période de façon très dramatique du fait de

l'imminence du divorce. Actuellement à temps partiel, elle va, d'autre part, devoir faire face à des échéances financières croissantes.

On remarquera la coïncidence des pensées du conseiller et de la consultante dans le passage du « retour aux sources ». Plutôt que de télépathie, il s'agit davantage d'une explicitation. La chose m'apparaît, en tant qu'agent extérieur, immédiatement. Pour Maria, entraînée dans une interrogation sur sa vie, « l'idée de faire formatrice » renvoie peut-être à un projet d'enseignement qu'elle était alors en mesure, avec la licence, de réaliser ; mais plus de 30 ans après ? On perçoit les multiples liens qui s'établissent entre ce projet et le retour qu'elle est amenée à faire sur sa vie : les « racines », les enfants qui y retournent, la promotion par les études qui s'oppose à un mari « serveur », etc. Tout le passé se trouve ré-interrogé. En explicitant d'elle-même le fait que « ça fait un peu retour au sources », Maria perçoit la dimension affective et nostalgique d'un projet sur lequel elle ne reviendra plus ultérieurement durant nos rencontres.

L'exploration du champ des possibles amène Maria à se situer en amont de ses choix liés à son mariage, et l'interaction avec le conseiller vient, en en permettant l'explicitation, révéler la dimension irréalisable de certains projets.

Mais revenons aux rencontres avec Marthe qui dès le premier entretien envisage deux options possibles pour reprendre sa vie professionnelle, options mises en œuvre dans la suite de l'accompagnement.

10.3.2. Une confirmation dans l'action.

Comme je l'ai indiqué, je poursuis avec Marthe les pistes d'orientation qu'elle a retenues : la restauration et Aide à domicile. Je retiens également qu'elle « ne veut pas rester au chômage aussi longtemps (et) ne veut pas profiter des caisses, (elle n'est) pas comme ça » (1^{er} entretien).

Je la mets rapidement à l'épreuve en lui proposant par téléphone une offre dans la restauration qui m'apparaissait comme une bonne opportunité. Elle déclinera ma proposition, car le poste ne lui convenait pas. De la même manière, j'insiste pour qu'elle réponde à une annonce éditée par le Flunch. Elle ne s'est pas non plus montrée très enthousiaste prétextant qu'elle ne « voudrait pas être la grand-mère de l'équipe » ; elle me donne l'impression que je précipite (trop) les choses.

Au cours de notre 4^e entrevue, Marthe me fait part de l'entretien qu'elle a passé pour un poste d'Aide à domicile. La rencontre n'a « pas duré très longtemps », mais la personne qui l'a reçue a semblé « intéressée ». Elle a apparemment indiqué qu'elle avait des disponibilités pour « des postes avec les enfants », mais Marthe craint de devoir s'occuper d'« enfants nerveux ou turbulents ». Elle pense par contre « qu'il y a pas mal de demandes pour les personnes âgées ».

Marthe évoque relativement peu ses enfants, à part les deux anecdotes amusantes des 1^{er} et 5^e entretiens. Nous savons qu'une de ses filles travaille, mais on ne sait rien des « jumelles » ; on ne peut que supposer qu'elles ne sont plus scolarisées. Si avant sa maladie, Marthe « était toujours avec des jeunes, on (lui) disait : "Mais nous, on est fatigués, comment tu fais ?" » (5^e entretien), depuis qu'elle ne travaille plus, son environnement social, ses fréquentations ont totalement changé ; c'est ce que nous allons voir.

Marthe reste sur le projet d'Aide à domicile. La reprise d'un poste en restauration ne sera plus évoquée, alors que nous discuterons longuement de diverses personnes âgées qu'elle fréquente dans son entourage. Le travail de serveuse n'aura pas résisté à la mise en œuvre d'actions engageant sur la réalisation d'un projet qui paraît avoir perdu de son sens, alors que Marthe n'a plus le même « peps », ni les mêmes besoins financiers.

10.3.3. Une transition préparée.

Marthe a, d'une certaine manière, préparé sa transition professionnelle, ou du moins est-ce le rythme de vie qu'elle a pris durant sa maladie qui l'a rapprochée de celui des personnes âgées auxquelles elle rend régulièrement visite. Elle évoque ses fréquentations et ses interventions avec plaisir.

Les anecdotes avec ses parents dont elle me fait part au cours du 4^e entretien me permettent de percevoir, d'une part, qu'elle connaît déjà partiellement le marché des organismes qui emploient des Aides à domicile, et, en second lieu, qu'elle entrevoit les divers services et soins à prodiguer aux personnes âgées.

Elle a contacté deux organismes pour solliciter l'intervention d'un de leurs salariés auprès de sa mère et les deux employeurs lui ont indiqué plusieurs mois d'attente pour répondre à sa demande. Marthe en tire la conclusion qui s'impose : « Alors, vous voyez, je pense qu'ils cherchent du monde » (4^e entretien). Elle a pu observer également la façon dont

fonctionne B, la Maison de séjour qui accueille son père et qui lui a demandé de participer bénévolement : « ils n'ont pas assez de personnel » (idem).

Elle fait elle-même la poussière de la chambre chez B et rémunère quelqu'un pour faire prendre la douche à son père. Elle a conscience que le travail dans de tels établissements n'est pas des plus faciles : « c'est vrai qu'il y a des cas ; il y a des gens qui ne peuvent pas manger tout seuls, il faut les faire manger et c'est sûr que ça prend du temps » (idem). Elle emmène son père déjeuner certains dimanches et sait s'organiser avec son fauteuil roulant et la couche qu'il doit porter (5^e entretien).

Marthe comprend également qu'il faut savoir maintenir une certaine distance pour ne pas se trouver totalement accaparée par ces personnes : « A cet âge-là, je crois qu'il faut fixer des limites, sinon ils vous accaparent complètement. [...] A cet âge, je crois qu'ils vous accrochent » (5^e entretien). Elle a conservé de bonnes relations avec l'un des restaurants dans lequel elle a travaillé et retourne y manger régulièrement ; elle revoie ainsi « la Mamie (qui lui) dit toujours de passer un après-midi manger une part de gâteau, et après on pourra aller en ville ensemble » (idem).

Tous ces extraits nous montrent que Marthe fréquente déjà beaucoup les personnes âgées et qu'elle cerne certains de leurs besoins. Les qualificatifs de « Papy » et « Mamie » soulignent le côté attentionné avec lequel elle les aborde. Cet aspect risque cependant de se présenter comme une difficulté dans la concrétisation de sa recherche d'emploi. Marthe est très conviviale et apprécie le contact ; elle a déjà mis en œuvre la dimension relationnelle auparavant dans son métier de serveuse : « on a des capacités et une maturité, et aussi on sait parler aux gens » (1^{er} entretien). Elle vit maintenant seule (« maintenant, je suis seule » (5^e entretien)), et s'oriente vers la fonction d'Aide à domicile, tout d'abord dans une perspective de contacts (« personne de compagnie »), plutôt que de tâches ménagères (« mais pas nettoyer les vitres à chaque fois »). On ne peut qu'espérer qu'elle rencontrera les opportunités qui lui conviendront, ou qu'elle pourra les saisir peu à peu en s'intégrant dans le métier.

Si elle ne « veut pas profiter des caisses », elle se trouve néanmoins en début de période d'indemnisation et l'on peut comprendre, suite surtout à sa convalescence, que sa reprise d'activité s'effectue progressivement. Elle ne se situe pas encore dans une phase de rythme professionnel, et sa confiance dans le dernier entretien est éclairante à ce propos. Elle accepte que j'indique sur mon compte-rendu à l'ANPE sa réorientation vers le métier d'Aide à domicile, mais elle ressent le besoin de m'avouer un petit secret :

- Il faut que je vous dise : après le 15 avril, j'aurai plus de temps à accorder à mes recherches, parce qu'on aura vendu l'appartement. Maintenant, c'est fait, on a trouvé quelqu'un, et le 15 avril je remets les clés chez le notaire. (5^e entretien)

Cette remarque nous permet de comprendre rétrospectivement ses réticences lorsque je précipitais quelque peu les choses en lui proposant des postes en restauration entre le 1^{er} et le 4^e entretien. Est-ce à dire que le projet d'Aide à domicile ne serait qu'un prétexte pour gagner du temps ? Je ne le pense pas ; tout projet, tant qu'il n'est pas réalisé, demeure de l'ordre du probable. Dans la démarche d'orientation, toute réflexion, même très approfondie, peut se trouver suspendue brutalement devant une opportunité inespérée¹. Quoi que Marthe décidera, il reste que le travail avec les personnes âgées a pris pour elle un sens nouveau.

Le 5^e entretien se présente comme un échange très convivial entre deux personnes qui bavardent. Marthe est désormais très en confiance avec moi et le travail d'orientation est achevé (cible, outils, etc.). Si elle a pu me percevoir lors de notre première rencontre comme une émanation de l'ANPE (elle dit rechercher du travail, ne veut pas profiter des caisses, etc.), elle ose maintenant m'avouer qu'elle est très occupée jusqu'au 15 avril. Elle se confie davantage sur sa vie personnelle, et ne sait plus comment partir : « Bien, je vais vous laisser, vous avez certainement quelqu'un encore après !? Comment va votre petite fille ? ». Je suis devenu une sorte de confident dont elle ressent quelque difficulté à se séparer.

Elle évoque son métier de serveuse et me raconte les anecdotes des cuisiniers exigeants quant aux horaires. Cette évocation des périodes d'intense activité dans le passé professionnel semble avoir une fonction spécifique pour les retraités ou les personnes proches de la fin d'activité. On raconte et on revit ces moments à partir d'anecdotes qui se transforment en véritables épopées héroïques d'un temps où l'on participait ardemment à l'activité collective et où l'on se réalisait dans son métier. Comme si l'on actualisait momentanément la fonction psychologique du travail (Clot) pour se rassurer sur ce que l'on a été capable d'entreprendre et l'identité que l'on a portée et qui continue de vivre en chacun de ceux que l'on qualifie maladroitement d' « inactifs ». On en trouve un exemple plus détaillé dans l'annexe 2, fiche 28.

¹ On en trouve un exemple très illustratif dans le cas de ce boulanger venu pour changer de métier, car les horaires et la rémunération ne lui convenaient plus. En cours d'accompagnement, il se présente à un poste de boulanger qui lui offre ce qu'il ne trouvait ailleurs. Il s'engage immédiatement et abandonne aussitôt toute la réflexion sur sa reconversion (cf. Annexe 2, fiche 41).

10.4. Conclusion.

Le parcours de Marthe durant la prestation se présente comme la mise en œuvre d'une transition professionnelle anticipée. Nous avons vu qu'à partir de deux de mes remarques, que l'on peut saisir soit comme compréhension active, soit comme un questionnement de l'histoire de vie, Marthe poursuit en développant le fil de sa pensée, ré-interprétant mes propos dans sa propre perspective. Il nous apparaît ainsi que deux situations exceptionnelles l'ont amenée à ré-interroger son parcours.

Le divorce, dans un premier temps, vient remettre en cause les choix effectués au moment du mariage, et elle revient s'installer dans sa région d'origine. Si elle dit avoir « fait une erreur », en abandonnant ses études d'infirmière, ce n'est pas uniquement pour une commodité économique, mais également parce que le divorce la transporte en amont de ses choix antérieurs liés au mariage, et ses études initiales, activité inhibée pour suivre son mari, se montrent alors débordantes, sans parvenir toutefois à s'imposer durablement.

On retrouve un questionnement similaire chez Maria qui procède à un retour aux sources, qui, une fois explicité, fait apparaître sa dimension irréalisable et nostalgique. Clinique de l'activité et interrogation en histoire de vie se montrent ici très proches quant à leurs préoccupations du changement que peut accompagner le dialogue avec un professionnel.

La déclaration, dans un second temps, de sa maladie à 50 ans, vient re-modifier, pour Marthe, l'ensemble de sa vie (passé, présent, avenir) : « A un moment, j'aurais pu refaire ma vie, j'avais rencontré quelqu'un. Mais on ne pense pas assez à soi. J'avais 3 enfants, j'ai fait un choix, mais maintenant, je suis seule » (5^e entretien). Si elle a, précédemment, toujours fréquenté des jeunes et eu « la forme », elle voit maintenant les choses de façon plus calme. Elle rend régulièrement visite à son père et va plaisanter avec la « Mamie » du restaurant ; elle s'était auparavant occupée de sa mère et percevait les multiples soins à apporter aux personnes âgées.

Le sens du métier d'Aide à domicile se clarifie à travers mes incitations à répondre aux offres dans le secteur de la restauration qui se voit abandonné. Marthe se projette davantage dans l'accompagnement des personnes âgées, activité qu'elle a déjà largement mise en œuvre. Si elle s'est déjà engagée dans l'action, elle ne l'a pourtant pas élaborée comme étant sa prochaine activité professionnelle. On se souvient que pour Clot, il n'y a « pas de développement durable de nouveaux mobiles sans développement de nouveaux moyens d'action sur le réel et inversement » (Clot, 1999, p.175). On observe avec Marthe que les deux

dimensions sont travaillées alternativement : elle pratique tout d'abord, puis se dit que « ce que je pourrais faire aussi, c'est travailler chez une personne âgée » (1^{er} entretien), et prendra ensuite les mesures pour s'engager dans la profession. Contrairement à Philippe (voir plus loin) qui va d'abord l'exprimer et réaliser par la suite les actions pour concrétiser son projet, Marthe élabore le sens des actions entreprises durant sa convalescence pour en faire son métier.

Il n'y a pas de primauté de l'un ou de l'autre : « C'est en agissant que nous comprenons, c'est en comprenant que nous agissons. En tout état de cause, demeurent toujours accolées ces deux paroles fondatrices de l'humain : "Au début était le Verbe " "Au début était l'action" » (Enriquez, 2002, p.20). On saisit mieux également en quoi Marthe reprend son passé. Son regard rétrospectif va retrouver dans ses expériences antérieures de quoi alimenter un projet qui se prépare et s'étaye sur une signification qu'elle n'a pas encore vraiment pu mettre en œuvre professionnellement : intervenir auprès des autres.

La clinique de l'activité et l'histoire de vie ont constitué ici des recours précieux. Le double sens repéré dans le passage sur les « erreurs » éventuelles de décisions antérieures a permis d'en souligner la signification économique, mais également d'interrogation de son histoire.

11. Rémi : « mon père m'a tout pris ».

11.1. Repères biographiques.

Rémi, 45 ans, est issu d'une famille de 12 enfants d'un quartier périphérique de la ville. Sa famille habite à proximité et pourtant « ils ne viennent pas ». Son CV indique qu'il a un CAP, mais « il y a longtemps », car le jour de l'examen, son père, alcoolique et violent, lui a pris ses papiers : « mon père, il m'a tout pris ». Veuf, il s'occupe seul de ses 2 garçons (13 et 16 ans) et de sa fille (11 ans). Cela lui a demandé beaucoup de temps, et il s'est trouvé débordé par les tâches ménagères.

Il avait travaillé, plus d'un an, dans une entreprise d'insertion en tant que coursier en scooter. Là, il a « trop travaillé, 10 à 12 heures par jour ». C'est là qu'il a « tout détruit avec (ses) enfants » : il « n'arrivait plus à les tenir ». Alors, un jour, il a arrêté brutalement sur un coup de fil de sa fille qui se plaignait de ses deux frères. Ceux-ci semblent être devenus de petits délinquants : le plus grand est placé en centre surveillé, et le plus jeune en internat. Le juge lui-même a affirmé à Rémi qu'il « s'occupait trop de ses enfants ».

Renfermé sur lui-même, pris entre « vaisselle et ménage », il n'est pas allé en ville depuis 8 ans ; il « ne sortait plus ». Le travail qu'il a commencé depuis trois mois en entreprise d'insertion (un CES), décroché « grâce à l'ANPE », lui fait du bien : il pense moins à ses enfants et apprécie de se concentrer pour réussir un travail bien fait : « quand j'y suis, j'oublie mes problèmes ».

Ce mi-temps lui permet de rentrer à 13 heures et de voir encore sa fille avant qu'elle ne reparte à l'école. C'est aussi une des raisons pour lesquelles il ne veut pas travailler à temps plein, sinon « ça va recommencer comme avant ! », alors qu'il veut s'occuper correctement de sa fille, la « protéger », elle qui « est sage à l'école ».

Il n'avait plus d'amis, « parce que ça sert à rien », ils ne venaient pas l'aider à tapisser chez lui, alors qu'ils le lui avaient promis. Il a cependant donné sa voiture à un copain, parce que, lui-même, il « conduisait vite, très nerveux » en ville, quand ses enfants l'avaient trop « énervé ». Dans son poste actuel, il a sympathisé avec deux collègues, et ils se rencontrent pour « boire un coup ». Avec eux, il a commencé à « refaire l'appartement ».

Cette liaison ne semble pas plaire dans l'entreprise d'insertion. On comprend au fil des entretiens que la situation s'y envenime, et Rémi n'y est pas pour rien. Lors du contact téléphonique que j'ai avec l'éducateur, celui-ci le qualifie de « tire au flan ». Ils mènent apparemment des entretiens individuels à plusieurs éducateurs face à la personne ; ces séances sont décrites par Rémi comme des tentatives d'intimidation et de persuasion menées à la manière d'interrogatoires.

Lors de notre dernière rencontre, Rémi, à ce moment-là en arrêt de travail, me raconte comment il a entraîné ses collègues à refuser un changement d'emploi du temps et à ne pas aller travailler sur une demi-journée déplacée par l'éducateur. Il obtient ainsi une vengeance face à la décision, qu'il ressent comme une injustice, de ne pas se voir prolonger son CES. L'entreprise d'insertion paraît avoir traversé une période difficile avec ce rebelle revendicatif qui a su se rallier les autres et désorganiser son fonctionnement. Ils me l'avait envoyé « pour faire un bilan de compétences et voir vers quoi on pourrait l'orienter », c'est-à-dire, bonnement et simplement, comment ils pouvaient s'en débarrasser.

11.2. Chronologie des entretiens.

1^{er} entretien.

Rémi aborde immédiatement la question de ses problèmes et de ses enfants. L'actualité veut en effet que l'aîné soit sur le point d'être placé sur décision « du juge ». Rémi est veuf et trop gentil avec eux ; il ressent la séparation à venir avec tristesse, et des larmes lui montent aux yeux. J'essaie de le consoler, mais déjà « le juge a dit que c'était mieux », car « ils ont fait des conneries ». J'essaie d'aller dans le sens du juge, en disant que les enfants doivent à un moment rencontrer des limites.

Actuellement, Rémi va mieux depuis que l'ANPE lui a proposé ce travail en insertion. Il ressort à nouveau, alors qu'il était resté chez lui, accaparé par les enfants et les tâches ménagères pendant 8 ans. Maintenant, il dort mieux et s'emporte moins ; son travail lui permet d'oublier ses problèmes.

Sa « petite fille » va bien, « elle est très gentille, elle apprend bien à l'école ». Le souci, ce sont les garçons qui « l'embêtent » et « la tapent », ils sont brutaux. Alors il doit intervenir et il les « engueule » ; il traite l'un de « con », l'autre « d'idiot » et lorsqu'ils pleurent, ce sont « des gonzesses ».

Il a préparé un CAP, mais c'était « il y a longtemps ». De toute façon, le jour de l'examen, son père lui a pris ses papiers et d'ailleurs son « père (lui) a tout pris ». Ses parents divorçaient à l'époque, son père buvait et était violent ; tout cela l'a « beaucoup blessé ». J'évoque la mère, mais on n'en saura pas plus, sinon qu'elle aussi avait très peur.

Nous n'avons pas abordé la question de l'orientation professionnelle.

2^e entretien.

Rémi commence par le placement, la veille, de son fils. L'éducatrice ne lui a pas laissé le temps de remettre l'argent de poche qu'il escomptait lui donner.

J'essaie de revenir à l'objet de nos rencontres : le travail. Il ne veut pas quitter maintenant l'entreprise d'insertion, alors qu'ils peuvent renouveler les durées des contrats. Ce mi-temps lui convient, car il peut encore voir sa fille, à 13 heures, avant qu'elle ne reparte à l'école.

Son fils, il a « serré la vis » et lui « a donné une bonne leçon » ; alors, « ça va mieux ».

S'il en est arrivé là, c'est parce qu'il a trop travaillé, et les enfants « faisaient n'importe quoi ». Il a subitement arrêté le travail, puis est resté cloîtré chez lui, pris entre vaisselle et ménage. Mais « maintenant ça va mieux ».

Je demande qui je peux contacter dans l'entreprise, et il me conseille Bruno, parce qu'avec lui « on peut discuter », un peu comme avec moi, « on peut parler et ça me fait sortir ... Je peux parler ! »

Ils étaient 12 enfants et personne de sa fratrie ne l'aide, alors qu'ils habitent à proximité. Seuls viennent le voir son père de temps en temps et son frère qui est sur Paris. Il n'avait plus de copains, car « ça ne sert à rien » ; il a donné sa voiture à l'un d'entre eux, parce que, lui, roulait trop vite. Il allait se défouler au volant le soir quand ses enfants l'avaient trop énervé ; il valait mieux qu'il sorte « ... pour pas faire de connerie ».

Il range actuellement ses papiers : il prépare un dossier pour le RMI, et va refaire une demande pour la CMU. La dernière a été déchirée lorsqu'il l'a déposée à la Sécu, et lui, en rentrant, a déchiré le nouveau dossier qu'on lui avait remis. « Ça sert à rien tous ces papiers ! Mais maintenant, je refais les papiers, ça va mieux ».

Il s'assure en partant que j'appellerai Bruno pour savoir au plus vite s'il peut rester dans l'entreprise d'insertion. Dans le cas contraire, de toute façon il reste à la maison, car il ne peut travailler à plein temps.

Il est malade deux semaines de suite. Bruno au téléphone me dit que Rémi est « un tire au flanc, il s'arrange toujours pour avoir les tâches les plus faciles ». Il ne pourrait travailler dans le privé, car il n'a pas le rythme. Ils lui font « faire un bilan de compétences (pour) voir vers quoi on pourrait l'orienter ».

3^e entretien

Sa fille assiste à l'entretien ; il est « vite » venu après qu'elle l'ait réveillé de sa sieste.

La dame de l'ANPE qui les suit dans l'entreprise d'insertion lui a stipulé que son contrat ne serait pas renouvelé. Lui ne peut faire plus d'un mi-temps avec tous ses problèmes. D'ailleurs, le fils placé a déjà fait tellement de « conneries » dans le centre d'hébergement qu'ils vont « le mettre en famille d'accueil », alors qu'il « a déjà une famille ».

Une fois par quinzaine, dans l'entreprise d'insertion, ils bénéficient d'entretiens individuels (apparemment face aux 2 éducateurs et à la conseillère de l'ANPE). La première fois, il a pu « discuter 2 heures et demie, expliquer (ses) problèmes, et tout ». Mais, maintenant, on lui pose des questions sur ses collègues, et lui c'est « pas une balance ». Les équipes ont été réorganisées, mais mal puisqu'ils ont mis ensemble des gens qui ne s'entendent pas. On lui a reproché de s'être trop lié avec deux de ses collègues, mais pour lui c'est une bonne chose d'avoir à nouveau des amis. De plus, ils viennent l'aider « à refaire l'appartement », et d'ailleurs, sa « vie privée, ça ne les regarde pas au boulot ».

Ces entretiens, à plusieurs qui parlent de partout, sont propices à la confusion, « après on ne sait plus où on en est, on bloque ».

S'il doit travailler plus de 4 heures, lui, il reste à la maison ; il faut d'abord qu'il s'occupe des enfants, « le reste passe après ».

Il allait dorénavant mieux, le travail lui faisait oublier ses problèmes, et, en rentrant il pouvait s'occuper tranquillement des tâches ménagères. Il profitait d'une après-midi calme avant que les enfants turbulents rentrent de l'école.

Il a trop travaillé avant, et les garçons « battaient » leur sœur. Il a arrêté « aussi sec » son travail quand sa fille l'a appelé. S'il reprend un temps plein, « ça va recommencer », alors que la petite maintenant il veut la protéger, si déjà, il a échoué avec les garçons. D'ailleurs, eux, il doit les « engueuler » pour qu'ils fassent la vaisselle, et ça l'énerve, alors qu'elle, elle est gentille, « elle fait ses devoirs jusqu'à 8-9 heures, elle est sage à l'école ».

Il a dû encore aller au tribunal hier, sans son fils qui était parti tôt, mais au juge il a dit que lui il était là ! Alors il espère, que le juge va pouvoir faire quelque chose.

Il a bien tenté d'avoir une copine, mais les enfants l'en ont toujours empêché.

A la conseillère ANPE qui lui dit de prendre une femme de ménage, il rétorque : « C'est ça, vous, vous n'avez qu'à venir, vous, faire le ménage ! » Il préfère garder l'argent pour « les gosses ». Lui, avec ses chaussures trouées, ne s'achète rien, « mais les enfants, il leur faut des habits ». Il ne fait pas ses courses au Mutant, mais leur achète, « comme tout le monde », des aliments frais à l'Atac. Mais avec ce travail, ça va mieux.

L'éducateur fait le compte des prestations que touche Rémi et s'aperçoit qu'avec presque 10 000 francs, il perçoit plus que lui. Mais, cet éducateur, Rémi sait bien qu'il possède un 4x4, et puis, « les alloc., c'est pour les enfants ». Et l'éducateur, en plus, il a « une femme à la maison ». Rémi lui rappelle qu'il est veuf et « travaille ici, travaille là-bas, travaille ici, travaille là-bas. Et qu'est-ce que tu crois que je fais en rentrant ? Tu crois que je dors ? Ils vous tirent vers la folie, ces gens-là ».

Travailler 4 heures, ça va ! Ainsi, il peut encore voir, pendant un quart d'heure, sa petite en rentrant (il la prend à témoin). A d'autres collègues de l'entreprise d'insertion, ils ont promis de prolonger leurs contrats sur 1 ou 2 ans ; mais lui, on veut qu'il s'en aille ; il « ne comprend pas ». Il a pourtant tant de problèmes, même avec le voisinage. Ses Assedic s'arrêteront bientôt, et sans son travail, il n'aura presque plus rien ; il lui faudra demander le RMI. Alors, il pourra le montrer, à cet éducateur, s'il gagne plus que lui !

La femme de l'ANPE n'a pas d'enfants et ne peut donc pas comprendre. Ils lui ont même demandé s'il possédait un ordinateur, mais ça, c'est pour les riches. Plus tard, il souhaiterait en acheter un, pas pour lui, mais « pour les gosses, parce que ça aide quand même à l'école ».

4^e entretien.

Il m'appelle pour m'annoncer qu'il ne peut pas venir, car il est en arrêt de travail : un éducateur lui a cassé un doigt lors d'une manutention. Comme il n'avait pas trop mal, ils n'ont « pas fait les papiers ». On convient toutefois d'un rendez-vous pour le lendemain.

Il passe « rapidement » ; je confirme que c'est pour « les papiers », pour le compte rendu destiné à l'ANPE.

En arrêt pendant 3 semaines, il en aura ensuite presque fini de son CES. Ils ont promis de l'aider à trouver un autre poste. Mais lui ne peut pas travailler plus de 4 heures, sinon « ça va de nouveau être comme avant. Je veux bien faire 5 ou 6 heures, je suis pas comme ça, mais pas 8 heures ».

Je lui explique le cadre de restitution du document à l'ANPE, et il m'interrompt : « Oui, ne vous en faites pas, je les connais à l'ANPE, il n'y a pas de problème ! »

J'indique qu'il recherche un CES ou un temps partiel en entreprise d'insertion. « Oui, c'est très bien. Ah, oui, c'est très bien comme ça ! »

Il me raconte les difficultés actuelles dans l'entreprise d'insertion, alors qu'il n'y est pas présent : « c'est vraiment le bordel ! » Un moniteur a déplacé une journée de travail pour des raisons personnelles, et Rémi a incité ses collègues à ne pas y aller. Si ça pose un problème, ils pourront trouver un recours aux Prud'hommes : « je connais ma loi, moi ! ».

Il me prend à témoin du fait qu'on ne lui a pas fait passer de visite médicale, alors que « les autres sont tous passés. Il y a quand même des choses qui vont pas ».

11.3. Analyse.

Rémi, veuf avec trois enfants à charge, ne se trouve pas dans une situation facile. On pressent qu'au point d'être suivi par un juge, il s'agit probablement d'une famille bien connue des services sociaux ; cela se confirme à la fin du 3^e entretien, lorsqu'il signale brièvement ses « problèmes avec le voisinage ». La violence de son langage dénote d'une agressivité qu'il a bien du mal à contenir et qui menace en permanence de le déborder. Il a intensément travaillé, « trop », lors de son emploi précédent, et a lâché « aussi sec » pour ensuite se renfermer sur lui-même pendant plusieurs années. Sa hantise tout au long de nos rencontres s'exprime par cette peur que « ça recommence ». Cette crainte permanente que « ça revienne » se retrouve souvent chez les personnes qui ont fait l'expérience d'un effondrement psychologique et d'un passage à vide (dépression, voire épisode psychotique). Rémi ne peut donc entrevoir pour l'instant la possibilité de travailler à temps plein.

L'analyse qui suit va s'attacher d'abord aux propos mêmes de Rémi pour en souligner les contradictions. On abordera ensuite mes rencontres avec Roland qui présentent quelques similarités, ce qui nous permettra d'évoquer l'accompagnement de la « grande désocialisation » (Declerck) ou de la « souffrance différente » (Legrand). On proposera alors de revenir sur une particularité des récits du parcours de vie des bénéficiaires de l'aide sociale qui s'offre comme un discours convenu.

11.3.1. Contradiction des propos et littéralité des expressions.

Lors du premier entretien, Rémi centre immédiatement mon attention sur ses problèmes et ses enfants. Le travail que lui a proposé l'ANPE lui a permis de sortir de chez lui, et « ça va mieux ». Lorsque je l'interroge sur sa formation initiale, il me parle de son père violent et alcoolique. Il me propose ainsi une forme d'étiologie de son malaise conforme au schéma classiquement rencontré par les travailleurs sociaux.

Le discours de Rémi fourmille de multiples contradictions. Dans la pratique, il ne s'agit pas, dans ce cas, de les renvoyer au consultant ; la mise en évidence pour celui-ci de certaines de ses contradictions peut lui être profitable pour en prendre conscience ; mais avec Rémi, cela ne ferait que renforcer ses justifications et sa violence. Je proposerai quelques éclairages à partir d'expressions de Rémi qui, prises au sens littéral, se présentent comme des indices d'une personnalité psychotique qui, d'une certaine manière, cherche à se dire, et se dit, pour tenter de se reconstruire.

On appréciera, en premier lieu, la contradiction exprimée au 3^e entretien où Rémi s'emporte contre l'éducateur qui le soupçonne de gagner plus que lui. « Je travaille ici, je travaille là-bas, je travaille ici, je travaille là-bas. Et qu'est-ce que tu crois que je fais en rentrant ? Tu crois que je dors ? ». Il m'avait pourtant bien indiqué en arrivant que sa fille l'avait réveillé pour qu'il vienne me voir. Au cours de la même rencontre, il me fait part des séances d'échange organisées avec les formateurs de l'entreprise d'insertion, et m'indique qu'« au début, c'était très bien ; la première fois, on a discuté 2 heures et demie, et j'ai pu expliquer mes problèmes et tout, les enfants ». Il se montre très satisfait de pouvoir parler de lui et de tous ses « problèmes » ; mais l'ambiance a changé, et « maintenant, c'est plus pareil ». Il se plaint de l'organisation du travail et de ces séances d'entretiens dans lesquelles on cherche à le « faire parler des autres » ; on lui reproche d'autre part d'avoir sympathisé avec deux collègues qu'il fréquente après les heures de travail. Rémi estime alors que sa « vie privée, ça les regarde pas, au boulot ».

- **Les enfants.**

Rémi se dit trop « gentil avec eux ». Et probablement que c'est ainsi qu'il se perçoit du point de vue défensif de son Moi Idéal. Sur le plan des résolutions, Rémi se montre véritablement de bonne volonté et met les enfants au centre de ses préoccupations.

S'il ne sortait plus, « c'était surtout pour les enfants » (1^{er} entretien). A cause de l'éducatrice qui était trop pressée, « j'ai oublié l'argent que je voulais donner à mon fils » (2^e

entretien). Lorsque la justice veut placer son fils en famille d'accueil, il s'insurge : « mais il a une famille. Il a déjà un père et une mère, il a pas besoin d'autres parents » (3^e entretien). Rémi ne peut pas travailler plus de 4 heures par jour, parce que « ce qui est important, c'est d'abord les enfants, et le reste passe après » (idem). S'il a échoué avec les deux garçons, « la petite maintenant je la protège » (idem). Il se rend au tribunal pour le compte de son fils et répond au juge qui s'enquière de l'absence de ce dernier : « mais moi je suis là ! » (idem). Ses chaussures à lui « ont des trous », mais « les enfants, il leur faut des habits » (idem) et donc « les alloc., c'est pas pour moi, c'est pour les enfants » (idem). Il veut nourrir ses enfants correctement et fait ses courses à l'Atac pour qu'ainsi « mes enfants, ils mangent frais » (idem). Il voudrait même un jour leur acheter un ordinateur, bien que ce soit pour les riches, parce que « pour les gosses, ça aide quand même à l'école ».

Ce père « trop gentil » et qui a les larmes aux yeux lorsqu'il annonce l'éclatement imminent de la famille provoqué par le placement de ses fils, indique simultanément qu'il résiste difficilement à la violence qui sourd en lui au contact des enfants « trop animés ». Il insulte ses fils, et pour qu'ils fassent la vaisselle « il faut qu'(il) gueule », ils l' « énervent ». Il a donné sa voiture, parce qu'il partait se défouler en conduisant « très nerveux » lorsque ses enfants l' « énervaient trop le soir » ; il sortait « pour ... pour pas faire de connerie, quoi ! » (2^e entretien). Maintenant qu'il travaille, il s' « emporte moins », « ça va mieux ». Lorsqu'il arrive au 3^e entretien, je note que sa fille porte un training assez sale.

Les enfants posés comme centre des préoccupations dans un discours que l'on peut qualifier de manifeste deviennent néanmoins sources de perturbations presque insupportables pour Rémi qui, dans le même temps, s'exprime différemment à propos de ses fils.

- **Les garçons.**

On rencontre très rapidement au cours du premier entretien une formule ahurissante prise littéralement. Pour expliquer qu'il ne peut rien face à la décision de placement du juge, Rémi utilise la formule : « moi, j'ai rien à leur dire ». Il veut indiquer par cette formule qu'il ne peut s'opposer à la décision du juge qui vient sanctionner leurs actes de délinquance. Prise cependant au sens stricte, cette phrase montre le défaut de paroles émises, et notamment de paroles affectueuses, à l'adresse de ses garçons. Ce passage souligne l'impossibilité pour Rémi de construire une relation basée sur la parole qui ne se conjuguerait pas avec la violence.

Je réagis maladroitement lorsque Rémi évoque la menace d'emprisonnement de son fils à laquelle le juge aurait pu faire appel. Je poursuis l'idée et dis : « Oui, il faut qu'il trouve ses limites » (1^{er} entretien). Élément de bon sens auquel je me laisse aller et dont on percevra

les conséquences lors de l'entretien suivant. Il aurait fallu intervenir ici sur la nécessité de l'échange de paroles qui permet de construire des « limites » autrement que par la force¹. Lorsque je revois Rémi la semaine suivante, il me confiera : « Ça va mieux avec les enfants. Mon fils, j'ai serré la vis. Je me suis énervé vendredi soir, et j'ai donné une bonne leçon » (2^e entretien). Peut-être que d'autres propos de ma part n'auraient pas pu changer grand chose, tant ces relations sont en place depuis des années. Il reste que l'expression que j'ai utilisée porte à être interprétée telle que Rémi l'a fait effectivement.

N'ayant rien à dire à ses garçons, il les « engueule », et m'en fait part dès le premier entretien. Ils « tapent » leur sœur, parce que dans leur esprit « c'est des garçons et ils sont brutaux ». Alors le père la défend et les insulte : l'un est « intelligent, mais con » et l'autre est « intelligent, mais idiot ». « Après ils pleurent alors je leur dis : "Mais vous êtes des gonzesses ?" ». Peut-on inventer injonction plus paradoxale ? Lorsqu'ils veulent se montrer hommes comme leur père, s'identifiant au modèle qui leur est proposé et reprenant une part de sa violence, ils se font insulter ; lorsqu'ils pleurent, ils se retrouvent émasculés. Comment peuvent-ils devenir un homme comme papa (identité sexuelle), sans devenir un homme (violent) comme papa ? Celui-ci interdit qu'ils puissent procéder comme lui, et, en cas de transgression, il sévit jusqu'à les châtrer pour en faire des « gonzesses ». La castration n'a rien ici de symbolique, elle semble même, au-delà de l'imaginaire, s'ancrer dans le réel des coups et des insultes.

L'expression de Rémi paraît tellement chaotique que l'on comprend que le juge cherche à protéger les garçons en les éloignant d'un père dangereux pour leur développement psychique. On peut apprécier le tact du magistrat qui présente ses décisions sous l'angle du fait que Rémi « s'occupe trop de ses enfants » (2^e entretien).

- **La « petite ».**

Ce que dit Rémi de sa fille fait écho à la façon dont il se perçoit lui-même à l'égard de ses enfants. Elle se pose pour lui comme la projection de son Moi Idéal.

Comme lui, « elle est très gentille ». De plus, et c'est le corrélat de sa gentillesse et l'opposé des garçons turbulents, « elle apprend bien à l'école ». Dans une première affirmation, « elle fait ses devoirs en rentrant de l'école jusqu'à 7 heures », et ensuite même « jusqu'à 8-9 heures » (3^e entretien). S'il a arrêté brusquement son travail précédent, c'est

¹ A la façon dont procède la pédagogie institutionnelle avec, par exemple, « l'enfant bolide ». Voir Imbert (2000, p.117, sq.) : « Inviter Eric, l'enfant bolide, dans ce lieu [de parole], c'est le reconnaître comme porteur du désir de parler, de s'expliquer. Il y a là du côté de l'enseignante une séparation par rapport à ce que l'enfant donne à voir et à entendre de lui-même ; moment d'un *acte*, d'un *commencement* ; d'une rupture dans l'action, la parole et la pensée » (p.127, souligné par l'auteur).

parce que « les garçons la battaient ...et la petite (l')a appelé ». Maintenant il « la protège ». C'est elle qui l'a tiré de sa sieste pour qu'il vienne « vite » à notre 3^e rencontre à laquelle elle assistera, sans broncher, acquiesçant de la tête aux propos de son père.

Elle a tout entendu, et probablement tout suivi avec attention. Il est difficile d'en dire beaucoup plus sans pousser les hypothèses très loin. A-t-elle développé un sens des responsabilités devant un père qu'elle veut soutenir et dont elle a repéré les défaillances ? Essaie-t-elle de rattraper celles-ci et celles de ses frères en se montrant sage à l'école ? A-t-elle malicieusement profité des comportements de ses frères pour s'octroyer la place de l'enfant sage ? De nombreuses questions resteront sans réponse et je n'ai pas cherché, lors de l'entretien, à les éclaircir.

Il ne s'agit pas pour le conseiller de pousser l'enquête pour en savoir davantage ; les éléments fournis suffisent pour repérer que l'on se situe dans une « souffrance différente » (Legrand, dans Niewiadomski, de Villers, 2002, p.109) et que le « rapport au travail » (Revuz, 1991, p.72) de Rémi s'inscrit dans cette configuration psychologique.

- **Les « papiers ».**

Le terme revient à plusieurs reprises, à chaque fois pour souligner les difficultés qu'éprouve Rémi avec les documents. Il n'a plus son diplôme, « parce que mon père, le jour de l'examen, il m'a pris mes papiers, ma carte d'identité et tout, mon père il m'a tout pris » (1^{er} entretien). On peut entendre en effet qu'en lui ayant subtilisé sa carte d'identité, son père l'a privé de son « identité », il lui a repris ce lieu où est inscrit ce nom qu'il a transmis, et par là « il a tout pris ». On sait l'importance qu'a accordée Lacan au Nom du Père.

Cette situation va se rejouer, comme happée par la pulsion de mort qui répète inlassablement la scène du crime. Pour obtenir la CMU, Rémi monte le dossier « avec tous les papiers », mais après le décès de sa femme, devant lui l'employée de la Sécu « a déchiré le dossier ». Le père réapparaît là qui vient réitérer son geste meurtrier, que Rémi va lui-même reproduire en rentrant, car la CMU c'était surtout « pour les 3 gosses ». Et il déchire le formulaire : « ça sert à rien tous ces papiers ! » (2^e entretien).

Tout comme les copains, « ça sert à rien ». Il en a pourtant rencontrés à nouveau par l'intermédiaire de son travail. Depuis qu'il a repris une activité, « ça va mieux », et, aussi, il « refait les papiers » pour la CMU et le RMI, et en profite pour faire « de l'ordre dans les papiers » (idem). Il y a là comme une possibilité de re-socialisation qui se prépare timidement.

Avant notre dernière entrevue, Rémi se sera cassé un doigt au travail, mais « sur le moment, ça allait, et on n'a pas fait les papiers, c'est dommage ». Je reprends moi-même le

terme puisque je dois faire les « papiers » pour l'ANPE. J'y indique ce qu'il m'a dit depuis le début, qu'il lui faut un temps partiel, et il estime que « c'est très bien comme ça » (4^e entretien).

- **Le père.**

On ne retrouve qu'une seule fois une référence explicite, mais succincte, au père qui « parfois, il vient » le voir (2^e entretien). Des liens se sont donc maintenus. On peut faire l'hypothèse d'une allusion au père, encore une fois destructrice, dans ce passage où Rémi évoque le fait d'avoir cédé sa voiture : « vous allez dire, je suis un con, hein, mais voilà, je suis comme ça ». Rémi souhaite probablement dire qu'il se perçoit lui-même comme *bon* « comme ça » de donner sa voiture à un copain, ce en quoi son père a pu lui dire qu'il était *con*. Il est possible également que son père l'ait tellement insulté par le passé, comme Rémi opère lui-même avec ses garçons, qu'il nous indique ici qu'il se conforme aux injonctions paternelles.

Le père « a tout pris » à Rémi. Nous l'avons vu précédemment. Cet extrait se trouve renforcé par l'expression utilisée, par deux fois, à la fin de notre dernière rencontre : « Je connais ma loi ». Expression d'une toute puissance narcissique où fait défaut la fonction symbolique du Nom du père qui marque *sa* loi, ce père qui a tout pris, sauf une violence sans borne.

Cette analyse à partir des éléments retranscrits du discours propose davantage de liens qu'on ne peut en effectuer au moment même de la conduite de l'entretien. L'agressivité qui envahit Rémi se ressent néanmoins à chaque instant et témoigne d'une personnalité déstructurée et mortifère. Tout interlocuteur sera touché, voire bouleversé ou entraîné par un tel flux agressif. Une oreille un tant soit peu sensible ne peut cependant qu'être attentive à la littéralité¹ des expressions les plus fortes : « mon père m'a tout pris », « j'ai rien à leur dire », « je connais ma loi ». Elles sont le signe d'une folie psychotique face à laquelle la prudence et le respect s'imposent. Et Rémi recherche des lieux pour s'exprimer, il ressent cette nécessité de parler de ses « problèmes ». Comme au début, « avec Bruno, on peut discuter de tout. C'est un peu comme avec vous, on peut parler et ça me fait sortir ... Je peux parler ! Avant, je ne parlais plus à personne » (2^e entretien). Il ne trouve pas les mots pour dire ce que « ça (lui) fait sortir », mais s'il parle à nouveau, n'est-ce pas déjà une première ouverture de son désordre interne vers le monde ?

¹ G. Pommier a insisté sur l'attention à porter à la littéralité comme voie d'accès à l'écoute de l'inconscient. Si j'ai eu l'occasion d'assister à l'une de ses conférences, ses écrits restent pour moi un champ à explorer.

11.3.2. L'accompagnement de la « grande désocialisation ».

On se souvient de la fonction psychologique du travail telle que l'a définie Clot qui permet au sujet de sortir de ses préoccupations subjectives, de procéder à une « démarcation d'avec soi-même, inscription dans une autre histoire : une histoire collective cristallisée dans des genres sociaux en général suffisamment équivoques et discordants pour que chacun doive "y mettre du sien" et sortir de soi » (Clot, 1999, p.71). La reprise d'une activité aide Rémi à sortir de chez lui et constitue un premier pas vers une resocialisation. La littéralité et la violence de ses expressions laisse néanmoins penser qu'une autre forme d'accompagnement pourrait le soutenir par ailleurs pour tenter de stabiliser un tant soit peu son rapport au monde.

Prendre alors le discours manifeste au premier degré expose l'interlocuteur à une remise en place cinglante. La conseillère ANPE traite l'objection de la surcharge des tâches ménagères en proposant à Rémi d'employer une femme de ménage. Il lui renvoie la balle, non sans un certain humour : « C'est ça, vous, vous n'avez qu'à venir, vous, faire le ménage ! » (3^e entretien).

La pression exercée pour qu'il comprenne bien et qu'il accepte que son CES ne sera pas renouvelé s'amplifie à travers les interventions conjuguées des éducateurs et de la conseillère. La description qu'il en relate rappelle les séances de lavage de cerveau. Au point que Rémi ne pourra que constater qu' « ils vous tirent vers la folie, ces gens-là ! » (3^e entretien), par leur manège, mais également en le renvoyant chez lui.

Il s'est montré, à n'en pas douter, insupportable pour l'entreprise d'insertion. Il y a semé le trouble et la rébellion. Le nombre de postes ouverts en CES a considérablement été réduit par l'Etat en 2003 et 2004, alors que le taux de chômage progressait nettement sur la région. Toutes les structures qui travaillent dans l'insertion recrutent, sur un mode sélectif, des candidats qui se révèlent largement plus nombreux que les postes disponibles. Les entreprises d'insertion vont donc retenir les plus aptes et les plus malléables, et laisser « mécaniquement » les cas les plus délicats livrés à leur propre sort¹. On constate alors une violence sociale qui vient redoubler la violence psychique déjà prédominante chez Rémi.

Il est probable (c'est ce que j'ai pu constater par ailleurs) que ce soit un agent de l'ANPE qui, en coordination avec une assistante sociale, ait réussi à convaincre Rémi de reprendre un emploi à mi-temps ; c'est bien à l'ANPE « qu'ils (lui) ont proposé ce travail en insertion » (1^{er} entretien). Les intervenants sociaux recherchent souvent dans ce cas à soutenir

¹ « On observe alors que la strate intermédiaire des dispositifs d'insertion, des entreprises d'entraînement, de l'emploi assisté, de la formation qualifiante devient lieu de sélectivité qui utilise les mêmes critères que le marché, sans réelle égalité des chances (Guillerm) » (Bachelart, 2002, p.114).

la personne pour qu'elle entame un premier pas vers une resocialisation. L'entreprise d'insertion, confrontée à une difficulté de gestion des ses équipes, a probablement pu se rallier un autre agent de l'ANPE pour n'avoir pas à renouveler le contrat de Rémi. Le bilan de compétences, impossible ici à amorcer, se trouve instrumentalisé comme un moyen au service de cette finalité.

L'analyse détaillée des propos de Rémi permet d'éclairer une problématique subjective particulière. Sa situation se rapproche de celle d'un homme que j'ai rencontré deux années auparavant et que j'appellerai Roland. On y retrouve certaines expressions ainsi que le sentiment de cul de sac d'une vie, d'impossibilité d'entrevoir une solution, de déchéance sociale. Suite à nos entretiens, j'avais pris ces quelques notes (Annexe 2, fiche 18) que je reprends ici intégralement.

Nerveux, il m'explique tout de suite ses déboires professionnels, avec un parcours qui n'est pas toujours très clair. Il a travaillé dans le bâtiment, mais est devenu allergique au ciment. Il avait bien trouvé un CES dans le service des espaces verts de la ville, mais ses problèmes de mains se sont aggravés, et sa peau s'est révélée allergique au bois vert. Il vit pauvrement dans un quartier qui a mauvaise réputation. « Il suffit de donner son adresse pour que ça n'intéresse plus personne. Quand on habite là, personne ne veut vous embaucher ! ». Il s'emporte contre son sort et la COTOREP qui ne l'a pas reconnu suffisamment handicapé pour qu'il touche une pension. Il doit vivre du RMI et cela n'est pas suffisant ; il ressent fortement l'image dégradante qu'il pense renvoyer aux autres : pauvre, dans l'incapacité de travailler, il survit dans ce quartier « pourri ». « Mais qu'est-ce que je vais faire ?, s'emporte-t-il, Qu'est-ce que je peux faire ? Faut-il que je cambriole, que j'aie voler les autres pour pouvoir vivre ? Mais je vais devenir fou ! Rester comme ça sans rien faire, toujours dans ce quartier, c'est la misère. Je vais devenir fou ! »

J'essaie de lui proposer de travailler les démarches de recherche d'emploi, refaire le CV, cibler un secteur, préparer des lettres, etc. Mais, tout cela il l'a déjà fait ailleurs, et « ça ne sert à rien ! ». Ce qu'il veut, c'est être reconnu COTOREP. Je lui explique que je suis parfaitement incompetent pour traiter une telle demande. Je le vois une fois par semaine pendant un mois ; je ne parviens pas à démarrer une démarche de recherche d'emploi, et je le laisse s'exprimer. Mais son ton devient de plus en plus agressif, et on le sent, à chaque rencontre, plus angoissé. « Ils

m'avaient dit à l'ANPE que vous alliez me mettre COTOREP et qu'alors je serai reconnu ! ». Je ne peux que contredire et tenter de le conseiller pour son dossier, mais ce dossier, il l'a « déjà fait, ça ne sert à rien ! ».

Ce que je lui propose, il le fait déjà dans une association du quartier, avec quelqu'un qui le suit dans ses recherches d'emploi. C'est pourtant bien ce que je lui avais expliqué au départ. Il s'emporte et insulte les gens de l'ANPE qui l'ont guidé chez moi : « Si je retourne là-bas, je les tue, je les tue tous !... »¹. Je lui propose, puisqu'il fait ses recherches d'emploi dans cette association avec une personne qu'il connaît et reconnaît, que nous arrêtions la prestation. Cela réduit son angoisse, mais il ne décolère pas à l'égard de l'ANPE qui l'a mal orienté. Il me faudra du temps pour évacuer la sensation d'agressivité qu'il a partagée avec moi ; quelle inextricable problématique qui le marginalise progressivement du monde du travail jusqu'à le faire « devenir fou » ?

On repère les expressions très proches de celles employées par Rémi : « devenir fou » ou « ils vous tirent vers la folie », « ça ne sert à rien ! », ainsi que l'agressivité dans le ton et le comportement. On pourrait multiplier les points de comparaison, mais là n'est pas l'objectif. Il faut noter que Roland perçoit nettement l'effet de disqualification sociale liée à son statut de Rmiste, son revenu et le quartier « pourri » dans lequel il se trouve contraint de loger et dont la réputation viendrait renforcer ses difficultés à trouver un emploi. On y reviendra plus loin avec Paugam. Les tentatives faites pour travailler aboutissent à l'acculer au RMI du fait de réactions somatiques aux matériaux utilisés dans les activités. Je pense que l'agent ANPE qui a reçu ce personnage nerveux et incontrôlable a pris peur et s'en est débarrassé en l'envoyant chez moi pour le « mettre COTOREP ».

Roland n'énonce pas d'expressions littérales aussi nettes que Rémi, mais la problématique me paraît proche. C'est lorsque je le renvoie vers cette personne qui l'accompagne dans l'association et que je suspends la prestation qu'il parvient à se calmer quelque peu. Cette personne de l'association m'était apparue, à travers les propos de Roland, comme une référence qu'il reconnaissait, constituant un repère stable. Declerck a souligné la nécessité de tels repères pour le travail avec les clochards, à l'instar des prises en charge de la psychose : « Les sujets gravement désocialisés [...] évoluent dans un "ailleurs" [...] social et économique, mais aussi dans un "ailleurs" symbolique et psychique, équivalent à la psychose.

¹ Ces propos prennent un relief particulier dans la mesure où ils ont été émis à l'époque de la tuerie du Conseil Municipal de Nanterre en 2002. Le meurtrier aurait confié à diverses personnes son intention de passer à l'acte, mais on ne l'a pas cru. Je me suis interrogé plus d'une fois sur ce que Rolland m'a confié, sans parvenir à évaluer avec certitude le risque de passage à l'acte.

Et comme la psychose, la grande désocialisation se maintient, se gère et s'accompagne au cours de la vie et jusqu'à la mort » (2001, p.361).

Le conseiller en orientation n'a pas à s'engager sur la voie d'un tel accompagnement ; il n'en aurait pas les moyens. Il se doit également de demeurer prudent dans ce qu'il entreprend avec ces personnes, en les accompagnant momentanément et sans chercher à obtenir des résultats tangibles (sur le plan de la réinsertion dans l'emploi) d'une façon que ces sujets ressentiraient comme contraignante. Il s'agit essentiellement d'essayer de ne pas en rajouter, et de tenter de lever les pressions supplémentaires exercées par certaines situations sociales ressenties comme insupportables. Pour Declerck, « il semble, *a minima*, que la grande désocialisation constitue une solution équivalente (mais non identique) à la psychose. Solution tragique et mortifère, solution de la dernière chance, par laquelle les sujets tentent de se mettre à distance du pire qu'ils sentent bouillonner en eux. C'est à l'éventualité potentielle et fantasmatique du meurtre, du suicide ou de l'effondrement psychotique que la désocialisation offre une sorte de moyen terme et d'aménagement chronique » (ibid., p.316). Si nous n'avons pas affaire comme lui à des sujets engagés dans la « jouissance du pire » (ibid., p.71), ces personnes cherchent pourtant à se défendre de la violence qu'elles sentent bouillonner en elles. Les orienter vers des adultes disponibles pour les accompagner à plus long terme constitue peut-être alors la tâche du conseiller. Et celle-ci n'est pas toujours aisée à mettre en œuvre, tant les concertations et les échanges entre organismes sont peu développés, et les fonctionnements en réseaux peinent à se mettre en place.

J'ai accédé avec Rémi à sa requête d'une recherche d'un poste à temps partiel et il s'est dit satisfait : « Oui, c'est très bien. Ah, oui, c'est très bien comme ça ! » (4^e entretien). Ce qu'il appréhende avant tout c'est que « ça recommence comme avant ». C'est pour cela qu'il craint de travailler à temps plein :

- Moi, je veux travailler que 4 heures, je peux pas travailler toute la journée ; alors s'ils m'envoient dans une usine faire 8 heures, je peux pas, ça va de nouveau être comme avant. Je veux bien faire 5 ou 6 heures, je suis pas comme ça, mais pas 8 heures, ça c'est pas possible. (4^e entretien)

Si le conseiller doit, par moments, se montrer le garant d'une certaine réalité professionnelle qui a ses exigences, il se doit également de mesurer dans quelles conditions il adopte ce rôle : « Le soignant respectant la loi et la faisant respecter n'est que l'instrument sans haine et sans passion du principe de réalité » (Declerck, ibid., p.370). Si c'est dans un temps partiel que Rémi perçoit, pour l'instant, son rapport au travail, on peut appuyer ce projet et lever ses inquiétudes quant à se voir intégrer 8 heures en usine.

Les expressions d'une violence difficilement contenue, telles qu'on vient de les voir, demeurent toutefois très rares. Les personnes suivies par les services d'assistance sociale se montrent, au contraire, généralement conciliantes et très bien disposées à l'égard du professionnel qu'elles rencontrent. Elles expriment habituellement leur bonne volonté en entreprenant (avec un enthousiasme variable) les démarches qui leur sont proposées et en exposant volontiers l'ensemble des difficultés (personnelles et professionnelles) qu'elles rencontrent dans leur recherche d'emploi. Cette facilité à parler de soi m'a paru surprenante et m'a amené à explorer certains travaux qui ont abordé cette question et qui mettent en avant l'influence exercée par les intervenants sociaux dans leurs interactions avec les personnes qu'ils rencontrent fréquemment.

11.3.3. Le discours convenu dans le récit biographique.

Les bénéficiaires de l'aide sociale montrent souvent (mais pas toujours) une façon particulière d'exposer leur situation. Ils sont nombreux à mettre rapidement en avant leurs problèmes personnels (à l'instar de Rémi et Roland) et présentent une maîtrise et une fluidité surprenante dans l'expression de leur récit biographique.

Parler de sa vie passée implique d'ordinaire de faire des retours et des détours, de procéder à des associations et des liens qui s'énoncent dans des moments d'hésitation, de reprise ou qui donnent une impression de fouillis. Ainsi que le souligne Vermersch, la position de parole incarnée suppose, outre la fuite du regard, un ralentissement du rythme de parole montrant que « ce qui est nommé est découvert au fur et à mesure » (Vermersch, 1994, p.61) et que le sujet se situe davantage dans « l'ordre d'un "accueillir" que d'un "aller chercher" » (ibid., p.101).

Certains bénéficiaires de l'aide sociale racontent, au contraire, leur vie sous la forme d'une leçon bien apprise, dans un discours linéaire dans lequel sont présentés nettement les événements biographiques qui « expliquent » leur situation. Il est remarquable, d'une part, que ces récits et ces explications se rapprochent des critères généralement retenus par les travailleurs sociaux pour déclencher les prestations d'aide, et, d'autres part, que le conseiller d'orientation se trouve être le destinataire des mêmes propos. On rappellera à ce sujet les travaux sociologiques qui soulignent les influences des institutions d'aides sociales sur ceux communément qualifiés de « personnes en difficulté ». Ces approches sociologiques

constituent des références apportant un éclairage complémentaire aux analyses d'inspiration plus psychologique habituellement retenues par les conseillers.

J'ai qualifié la forme de récit biographique proposée par certains bénéficiaires de l'aide sociale de « discours convenu » (Sauter, 2002), car il m'apparaissait comme une expression très conventionnelle du récit de vie. Celui-ci reprend, en effet, des caractéristiques psychologiques et biographiques généralement admises ou présentées par les intervenants sociaux comme sources (voire causes) des situations difficiles dans lesquelles se trouvent ces personnes. Il semble alors que les récits proposés des parcours antérieurs tendent à se construire à partir d'éléments « explicatifs » que les sujets trouvent dans le champ social, et notamment à travers leurs interactions avec les travailleurs sociaux. Les médias, et principalement la télévision, viennent également alimenter les formes étiologiques, élaborées par ces personnes pour « expliquer » leur situation, à travers les stéréotypes qu'ils font circuler.

On n'entend pas ici soutenir que l'histoire du sujet ne viendrait pas participer à la construction de son identité, bien au contraire. Mais c'est dans l'élaboration qu'il en propose qu'interfèrent d'autres éléments que son histoire « objective ». Freud avait souligné déjà l'importance du roman familial dans la construction rétrospective de son enfance par l'adulte. Les travaux de Cyrulnik sur la résilience montrent la capacité du sujet à « dépasser » certains traumatismes pour s'engager dans des activités dans lesquelles il se réalise. Entre fantasme et histoire sociale, il reste un large champ à explorer pour tenter de comprendre comment les sujets bénéficiant de l'aide sociale en parviennent à formuler des discours biographiques convenus et surtout comment on peut les aider à les dépasser. On n'épuisera pas ici la question, mais on souhaite simplement indiquer quelques contributions.

L'un des extraits que l'on pourrait prendre comme exemple, peut-être davantage que les exposés de Rémi ou de Roland, est celui que j'ai retenu de Jean et présenté en Annexe 2 (fiche 2). On trouve, à l'inverse, un contre-exemple dans les propos d'une jeune femme, bénéficiaire du RMI couple, qui n'évoque pas ses problèmes personnels, mais recherche un travail de quelques heures pour compléter les revenus du foyer ; elle attend mes questions, et me répond de façon pragmatique et succincte, sans approfondir son parcours dans lequel elle rechercherait des raisons de sa situation (Annexe 2, fiche 8). Jean, pour sa part, m'interrompt dès qu'il en trouve l'occasion pour me raconter son histoire. Je ne lui ai pourtant rien demandé et les éléments qu'il expose montrent la logique imparable qui l'a amené dans cette situation de Rmiste. Si la jeune femme (fiche 8) recherche des solutions et pose des jalons (elle dépose des CV dans les grandes surfaces), Jean semble se morfondre et tourner et

retourner son histoire sans parvenir à briser le scénario de sa vie pour la reprendre autrement. Les études qui suivent insistent sur la dimension constructive de ces récits dans l'interaction avec les intervenants sociaux.

- **Les incidences des interactions avec les intervenants sociaux.**

Paugam a procédé à une enquête (par entretiens) dans une perspective sociologique ; il décrit les rapports étroits qui se mettent en place entre travailleurs sociaux et bénéficiaires de l'aide. A partir des travaux antérieurs de l'interactionnisme symbolique (E.Goffman, H.S.Becker) et de l'ethnométhodologie (H.Garfinkel), il propose de distinguer parmi les bénéficiaires de l'aide, ceux qui sont suivis ponctuellement (les « fragiles »), ceux qui sont suivis régulièrement (les « assistés) et ceux qui ne sont presque plus suivis du fait de leur marginalité extrême (les « marginaux »).

On retiendra particulièrement ici ce qu'il nous dit des assistés. Ceux-ci sont généralement conscients de leur statut social et toute démarche effectuée pour demander une aide financière vient réactualiser leur sentiment d'échec social (cf. Roland : « c'est la misère »). Leur demande de soutien opère comme une épreuve susceptible d'inaugurer une carrière spécifique (au sens de Goffman) : « on pourrait dire dans certains cas qu'elle s'apparente à une "cérémonie de dégradation de statut" (Garfinkel). A cette occasion, les assistés prennent conscience de leur statut : il existe des réponses institutionnelles à leurs difficultés qui vont permettre d'ouvrir des droits d'assistance. Ils doivent donc s'efforcer de s'identifier à ce nouveau rôle » (Paugam, 1991, p.90).

Paugam propose de distinguer trois formes d'assistance qui schématiquement peuvent correspondre à certaines trajectoires ou étapes :

- l'assistance différée dans laquelle les personnes ne sont pas encore dans le « jeu » de l'assistance, elles résistent, conservent une certaine distance aux travailleurs sociaux, veulent absolument s'en sortir à travers le travail ;
- l'assistance installée : les personnes sont alors « entrées » dans l'assistance ;
- l'assistance revendiquée : les rapports aux travailleurs sociaux deviennent tendus voire conflictuels, le monde du travail est inatteignable, le mode principal de relation reste la revendication, ... (ibid., p.84).

Pour passer de l'assistance différée (où l'on résiste à ce statut d'assisté associé à l'humiliation et l'infériorité sociale) à l'assistance installée, une dynamique doit s'enclencher qui permette de se glisser dans ce nouveau rôle. Il faut pour cela « faire l'apprentissage des rouages des services d'action sociale, c'est-à-dire connaître les mesures d'aide ou les

allocations d'assistance, le fonctionnement des institutions, le rôle des assistantes sociales, etc. » (ibid., p.97). La dynamique du « glissement » dans un rôle nécessite au moins deux mouvements : une modification de la représentation du rôle dans lequel on va se glisser, une rationalisation justificatrice de ce mouvement. Paugam identifie trois types de rationalisations utilisées pour justifier le passage à l'assistance installée : pour les enfants (rappelons-nous de Rémi), du fait de la maladie (cf. Roland), à cause de la crise économique (ibid., p.98).

Concernant les stratégies mises en œuvre dans la relation des assistés avec les travailleurs sociaux, Paugam souligne qu'il est « frappant de constater à quel point les bénéficiaires de l'assistance sociale savent faire preuve d'ingéniosité manipulatrice dans leurs relations aux institutions dont ils dépendent pour leur survie » (ibid., p.101). Evoquant l'un de ses entretiens avec un couple, il nous confie avoir eu l'impression d'assister à une pièce de théâtre jouée avec beaucoup de talent par des acteurs soucieux de dévoiler toutes les facettes de leur identité. La pauvreté qu'il constate chez eux et « que l'on pourrait qualifier d'ostentatoire, dans la mesure où elle est exhibée sans honte, fait partie, au moins dans une certaine mesure, de la mise en scène. Il est très probable que cette attitude est aussi celle que ce couple adopte face à l'assistante sociale » (ibid., p.102).

Paugam en conclut que l'acceptation du statut d'assisté implique l'apprentissage du rôle attendu par les travailleurs sociaux à travers une négociation permanente où chacun est pris dans un jeu de séduction réciproque : l'assistant cherche à réussir un travail éducatif approfondi et l'assisté se conforme à ses attentes rendant légitime le maintien de l'assistance : « il respecte le contrat qui le lie aux services d'action sociale, fait preuve de sincérité et de bonne volonté, reconnaît son infériorité sociale et admet le principe du dévoilement total de sa vie privée » (ibid., p.114).

On peut remarquer à partir des développements proposés par Paugam que Rémi se situe dans l'entre-deux d'une assistance installée et d'une assistance revendiquée. Isolé, selon ses dires, pendant plusieurs années, il entreprend un premier pas vers le monde du travail. Il conserve cependant une attitude revendicative forte refusant de se soumettre au travail éducatif proposé par les formateurs de l'entreprise d'insertion. Paugam signale également que les spécialistes de l'action sociale n'acceptent guère d'être pris pour de simples distributeurs de secours financiers sans contre-partie, et dans ce cas des conflits peuvent surgir (ibid.). C'est bien ce qui se passe avec Rémi qui se trouve qualifié de « tire-au-flanc » et suspecté de percevoir, avec ses diverses indemnités, davantage que le salaire d'un formateur.

De Gaulejac reprend la perspective de Paugam soulignant également les conditions établies par services d'assistance pour déclencher les aides. Les personnes sont ainsi amenées

à fournir « des justificatifs, des papiers divers pour pouvoir en bénéficier. Une fois la légitimité de la sélection établie, se déroule un processus bureaucratique qui met à distance le bénéficiaire, l'oblige à rentrer dans les normes de l'institution aidante et à se soumettre à l'ordre institutionnel. La conséquence de cette soumission objectivante et normalisante est le sentiment, partagé par les usagers, que l'aide doit se mériter, qu'elle est la contrepartie de sa bonne volonté à se soumettre, qu'il y a un prix à payer » (De Gaulejac, 1996, p.112).

Il relate une expérience qu'il aurait proposée à des étudiants qui se sont rendus dans des services d'hébergement : ceux qui se sont présentés comme étudiants de 3e cycle menant une enquête sociologique ont été reçus immédiatement, alors que les « usagers » des centres d'hébergement attendaient toujours à leur sortie ; ceux qui n'ont pas fait part de leur statut d'étudiant ont longuement attendu avec les « usagers ». Le statut conféré par les employés des services d'aide aux demandeurs modifie totalement les modalités de l'accueil qu'ils mettent en oeuvre. De Gaulejac fournit, en outre, l'exemple d'un jeune homme qui a demandé plusieurs fois le RMI en vue de pouvoir réaliser un projet dans le théâtre. Avec son allure de « battant » et d'homme décidé, il s'est vu reconduit ; jouant « le misérable », il finit par obtenir son financement et s'engage dans son projet (ibid., p.115).

De façon analogue, Bézille avance que les agents de l'ANPE développent des attitudes face aux publics dits « en difficulté » qui tendent à les stigmatiser. Elle cite Revault d'Allonnes qui reprend l'idée du processus de « victimisation » décrit par Goffman : « une série d'interactions, souvent ritualisées, amènent [le stigmatisé], par toute sorte de moyens et par des cheminements variés dont il fait les frais, à l'acceptation de l'image dévalorisée de lui-même que lui renvoient les normaux. C'est l'acceptation de cette image de soi qui est la condition de l'acceptation du stigmatisé par les autres » (cité dans Bézille, 1990, p.332). Dans le cas de l'ANPE, Bézille précise que les demandeurs d'emploi « en difficulté » servent simultanément d'écran de projection à des agents qui se perçoivent eux-mêmes comme stigmatisés et dévalorisés par leur hiérarchie et les partenaires extérieurs. Cette tendance à la stigmatisation est, de plus, favorisée par le contexte institutionnel de l'ANPE qui pratique la catégorisation administrative quotidiennement. « Ces chômeurs sont le support privilégié d'un imaginaire compensatoire, au travers duquel les agents leur attribuent des caractéristiques opposées à celles à travers lesquelles ils se définissent eux-mêmes » (ibid., p.333).

Blondel soutient, dans une perspective différente, que si les assistantes sociales montrent une tendance à proposer aux RMIstes des solutions d'activités valorisantes ancrées dans la sphère privée (et non professionnelle), c'est parce qu'elles éprouvent cette légitimité pour elles-mêmes. La crise identitaire traversée par les assistantes sociales (dévalorisation de

leur activité, difficulté d'obtenir des résultats, ...) tendrait à valoriser à leurs yeux les expériences positives qu'elles ont vécu dans leurs foyers. C'est ainsi que « la crise de leur identité sociale les prédispose ou les rend disponibles pour proposer au postulant à l'insertion sociale et professionnelle, le projet du réamarrage à la sphère privée. [...] C'est parce qu'elles trouvent ce projet légitime pour elles-mêmes que l'accompagnement du bénéficiaire à s'y inscrire est envisagé comme un projet valorisant et légitime pour lui » (Blondel, 2000, p.170). Dans la perspective de Devereux, on peut avancer qu'il s'agit là de l'interférence du contre-transfert dans la relation avec le bénéficiaire.

Toutes ces remarques soulignent la dimension de l'apprentissage qu'effectuent les habitués de l'aide sociale au contact des intervenants sociaux et des exigences institutionnelles. Si l'assisté en vient ainsi à accepter progressivement « le principe du dévoilement total de sa vie privée » tout en faisant preuve « d'ingéniosité manipulatrice » (Paugam), il va construire, au fil des diverses rencontres, une expression de soi et de son parcours qui lui semble conforme aux attentes de ses interlocuteurs. Et le conseiller en orientation va se trouver assimilé, au moins dans un premier temps, à tous les autres intervenants sociaux.

- **Sursollicitation et dimension défensive de l'expression de soi.**

Declerck (2001, pp.296-299) souligne, quant à lui, un autre aspect de ce type de présentation de soi qu'il propose de saisir comme discours manifeste. « Ce récit autobiographique - une construction - a pour objectif premier et fondamental de légitimer l'existence du sujet à lui-même ». Ce discours manifeste se présente donc tout d'abord comme une défense face au risque d'émergence d'une angoisse pressentie comme insupportable. Il apporte également au sujet « la preuve de sa normalité » : j'ai souligné plus haut les formes étiologiques présentées dans ces récits comme relevant des schémas habituellement attendus par les intervenants sociaux ou communément répandus par les médias. L'histoire de Jean nous montre que si son père « avait été vivant, ça ne se serait pas passé comme ça » (Annexe 2, fiche 2) ; rien de plus normal donc, dans de telles conditions, que de se trouver recalé au grand oral.

Ce type de récit autobiographique, poursuit Declerck, « se fossilise au cours du temps et finit par constituer une sorte d'enveloppe identitaire du sujet. [...] Le rôle multiple de ce discours de surface ne saurait être sous-estimé, car le clochard (comme d'ailleurs tous les bénéficiaires de l'aide sociale) est un sujet particulièrement pris dans un filet de discours ». Il nous faut retenir que ces formes d'expression de soi ont des rôles multiples, et ne pas évacuer

la complexité de leurs fonctions en les rabattant sur une seule dimension. L'enveloppe identitaire qu'elles constituent se présente au conseiller comme une carapace difficile à entrouvrir sur le monde, du fait même de son caractère défensif.

Declerck souligne, lui aussi, que dans les diverses formes d'aide dont dépend le bénéficiaire (argent, hébergement, soins, etc.), « sa parole est constamment sollicitée. Le récit des malheurs constitue une monnaie d'échange symbolique dans les interactions soignants/soignés. [...] Les sujets à qui l'on demande de "se raconter" à tout bout de champ en souffrent. [...] Le sujet s'épuise et s'égare dans cette sursollicitation de ses raisons et de son histoire. [...] Pour se protéger de l'hémorragie discursive et identitaire qui les guette, les sujets fabriquent une variante de récit autobiographique si désinvesti qu'ils peuvent en user avec un minimum de souffrance. Il s'agit de véritables récits-écrans. Le sujet s'y cache et s'y perd. Comme les souvenirs-écrans, ces histoires conservent une vague trace du vécu, masquée d'une apparente banalisation ».

On comprend mieux, suite à l'ensemble de ces considérations, les fonctions et les mécanismes de constitution de ces récits de parcours présentés par les habitués de l'aide sociale. Construits souvent à partir des interactions avec les intervenants sociaux, à travers une sursollicitation¹ des raisons de leur situation, ils présentent une apparence de banalité, d'explication « naturalisée » des événements intervenus dans la vie et qui opère comme défense.

Rémi indique lors de notre dernière rencontre : « Oui, ne vous en faites pas, je les connais à l'ANPE, il n'y a pas de problème ! ». Il saura s'en débrouiller avec eux, mais pour l'instant, le conseiller se trouve bien limité pour travailler avec lui la question de son orientation professionnelle. Je sais que Jean n'a pas achevé sa formation en bureautique ; quant à Roland, j'ai estimé qu'il valait mieux suspendre la prestation.

Le rôle du conseiller se développe ainsi dans une réelle dimension d'accompagnement, c'est-à-dire d'un bout de chemin parcouru ensemble sans qu'il doive espérer aboutir à un résultat quant à un choix d'orientation. Avec d'autres personnes néanmoins, des solutions apparaissent et se mettent en place progressivement. Il ne s'agit pas de généraliser à partir de ces quelques exemples, mais de retenir la dimension multi-fonctionnelle du discours

¹ On peut noter chez Jeanne (qui ne fait pas partie des habitués de l'aide sociale) un début de présentation d'un discours convenu. Elle vient de bénéficier, lorsque je la rencontre, d'un autre accompagnement dans un organisme différent. Il est intéressant de remarquer qu'elle va me présenter rapidement une partie de son parcours dès le début du premier entretien, synthétisant ainsi ce qu'elle avait développé à l'adresse du conseiller précédent. La répétition à de multiples interlocuteurs favorise la construction d'une histoire personnelle rigidifiée qui se révélera difficile à ré-interroger.

biographique convenu lorsqu'il se présente et d'accepter de cheminer et de discuter un temps avec ces personnes.

On se souvient des références de Clot à Bakhtine pour lequel il existe des formes toutes-faites d'énonciations que nous reprenons à notre compte pour nous exprimer. Nous intégrons des façons de parler dans certaines circonstances, des énonciations types, standardisées qui sont autant de « *genres de discours* disponibles dont le sujet doit parvenir à disposer pour entrer dans l'échange » (Clot, Faïta, 2000, p.10, souligné par les auteurs). Il existe donc, selon Bakhtine, une multiplicité de genres, tant dans l'écrit que dans le langage oral, et pour nous exprimer, « nous moulons notre parole dans des formes précises de genres standardisés, stéréotypés, plus ou moins souples, plastiques ou créatifs » (ibid.). Chacun d'entre nous va faire appel à l'un ou l'autre genre en fonction des attendus de la situation, mais « pour en user librement, il faut une bonne maîtrise des genres » (Bakhtine, cité par Clot, 1999, p.35).

Discutant des limites du dispositif d'autoconfrontation utilisé dans la clinique de l'activité, les auteurs notent (Clot, Faïta, 2000, pp.28-29) que les opérateurs filmés visionnant leur séquence effectuent souvent dans leurs commentaires un passage d'expressions impersonnelles (en « on », ou « il faut », etc.) à l'utilisation de la première personne, « je ». L'opérateur a besoin de temps dans sa réflexion avec l'observateur pour quitter le « discours générique », expression des lieux communs du métier, et parler de sa propre action, de son style. Cette sortie du « genre convenu » (ibid.) peut s'effectuer de plusieurs façons et montre comment un sujet peut « demeurer sous la protection, le parapluie du genre ». Cette limite du dispositif qui a tendance à maintenir le sujet dans le discours générique a amené Clot à confronter l'opérateur à un pair qui va l'interroger plus précisément sur sa pratique personnelle ; la méthode d'autoconfrontation croisée a le mérite de bousculer le sujet hors du genre convenu, lui aussi maîtrisé par le pair.

Cette terminologie nous amène à nous demander si les habitués de l'aide sociale n'ont pas développé des compétences particulières qui leur permettent de se situer à l'intérieur d'un monde spécifique qui opère pour eux à la façon d'un genre (professionnel), activant ainsi la fonction psychologique (défensive) du genre. La question sur laquelle il faudra revenir serait alors de rechercher des dispositifs adaptés pour les soutenir dans leur abandon du « parapluie du genre », en travaillant toujours les deux dimensions de l'action et du sens. Outre que l'on retrouve ici un vocabulaire qui rappelle celui repris par Paugam à Goffman (la « carrière » des assistés), une telle réflexion pourrait s'inspirer de l'exemple fourni par Clot des élèves de 5^e et viser les deux zones de développement potentiel du sens et de l'efficience.

Si « les mots font l'amour », comme aime à le répéter Enriquez s'inspirant d'André Breton, « dans tout langage (sauf celui des slogans ou de la "langue de bois") existe un excès de signification, d'évocation, qui conduit toute parole à avoir des effets inattendus, à mettre en liaison des choses, des concepts, des êtres qui n'auraient pas dû normalement être mis en connexion » (Enriquez, 1981, p.96). C'est bien, à notre sens, la tâche du conseiller de poursuivre cette quête de mise en liaison, même lorsqu'il se trouve confronté à un discours convenu qui ne présente apparemment pas d'ouverture, mais semble fermé, clôturé sur lui-même. Le professionnel ne peut que persévérer à offrir, sans exiger de résultat en retour, « ce langage vivant (cette parole authentique), [qui] est celui qui favorisera, comme le dit G.Bateson, "de nouveaux patterns" » (ibid.), ou qui cherchera à modifier les « schèmes relationnels » (P.Aulagnier) et visera la subjectivation au détriment de la subjectivisation (Clot, 1999, p.194).

11.4. Conclusion.

Les analyses qui viennent d'être présentées montrent la nécessité pour le conseiller de se situer sur différents champs disciplinaires.

Nous avons vu avec Rémi les diverses contradictions qui apparaissent dans son discours. Si la composante agressive de son langage apparaît immédiatement, l'attention portée à la littéralité de certaines de ses expressions éclaire une problématique qui tend vers la psychose (« j'ai rien à leur dire », « mon père m'a tout pris », « je connais ma loi »). J'ai pointé également une forme d'injonction paradoxale qu'il émet à l'adresse de ses fils. Son rapport au travail s'inscrit dès lors dans cette configuration psychologique.

Le CES que l'ANPE lui a fourni constitue ses premiers pas vers une resocialisation ; il commence ainsi à sortir de ses préoccupations subjectives, se sent mieux et rassemble des documents pour refaire ses « papiers ». Le bilan de compétences qui lui a été prescrit avec moi se trouve instrumentalisé pour servir les finalités de l'entreprise d'insertion dans laquelle il s'est montré insupportable. Le conseiller, sans avoir à s'opposer aux objectifs de cette structure intermédiaire, n'a pas non plus à y souscrire. J'atténue les pressions exercées sur Rémi en concluant qu'il doit travailler à temps partiel. J'ai signalé au passage une de mes

interventions que je considère a posteriori comme une maladresse dans la formulation des « limites » que les enfants doivent rencontrer.

Roland utilise des expressions similaires à celles de Rémi et fait montre, lui aussi, d'une agressivité. Il présente en outre une forte conscience de la dégradation sociale de sa situation et parvient difficilement à contenir sa colère contre le sort qu'il subit. Je n'ai pu que le renvoyer vers cette personne d'une association qu'il reconnaît, reprenant l'idée, rappelée par Declerck, de l'accompagnement à long terme de la psychose.

Si le conseiller en orientation est susceptible de rencontrer des personnes agressives comme Rémi et Roland, elles constituent néanmoins des exceptions. Les bénéficiaires de l'aide sociale se montrent, au contraire, généralement bien disposés à l'égard du professionnel, lui confiant facilement leurs problèmes et lui exposant leur parcours de vie avec une facilité qui peut surprendre.

On a souligné le rôle des interactions avec les travailleurs sociaux dans la construction de leur façon de présenter leur histoire. Les études, d'orientation sociologiques, qui ont été rappelées à cette occasion, insistent toutes sur la dynamique des relations qui intervient dans l'élaboration d'un récit conforme aux attentes des divers professionnels sur lesquels les bénéficiaires s'appuient pour leur survie. On a retenu également l'indication de Declerck qui met en avant la dimension défensive de ces discours qui cherchent à offrir une image banalisée tant au sujet lui-même qu'à son interlocuteur. La sursollicitation des raisons de son histoire pousse le sujet à mettre au point un discours manifeste qui se fossilise avec le temps. L'aspect multidimensionnel des récits biographiques convenus se présente comme une information précieuse au travail du conseiller.

Reprises dans la terminologie de la clinique de l'activité, en référence notamment aux formes de discours tout prêts dans lesquels nous moulons notre parole (Bakhtine), ces remarques nous amènent à nous interroger sur les dispositifs à mettre en œuvre pour soutenir les bénéficiaires dans leurs possibilités de sortir du genre convenu de l'aide sociale, alors que l'on a souligné le rôle essentiel de la fonction psychologique du genre. Les diverses références disciplinaires évoquées (littéralité, sociologie, Declerck, clinique de l'activité) viennent chacune éclairer différemment la pratique du conseiller pour lequel, s'il doit éviter l'écueil de la « psychologisation des problèmes sociaux » (Bachelart, 2002, p.116), il paraît souhaitable qu'il possède simultanément certains repères en psychopathologie.

12. Patricia : « on ne passe pas sa vie dans la galerie marchande ».

12.1. Repères biographiques.

Patricia, 31 ans, est au chômage depuis deux ans et arrive en fin d'indemnisation. Durant cette période, l'ANPE ne lui « a jamais rien proposé ». Elle a travaillé en tant que vendeuse dans une boutique pendant plusieurs années, en poursuivant, après son bac B, ses études de droit, jusqu'à 27 ans. Il semble qu'elle n'ait pas obtenu tous les UV de la licence.

Son père (très certainement de nationalité allemande) est mort durant son enfance. Patricia et sa mère ont touché chacune une rente, ainsi qu'une « belle somme ». La rente de Patricia lui a été versée jusqu'à ses 27 ans, sous conditions d'études. C'est pour cela qu'elle ne se serait pas « dépêchée », et n'a « commencé à (se) remuer qu'à partir de 28 ans ».

Ses « parents » (c'est ainsi qu'elle s'exprime, probablement à propos de sa mère et son compagnon), « très âgés » (74 et 67 ans), habitent sur une belle avenue de la ville. Ils lisent le Figaro, ainsi que le quotidien local. Sa sœur, qui a un petit garçon, vient les visiter régulièrement. Elle a réussi, après son DEA en droit, un concours administratif, et travaille en tant que conseillère juridique pour l'armée.

Patricia a un « ami », des « amies » et des « connaissances » dont les pères seraient « banquiers » en Suisse et en Allemagne.

12.2. Chronologie des entretiens.

Je rencontre Patricia à l'occasion d'une réunion collective organisée en urgence par l'ANPE à destination de ceux que l'on appellera par la suite les « recalculés ». La durée de leur indemnisation ayant été raccourcie, ils pourraient se trouver rapidement en situation précaire, et l'ANPE veut leur proposer une (ultime) occasion de bénéficier d'un

accompagnement ; elle espère ainsi provoquer des opportunités favorables à la reprise d'emploi.

Patricia m'indiquera rapidement qu'elle ne souhaite, en aucun cas, travailler en groupe, « elle a horreur de ça ! ». Je lui proposerai alors un accompagnement individuel dont elle ne perçoit pas immédiatement l'utilité, mais dans lequel elle finira par s'engager. L'objectif initial est donc davantage de perfectionner la recherche d'emploi, mais on verra que celle-ci ne peut être indépendante de la définition d'une ou de plusieurs cibles qui demandent, quant à elles, une réflexion spécifique.

2° entretien.

Patricia aperçoit un catalogue de formations et se dit « qu'une petite formation en informatique, ça ne (lui) ferait pas de mal ». En deux ans de chômage, l'ANPE ne lui « jamais rien proposé ». Elle a pourtant fait des demandes, mais la dernière fois on lui a réclamé une lettre d'engagement d'un employeur. Pourtant en bureautique, elle est « un peu lente, et il y a des fonctions qu'(elle) ne connaît pas très bien ».

Je lui dis qu'il faut aujourd'hui fortement insister à l'ANPE. Cela, il est vrai, elle ne le fait pas ; elle ne va tout de même « pas aller mendier, c'est quand même un comble ». Peut-être que l'ANPE ne retient pour les formations que les personnes « qui ont un niveau plutôt bas ». Avec sa licence de droit, elle pourrait se débrouiller toute seule ; d'autant qu'elle a des amis qui pourraient lui expliquer, mais elle ne possède pas d'ordinateur.

Elle s'est inscrite au chômage au moment où démarrait le PARE et n'a reçu sa première convocation que 9 mois plus tard. Convoquée 3 fois en deux ans, elle n'a jamais obtenu de formation en bureautique. L'ANPE ne lui a servi à rien ; de plus, lors de son dernier passage, la femme à l'accueil était « vulgaire » : avec « un décolleté jusque là [...] elle racontait sa vie privée à sa collègue ».

Patricia admet qu'elle ne s'est « pas beaucoup renseignée non plus ». Je suis la seule personne qui veuille bien lui « expliquer comment tout ça fonctionne », et notamment comment on lui a raccourci ses indemnités de 6 mois. Elle « comprend mieux pourquoi les chômeurs manifestaient : en fait ça (la) concernait. (sourires) ».

Suite à mes explications sur la rédaction de lettres de candidature, elle m'indique qu'elle ne procède pas du tout ainsi : elle commence par « J'ai l'honneur de solliciter ... » ; elle s'aperçoit que « peut-être que ça fait un peu vieillot. C'est comme le CV. Une amie (lui) avait dit que c'était complètement ringard. Elle avait peut-être raison finalement ». Patricia

relie ces techniques anciennes à l'âge de ses parents qui ont autour de 70 ans et qui lui avaient « appris à faire (ses) premières lettres ». Elle va dorénavant modifier sa méthode.

Pendant plusieurs séances, elle passe beaucoup de temps sur internet à rechercher des offres et des renseignements sur la création d'entreprise. Elle me dira une fois explicitement qu'elle a répondu aux 2 offres de la semaine.

Elle a toujours été très à cheval sur les horaires : nous devons faire 2 heures et elle tient à les faire. Lors d'un rendez-vous prévu le lundi matin à 8h30 parce que cela l'arrangeait, car sa sœur venait la voir à 10h, elle n'est pas venue ; elle s'en excusera presque exagérément : « Ce n'est pas correct et ce n'est pas dans mes façons de faire ! ».

Elle me raconte, au cours de l'un de ces entretiens, comment elle pouvait « harponner » une cliente dans les magasins où elle avait été vendeuse : si elle décidait de vendre, elle parvenait presque toujours à ses fins.

7^e entretien.

Patricia me demande ce que j'ai prévu pour elle ; je réponds : « rien », et lui demande si elle a de nouveaux éléments. Il n'y a « rien de particulier ».

Elle parle, sur un ton quelque peu agressif, du mauvais état du pays, de « tous ces gens qui profitent de toutes les prestations sociales » et des « caisses » diverses : « il y a trop d'assistanat, les gens ne font plus rien ». Surpris, je souligne que pourtant des besoins existent. Elle acquiesce, et cependant « la France s'enfoncé parce qu'elle est trop laxiste ». Elle connaît « 2 gaillards de 35 ans en parfaite santé » dont les parents ont des revenus confortables et qui touchent le RMI, alors qu' « ils pourraient aisément travailler ». Elle se prend elle-même en exemple : si elle avait été indemnisée moins longtemps, elle aurait quitté les ASSEDIC bien avant.

Je tente de dissocier les règles générales de la particularité de chaque cas individuel. Elle apprécie que je lui explique « comment ça fonctionne », car « sinon, personne ne vous explique rien ». Je donne l'exemple de quelqu'un qui a refusé de toucher ses indemnités. Elle revient sur le cas de frontaliers qui, en complément de leur salaire, « perçoivent le chômage en France ».

Les ASSEDIC, « c'est trop facile ! », 4 mois de travail ouvrent sur 4 mois de droits. J'objecte que la règle a été modifiée ; elle acquiesce, et se souvient que la durée minimale est maintenant de 7 mois. Je propose l'exemple d'une jeune fille que j'accompagne dans sa

recherche d'emploi, et qui n'effectue que de petits CDD qui n'ouvrent pas de droits, alors qu'elle est dans le besoin.

Elle fournit d'autres exemples, notamment celui du frère d'une amie qui a travaillé dans l'immobilier durant 11 mois, puis « s'est remis aux Assedic. Vous voyez, c'est facile, comme ça ! ». L'immobilier est le secteur par excellence « où l'on vous exploite, on vous presse comme un citron et après on vous jette ».

Pour sa part, elle se dit qu'elle se montre peut-être « trop difficile, et que c'est pour ça qu'(elle) ne trouve pas de travail ». Mais l'assistance incite « à la paresse ». Elle-même, très tôt orpheline de son père, a « touché une rente de 1000 francs par mois jusqu'à 27 ans ». C'est pour cela qu'elle ne s'est « pas dépêchée » au cours de ses études. Elle n'a donc « commencé à (se) remuer qu'à partir de 28 ans. Cela montre bien que l'assistantat, ça rend passif ! ».

Elle incrimine les lois Aubry qui auraient développé la précarité du travail et instauré le PARE. J'interviens pour remettre le PARE dans le cadre des négociations paritaires et du changement de conjoncture économique depuis 2000. Sa confusion l'amène à se calmer, et elle abandonne son discours général d'incrimination pour revenir à son orientation.

Elle ne veut, « en tout cas, (...) pas refaire vendeuse » ; pour un emploi d'étudiante, « c'était rigolo », mais elle ne veut plus s'ennuyer à attendre des clients qui « sont tous pareils ». Ce n'est pas comme moi qui aide « les gens à retrouver du travail, il y a quelque chose, mais vendeuse ! Si on est VRP ou à la commission, d'accord, peut-être on peut y trouver quelque chose ; mais vendeuse, il n'y a pas de promotion possible ». Elle envisage alors responsable de boutique, mais c'est « hors de question » ; pour faire ça, il faut probablement risquer de « mourir de faim », car « on ne passe pas sa vie dans la galerie marchande de Auchan ! ».

Après ce débat contradictoire et un temps de silence, je lui propose de consulter les offres ; elle accepte avec soulagement. Je lui propose en fin d'entretien, de fixer un rendez-vous avec un de mes collègues pour la semaine suivante où je serai en congés ; elle refuse dans un premier temps : « Mais, je suis bien avec vous ! », puis accepte suite à mon argumentation qui met en avant la possibilité de suivre les offres publiées sur internet.

8^e entretien.

Patricia n'aura finalement pas honoré le rendez-vous avec mon collègue. Elle m'appelle au moment prévu pour notre rencontre pour m'avertir qu'elle arrivera avec une demi-heure de retard (comme elle l'a fait déjà plusieurs fois).

Elle s'excuse en arrivant : sa sœur est venue la voir avec son neveu ; elle me demande de partir avant midi pour les rejoindre. Elle a répondu aux offres retenues, et utilise maintenant la technique que je lui ai montrée : « j'écris maintenant mes lettres sur une page ; avant je faisais beaucoup plus long ».

Elle me stipule qu'elle a accepté le principe de l'accompagnement, car, parmi tous mes collègues qu'elle a pu observer, c'est avec moi qu'elle souhaitait travailler : « Je n'aime pas qu'on soit trop directif, vous voyez ». Elle a apprécié ma « façon de présenter » les choses.

Elle a répondu à une offre pour un poste d'Assistante et ne comprend pas pourquoi ces postes « ressemblent toujours plus ou moins à des jobs de secrétaire ». Je lui explique l'évolution sémantique du terme et celle du métier. Elle me coupe pour me montrer qu'elle a compris, et saisit maintenant pourquoi on l'a refusée pour un poste similaire. Une de ses amies est actuellement Assistante chez un huissier ; « avec une maîtrise de droit, c'est presque inadmissible ! ». Cette amie s'y plaît pourtant, « elle apprend plein de choses ».

Patricia ne se trouve cependant pas suffisamment rigoureuse pour ce type d'emploi ; ses amies qui sont assistantes « ont peu de fantaisie », elles « sont très carrées ». Je profite de cette remarque pour lui proposer de se montrer plus attentive au domaine commercial dans lequel le relationnel prime. Elle dit avoir un « très bon contact avec les gens, facilement », surtout lorsqu'elle a « décidé de faire acheter » un produit.

Elle relie son manque de rigueur à tous les PV qu'elle a reçus, car elle refuse de s'acquitter du tarif des horodateurs : « c'est tout simplement du racket ! ». Lorsqu'elle rend visite à ses parents dans une des grandes avenues de la ville, elle écope régulièrement d'une amende ; elle les a collectionnées avant les dernières élections présidentielles.

Les gens ont cependant « de moins en moins d'argent ». Elle remarque cela à l'augmentation du nombre de crédits à la consommation dont a fait part une émission à la télévision ; elle repère également cette tendance à travers la multiplication des publicités qui vantent les crédits à l'achat. « Ça signifie que ça va mal, puisque les gens n'ont plus assez d'argent pour acheter ». Ce type de publicités s'est aussi répandu dans les magazines des quotidiens qu'elle consulte chez ses parents : le journal local et le Figaro. « C'est un signe que l'économie va de plus en plus mal ! ».

J'objecte que les Etats-Unis et les ménages américains vivent à crédit depuis fort longtemps et alimentent ainsi leur économie. Je développe mon propos à partir d'une émission entendue le matin-même à la radio. Elle trouve tout cela intéressant, car ça lui « rappelle quand (elle) passait son bac B ».

Selon Patricia, l'argent emprunté, « qui tombe du ciel », n'a pas la même valeur que celui « que l'on gagne chaque mois lorsque l'on travaille ». Elle-même a « touché une belle somme » à la mort de son père, et a « tout dépensé », alors que pour son « salaire de vendeuse, alors là, 100 francs, c'étaient 100 francs ! ». Les salaires actuels sont plus bas qu'auparavant, d'autant que les contrats à temps partiels se sont multipliés. On bénéficie peut-être de davantage de « temps libre », mais on gagne « moins d'argent ».

Je remarque que les entreprises préfèrent peut-être se séparer des plus anciens et intégrer des jeunes moins bien rémunérés. Elle acquiesce et prend son exemple : lorsqu'elle travaillait en tant que vendeuse, elle a bien remarqué que d'année en année le chiffre d'affaire de la boutique était moindre au moment des fêtes de Noël.

Elle consulte les offres d'emploi et en retient 5 à 6 dans le domaine commercial. Dans un échange concernant l'ANPE, j'avance qu'il s'y trouve des agents plutôt souples et d'autres plus rigides. Elle confirme et raconte l'épisode de son inscription : elle s'était présentée en retard, et l'agent, « qui était très sympathique d'ailleurs », lui avait suggéré de rédiger une lettre « très cire-pompes » à l'adresse de la directrice pour demander les arriérés d'indemnité. Elle a obtenu rapidement son accord. Elle s'en va après l'heure de midi.

9^e entretien.

Elle arrive avec une demi-heure de retard et s'excuse. Nous échangeons sur les ASSEDIC qui lui ont écrit et dont j'annonce qu'ils ont versé une indemnité à la jeune fille dans le besoin que j'avais précédemment évoquée.

Tout cela ne lui paraît finalement pas trop étonnant, dans la mesure où les gouvernements « modifient certaines règles en douce, sans prévenir personne ». Son expérience le démontre. Etudiante, elle a introduit une demande d'allocations logement ; se présentant pour le déposer avant le 31 janvier, elle a dû y adjoindre une pièce et est revenue quelques jours plus tard ; l'employée lui a signalé que la rétroactivité n'était plus de 2 ans, mais de 3 mois depuis le 1^{er} février ; elle lui a toutefois tout daté de janvier. « Elle a été sympa, (et ça lui) a fait 10 à 12 000 francs au lieu seulement de 2000 ».

Dans le dossier destiné à l'ANPE, j'indique qu'elle recherche un poste de « conseiller juridique » ; elle acquiesce. Je résume le travail effectué ensemble (lettres, CV, offres, etc.) et indique qu'elle souhaite suivre une formation en bureautique. Patricia me demande de lui rappeler le nom de l'organisme que je lui ai conseillé : elle « oublie toujours de les appeler ».

Elle regrette de ne pas s'y être engagée plus tôt ; si elle m'avait « rencontré au début de (son) chômage, ça (lui) aurait permis de faire quelque chose ». Il lui restait deux UV pour

obtenir la licence, et elle aurait « dû faire une maîtrise pendant qu'(elle) était au chômage ». Elle se « rend compte qu'(elle a) des exigences qui vont au-delà de (son) niveau d'études. Mais après la licence, (elle) en avait largement assez des études, (et) n'en pouvait plus ».

Nous parlons de l'impossibilité d'être étudiant et chômeur ; j'indique que les contrôles sont rares ; elle trouve que « c'est bien ! C'est la liberté ! ». J'insiste sur l'importance d'activer le réseau relationnel dans une recherche d'emploi. Elle le fait déjà : la mère de son ami a longtemps tenté de la « faire entrer aux impôts », mais « ils ne prennent pas comme ça ». Une de ses connaissances y est parvenue après y avoir travaillé pendant plusieurs années, « elle y a fait son trou, maintenant, elle est tranquille ».

Elle s'assure auprès de moi de ne pas avoir à contacter l'ANPE suite à mon compte-rendu, parce que les agents « ressemblent un peu aux instituteurs, et (elle) n'aime pas trop leur style. Les prof., ça va, mais les instit. ! ».

Je demande si c'est parce qu'ils font la leçon, mais il ne s'agit pas cela. « C'est leur façon d'être ». Ce n'est pas comme moi avec qui elle a « appris beaucoup de choses, c'était très intéressant ». Ils ressembleraient plutôt aux agents de « la Sécu., avec des grands airs ». Sa dernière expérience le démontre : comme elle est « tutrice légale de (sa) mère », elle a dû se rendre à la Sécurité Sociale pour un document ; elle avait omis de signaler que sa mère était maintenant à la retraite ; l'employée a fait « les grands yeux (...), c'était une grosse catastrophe (...) ; pour elle, c'était vraiment très grave ».

12.3. Analyse.

Le travail avec Patricia n'est pas des plus aisés. Elle se veut très indépendante, « n'aime pas qu'on soit trop directif » (8^e entretien) et fait part de quelques idées bien arrêtées. Elle présente cette caractéristique que l'on retrouve fréquemment chez les jeunes diplômés, assurés de leur valeur par leur réussite aux examens, pour lesquels la lettre de candidature et le CV représentent des outils faciles à mettre en œuvre, mais utilisés en pratique de façon peu stratégique, du fait de leurs maigres connaissances du monde professionnel. Patricia a néanmoins progressé tant dans sa méthodologie de recherche d'emploi que dans le choix d'un secteur mieux adapté à son parcours.

L'analyse va procéder en deux temps. Elle pointera, tout d'abord, les avancées que Patricia a pu opérer au cours de l'accompagnement : l'apprentissage des techniques de rédaction de lettres et de CV, mais également l'émergence du sens qu'elle est susceptible de

trouver dans une activité professionnelle ainsi que la perception de ses exigences inadaptées. On soulignera, dans ce cadre, le recours apporté par le transfert. La seconde partie de l'analyse s'attachera à souligner la difficulté de Patricia quant à décider de sa vie, et situera cette passivité dans le cadre de la menace de déclassement qui la guette. On pourra alors saisir son attitude hautaine et certaines de ses expressions en les mettant en rapport avec son histoire et le contexte actuel dans lequel elle se trouve. Le 7^e entretien présente une particularité pour laquelle on mobilisera la notion de « mode de sollicitation ». Un nouvel éclairage pourra ainsi être apporté au moment spécifique de la formulation du sens qui demeure finalement fragile.

12.3.1. Les apports du conseil.

Au départ, Patricia ne souhaite pas bénéficier d'un accompagnement dont elle ne perçoit pas l'utilité. Elle s'engage finalement, parce que je réussis à la convaincre qu'elle pourrait y découvrir quelque chose.

- **La rédaction de lettres de candidature.**

Elle s'aperçoit effectivement, dès notre première séance de travail et suite à mes explications sur les lettres de candidature, que son procédé pour rédiger ses courriers « fait un peu vieillot »: elle « commence par "J'ai l'honneur de solliciter ..." » (2^e entretien). Une amie avait pourtant tenté de l'alerter concernant son CV en lui indiquant qu'il « était complètement ringard » (idem).

En enchaînant sur le fait que cette amie « avait peut-être raison finalement », Patricia nous indique qu'elle n'avait pas tenu compte de son avis, mais qu'elle se montre prête maintenant à modifier sa position. Elle confirme immédiatement sa bonne volonté en soulignant qu'elle va « s'exercer (et me montrera) ça la semaine » suivante.

Notons au passage que Patricia justifie ses « techniques anciennes » par l'âge avancé de ses parents qui lui « ont appris à faire ses premières lettres ». Cette explication défensive lui permet de se mettre hors de cause, tout en nous signalant qu'elle n'a appris (ou du moins retenu) qu'à partir des indications de ses parents. Une telle méconnaissance des techniques actuelles reste surprenante, alors que leur perfectionnement se travaille à tous les niveaux (dans l'enseignement, mais également à l'ANPE, en Bilan de Compétences, etc.) et que les ouvrages sur le sujet sont légion. Si Patricia n'a pu en bénéficier, suffisamment de personnes

dans son entourage y ont probablement été sensibilisées ; la transmission ne s'est pourtant pas effectuée. On aura l'occasion d'y revenir.

Pendant les rencontres ultérieures, je la laisse travailler de façon très autonome sur la sélection d'offres et d'informations sur la création d'entreprise, et je ne « contrôle » pas ses réponses. Je note qu'elle me confirme une seule fois explicitement qu'elle a postulé par courrier. C'est au début du 8^e entretien qu'elle m'indique clairement qu'elle profite de ma technique :

- J'ai écrit les lettres en réponse aux offres de la dernière fois. J'utilise votre façon de faire que vous m'avez montrée.
- Si ça vous est utile, c'est bien.
- Oui, j'écris maintenant mes lettres sur une page ; avant je faisais beaucoup plus long.

Lors du dernier entretien, lorsque je rédige mon compte-rendu pour l'ANPE, je fais part de cet aspect de notre travail ; Patricia acquiesce.

- Nous avons perfectionné votre méthode pour écrire les lettres de candidature et rédiger les CV !
- Oui, c'est ça.

Nous avons effectué, par ailleurs, un travail sur la rédaction de CV dont je n'ai pas pris note. Pour un accompagnement dont elle ne savait qu'attendre, nous pouvons d'ores et déjà constater ce résultat tout à fait tangible : elle a actualisé sa méthode de recherche d'emploi. Elle va également préciser progressivement les secteurs qu'elle souhaite cibler en priorité.

- **D'exigences disproportionnées au sens d'un métier.**

Patricia va formuler de façon succincte et sans vraiment s'y attacher ce qui pourrait faire sens pour elle dans le travail. Ce n'est cependant que dans l'entretien suivant que cette possibilité va prendre forme, suite à mes éclaircissements sur le métier d'assistante. Elle parviendra ainsi, lors de notre dernière rencontre, à faire part du décalage entre ses prétentions et les critères demandés par les recruteurs.

Patricia n'a vraisemblablement pas obtenu sa licence et n'a pas bénéficié d'une formation professionnalisante qui l'aurait amenée à se spécialiser et à se préparer à une pratique professionnelle déterminée. Elle répond à des offres d'assistantes, plus ou moins en rapport avec le domaine juridique, et se positionne avant tout en tant que « Conseillère juridique » (dernier entretien). Au fil des rencontres, elle va néanmoins, sinon prendre

conscience du décalage entre ses ambitions et les critères retenus par les entreprises, du moins exprimer verbalement la réalité de cet écart.

On l'entend déjà dans une phrase du 7^e entretien. Le contexte dans lequel elle est énoncée est celui de : c'est facile de travailler quelques mois, puis de se réinscrire au chômage pour toucher les indemnités ; Patricia semble alors penser que l'on pourrait précisément lui faire ce type de reproche et s'explique : « Peut-être que moi je me montre trop difficile, et que c'est pour ça que je ne trouve pas de travail ». Elle nous montre là qu'elle perçoit quelque chose de l'inadéquation entre sa formation et les offres auxquelles elle répond, mais reste sur sa position, probablement parce qu'elle a pu, jusqu'à présent, avoir les moyens de « se montrer difficile » (sans que l'on sache lesquels : ses indemnités bien sûr, ses parents ?, son « ami » ?, etc.).

Mais, nous dit-elle plus loin, elle ne va pas « refaire vendeuse ». Ce passage, riche en révélations, mérite d'être cité dans son intégralité, car nous y reviendrons sous différents angles :

- En tout cas, je ne vais pas refaire vendeuse ; quand je faisais mes études d'accord, c'était rigolo, mais là, vous vous ennuyez à attendre le client toute la journée ; les clients sont tous pareils. Ce n'est pas comme vous ; vous, vous aidez les gens à retrouver du travail, il y a quelque chose, mais vendeuse ! Si on est VRP ou à la commission, d'accord, peut-être on peut y trouver quelque chose ; mais vendeuse, il n'y a pas de promotion possible. Bon, peut-être responsable de boutique, mais ça, je vous ai déjà dit que c'était hors de question. Et puis, on ne peut pas y rester toute sa vie, à moins de mourir de faim ou je ne sais quoi. On ne passe pas sa vie dans la galerie marchande de Auchan !

(7^e entretien)

L'activité de vendeuse est acceptable par Patricia comme un job d'étudiante, mais irrecevable en tant que profession qui n'offre pas de « promotion possible ». Elle entrevoit bien celle de responsable de boutique, mais s'y refuse ; elle ne conçoit pas qu'on puisse en faire sa vie (professionnelle), à moins de s'y trouver contraint, de « mourir de faim ». Nous savons pourtant que son expérience dans la vente constitue l'un de ses meilleurs atouts dans sa recherche d'emploi. Mais dans le métier de vendeuse sédentaire, « à attendre le client toute la journée », Patricia n'y « trouve » rien, contrairement à mon métier de conseiller dans lequel « il y a quelque chose ». Elle pourrait éventuellement « y trouver quelque chose » avec une rémunération « à la commission ». L'utilisation de cette expression « quelque chose » est assez remarquable en ce qu'elle qualifie la *question du sens*¹. Mon métier a, pour Patricia, du

¹ Nous avons déjà rencontré cette formulation chez Bernard.

sens, celui de vendeuse n'en véhicule pas, mais la « commission », elle, pourrait bien en prendre.

Lors de la rencontre suivante, elle me demande des éclaircissements sur ce qui lui apparaît comme une bizarrerie :

- Dites moi, il y a une chose que je ne comprends pas. J'ai répondu à une offre où l'on demandait une assistante. Et les offres pour des postes d'Assistants que je trouve ressemblent toujours plus ou moins à des jobs de secrétaire. C'est bizarre.

Je lui explique brièvement l'évolution du métier, et elle me coupe pour me montrer qu'elle a saisi les modifications du contexte. Elle comprend simultanément pourquoi un recruteur, en vue d'un poste d'assistante, l'a reconduite sur ces précisions : « "C'est très bien, Mademoiselle, mais vous ne correspondez pas au poste que je propose. Il me faut quelqu'un de plus rigoureux. Si je cherchais un associé ou un commercial, peut-être, mais je n'ai pas ce genre de poste de disponible." ». Il perçoit, lui aussi, l'expérience commerciale de Patricia, et le lui signifie (à moins qu'il ne s'agisse d'une formule élégante, et néanmoins psychologiquement habile, pour « remercier » quelqu'un ; il lui suggère, quoi qu'il en soit, ses compétences commerciales).

Patricia évoque alors cette amie, assistante d'un huissier, « avec une maîtrise de droit, c'est presque inadmissible ! ». Cette dernière remarque, qui montre que pour elle un tel niveau d'études vaut mieux qu'un poste d'assistante, se voit atténuée par le fait que cette amie dit que « ça va, elle apprend plein de choses », sous-entendant qu'une telle pratique demeure riche en découvertes malgré toutes les années d'études effectuées.

Et pourtant, poursuit Patricia, elle-même n'est pas « assez rigoureuse », comme ses amies qui font « de bonnes assistantes ou secrétaires ». J'interviens pour souligner qu'elle devrait alors porter davantage d'attention au domaine commercial. Elle acquiesce par cette formule : « J'ai un très bon contact avec les gens, facilement. Surtout quand je repère quelqu'un et que j'ai décidé de lui faire acheter, je ne le lâche plus ». Elle confirme ainsi l'épisode relaté au cours d'un entretien antérieur dans lequel elle décrit comment elle peut « harponner » une cliente (fin du 2^e entretien).

A l'issue de ce 8^e entretien, Patricia repartira avec 5 à 6 offres d'emploi du secteur commercial. Celui-ci a (re-)pris du sens pour elle après l'élimination d'une piste inadaptée, celle d'assistante, dans laquelle elle persiste en méconnaissant le contenu du métier. Une expression anodine, dans le 7^e entretien, laisse penser qu'elle a, par ailleurs, déjà tenté sa chance dans la vente : « Le frère d'une amie a commencé à travailler en agence immobilière. C'est ce que je ne veux plus faire ; c'est vraiment le secteur où l'on vous exploite, on vous

presse comme un citron et après on vous jette. ... ». Pourquoi ce « ne ...plus » et cette agressivité ? On ne peut que supposer qu'elle s'y est essayée, mais en a retiré une mauvaise expérience qui la rebute du secteur. A travers toutes ses digressions, Patricia nous fournit des indications sur elle-même, mais il demeure bien des choses qu'elle se garde de nous révéler.

C'est au cours du dernier entretien qu'elle va exprimer explicitement la distance entre les emplois qu'elle a jusqu'à présent ciblés et son parcours universitaire. Elle me demande l'adresse de l'organisme de formation que je lui avais confiée pour la bureautique, et se dit qu'elle aurait pu s'y investir auparavant, tout comme dans l'accompagnement qui s'achève le jour-même :

- Oui, ça j'aurais pu le faire avant [la formation en bureautique]. J'aurais dû vous rencontrer au début de mon chômage, ça m'aurait permis de faire quelque chose, surtout qu'à l'époque, apparemment, c'était plus accessible.
- Oui. Vous auriez pu bénéficier d'un accompagnement, non pas axé sur la recherche d'emploi, comme ici, mais sur les possibilités de formation auxquelles vous pouvez accéder.
- Il me restait 2 UV pour obtenir ma licence la dernière année où j'ai travaillé. J'aurais dû faire une maîtrise pendant que j'étais au chômage.
- Oui, ou même un DESS.
- Je me rends compte que j'ai des exigences qui vont au-delà de mon niveau d'études. Mais après la licence, j'en avais largement assez des études, je n'en pouvais plus. Je crois d'ailleurs qu'on ne peut pas être chômeur et étudiant ?

(dernier entretien)

Patricia dit se rendre compte de ses exigences inadaptées. L'évocation, la semaine précédente, de cette amie qui, avec sa maîtrise, a décroché un poste d'assistante chez un huissier, mise en perspective des deux UV non obtenues pour sa licence, lui fait prendre la mesure de l'inadéquation de ses ambitions. Elle se remémore alors les circonstances de l'époque : de toute façon, elle « n'en pouvait plus ». Et on peut la comprendre : elle s'est attardée durant des années en licence et ne l'a pas complétée. L'occasion manquée de poursuivre en maîtrise durant son chômage se trouve, quant à elle, évacuée par une idée plus rassurante : il n'est pas possible d'allier les deux statuts d'étudiant et de demandeur d'emploi.

En citant le DESS, je recule l'horizon de l'aboutissement de ses études. Suis-je alors cruel, remuant le couteau dans la plaie ? La chose n'est pas aisée à élucider. La maîtrise ne complète cependant pas un cycle d'études, et c'est bien le DESS qu'il s'agit de viser. Je viens

ainsi replacer Patricia face à la réalité professionnelle : pour se donner les moyens de ses ambitions, il fallait aller encore au-delà de la maîtrise.

Peu à peu, elle en vient au fil de l'accompagnement à exprimer plus distinctement sa situation. A l'instar des exemples développés par Clot dans son ouvrage, ceux des élèves de 5^e, du trompettiste et de l'enseignant, il faut s'y reprendre à plusieurs fois pour que la conscience puisse percevoir des éléments qu'elle réfute : « Dans la perspective méthodologique qui est la nôtre, une première description ne suffit ni pour comprendre, ni pour expliquer. Elle n'est jamais que la matière première du travail d'analyse » (Clot, 1999, p.207). C'est en enchaînant ses « idées » dans le dialogue, et par certaines interventions du conseiller, que Patricia parvient à éclaircir et exprimer du sens : si la vente n'en a pas, c'est parce qu'elle n'offre pas « de promotion possible », mais l'attrait de la rémunération pourrait en donner à l'activité commerciale. Ses exigences inadaptées à celles des employeurs sont évoquées, mais seront-elles pour autant acceptées ? Elle préfère pour l'instant apparaître encore dans les fichiers de l'ANPE en tant que « conseillère juridique » (dernier entretien). Probablement en viendra-t-elle à modifier ses exigences sous la contrainte de la réalité ; mais pour l'instant, Patricia n'en est qu'au début d'un travail de professionnalisation qu'elle a repoussé au-delà de la trentaine.

- **L'appui du transfert.**

Si Patricia a pu éclaircir sa position par rapport à sa recherche d'emploi, c'est aussi parce qu'elle me confère rapidement une légitimité dans un transfert similaire à celui qu'elle a pu développer sur certains enseignants.

Les indices et les compliments qu'elle exprime à mon égard se repèrent dans divers entretiens. Le fait qu'elle se soit laissée convaincre au départ, alors qu'elle se montrait réticente, laisse penser que j'ai pu avoir un impact particulier sur sa décision. Elle l'exprimera à sa façon dans le 8^e entretien, à la suite du précédent où je lui proposais de rencontrer un collègue durant ma semaine de congés et où elle me rétorque : « Mais, je suis bien avec vous ! » (7^e entretien) :

- Si j'ai accepté de m'engager dans cette démarche, c'est bien parce que c'était avec vous. Quand nous avons eu la première réunion où il y avait toutes les autres personnes pour commencer en groupe, je vous avais bien dit que je ne voulais pas le faire en collectif. Mais avec l'une de vos collègues, je n'aurais pas pu. Je vous ai bien regardés l'un après l'autre pendant la réunion, et votre façon de présenter m'a

fait dire : "Tiens, avec lui, j'aurai peut-être des discussions intéressantes !" Je n'aime pas qu'on soit trop directif, vous voyez. Mais vos collègues, je n'aurais pas supporté. (8^e entretien)

Patricia dit apprécier ma « façon de présenter » les choses et évoque, en me complimentant, la possibilité de « discussions intéressantes » que nous avons eues, en fait, lors des rencontres précédentes. Il est vrai que ses analyses, quelques peu particulières de la société et du monde du travail, ainsi que ses confusions m'amènent régulièrement à dissocier certains faits et à produire des explications. Dès le second entretien, elle rappelle l'éclaircissement que je lui avais proposé auparavant, non sans souligner l'importance de ma personne (le thème est repris au 7^e entretien) :

- Vous êtes le seul à m'expliquer comment tout ça fonctionne. On m'a raccourci de 6 mois mes allocations et je me retrouve tout à coup sans indemnité. Je peux tenir un peu, mais c'est quand même un peu fort. Mais depuis que vous m'avez expliqué je comprends mieux pourquoi les chômeurs manifestaient : en fait ça me concernait. (sourires) (2^e entretien)

- Vous êtes le seul qui m'avez expliqué comment ça fonctionne. J'ai bien apprécié comment vous m'avez éclaircie par rapport aux Assedic et le troc qu'ils ont fait avec la fin de la dégressivité. Sinon, personne ne vous explique rien. (7^e entretien)

Il m'arrive à plusieurs reprises de corriger ses erreurs.

- C'est comme pour avoir droit aux Assedic : vous travaillez 4 mois et vous touchez 4 mois d'Assedic. C'est trop facile !

- Maintenant, ça a changé. Ce n'est plus 4 mois.

- Ah, bon ?

- Oui, maintenant pour ouvrir des droits, il faut travailler 6 mois, je crois.

- Ah, oui, c'est vrai. C'est 7 mois, je m'en souviens maintenant. (7^e entretien)

- C'est comme la dégressivité, ce sont aussi les lois Aubry.

- Les lois Aubry ? Non. Il s'agit de négociations paritaires. ... (7^e entretien)

J'apporte de nombreuses explications, comme on l'a déjà vu : sur le fonctionnement de l'UNEDIC, des financements de formations, les rédactions de lettres et de CV, le métier d'assistante, ainsi qu'au 8^e entretien sur l'endettement de l'Etat et des ménages américains, la nouvelle économie, etc. Elle réagit alors en évoquant son bac :

- C'est intéressant ce que vous dites. Ça me rappelle quand je passais mon bac, parce que j'ai passé un bac B, on parlait de tout ça. C'est vrai que l'économie, ça n'a jamais été mon truc. Mais en discutant comme ça, quand on a une information, ensuite on analyse les choses complètement différemment.

Ce passage laisse penser que subsiste, malgré les difficultés universitaires rencontrées, un désir d'apprendre, un plaisir d'intégrer de nouveaux éléments qui permettent d'analyser « les choses complètement différemment ». Nous y reviendrons. On peut noter que je lui « rappelle » certains enseignants du Lycée. C'est précisément ce que Patricia va confirmer à la fin de notre dernière rencontre :

- Les agents ANPE ressemblent un peu aux instituteurs, et je n'aime pas trop leur style. Les prof., ça va, mais les instit. !
- C'est parce qu'ils font la leçon ?
- Comment ? Non, non ! C'est leur façon d'être. Ce n'est pas comme vous, avec vous j'ai appris beaucoup de choses, c'était très intéressant. (dernier entretien)

Cette référence aux « prof. » m'intrigue et je m'enquiers, parce que j'ai moi-même l'impression d'avoir souvent fait la leçon. Mais les agents de l'ANPE, pour leur part, ne sont pas classés dans cette catégorie ; par contre, je m'y trouve, moi qui lui ai permis d'apprendre « beaucoup de choses » intéressantes.

Nous avons vu également que pour Patricia mon métier a du sens. Tous ces indices d'un transfert du type de celui qui peut se jouer sur un enseignant viennent conforter ma légitimité à ses yeux. Et je prends d'autant plus volontiers ce rôle valorisant (pour moi) qu'il produit des effets chez une personne réticente au départ. Comme il a été indiqué plus haut, elle accepte ma technique de rédaction de lettres, alors qu'elle a refusé l'avis de son amie qualifiant son CV de « ringard ». Le désir d'apprendre porte toujours mieux lorsqu'il rencontre un objet valorisé et légitimé (par le sujet).

L'accompagnement a ainsi permis à Patricia d'éclaircir certains points. Elle rédige ses courriers et ses CV différemment, elle a découvert en quoi consistait plus précisément le métier d'assistante qui demande généralement une certaine rigueur. Elle, qui fait preuve de davantage de « fantaisie » (8^e entretien), s'oriente alors de préférence vers le domaine commercial dans lequel elle pourrait trouver du sens dans la rémunération ou la « promotion ». Ce dernier terme se présente, par ailleurs, comme un indice d'une problématique spécifique.

12.3.2. Une menace de déclassement.

Cette problématique va être mise à jour à partir des expressions de dénigrement que Patricia formule à l'égard de certaines personnes dont elle sait pourtant faire usage à son profit personnel. On mettra également en évidence les rationalisations qu'elle formule sur la société et qui expriment son propre malaise. Ces expressions seront ensuite mises en regard d'événements de son histoire et de sa situation présente permettant de comprendre la passivité dont fait preuve Patricia. La notion de « mode de sollicitation » viendra éclairer le discours émotionnel émis lors du 7^e entretien, puis la fragilité des résultats de l'accompagnement sera rappelée.

- **Une suffisance néfaste au travail d'orientation.**

Patricia fait part d'une image d'elle-même sur-valorisée qui l'amène, de façon défensive, à considérer de haut certaines catégories de personnes. Cette manière hautaine de regarder les autres se trouve liée à son milieu social dont elle reprend des éléments d'un discours idéologique dans le 7^e entretien sur lequel on reviendra plus en détails ultérieurement. Certains événements de son histoire personnelle viennent renforcer les difficultés qu'elle rencontre pour se situer professionnellement.

Dès le second entretien, elle nous indique l'image négative qu'elle retient de l'ANPE.

- Alors, l'ANPE, j'y suis passée sans rien voir, comme si rien ne s'était passé. Et il faudrait qu'ils améliorent leur service d'accueil ; la dernière fois, c'était vulgaire et vraiment repoussant : l'une avait un décolleté jusque là, avec un pantalon en cuir noir, et elle racontait sa vie privée à sa collègue, elle me regarde brusquement et me lance : "Vous venez pour quoi ?" ensuite elle reprend sa discussion : "Et tu t'imagines, il ne m'a pas appelée hier soir !" et patati et patata !

Faut-il mettre en doute la réalité de l'anecdote ? On sait que l'ANPE, comme tous les organismes, a produit un effort particulier pour organiser son service d'accueil. C'est davantage dans la manière dont Patricia s'exprime et le vocabulaire qu'elle utilise qui signalent son attitude de mépris face à un comportement « vulgaire et vraiment repoussant » qui ressemble plutôt à un stéréotype appliqué à la situation qu'à sa description. On retrouve la même position de dévalorisation dans le dernier entretien à l'égard des services publics et des gouvernements.

- Finalement, ça ne m'étonne pas trop ; les gouvernements, quels qu'ils soient, modifient certaines règles en douce, sans prévenir personne, par un arrêté publié discrètement au Journal Officiel
- Est-ce que j'ai une démarche particulière à faire auprès de l'ANPE à la suite de votre rapport ?
- Non, pas particulièrement.
- Ah, c'est bien, parce que les agents ANPE, ils ressemblent un peu aux instituteurs, et je n'aime pas trop leur style. [...] Ils sont un peu comme à la Sécu, avec des grands airs ...

Tous ces agents auxquels Patricia doit pourtant se confronter lui semblent bien petits sous leurs « grands airs ». On comprend qu'elle ne puisse se permettre d'insister pour obtenir une formation en bureautique qu'elle aurait le sentiment de « mendier, c'est quand même un comble » (2^e entretien). De façon identique, elle se dit que cette formation se trouve peut-être préférentiellement proposée par l'ANPE aux « personnes qui ont un niveau plutôt bas. Moi, avec ma licence, je suis peut-être sensée me débrouiller toute seule » (2^e entretien). Elle se montre choquée, d'autre part, que l'on occupe un poste d'assistante (même d'un huissier) « avec une maîtrise de droit. C'est presque inadmissible ! » (8^e entretien). Ce type d'études à ce niveau-là vaut, à ses yeux, bien mieux que cela ; d'autant que, si l'on en est là, que reste-t-il pour elle-même qui n'a pas achevé sa licence ? On perçoit une pointe d'inquiétude. Le métier de vendeuse ne lui convient, certes, pas et celui de responsable de boutique, c'est « hors de question.

- Et puis, on ne peut pas y rester toute sa vie, à moins de mourir de faim ou je ne sais quoi. On ne passe pas sa vie dans la galerie marchande de Auchan ! (7^e entretien)

Nous savons pourtant qu'il y a des personnes qui y passent bien du temps... Le paiement aux horodateurs se trouve, lui aussi, vivement critiqué : « c'est tout simplement du racket ! » (8^e entretien) (de la part de la collectivité ?).

Tous ces éléments et ces personnes dénigrés trouvent pourtant grâce à ses yeux lorsqu'elle peut en retirer un profit personnel. L'agent ANPE qui lui a permis de récupérer ses indemnités bien qu'elle se soit inscrite en retard est « très sympathique » :

- Quand je m'étais inscrite, comme je vous l'ai déjà raconté lors d'un entretien précédent, je me suis inscrite en retard, et le conseiller ANPE, qui était très sympathique d'ailleurs, m'avait dit : "Faites une lettre à la directrice de l'agence pour demander les arriérés. Soyez très cire-pompes, elle adore ça !" (rires). Il

m'avait carrément dit ça ; il ne devait pas trop l'aimer. Résultat : 8 jours après, j'avais mon accord. (8^e entretien)

La dame de la CAF qui anticipe ses documents et lui permet de récupérer « 10 à 12000 francs au lieu seulement de 2000 » s'est montrée, elle aussi, « sympa. » (dernier entretien). Travailler en tant qu'assistante chez un huissier est peut-être inadmissible, mais « effectivement, en pratique, ça peut toujours servir (rires) » (8^e entretien). L'amnistie présidentielle ne se voit, quant à elle, aucunement critiquée :

- C'est bien simple, avant les dernières présidentielles, j'avais facilement 50 contraventions dans ma boîte à gants. Alors ? Eh bien, j'ai attendu, et je recevais constamment des rappels en recommandé ; le facteur me connaissait bien. (rires) (8^e entretien)

Si l'activité de vendeuse ne lui convient pas, quel plaisir cependant de ressentir sa maîtrise sur l'autre pour l'amener à acheter :

- Si j'en repère une et que je me dis celle-là je me la fais, il est quasiment certain qu'elle ne ressort pas sans avoir acheté ; il y en a qui essaient de se faufiler vers la sortie, mais je connais le truc ; il suffit de discuter avec une collègue devant la sortie pour la bloquer, et ensuite d'y aller : "Je peux vous aider Madame ?" Elles n'osent presque jamais dire non ! (fin du 2^e entretien)

Et les services administratifs ne sont plus vraiment « repoussants » lorsqu'il s'agit de faire appel à ses relations¹ pour y trouver un emploi : « La mère de mon ami a essayé pendant longtemps de me faire entrer aux impôts, elle y a travaillé 30 ans. Mais ils ne prennent pas comme ça » (dernier entretien). Patricia profite en outre des séances en autonomie sur internet pour imprimer des informations sur la création d'entreprise, alors qu'elle n'a jamais abordé ce point avec moi (fin du 2^e entretien). Elle se montre exigeante pour les autres, mais ne respecte pas ses exigences à leur égard : j'ai noté qu'elle se montrait « toujours très à cheval sur les horaires : nous devons faire 2 heures et elle tient à les faire. Lors d'un rendez-vous prévu le lundi matin à 8h30 parce que ça l'arrangeait, car sa sœur venait la voir à 10h, elle n'est pas venue ; elle s'en excusera presque exagérément : "Ce n'est pas correct et ce n'est pas dans mes façons de faire !" ». Elle arrivera systématiquement avec une demi-heure de retard aux derniers entretiens.

¹ Cette réaction, faut-il le préciser, n'est pas l'apanage d'un parti ou d'une tendance politiques. On trouvera un exemple d'attitude similaire avec une femme de 52 ans qui me fait part d'affinités partisans différentes de celles que l'on peut présumer chez Patricia : « Proche d'un parti politique, elle compte beaucoup sur son réseau relationnel, et cela constitue toujours son premier réflexe : "qui puis-je contacter que je connais dans ce secteur ?" » (Annexe 2, fiche 59).

Cette attitude de dénigrement alliée à un opportunisme individualiste pourrait se comprendre d'un point de vue strictement sociologique à travers la notion d'habitus de classe proposée par Bourdieu. Patricia aurait intégré les façons d'être, de faire, de penser, de parler du milieu aisé dans lequel elle vit. Cela est partiellement exact, mais reste cependant insuffisant pour percevoir les multiples logiques à l'œuvre chez le sujet. Outre que toutes les personnes issues de milieux aisés ne se comportent (heureusement) pas de façon aussi hautaine, Patricia se révélerait d'abord comme un contre-exemple statistique ; s'il y a effectivement une volonté de distinction du groupe à travers, par exemple, le choix d'une filière universitaire, elle n'est pas parvenue, pour sa part, à finaliser son cursus. Ce statut d'exception (statistique) vient, dans la fréquentation de ses pairs, lui renvoyer une image dégradée d'elle-même. Patricia se trouve aux aguets, ressentant intensément la menace de déclassement qui la guette, sans pouvoir ni l'exprimer ni l'admettre.

Trouver des personnes qu'elle peut regarder de haut lui permet de restaurer narcissiquement son image et sa position sociale, alors qu'elle se perçoit elle-même comme inférieure dans le regard des personnes de son entourage. La fonction est ici similaire à celle de « l'imaginaire compensatoire » avancée par Bézille (1990, p.333) à propos des agents ANPE et que j'ai rappelé dans l'analyse des rencontres avec Rémi. Ce que l'on appelle communément le complexe de supériorité ou d'infériorité se présente toujours comme une médaille à deux faces : rien de tel, en effet, qu'un sentiment de supériorité pour cacher son infériorité et, inversement, que l'expression d'une humilité excessive pour dissimuler la certitude de s'estimer supérieur. De Gaulejac a particulièrement étudié, dans ses séminaires de formation, ces cas de personnes traversant les classes sociales, en montrant l'articulation des sphères psychique et sociale du sujet. Avec Patricia on ne peut que prendre acte de ce qu'elle nous dit de son histoire et qui l'a partiellement modelée, ainsi que de ses raisonnements généralisants mais qui parlent davantage d'elle-même que de la société.

- **Des rationalisations généralisatrices comme expression de soi.**

Elle se montre spécialiste du raisonnement par induction à partir d'un seul cas, très souvent le sien propre. Ou alors, dans le sens inverse, elle reprend des conceptions générales, glanées dans son milieu, et les illustre par des exemples tirés de son expérience.

Il en est ainsi avec les gouvernements qui « modifient certaines règles en douce » ; pour confirmer cette loi générale, Patricia évoque l'anecdote qu'elle a vécue avec la CAF lorsqu'elle était étudiante. Elle repère, par ailleurs, que « les gens ont de moins en moins

d'argent » à partir de la multiplication des publicités pour les crédits à la consommation, ce qui serait « un signe que l'économie va de plus en plus mal ! » (8^e entretien). Je la contredis sur ce point et elle accepte mes explications longues et argumentées qui lui rappelleront son « bac B ».

On retrouve un mode de raisonnement similaire avec ces « deux gaillards », fils de banquiers, qui encaissent le RMI et viennent montrer, selon Patricia, que la France est « trop laxiste » : « Alors ils disent : "Ah ! Tout ce qui est bon à prendre, je prends !", [...] alors qu'ils pourraient aisément travailler. » (7^e entretien). On perçoit la dimension projective du propos, car cette phrase pourrait être adressée à Patricia elle-même dont nous avons vu le comportement opportuniste.

De la même manière, « trop d'assistance incite les gens à la paresse » (7^e entretien). Elle souligne qu'elle incarne elle-même l'application de cette maxime, elle qui a bénéficié d'une rente jusqu'à ses 27 ans et n'a donc « commencé à (se) remuer qu'à partir de 28 ans ». Ses indemnités chômage l'ont piégée de façon analogue, l'incitant à ne pas prendre d'initiative : « je serais sortie plus tôt des Assedic, si je n'avais pas été indemnisée aussi longtemps » (idem). Surprenante revendication pour quelqu'un qui, dans l'entretien précédent, avouait comprendre mieux, suite à mes explications, « pourquoi les chômeurs manifestaient : en fait, ça me concernait » (2^e entretien).

On voit que les raisonnements de Patricia sont exacts si l'on omet la dimension généralisatrice pour conserver celle de l'application à son cas : son économie personnelle va effectivement de plus en plus mal, ses indemnités sont raccourcies ; elle sait, elle aussi, prendre tout ce qui est à prendre ; et l'assistance l'a entraînée vers la perte d'initiative. Ces raisonnements sont en fait des projections de son malaise personnel venant se présenter dans une analyse sociologique qui reprend les éléments disponibles dans l'entourage social. Ils servent simultanément au sujet à se mettre hors de cause dans l'explication de sa situation, rejetant la faute à l'extérieur sur les circonstances imposées par la société.

- **Sources subjectives et contexte actuel de la passivité.**

Patricia fait effectivement preuve d'une singulière passivité quant à prendre en main sa propre vie (professionnelle). Elle précise immédiatement dans le second entretien que « l'ANPE ne (lui) a jamais rien proposé » et qu'elle n'a été convoquée que 9 mois après son inscription et uniquement 3 fois en deux ans. Elle admet au passage que « c'est vrai que je ne me suis pas beaucoup renseignée non plus », et que, concernant la formation en bureautique,

elle « pourrait » se « débrouiller toute seule, mais ... ». Non seulement, elle ne s'est pas investie pour anticiper sa fin de droit, mais elle présente la chose de façon à en rejeter la responsabilité sur l'ANPE ; l'utilisation même du terme « convoquer », à la forme passive, dénote immédiatement d'une attitude d'attente.

Ce déficit de la dimension d'actrice se retrouve également au début du 7^e entretien, lorsqu'elle me demande pour commencer : « Qu'est-ce que vous avez prévu pour moi ? ». Je suis interloqué par une telle question et répons par une autre question : « Moi ? Rien. Et vous, vous avez du nouveau ? ». La fin de l'entretien révélera que nous avions prévu une activité pour ce jour-là ; je ne lis pas le dossier du consultant avant son arrivée, je tâche de travailler à partir de sa parole, et je considère que c'est à lui de « suivre » son dossier, c'est-à-dire de montrer de l'initiative et de confirmer son intérêt pour une activité que je lui ai proposée en l'évoquant ultérieurement lui-même. Or, Patricia attend de moi que je lui aie « prévu » son programme, à la manière d'un enseignant qui aurait préparé son cours (ce qui confirme le type de transfert qu'elle met en œuvre).

Cette passivité se relie à deux éléments majeurs de son histoire. Ainsi qu'elle le dit elle-même, la rente qu'elle a perçue jusqu'à ses 27 ans a pu l'inciter « à la paresse » (7^e entretien). L'argent « facile » l'a mise à l'abri de la réalité sociale de « gagner sa vie », échéance repoussée autant que possible et à laquelle elle se trouve maintenant confrontée brutalement. Cet argent « qui tombe du ciel » n'a pas la même valeur que « l'argent que l'on gagne chaque mois lorsqu'on travaille » (8^e entretien). D'autant que cet argent lui était versé par un père abstrait et dispensateur, configuration favorable à l'évitement d'une castration symbolique toujours reportée.

On pourrait approfondir ici les hypothèses, mais cela n'est pas nécessaire au propos. La position de la sœur, second élément biographique, apparaît, quant à elle, plus nettement. Cette sœur (probablement aînée, mais ce n'est pas précisé) qui a maintenant réussi, se trouve placée comme lieu d'identification et modèle idéal à imiter (voire à concurrencer ...). Patricia sait dorénavant qu'elle n'y parviendra pas, bien qu'elle s'y soit échinée. Si elle ne peut suivre les pas de sa sœur, poursuivre ses études de droit (mais elle « n'en pouvait plus ») et obtenir un poste stable et reconnu (comme cette connaissance qui est aux impôts, « y a fait son trou (et) est tranquille » (dernier entretien)), que peut-elle donc faire ?

On comprend l'enjeu psychologique de la question de la « promotion » pour Patricia par rapport à son milieu proche et aussi étendu. Confrontée à un modèle inaccessible, sans retour positif de la part du milieu professionnel, elle se sent désarmée et impuissante. Elle va dès lors déconsidérer ces agents dont elle souhaiterait pourtant faire partie (être, au moins,

tranquille) et en appeler à cette providence qui avait pris soin d'elle, lui procurant de « l'argent qui tombe du ciel ».

Deux expressions sont symptomatiques de cette attitude : « Vous êtes le seul à m'expliquer comment tout ça fonctionne » (2^e entretien) ; « Vous êtes le seul qui m'avez expliqué comment ça fonctionne.[...] Sinon, personne ne vous explique rien. » (7^e entretien). Outre que Patricia ne parvient pas à se renseigner par elle-même, on voit pointer, derrière celle de l'enseignant, la figure du père, dans un sentiment de dérélition. Perdue dans un monde dont « personne ne (lui) explique rien », elle ne comprend pas qu'elle n'y trouve pas sa place.

Si l'histoire de Patricia semble propice à cette attitude de passivité, du fait de « l'assistantat (qui) rend passif » (7^e entretien), si son parcours est susceptible de favoriser le sentiment d'abandon de la part d'un destin jusque là favorable, ces traits ne lui sont cependant pas spécifiques. Bourdieu avait souligné, dans « La misère du monde », le sentiment de dérélition dont faisaient part les exclus rencontrés par son équipe.

Dubar, dans son enquête sur les récits biographiques, retient quatre « mondes » très différents. Le quatrième, intitulé « monde du travail protégé » regroupe « "des récits de galère" de jeunes qui ne se disent pas insérés au moment de l'entretien mais au contraire qui disent n'avoir connu que des échecs, des déconvenues, des promesses non tenues et des "stages-bidon" ». Ces jeunes se décrivent « en attente » d'une place, d'un travail, d'un poste que quelqu'un va leur trouver, événement « comparable à l'intervention d'une Providence ». Dubar rattache cet espoir à « une croyance dans la protection ultime de la société (l'Etat ou la communauté proche) à l'égard des plus défavorisés » et se demande si les politiques d'insertion des jeunes n'auraient pas « contribué à induire cette croyance de type providentiel » (cf. Dubar, 1998, p.149).

Patricia n'est pas, bien entendu, issue du même monde social que les jeunes enquêtés par l'équipe de Dubar, et n'a pas bénéficié de dispositifs d'aide à l'insertion. Son histoire personnelle et sa situation actuelle l'amènent néanmoins à se trouver « en attente » de quelqu'un qui lui expliquerait « comment tout ça fonctionne », d'une place où elle serait « tranquille » et dans laquelle « la mère de (son) ami a essayé pendant longtemps de (la) faire entrer » (dernier entretien). Cela ne se montre en rien contradictoire avec les résultats avancés par Dubar, mais nous amène à poser une question différente : lorsque les modèles d'identification retenus par les sujets se révèlent inaccessibles et que ceux-ci ne parviennent pas à élaborer d'alternative à partir d'une réalité sociale (professionnelle) qui n'en propose pas de suffisamment proches, que reste-t-il comme recours psychologique aux sujets pour garantir

leur intégrité ? Sans que la réponse puisse être définitive, on peut suggérer que demeurent, soit un désespoir lancinant relié à une attente dans une intervention providentielle¹, soit la révolte (qui peuvent se succéder).

- **L'exaspération du chômeur.**

C'est dans la perspective d'une certaine révolte que l'on peut comprendre le 7^e entretien que j'ai avec Patricia. Il ne peut se saisir qu'en alliant le milieu social, l'histoire personnelle et la situation actuelle.

Patricia ne montre jamais d'inquiétude très prononcée quant à ses difficultés à trouver du travail, sa licence non achevée, le parcours de sa sœur, d'éventuels problèmes financiers, etc. (« je peux tenir un peu, ... » (2^e entretien) demeure la seule indication fournie). On pourrait penser qu'il s'agit, dans cette 7^e rencontre, d'un simple mouvement d'humeur personnel, mais on proposera que ce dont elle me fait part, c'est de son exaspération. Cette exaspération du chômeur, bloqué, coincé, sans perspective, mis face à tous les refus et les impossibilités, je l'ai observée dans d'autres cas, et il faut bien qu'à un moment elle s'exprime. Cloisonné dans son « tête à tête » avec son réel quotidien et ses préoccupations personnelles, exclu des « occupations sociales », le sujet n'éprouve plus la fonction psychologique du travail (cf. Clot, 1999, p.65). L'exaspération s'énonce toujours dans l'exagération et utilise les éléments idéologiques disponibles dans le milieu. Plus fréquemment, on incrimine la société, l'égoïsme de ceux qui travaillent, le système, les recruteurs, le capitalisme, etc. Ici, Patricia fait appel aux éléments du discours qui circulent dans son environnement. C'est ainsi que l'on trouve pêle-mêle :

- Tous ces gens qui profitent de toutes les prestations sociales, c'est terrible ! La France va à la catastrophe ! Il y a trop d'assistanat, les gens ne font plus rien, ils se laissent aller et essaient de profiter de toutes les caisses. [il y a une agressivité dans le ton]
- Mais la France s'enfonçe parce qu'elle est trop laxiste, avec toutes ces mesures d'aide.
- Je crois qu'on aide trop les gens ; avec trop d'assistance, on tue l'initiative individuelle. Regardez, moi, je serais sortie plus tôt des Assedic, si je n'avais pas été indemnisée aussi longtemps

¹ qui, comme on l'a vu, est surdéterminée chez Patricia par son histoire subjective et « l'argent qui tombe du ciel ».

- C'est comme pour avoir droit aux Assedic : vous travaillez 4 mois et vous touchez 4 mois d'Assedic. C'est trop facile !
 - Regardez, au Luxembourg, il y a plus de travail que d'habitants. Tout ça, ça vient des lois Aubry. Les 35 heures ont créé de nombreux emplois précaires, des temps partiels partout ; le chômage a diminué, d'accord, mais tout s'est précarisé. Un tiers temps par ci, un quart temps par là ! C'est comme la dégressivité, ce sont aussi les lois Aubry.
- etc.

Tout en révélant des aspects de sa propre histoire (« je serais sortie plus tôt des Assedic, ... ») pour les généraliser et incriminer ainsi le sort, Patricia ressent l'irritation de cette situation intenable qu'elle exprime à partir des discours sociaux à sa disposition. Elle est influencée par son milieu et reprend des formes stéréotypées de propos entendus, mais il s'agit ici davantage d'un discours émotionnel que d'un discours idéologique. Le chômage fonctionne comme un « mode de sollicitation » (Huguet, 1975-76, p.456) de discours très différents en fonction du contexte de chacun, et pourtant produits à partir de la même réalité : l'inactivité professionnelle, le tête à tête avec ses préoccupations, l'atrophie de la fonction psychologique du travail.

Un consultant de 56 ans que j'ai accompagné, ancien chauffeur de direction, a lui aussi assisté à de tels moments d'exaspération. Voilà comment il en parle :

- Moi, j'ai fait le deuil, ça va ! J'ai été à des réunions [d'information] de l'ANPE, et j'ai vu des gens qui craquaient. On le sent tout de suite, ils s'emportent tout seuls, ils s'énervent ; ils n'ont pas coupé, ils n'ont pas fait le deuil. Moi, ça va ! Je suis parti en bons termes. J'y suis allé au début [dans l'entreprise], saluer les anciens collègues ; d'abord tous les 3 mois, puis 6 mois, et maintenant j'ai coupé. Je n'y suis plus allé depuis un an et demi. Mais quand on ne peut pas faire ... ses ablutions, j'allais dire, pour nettoyer le psychisme, on reste attaché et on ne peut pas faire le deuil.
- (Annexe 2, fiche 28)

On remarquera que c'est à la suite de son expression émotionnelle que Patricia, poursuivant son mouvement d'humeur, tranchera et énoncera ce qui, pour elle, peut faire sens : « En tout cas, je ne vais pas refaire vendeuse ... », mais la « commission » et la « promotion », voilà où « l'on peut y trouver quelque chose ». Dans l'entretien suivant, nous en viendrons plus précisément au domaine commercial. Patricia a-t-elle fait ses « ablutions » ? La métaphore a son charme. On sait que pour Vygotski comme pour Clot, l'émotion participe à la cognition. Après avoir incriminé le monde de tous ses maux, Patricia parvient enfin à

parler d'elle-même. Cette réalité qui lui barre l'horizon de sa vie va simultanément changer de statut, et elle pourra l'aborder différemment : elle découvre ce qu'est le poste d'assistante et qu'elle pourrait s'orienter vers le commercial, puis finalement admettra qu'elle formule « des exigences qui vont au-delà de (son) niveau d'études ».

- **Un résultat fragile.**

Cette confrontation à sa propre réalité face au monde professionnel rappelle celle, déjà citée, de cette Réunionnaise de 27 ans qui affirmait vouloir coûte que coûte travailler en tant qu'assistante comptable, alors qu'elle n'avait jamais exercé après sa formation et n'avait pas pratiqué depuis cinq ans. Elle dut admettre finalement qu'elle ne possédait plus les bases des règles comptables, mais refusa de s'investir dans une formation, et accepta, avec une résignation tragique, des missions intérimaires en industrie (cf. Annexe 2, fiche 16).

Patricia ne se montre pas très enthousiaste non plus concernant ses projets de formation. Dans sa première phrase, elle indique qu'« une petite formation en informatique, ça ne me ferait pas de mal » (2^e entretien). Il n'est pas difficile d'évaluer le niveau de son implication à l'aune du vocabulaire utilisé (« petite formation »). Son défaut de motivation est resté intact à l'issue de l'accompagnement :

- Pour la formation en bureautique, rappelez moi le nom de l'organisme que je peux contacter, j'oublie toujours de les appeler. (dernier entretien)

Peut-être que comme pour ses études elle « n'en pouvait plus », elle ne parvient pas pour l'instant à se projeter dans une démarche d'apprentissage. Elle peut bien se dire alors qu'elle aurait dû me « rencontrer au début de (son) chômage » (idem), mais avec une perspective de deux années d'indemnisation devant elle, se serait-elle engagée dans un projet de formation ? C'est peu probable¹. La piste des concours administratifs n'est jamais évoquée ; Patricia aurait pu cependant s'y préparer et en présenter certains.

Je ne pense pas avoir développé à son encontre une forme d'agressivité quelconque. Il est certain pourtant que ses retards, ses exigences qu'elle ne respecte pas elle-même ont fini par m'agacer. Je ne pense pas que le conseiller doive s'investir plus que le consultant, bien au contraire. Je me suis donc quelque peu désengagé, attendant qu'elle prenne l'initiative.

Nous aurions pu, d'autre part, échanger plus longuement sur les métiers du domaine commercial et effectuer un travail d'exploration des différents secteurs pour l'aider à mieux définir ses cibles privilégiées. Si la « commission » peut avoir du sens pour elle, il existe une

¹ Contrairement à ce qui a été indiqué chez Nicolas.

forte diversité de ces activités professionnelles. Patricia demeure cependant cantonnée sur sa recherche d'offres par internet et ne se montre ni curieuse des métiers, ni entreprenante dans sa découverte de la profession. Elle développe par contre, au cours du dernier entretien également, ses digressions sur ses généralisations à partir de ses anecdotes (CAF, Sécurité sociale, etc.). S'il n'y a « pas de développement durable de nouveaux mobiles sans développement de nouveaux moyens d'action sur le réel et inversement » (Clot, 1999, p.175), le sens mis à jour durant l'accompagnement paraît bien fragile. Il faudrait que Patricia accepte d'apprendre encore à se professionnaliser et se montre quelque peu plus humble ; à moins qu'elle ne rencontre un directeur commercial prêt à lui « enseigner » les ficelles du métier, ou qu'elle finisse par profiter du capital social dont il semble qu'elle puisse bénéficier.

12.4. Conclusion.

L'analyse des entretiens avec Patricia a mis en évidence, tout d'abord, les bénéfices qu'elle a pu retirer de l'accompagnement, puis les éléments liés à son histoire et à sa situation actuelle qui se présentent comme des freins dans sa capacité à effectuer un choix professionnel.

Elle ne souhaitait pas initialement profiter de l'offre de conseil qui lui était faite, mais s'est rapidement rendue à l'évidence de l'obsolescence de ses techniques de candidature. Elle a ainsi mis à jour sa façon de rédiger ses courriers et son CV. Les échanges avec le conseiller l'ont amenée à exprimer le sens qu'elle pouvait trouver dans un métier : si vendeuse sédentaire n'en a plus, la commission ou la promotion pourraient en prendre.

Patricia parvient, de fil en aiguille, à considérer ses exigences disproportionnées par rapport aux critères de recrutement des entreprises. Cette prise de conscience émerge doucement à travers diverses observations : mon éclaircissement du métier d'assistante, l'évocation d'une assistante en poste chez un huissier avec sa maîtrise de droit, le manque de rigueur dont Patricia fait preuve. La remarque faite par un recruteur qui la sensibilise sur ses qualités commerciales, ainsi que mon intervention qui reprend le propos viennent confirmer l'éventualité, pour elle, de trouver du sens dans ce secteur. On a rappelé à cette occasion que le trompettiste de Clot, par exemple, a dû, lui aussi, s'y reprendre à plusieurs fois avant de percevoir les limites de son instrument. Patricia accède progressivement à cette signification,

et le transfert sur le conseiller soutient ce mouvement par la légitimité qu'elle lui accorde. Elle accepte d'apprendre par son intermédiaire et apprécie ses explications comme si elles émanaient d'un enseignant valorisé pour son savoir et sa sollicitude.

La deuxième partie de l'analyse a souligné l'attitude hautaine de Patricia à l'égard de certaines catégories de salariés (agents des administrations, vendeuses, etc.). Elle sait néanmoins retirer des bénéfices et des plaisirs personnels des agents qu'elle dénigre par ailleurs. Elle fait part d'exigences envers les autres qu'elle ne s'applique pas à elle-même, et émet des formes de rationalisations généralisatrices qui opèrent comme projections de son propre malaise sur le fonctionnement social. L'ensemble de ces expressions de soi servent à Patricia de défense face à ce qu'elle ressent comme une menace de déclassement et face à l'image dégradée d'elle-même que lui renvoie son entourage. J'ai rappelé que de Gaulejac a amplement travaillé sur cette question.

La difficulté de Patricia à prendre sa vie en main a été reliée à son histoire personnelle, mais également à sa situation présente. Sa rente d'orpheline a favorisé le report de sa confrontation à la réalité sociale du travail, ainsi qu'une attente démesurée d'une intervention extérieure, à l'image de cet « argent qui tombe du ciel ». Sa sœur qui a réussi se présente comme un modèle (ou une concurrente) inatteignable, alimentant, par la position qui lui est conférée, un sentiment de déréliction observé dans d'autres circonstances par les sociologues. L'attente d'une intervention providentielle et la passivité se trouvent ainsi mises en relation avec l'impossibilité actuelle de réaliser un projet porteur d'un sens acceptable par le sujet.

J'ai proposé de considérer le 7^e entretien comme un discours émotionnel d'exaspération, fréquemment rencontré chez les chômeurs. Le chômage intervient ici comme un mode de sollicitation de discours qui varient en fonction du contexte social, mais pourtant produits à partir de la même réalité : le tête à tête avec son réel subjectif et l'impossibilité de sortir de soi pour participer à une œuvre collective.

Le mouvement impulsé chez Patricia au cours de l'accompagnement présente une fragilité certaine, dans la mesure où peu d'actions ont été entreprises pour confirmer l'explicitation du sens d'un travail dans le domaine commercial ; on sait toutefois qu'elle dispose d'autres ressources. La seconde partie de l'analyse apporte un nouvel éclairage sur l'émergence du mobile formulé : celle-ci s'effectue suite à l'expression émotionnelle comme une sorte de contre-pied brutal à tous les refus du monde professionnel auxquels le sujet s'est trouvé confronté, comme s'il trouvait maintenant des ressources en lui-même pour éclairer les voies du possible. On ne peut ici qu'en prendre acte pour envisager d'y revenir dans le cadre de recherches ultérieures.

J'ai signalé, dans une préoccupation clinique, deux questions concernant mes propres interventions : lorsque j'évoque le DESS et la possibilité d'avoir été agacé par les retards de Patricia ; ces questions restent bien sûr ouvertes et à reprendre.

L'approche éducative offre peu de recours à un travail avec un sujet qui ne se montre pas acteur de sa vie (professionnelle) et qui ne souhaite pas s'engager dans un accompagnement dont nous avons pourtant vu l'utilité. On a fait appel pour comprendre la situation aux notions proposées par la psychanalyse et la sociologie, mais également à celles développées par Clot et de Gaulejac, ainsi qu'à certains apports de la psychosociologie.

13. Jeanne : « je n'ai plus rien à faire ici ».

13.1. Repères biographiques.

Jeanne, à 52 ans, a travaillé durant une quinzaine d'années dans la région pour une grande société financière internationale (B.) en tant que secrétaire.

Elle est issue cependant « du Sud », « du soleil » et a vécu auparavant « en alternant voyage et travail, c'était l'époque baba-cool, on vivait comme ça ». Elle avait entrepris, dans les années soixante-dix, des études d'infirmière, mais a « abandonné ». Elle a exercé un peu dans ce secteur, mais n'a pas de diplôme.

Elle a tenu également, dans le Sud, un restaurant végétarien, « à une époque, avec deux amies, et (elle) aimait bien ça ». Entre deux de nos rencontres, Jeanne est allée revoir « d'anciens amis, ceux de l'époque. Des anciens soixante-huitards, en fait ». Elle a pu « voir comment ils vivent, et comment ils galèrent ».

Elle « ne (s'est) mariée qu'à 37 ans ». Le couple a adopté une petite fille qui a aujourd'hui 11 ans et qui « est très gentille, jolie et surtout gentille ». Ils se sont ultérieurement séparés, son mari serait « parti » ; il l'avait « prise pour une icône , collée là, au plafond, et du jour au lendemain, il est passé de l'amour à la haine ». La procédure de divorce n'en finit pas de traîner en longueur.

Anglais, l'ex-mari tient (semble-t-il) un poste de responsabilité chez B. Il « a de l'argent, beaucoup d'argent même », et son « amie » actuelle est aux Ressources Humaines de la même société. La grand-mère paternelle apprécie de « s'occuper de » sa petite fille qu'elle accueille régulièrement chez elle en Angleterre.

Jeanne vient d'achever un accompagnement à l'orientation dans un autre organisme avec Mme. X dont elle est mécontente. Elles avaient défini le projet de suivre une formation avec le CNED en vue d'obtenir un CAP Petite Enfance. Mais après la prestation, Jeanne s'est aperçue que « ça ne marchait pas comme prévu » et a abandonné cette piste. Elle a repris contact avec Mme. X qui lui a dit « qu'elle avait fait ce qu'elle devait faire ».

Jeanne a arrêté son contrat chez B. « pour commencer cette formation, et maintenant (elle n'a) plus rien, pas de travail et pas de formation ». Elle a écrit plusieurs courriers et fait (apparemment) des pieds et des mains à l'ANPE qui lui a prescrit un second accompagnement.

13.2. Chronologie des entretiens.

1^{er} entretien.

Jeanne se montre désappointée dès le départ : l'expérience d'un accompagnement dont elle vient de bénéficier avec Mme. X dans un autre organisme l'incite à la prudence, sinon à la méfiance. Elle a travaillé en tant que secrétaire chez B., un grand groupe financier, et Mme. X s'est montrée insistante pour qu'elle reste en poste. Mais cette entreprise est « un véritable panier de crabes » et Jeanne « n'en pouvait plus, il fallait qu'elle sorte de là ».

Elle est en procédure de divorce avec son mari qui travaille également chez B. Ils ont une fille. Jeanne avait fait des études d'infirmière dans les années 70 et a pratiqué un peu dans le secteur médical, mais sans diplôme. Or, en France, « c'est le diplôme qui compte ». Contrairement aux Etats-Unis, « ici, tout part du diplôme ». Ce qui lui plairait, « ce serait de monter une association pour aider les gens ». J'interviens pour souligner les difficultés que rencontrent les associations dans leur recherche de financement.

Elle veut aussi quitter le secrétariat et a « besoin d'aide pour y voir un peu plus clair ». Vu les résultats avec Mme. X, elle hésite à recommencer avec moi. Peut-être pourrait-elle faire valider sa formation d'infirmière à la DDASS ? Je l'en dissuade après 30 années sans pratique. Elle avait élaboré avec Mme. X le projet de faire un CAP Petite Enfance avec le CNED, mais elle a changé d'avis. Le CNED n'a pas voulu validé son BTS secrétariat de l'AFPA. Je lui explique la nuance entre les certificats de l'AFPA et les diplômes de l'Education Nationale.

Avec Mme. X, Jeanne a néanmoins travaillé : elle « lui expliquait et elle, elle était devant son ordinateur et elle cherchait les informations ». Mais lorsqu'elle l'a rappelée pour lui dire qu'elle ne s'engageait pas dans la formation Petite Enfance, Jeanne, après un premier accueil, s'est fait reconduire. Elle en « était furieuse », et a « fait des courriers partout » dont elle conserve encore deux lettres chez elle. Maintenant, elle a abandonné son travail et ne bénéficie pas de la formation. Elle aurait dû repasser les math de 3^e, ce qui lui paraît

totalemant aberrant. Elle a bien « autre chose à faire », avec « plein d'idées » et « de l'énergie ».

Elle « sent » qu'avec moi « ça va marcher » ; elle « fonctionne au feeling ». Avec Mme. X, elle aurait dû arrêter. Le CNED, heureusement, a accepté de la rembourser. Je lui suggère de procéder par étapes, par exemple comme secrétaire médicale. Elle y a déjà songé, tout comme « infirmière en Afrique ». Elle a également tenu auparavant un restaurant végétarien, mais préférerait « faire quelque chose où (elle) peut aider les autres » : aide-soignante, par exemple, mais cela ne lui convient pas tout à fait.

Elle ne veut pas s'engager dans une formation trop longue. Elle doit également élever sa fille de 11 ans, mais « heureusement (elle a) les moyens » : son mari lui verse « une bonne pension alimentaire », et Jeanne économise ; elle « sait économiser ». Mais sans son salaire, « ce n'est pas pareil » ; elle a donc re-contacté B. et demandé un poste à mi-temps pour lequel elle aura un entretien la semaine suivante.

Nous négocions le démarrage de la prestation ; elle hésite, moi aussi, puis elle s'engage. Je lui donne une adresse où se renseigner sur les associations, mais, dit-elle, « tout cela est tellement confus et (elle a) besoin qu'on (l')aide ! »

2^e entretien.

Jeanne n'a pas « récolté grand chose » à l'adresse que je lui avais confiée. En se renseignant autour d'elle pour monter une association, elle a eu confirmation qu' « en ce moment c'est pas facile ». Elle se définit comme « une femme de terrain » et veut « s'investir sur le terrain ». Elle s'est présentée aux Restos du Cœur en passant dans l'un des centres de distribution, mais on lui a dit « qu'il fallait une formation » ; étonnée, elle a demandé s'il ne fallait pas aussi un diplôme, « parce que dans ce pays, le diplôme a vraiment une place primordiale ! ».

Son entretien chez B. s'est bien déroulé, avec une secrétaire qui a besoin d'un mi-temps en renfort. Elle trouve que « c'est rigolo, car c'est sur un étage presque vide (rires), il n'y a presque personne » et ça va la changer. La personne qui l'a reçue ne semble pas connaître beaucoup de monde et l'a retenue longtemps, elle lui a « raconté sa vie ». Jeanne l'a prévenue immédiatement que « l'informatique ce n'était pas (son) fort ». Tout cela l'indiffère, car il lui faut « juste un petit revenu » ; elle sait qu'elle sera bien payée par rapport à d'autres entreprises, mais tout ce qu'elle veut c'est « quitter ce milieu friqué où tout est artificiel ».

Elle voudrait faire valider son certificat de l'AFPA en diplôme et je lui explique le principe de la VAE en lui remettant les dates et lieux des réunions d'information. Je l'alerte

sur ses faiblesses en bureautique et elle m'indique que chez B. elle pourra aisément bénéficier de sessions de formation.

Elle exprime son soulagement de ne plus travailler chez B. Comme je me montre étonné, elle m'explique qu'elle était encore, jusqu'à présent, en congés payés « grâce à (sa) chef de service qui (l')aimait bien ». Maintenant, elle « se reconstruit » et peut « enfin disposer de (sa) vie ». Elle sait bien qu'elle y retournera, mais pour l'instant elle se sent « soulagée », puisqu'elle ne commencera que d'ici deux mois ; elle a donc « un peu de temps » devant elle. Mais elle veut « quitter ce milieu friqué », « faire autre chose », quelque chose contre l'isolement de chacun dans notre société.

Elle a re-contacté une amie qui « travaille dans une crèche un peu spéciale, elle est super, elle sait prêter attention aux autres, elle est vraiment fantastique ». Le travail avec Mme. X « aura au moins servi à ça ». Je fais un geste et elle acquiesce : oui, finalement tout n'a pas été négatif : elle a « coupé avec B. (et) revu cette amie » dont le compagnon « est tout aussi bien qu'elle ». Elle pratique la « pédagogie Steiner et tout ça ».

Jeanne ne pouvait jamais aborder ces sujets avec son mari qui « a de l'argent, beaucoup d'argent même ». Mais elle veut faire autre chose, quand elle voit tous ces gens dans le besoin. Elle-même s'en sort bien et met de l'argent de côté pour sa retraite qui sera maigre. Elle ne se restreint pas pour autant, mais sait économiser. Son mari, lui, « vit trop bien : il a tendance à prendre du poids ces derniers temps ».

Jeanne vit seule avec sa fille, « trop seule avec elle », elle « ne la lâche pas assez ». Son amie l'a prise avec elle pendant une journée, et cela a été très bien, pour sa fille, mais aussi pour Jeanne. Avec son père, « elle a tout ce qu'elle veut ; ce n'est pas une bonne éducation de baigner dans tant d'argent ». Jeanne apprécie de faire à manger et reçoit régulièrement quelques amies, mais « ce sont plutôt des connaissances » ; « chacune vit sa vie aisée de son côté ».

Jeanne reste sur son idée d'association, mais la région ici lui paraît très particulière, « tout de même très fermée sur elle-même ». Il « n'est pas facile de rencontrer des gens », il y fait froid, alors que dans le Sud on vit bien davantage à l'extérieur. Elle est du Sud, « du soleil » (sourire). Ça fait des années qu'elle pense à partir ; ici, elle n'ose plus sortir seule.

Le Sud est beaucoup plus expressif ; son mari, lui, est anglais, froid et rancunier. Jeanne, lorsqu'elle s'emporte, après elle oublie. Il lui arrive même de crier avec sa fille, mais elle efface ça rapidement. Son mari, par contre, lui fait la guerre depuis 7 ans, alors que Jeanne n'est pas rancunière : « il est parti, il est parti, voilà ! ». Les 2 lettres qu'elle a écrites,

elle ne les a pas envoyées, par exemple ; Mme. X n'a qu'à rester sur ses convictions, et de toute manière toute l'ANPE a entendu ce que Jeanne en pensait.

Avec son amie, elles ont pensé ouvrir quelque chose dans le Sud où elles recevraient les gens ; Jeanne ferait à manger. Mais son mari ne la « laissera pas partir, il s'y opposera ». « Il s'en fout de la garde de sa fille », mais il la demandera pour contrecarrer Jeanne qui s'est pourtant occupée de toute la procédure d'adoption, et « c'est long, c'est un parcours ».

Le divorce n'est pas définitivement prononcé, et lors de la prochaine audition, il y a aura une pension pour Jeanne en jeu. Elle n'a pas dit à son avocat qu'elle allait re-travailler ; pour lui, elle est toujours engagée dans la formation.

Jeanne, ce qu'elle voudrait faire, c'est « (s')occuper des femme isolées » qui généralement « rament en plus financièrement ». Je lui fournis l'adresse de l'UDAF, lui indiquant qu'ils prennent des stagiaires. Elle est satisfaite de partir « avec plusieurs adresses », et dit que « ça (lui) fait du bien » de parler.

3° entretien.

Elle me présente ses excuses pour un rendez-vous qu'elle avait mal noté. Je banalise cette erreur, et lui demande si elle a bien profité de ses vacances. Elle est ravie, elle a pu partir (sans sa fille, ce qui est bon pour les deux). Elle a revu d' « anciens amis, ceux de l'époque. Des anciens soixante-huitards ». Et « ils galèrent », ce qui lui « a remis les idées en place ». Elle va donc rester chez B. provisoirement, surtout qu'il y a sa fille, parce que « quitter la région comme ça, c'est trop risqué ». Jeanne se sait « angoissée », et sans argent, « ça n'ira pas mieux ».

Le travail avec les enfants, elle « n'y pense plus tellement », elle va « laisser tomber ». Elle a eu la chance (ce qui lui arrive « quelques fois » dans son malheur) de pouvoir faire directement son dossier de VAE avec une dame de la CCI ; il a été envoyé. Car elle « aimerait bien avoir un diplôme qui compte sur le plan national. Ça pourrait (lui) servir ».

Le reste « est encore très flou » ; Jeanne voudrait travailler de ses mains, comme esthéticienne, par exemple. Elle a suivi, l'an dernier, un stage de développement personnel, et « c'était très bien », avec « une dame très bien » : ils ont « fait de la poterie, de la musique, etc. ». La dame « a mis dix ans pour se former », « construire sa clientèle », ce qui pour Jeanne est peu réaliste. Un ami lui a dit ce matin qu'elle parlait beaucoup de son âge, ça la préoccupe ; je tente de banaliser en généralisant à nous tous qui sommes préoccupés par notre âge.

Elle revient sur le secrétariat et me demande si B. serait une bonne référence. Elle me coupe dans ma réponse pour souligner qu'elle a « des problèmes avec les machines, avec les fours, les machines à laver, etc. ». Elle n'est pas « très technique ». Elle sait qu'elle est « cyclothymique, normale, mais avec des hauts et des bas » et qu'on « est tous névrosés », elle a appris ça. Ce n'est pas bon pour sa fille, d'autant qu'elle est adoptée, ses parents divorcent, etc. Quelqu'un lui a « dit que ce n'était pas bien que son père soit à 1000 Km, que ce n'était pas bon pour elle ... Mais en même temps, il y a bien d'autres gens qui vivent comme ça ! ».

Je recentre sur la vie professionnelle en évoquant les possibilités que j'ai vues pour des postes d'esthéticienne. Cela ne la surprend pas ; dans « une société de l'apparence » comme la nôtre, c'est appelé à se développer. Nous consultons les offres ANPE sur internet et je la laisse manipuler la souris, ce qui me permet de percevoir qu'elle n'est pas très adroite. Chaque offre exige le CAP et de l'expérience, et finalement Jeanne pense que « ça ne va pas aller de soi ».

Elle croit qu'elle était « pas mal dans le cirage » lors de l'entretien précédent, et a d'ailleurs égaré l'adresse que je lui avait confiée. Elle a fixé cependant un rendez-vous avec le CIDF (Centre d'Information des Droits des Femmes). Elle se dit qu'elle pourrait faire du développement personnel, suivre des formations, mais parmi tout ce qu'elle voit dans Psychologie, elle ne s'en sort pas. Je prends l'exemple d'une dame qui donne des cours de chant ; Jeanne me coupe parce qu'elle aimerait « bien prendre des cours de chant » ; mais je parviens à développer mon idée : le chant est une des activités du développement personnel que propose cette personne ; on ne peut se lancer dans ce domaine directement, il vaut mieux combiner les activités.

Jeanne évoque un ami qui lui a dit de terminer ses 10 ans chez B. Mais elle, si elle reste, elle va « crever. Intérieurement (elle va) crever ». Avec ce que son mari doit lui verser, elle pourrait se passer de travailler, mais cela ne lui convient pas. J'acquiesce et lui explique que la ré-orientation n'est pas un processus linéaire, mais que l'on peut aussi procéder progressivement.

Elle dit qu'elle est suffisamment frivole pour faire artiste, mais « ils crèvent tous la faim actuellement ». Et elle « veut quand même quitter la région » ; « partir formée, et aller au soleil ». « C'est pour cela qu'un diplôme reconnu au niveau national peut (lui) servir ». Elle range ses affaires, se prépare à partir et garde son sac sur ses genoux.

Je la sensibilise sur son habitude de fréquenter les milieux aisés qui pourrait lui servir, d'autant plus qu'elle possède un potentiel relationnel. Elle acquiesce : un Monsieur avec

lequel elle a discuté dans le train, un « self made man », lui a dit ça aussi : « se faire un carnet d'adresse ».

Je suggère qu'elle pourrait faire du lobbying pour une ONG. Elle pense que sur l'étage où elle travaillera chez B., il y en a une d'installée ; mais elle ne saurait pas quoi leur dire. Elle n'a « pas de diplôme (et) pas de métier », mais, s'avoue-t-elle, elle a un potentiel ; ses chefs le lui disaient et ils « sentaient qu'(elle) n'était pas faite pour travailler devant un ordinateur ». Elle pense à les rencontrer et je l'en dissuade. Alors elle ne « sait pas comment faire » et j'insiste sur ses compétences relationnelles que l'on tâchera de fouiller.

4^e entretien.

Jeanne parle beaucoup. Au CIDF, « une dame très sympathique (l')a bien écoutée et bien comprise » ; « elle se propose de (la) cadrer sur (son) projet, c'est bien, c'est ce qu'il (lui) faut, parce que, (elle), ça part dans tous les sens ». Cette dame lui a confirmé mes propos : il faut entrer « petit à petit » dans le monde des associations. Elles ont repris rendez-vous.

Chez B., Jeanne a vu la secrétaire avec qui elle travaillera, mais elle commencera plus tard que prévu ; l'autre contrat a été prolongé (par erreur). Cette secrétaire « se débrouille assez mal, elle ne cerne pas bien les exigences de son chef, elle est très floue, désordonnée, elle parle beaucoup » : [je cite textuellement :] « Je passe du temps avec elle et je me [sic] perçois très bien ».

Alors Jeanne a pris contact avec la responsable des Ressources Humaines ; celle-ci lui a confirmé qu'il fallait attendre et, de plus, elle se « fait du souci » pour Jeanne. « Donc, il n'y a rien ». Jeanne a appelé également l'assistante sociale, car l'entreprise est en discussion pour décider de ce qu'elle peut faire pour les cinquantenaires qui ont travaillé plus de 10 ans dans l'établissement. Mais « la décision est en cours ».

Jeanne a donc repensé à la proposition de son amie dans le Sud qui possède une agence immobilière : « elle serait ravie » que Jeanne travaille avec elle. Ses parents, qui « ne sont pas des gens riches » sont propriétaires d'une maison de vacances à côté de laquelle le père a aménagé un studio qu'ils veulent mettre en location. Pour Jeanne, « ça représente une opportunité » : un contrat de travail et un logement. Elle profiterait de toute la maison et du parc, au calme, elle pourrait « manger dehors, etc. ». Son amie apprécie bien sa fille et, à trois, cela régulerait les relations de Jeanne avec la petite. Cela leur « permettrait de quitter la région » et l'avocate a confirmé que ce serait possible dans le cadre de la procédure de divorce qui devrait s'achever dans les mois à venir.

Après le divorce, son mari « récupérera l'appartement » et « il faudra qu'(elle) déménage, c'est sûr ». Comme il a « beaucoup d'argent », elle touchera une indemnité, sa fille pourra bénéficier de billets d'avion régulièrement. Jeanne se met à calculer tout haut le coût d'un déménagement et de son installation. Elle voit un avantage d'éloigner un peu sa fille d'un père qui ne fait que « du baby-sitting, pas de l'éducation ». C'est Jeanne qui doit « s'occuper de tout » : l'appareil dentaire, les médicaments. Elle essaie de donner de l'autonomie à sa fille, mais « lui n'est pas d'accord ». Elle prend de mauvaises habitudes, ne fait plus « d'effort à l'école » : « c'est l'argent, c'est trop facile ; ce n'est pas bon », et « en plus, il est anglais ».

Jeanne émet néanmoins des doutes quant au secteur de l'immobilier ; elle voudrait « travailler proprement ». Son amie lui a indiqué une marge qu'elle a faite sur une vente : 350000 francs qui seraient à partager en deux (elle éclate de rire). Elle sollicite mon avis sur l'honnêteté dans ces affaires ; je réponds que ces clients-là ne sont pas dans le besoin, et elle acquiesce. Ce pourrait donc être un début, puis elle regardera sur place quant aux associations.

Elle est « tracassée » par la mutuelle qu'elle va perdre en quittant B. En souscrivant un contrat individuel, elle paiera « le double ». Son amie dans le Sud fait plutôt dans l'immobilier international, et non pas local ; cela implique des voyages, et elle ne parle pas anglais, alors que Jeanne le « parle très bien ». Elle ne sait pas « si c'est (son) truc » et me demande ce que j'en pense. Je réponds que je lui avais indiqué qu'elle possédait des compétences relationnelles, quant au domaine dans lequel elle va les investir, c'est à elle de le déterminer.

Elle ne s'est « mariée qu'à 37 ans » ; auparavant, durant « l'époque baba-cool », elle a voyagé et travaillé en alternance. Mais maintenant qu'elle a vécu 20 ans dans le confort, « ça (lui) fait peur » de se lancer. Il est vrai, se dit-elle, qu' « installée dans le Sud, ça sera plus facile, on a moins de frais » : les habits, le chauffage (bien qu'elle fasse « attention à tout »).

Elle fait une pause : « Voilà, j'ai beaucoup parlé ; c'est drôle, je me croirais chez un psy. (rires) ». Je réponds que cela lui permet d'exposer ce qu'elle a dans la tête. Elle acquiesce : « maintenant qu'(elle) l'a dit, (elle se) rend compte que c'est vraiment cela : s'il n'y a plus de B., (elle n'a) plus rien à faire ici. (Elle) repart sans appartement, sans travail, bref à zéro. Et tant qu'à repartir à zéro, autant le faire chez (elle), dans le Sud. (...) Le pire, ce serait de déménager ici ; organiser tout un déménagement pour (se) retrouver toujours dans cette ville, ça, ce serait terrible ».

Je l'alerte sur la proximité quotidienne avec son amie, au travail et dans le logement. Elle s'est « déjà posé la question » : elle ne resterait pas trop longtemps dans le studio. Elle va demander à son amie de la rencontrer lorsqu'elle sera de passage pour « éclaircir tout ça » :

elle pourra apporter un contrat de travail et un bail. Ensuite Jeanne verra bien comment « travailler dans une association ».

Je l'incite à effectuer un stage dans l'une d'entre elles afin de fixer une réalité sur ce mot « association » et l'engage à se rendre à l'ANPE pour les modalités de mise en place. Elle exprime sa satisfaction de repartir à chaque fois avec une adresse. Les Restos du Cœur, « ça n'a rien donné », ce n'était peut-être « pas le bon truc », il fallait « se former d'abord ». Une seule personne de chez B. l'a rappelée depuis qu'elle est partie ; mais elle « voit d'autres gens », des amies, « assez souvent même ».

Elle s'apprête à partir et s'arrête : elle s'est « vraiment sentie mal, hier, chez B. », elle avait « l'estomac noué » de se retrouver « au milieu de tous ces pingouins » ; « ils s'y sentent mal aussi, seulement ils n'arrivent pas à partir, c'est une cage dorée, ils sont pris dans un piège de confort ». Jeanne, il faut qu'on la « pousse dehors, il faut qu'on (l)'aide à en sortir. Et tout va dans ce sens : ce contrat qui ne commence pas, et la responsable des Ressources Humaines qui (lui) dit qu'elle n'a rien pour le moment. » Jeanne « fait tout pour rester », mais quand on lui annonce qu'il n'y a rien, « ouf !, (elle) souffle ! ».

5^e entretien.

Il fait beau, Jeanne est de bonne humeur, elle n'a « rien fait » dans la semaine, elle a simplement cherché à « profiter, profiter du jardin, de (s')occuper de (sa) fille », lire, réfléchir et faire « à manger ». « En fait, c'est parce qu'(elle a) décidé de partir ».

Elle n'a pas pris contact avec la secrétaire de chez B. pour son contrat à « temps complet (sic), à temps partiel ». Elle a croisé quelqu'un de l'entreprise qui lui a confirmé la réduction des contrats temporaires. Elle a donc fait à manger, « de la création » : mélanges d'ingrédients, belles présentations, etc. Comme lorsqu'elle tenait le restaurant avec ses deux amies ; elle « adore préparer à manger, comme les Mamas » dont elle n'a pourtant pas le look.

D'ailleurs dans le Sud où retournera également, d'ici 3 ans, un couple d'amis, elle pourrait « ouvrir un restaurant », ou « faire du secrétariat en intérim ». En tout cas, elle commencera par l'immobilier.

Cette semaine de détente a « fait du bien à (sa) fille aussi » et à leurs relations ; Jeanne a joué avec elle et moins « crié ». Sa fille lui « a dit de reprendre le dessin ou la peinture ». Jeanne est « plutôt artiste » ; la gestion, ce n'est pas son fort. Elle a, par exemple, mal calculé le remboursement de ses lunettes et y sera de sa poche. Avec son mari, c'est elle qui s'occupait de la gestion, et elle le « faisait bien » ; « parce que lui est encore plus accroché au plafond qu'(elle) ».

Jeanne se souvient qu'elle s'est néanmoins rendue à l'ANPE pour s'informer sur les modalités de stage. Elle va poursuivre « le tri dans les associations », puis les contacter la semaine prochaine lorsqu'elle n'aura pas sa fille. Elle n'a pas revu la dame du CIDF. Elle s'est consacrée au rangement, à vider des tiroirs, à s'informer pour vendre ses meubles, etc.

L'incertitude qui subsiste est celle du divorce. Jeanne a contacté son avocate « pour que ça avance ». Sa fille est d'accord pour partir avec elle, mais son père pourrait la convaincre de rester. Pour la mutuelle, Jeanne ne « s'en sort pas ». Je propose mon aide, mais elle décline l'offre, une de ses connaissances pouvant la renseigner. Elle a « besoin qu'on (la) conseille, qu'on (la) cadre, (elle n'a) pas besoin d'un psy ; d'ailleurs (elle) vient de dire à (sa) psy qu'(elle) arrête ». Jeanne doit reprendre sa « vie en main » et arrêter l'introspection ; ses parents « ont fait ce qu'ils ont pu » et elle aussi. Sa psy « a d'ailleurs très bien compris ».

Jeanne aborde alors la question de son CV. Je lui dis qu'il est très bien fait, bien qu'il devrait être limité à une seule page. Elle pourrait mieux cibler son objectif. Il ressort du CV deux aspects : le secrétariat et le médical. Je lui propose de travailler le CV, et elle offre d'apporter la disquette sur laquelle elle l'a enregistré. Je veux l'alerter sur son âge, mais elle perçoit très bien la difficulté, tout en s'avouant qu'elle « ne se rend pas compte de (son) âge (rires) ». Nous évoquons également l'intérim, et j'insiste sur le réseau relationnel dont elle pourrait bénéficier par l'intermédiaire de son amie. Jeanne réfléchit un instant à la fonction de secrétaire de direction, mais pense finalement que « ce serait un rythme trop stressant ».

Elle se dit qu'elle pourrait profiter des semaines qui viennent pour se perfectionner en bureautique. Je lui indique qu'il faut alors retourner à l'ANPE un jour précis pour s'informer, mais que les budgets dédiés à ces formations-là ont été réduits. Elle y retournera, « même si (elle) doit attendre, ce n'est pas grave, (elle) a du temps, (elle) prend un bouquin ».

Elle voudrait cependant éviter de rencontrer Mme. X qui se trouve à l'ANPE ce jour-là ; elle ne parvient pas à se souvenir de son nom et je me garde de le lui rappeler. Elle risquerait « de lui dire ses quatre vérités ». Puis Jeanne s'enquière de la présence d'un formateur dans ces sessions de formation ; car, en fait, chez B., il s'agissait de salles d'autoformation et cela ne lui convenait pas. Elle met fin à l'entretien : « Voilà, c'est tout (...) pour aujourd'hui ! » et nous nous levons.

Elle revient sur les deux lettres qu'elle a rédigées et me demande si elle devrait les jeter ; je lui dis que « peut-être bien ! ». Jeanne ne comprend pas pourquoi Mme. X s'est ainsi érigée en « un mur de certitudes » alors que notre métier demande de la souplesse. Mais pour elle, il n'y avait qu'à rester chez B. Le CNED n'a pas encore remboursé les 200 euros ; Jeanne a dû « leur expliquer (sa) situation » pour insister. Lorsqu'elle arrivait chez Mme. X, elles

discutaient « comme si elle était sur son balcon ». Au moins avec moi, elle « repart chaque semaine avec une adresse ».

6° entretien.

[Cet entretien a été pour moi difficile à reprendre du fait de la souffrance et de l'agressivité qui s'y exprimaient. Je n'ai retranscrit que les quelques notes ébauchées à la fin de la rencontre.]

Je demande à Jeanne de fermer la porte (parce qu'il y a du bruit dans le couloir) ; elle me répond qu'elle ferme parce qu' « il fait froid ». Elle est « dans le creux de la vague », « dans l'attente ». Elle ne fait rien, uniquement lire, son « aquagym trois fois par jour (sic), par semaine, et du yoga ». « C'est la région », le printemps est trop bref.

Presque personne de chez B. ne l'a contactée depuis qu'elle est partie ; elle reprend la semaine suivante « avec cette nana ». Elle n'a pas apporté la disquette pour faire le CV, car elle le fera elle-même là-bas.

J'essaie de donner un éclairage positif à ce nouveau poste en supposant qu'il y aura « des moments de café-gâteau avec elle ». « Peut-être, me rétorque Jeanne, mais il va falloir l'écouter, et elle parle beaucoup ». C'est davantage la perspective financière qui la rassure, même si « l'argent n'est pas un problème », car elle sait se montrer économe lorsqu'il le faut.

« Il y a des choses qui sont remontées à la surface » : elle a repensé au métier d'esthéticienne, mais surtout à faire « clown pour les enfants malades ». Je demande des nouvelles de la dame du CIDF. Jeanne l'a revue, « elle est très sympa » et y retournera. Mais sa décision est prise : elle va partir et travailler avec sa copine qui viendra bientôt la voir.

Une incertitude repose sur le choix du collège dans lequel Jeanne va inscrire sa fille. Mais ce qui l'inquiète encore davantage, c'est « d'annoncer le départ à (son) mari ; ça va faire un drame ». Il lui a laissé régler la facture d'orthodontie de sa fille, plus chère que prévue. Avec la mutuelle, le suivi des remboursements des frais va se trouver compliqué. Jeanne « ne maîtrise plus rien ; (elle s')emmêle les fils, perds le fil, il faut qu'(elle) note tout sur papier, sinon (elle) oublie ».

Je lui suggère de prendre les choses par étape, les unes après les autres. Elle acquiesce, la prochaine étape étant la reprise chez B. Elle me conte par le menu le combat féroce avec son mari pour la pension qu'elle doit percevoir (non retranscrit). Le divorce a été prononcé deux ans plus tôt, et son mari a fait appel : « il veut (lui) donner des clopinettes ». Il continue de lui verser une somme qu'elle met sur un compte, car elle risque de devoir la rembourser. « Il est un peu fou », mais il ne lâche « plus prise ».

La grand-mère anglaise veut s'occuper de sa petite-fille, mais Jeanne ne veut pas « la laisser aux Anglo-saxons (qui) sont tout le contraire (d'elle) : rigides et laxistes ». Elle craint qu'ils « n'abîment (sa) gentille (et) jolie » petite fille. Et d'ailleurs son mari ne sait pas l'éduquer.

L'avocate a dit à Jeanne qu'elle ne devrait pas travailler au moment de l'audition au tribunal ; elle va donc devoir se « saborder chez B. ». Son mari travaillant chez B., ainsi que son amie qui se trouve aux Ressources Humaines, ils ne doivent pas apprendre que c'est Jeanne qui demande à partir ; elle risquerait « de perdre au procès ». Mais « ce n'est pas du tout (son) truc de faire semblant et de mentir comme ça ». « De toute façon, la vie est un rouleau compresseur ! ».

Elle indique qu'elle « a l'impression d'être au confessionnal », mais suppose que chacun raconte ainsi sa vie. Puis elle souhaite que l'on ne se revoie que deux semaines plus tard.

[La reprise de l'entretien m'a permis de percevoir mes tentatives pour positiver et orienter l'échange, mais sans succès.]

Entretiens ultérieurs (non retranscrits intégralement).

« C'est toujours pareil, ça ne va pas ! (Jeanne a) repris chez B. » et la secrétaire « parle, elle parle et (Jeanne) l'écoute » ; « elle est très ouverte ; c'est bien ! Elle est simple et tout, mais (Jeanne) passe son temps à l'écouter ».

Elle trouve que les gens sont trop assistés en France. Surpris, je reste interrogateur. Elle évoque les jeunes qui « ne veulent plus aller travailler pour gagner un peu plus ». Elle-même avait précédemment « toujours vécu comme ça, à la marge » et a ainsi « connu des gens, tous un peu marginaux et qui savaient bien exploiter le système ». Je prends l'exemple de chômeurs, comme certains commerciaux, dont l'indemnité est supérieure au nouveau salaire proposé et pour lesquels le choix est difficile.

Elle acquiesce, puis évoque un couple d'amis qui l'a confirmée dans sa décision de profiter de l'opportunité dans le Sud. « Et effectivement, maintenant les choses sont claires, et (elle est) à l'aise dans le relationnel ».

L'annonce de la nouvelle à son mari « l'obsède, le matin, la journée, le soir ». Elle ne sait pas quand l'en avertir ; je la renvoie à son avocate, sur quoi elle rétorque qu' « il faut qu'(elle) attende » ; je remarque qu'elle possède ainsi la réponse. Elle n'apprécie guère de devoir « finasser chez B. » ; on lui a suggéré « d'invoquer des raisons personnelles ». J'acquiesce en portant son attention sur les Ressources Humaines. Elle doit rencontrer un

délégué « qui s'occupe des temporaires » et espère repartir avec un document qui indiquera qu'elle n'aura plus de contrat.

Nous reparlons de la mutuelle, je lui explique certaines règles de la Sécurité Sociale. Elle s'aperçoit qu'elle pourrait « aller (se) renseigner à la Sécurité Sociale. Voilà, c'est une bonne information ! ».

Elle sait qu'avec son mari elle va « crier », et qu'ils vont se battre pour la garde. Je la renvoie encore une fois vers son avocate, mais pour l'instant Jeanne ne sait pas ce qu'elle en dit. Elle met fin à l'entretien : « Voilà, c'est tout » et craint de me faire perdre du temps. Je lui répond que mon temps est prévu pour lui être consacré, mais que, si elle le préfère, nous pouvons échanger des recettes de cuisine ; elle rit alors de bon cœur. Je lui propose un rendez-vous pour la semaine suivante, elle accepte même si elle n'en saura pas beaucoup plus et « de toute façon, ça (lui) fait du bien ! ».

Autre entretien.

Jeanne remarque que « ça a l'air agréable de travailler ici ». Elle a aperçu plusieurs jeunes dans l'organisme de formation et pense qu'ils « ne veulent pas tous travailler » ; et pourtant « il y a tant de misère » ; ça lui « remet les pendules à l'heure. ... En même temps, c'est leur vie, ce n'est pas la (sienne) ».

Chez B., pendant que la secrétaire était absente, elle a « pu aller sur internet et (se) renseigner » pour le collègue. Elle a commencé à lui parler de son divorce, et pense lui dire la vérité ; c'est ce qu'elle a toujours fait, « et ça s'est bien passé ». Elle craint par dessus tout « la future confrontation avec (son) mari ». Elle me remerciera plusieurs fois pour mon écoute.

Lors de notre dernière rencontre, les choses s'étaient en partie mises en place. Elle s'était confiée à sa collègue qui avait très bien pris la chose, et la date de sa fin de contrat était fixée. Elle avait trié des affaires et vendu des meubles. Son avocate lui avait confirmé que son départ devait être possible. Elle préparait l'annonce de la nouvelle à son mari et montrait qu'elle s'y projetait de façon plus réaliste qu'imaginaire. Elle l'appréhendait moins dramatiquement du fait que les autres étapes étaient posées. Elle me remercia encore pour mon écoute, que c'était important, et : « J'avais besoin d'un homme qui me cadre, qui me dise quoi faire ! » Je n'ai pas le sentiment de lui avoir dit quoi faire.

13.3. Analyse.

Jeanne m'entraîne dans la tempête de sa vie et ce n'est pas une position facile pour le conseiller avec lequel elle vient partager son angoisse. Il est difficile et probablement impossible de rester, non pas indifférent, mais totalement serein devant tous les déchirements dont elle me fait part : le « panier de crabes » chez B. où elle craint de « crever », le sentiment d'avoir été trahie par Mme. X, l'AFPA qui lui donne un faux diplôme, cette région où il fait froid avec des habitants difficiles à rencontrer, le combat féroce avec son mari, etc. Entre son arrivée lors du premier entretien et notre dernière rencontre, Jeanne a procédé à un mouvement de sa vie dans une direction inattendue, bien que l'on puisse la voir émerger dès le second entretien.

Nous allons voir tout d'abord que la position du conseiller expert en orientation se trouve dans ce cas inopérante ; Jeanne entend peu ses suggestions et poursuit son cheminement, ce qui nous permettra d'observer une manifestation du contre-transfert du professionnel destiné essentiellement à le rassurer lui-même. On montrera ensuite comment émerge progressivement la formulation du désir implicite de « quitter la région » dans les dynamiques particulières des 3^e et 4^e entretiens. On pourra alors observer comment Jeanne reprend son histoire et comment elle a préparé sa décision à travers son travail avec Mme. X. On soulignera, enfin, la dimension transférentielle active tout au long de l'accompagnement et la fonction spécifique du conseiller comme soutien face à l'incertitude d'une échéance appréhendée.

13.3.1. Une « expertise » inopérante.

- **Une demande d'être cadrée ...**

Jeanne possède une bonne connaissance d'elle-même et se perçoit plutôt justement. Elle se sait « angoissée », mais également cyclothymique et sujette aux modifications météorologiques (joyeuse lorsqu'il fait beau, « dans le creux de la vague » au moment des grands froids) ; elle se définit en outre comme « une femme de terrain ». Lorsqu'elle parle de la secrétaire chez B. avec laquelle elle va travailler, elle la décrit comme une personne « très floue, désordonnée, (qui) parle beaucoup », et nous propose un lapsus qui nous montre qu'elle se retrouve dans cette image, elle qui parle beaucoup également et qui se sait peu rigoureuse :

« je me [sic] perçois très bien » (4^e entretien). Au passage, elle se dit « dépressive », et nous pouvons nous souvenir des recommandations qu'Israël adressait aux médecins accueillant un patient qui se déclare dépressif : « il ne s'agit pas d'en faire un malade, ni de le renvoyer. Mais de lui faire découvrir qu'il a quelque chose à dire, qui vaut la peine d'être écouté » (Israël, 1976, p.160). Jeanne recherche quelqu'un qui l'aide « pour y voir un peu plus clair » (1^{er} entretien), quelqu'un qui la « cadre » (5^e entretien), qui lui « dise quoi faire » (dernier entretien). On perçoit l'évolution des formulations, et nous y reviendrons plus loin.

Elle sait que chez elle « ça part dans tous les sens » (4^e entretien), et la proposition de la « dame très sympathique » et compréhensive du CIDF de la « cadrer sur (son) projet » lui convient parfaitement et la rassure. La bonne volonté peine cependant à canaliser une angoisse diffuse qui vient précisément alimenter la multiplication des pistes d'orientation. Jeanne fait effectivement part, à 52 ans, de « plein d'idées et d'énergie » (1^{er} entretien) : petite enfance, secrétariat, médical, de direction ou en intérim, infirmière, en France puis en Afrique, Aide-soignante, aller aux Restos du Cœur, monter une association « pour aider les gens », puis « pour s'occuper des femmes isolées », ouvrir un restaurant dans le Sud, se lancer dans le développement personnel, faire esthéticienne, artiste, clown pour enfants malades, s'investir dans l'immobilier, ... Il est difficile pour un conseiller de stimuler quelqu'un qui n'a pas d'idées, mais il n'est pas aisé de guider une personne qui les multiplie ; il faut alors souvent laisser passer la phase d'hyperactivité pour que les choses décanent.

- **...qui entend peu les conseils...**

Je lui propose, en outre, des pistes supplémentaires qui se présentent sous forme de synthèse entre certains aspects de son parcours : faire du secrétariat dans une association, secrétaire médiale, lobbying, etc., mais mes suggestions ne seront pas prises en compte. Jeanne poursuit son cheminement sans saisir mes propositions. Elle n'entendra pas non plus, ou peut-être n'a-t-elle pu en tenir compte, mes conseils pour penser et procéder par étapes.

- Si vous voulez changer de secteur, il vous faudrait peut-être procéder par étapes et non pas de façon abrupte !? Avez-vous pensé au secrétariat médical ?
- Oui, j'y ai déjà pensé. Je sais qu'il y a des postes très différents. Mais je ne sais pas trop. Je pourrais aussi aller faire infirmière en Afrique ! Eh, oui, pourquoi pas ? J'ai tenu aussi un restaurant dans le Sud. (1^{er} entretien)

- Peut-être aussi, mais je me répète, il faut procéder progressivement pour changer de métier.
- J'aurais pu aussi faire artiste, j'aime les choses frivoles... (3^e entretien)
- Il faut peut-être procéder par étapes, et ne pas vouloir imaginer toutes les possibilités maintenant ; une fois passée une étape, la suivante se présentera différemment, et ainsi de suite, et les choses paraîtront moins compliquées.
- Oui, de toute façon, la prochaine étape sera B. la semaine prochaine. [Elle parle de son divorce ; c'est sordide ...] (6^e entretien)

- **...mais perçoit la part idéalisée d'un imaginaire humaniste.**

Cette dernière réplique laisse supposer que mes propos ont eu néanmoins une certaine portée, tout comme en auront mes interventions pour éliminer des pistes manifestement irréalistes. « Monter une association », alors que les financements régressent et qu'elle ne connaît pas ce secteur, « faire valider (sa) formations d'infirmière à la DDASS », alors qu'elle n'a pas pratiqué depuis 30 ans (1^{er} entretien) ; « faire du développement personnel », alors qu'elle n'a aucune formation et aucune compétence particulière dans le domaine. La piste d'esthéticienne s'élimine d'elle-même devant les exigences des employeurs (et de toute façon, Jeanne, après une période d'aisance financière, ne pourrait probablement pas pratiquer comme esthéticienne, prodiguant des soins à un public dont elle ne fait plus partie).

Jeanne m'interrompt d'autre part plusieurs fois :

- Quelqu'un m'a dit que B. était une bonne référence, ça sera apprécié. Vous le pensez aussi ?
- Ça, je ne sais pas. Je ne sais pas comment ce serait accueilli ... [elle me coupe]
- J'ai des problèmes avec les machines, avec les fours, ... (3^e entretien)
- Je vais m'occuper de la Mutuelle aussi, parce que je me suis renseignée et je ne m'en sors pas ; elles ont chacune des taux différents, c'est d'un compliqué, on dirait que c'est fait exprès.
- A ce niveau-là, je peux vous aider aussi. [Je veux développer, mais elle me coupe.]
- Oh, j'ai une amie dont le mari est plus ou moins dans le domaine ... (5^e entretien)

Je dois à d'autres moments m'imposer pour m'exprimer, par exemple à propos du développement personnel :

- Je connais un peu, sur la région, une femme qui donne des cours de chants.
- Ah oui ? Le chant, ça m'intéresse. J'aimerais bien prendre des cours de chant.
- Oui. Là, il s'agit de chant plutôt d'opéra. [...] Ceci pour dire qu'il est plus aisé de proposer du développement personnel en plus d'une autre activité, plutôt que de se lancer dans ce domaine directement. (3^e entretien)

Il n'est donc pas commode de « conseiller » Jeanne, de la « cadrer ». Certes, elle perçoit, peu ou prou, la dimension idéalisée de ses projets pour « aider les gens » (1^{er} entretien), dans la mesure où ses faibles tentatives de réalisation, par exemple aux Restos du Cœur ou le stage dans une association, demeurent sans suite. Elle accepte ainsi rapidement mes réfutations concernant les pistes d'infirmière, de développement personnel ou de création d'association.

Mes propositions de synthèse (secrétaire en association, médicale, lobbying) ne sont, par contre, pas prises en compte. J'essaie pourtant d'interroger des domaines qu'elle n'a pas explorés, à la manière dont le sosie de Clot vient questionner la description de l'action que lui fait l'instructeur. On se souvient de l'exemple du trompettiste qui répond dans un premier temps par la négative à la suggestion du sosie de changer d'instrument. C'est ultérieurement en revenant sur l'enregistrement que le musicien en vient à se ré-interroger. On peut penser, à ce stade, qu'il faudra, avec Jeanne, y revenir plusieurs fois pour qu'elle puisse percevoir certains choix, les questionner pour les dépasser et s'engager à partir de ces bifurcations vers une autre voie. C'est pourtant un domaine différent de sa vie qui sera examiné, comme on le verra après avoir abordé les conséquences de son attitude sur moi et mes réactions.

- **La frustration du conseiller-expert.**

Sensible au malaise de Jeanne, prudent avec une personne déçue d'un accompagnement antérieur, j'offre, comme on vient de le voir, mon soutien et mes conseils. Nombre de mes tentatives pour user de mon expertise sont vouées au silence. Ce sera le cas avec le CV que nous ne travaillerons pas, la mutuelle pour laquelle Jeanne s'en remet à un ami, le stage, toujours remis à plus tard, dans une association, etc.

Le troisième entretien montre avec netteté mon investissement pour aider Jeanne dans sa recherche d'une voie professionnelle, alors que l'on peut aisément percevoir, a posteriori, les indices de ce qui se prépare. Je profite du fait qu'elle évoque le métier d'esthéticienne pour

explorer avec elle les offres disponibles sur le site de l'ANPE ; juste avant ma proposition d'aller sur internet, Jeanne énonce ses doutes quant à faire vivre sa fille « à 1000 km. » de son père. Je recentre, pour ma part, sur le projet professionnel, ce qui m'apportera la satisfaction d'avoir fait mon métier et répondu (partiellement) à la commande.

- ... On est tous névrosés, j'ai appris ça, alors moi je suis comme ça. Ce n'est pas bon pour ma fille ; elle a déjà son propre paquet de linge sale à trimbaler, c'est déjà beaucoup : adoption, parents divorcés, etc. Quelqu'un m'a dit que ce n'était pas bien que son père soit à 1000 Km, que ce n'était pas bon pour elle ... Mais en même temps, il y a bien d'autres gens qui vivent comme ça !
- Oui, bien sûr ! ...Hier, en recherchant des offres sur le site de l'ANPE, j'ai été surpris de voir autant d'annonces pour des esthéticiennes. (3^e entretien)

Vers la fin de l'entretien, Jeanne dit qu'elle veut partir :

- Et je veux quand même quitter la région. En 15 ans, j'ai fait le tour. Mais je veux partir formée, et aller au soleil, mais en étant prête. [...] Et c'est pour cela qu'un diplôme reconnu au niveau national peut me servir. ...

[Elle range ses affaires et se prépare à partir. Je lui parle des gens aisés, de leur milieu qu'elle a peut-être l'habitude de fréquenter, de son potentiel relationnel. La discussion se poursuit et elle garde son sac sur ses genoux.] (3^e entretien)

J'en viens alors à mon idée du lobbying sur laquelle nous échangeons. Conscientieux et de bonne volonté, je n'ai pu me résoudre à la laisser partir sans lui fournir une indication judicieuse (de mon point de vue). Il s'agit bien d'un contre-transfert qui opère davantage pour me rassurer face au sentiment d'inutilité de mon action, alors que Jeanne conserve son sac sur ses genoux pour me signifier qu'elle a dit ce qu'elle avait à dire. C'est en quoi Devereux nous avait mis en garde face aux tentatives de retranchement derrière la méthode comme défense contre notre propre angoisse : tant dans le cas du lobbying que dans mon intervention pour consulter les offres d'esthéticienne, il faut que j'agisse pour me montrer que j'ai tenté quelque chose. Je passe ainsi à côté de l'essentiel ; mais peut-être celui-ci n'était-il pas suffisamment prêt pour être clairement perçu par les deux partenaires.

Le conseil, en tant qu'expertise des voies d'accès à une orientation, se trouve avec Jeanne inopérant. Elle souhaite être cadrée, mais n'entend pas les conseils, elle interrompt son interlocuteur qui doit s'imposer pour s'exprimer, etc. La bonne volonté du conseiller sert

davantage à le rassurer lui-même face à quelqu'un qui multiplie les pistes tout en égrenant des indices de ce qu'elle recherche réellement.

13.3.2. Partir.

Nous savons que l'orientation de Jeanne va résulter dans son choix de quitter la région ; celui-ci se formule dans le 4^e entretien. Il se perçoit toutefois au cours des entretiens précédents, noyé dans les autres propos.

- **Le diplôme au niveau national.**

Lors de notre seconde rencontre, après avoir évoqué son entrevue avec la secrétaire chez B. pour le futur mi-temps et le fait qu'elle veuille « quitter ce milieu friqué où tout est artificiel », Jeanne me demande comment transformer son certificat de l'AFPA en diplôme, « pour avoir réellement un diplôme ». Je la renvoie vers la VAE.

- Je voulais vous demander aussi par rapport à mon diplôme de l'AFPA qui n'en est pas un. J'aimerais tout de même le faire valider comme un diplôme ; comment ça se passe ? Parce que si ce n'est pas trop compliqué, je suis prête à le faire pour avoir réellement un diplôme.

[J'explique la VAE en bref, ...] (2^e entretien)

Dans l'entretien suivant, elle fait part de sa « chance » d'avoir pu remplir immédiatement son dossier de VAE, parce qu'elle « aimerait bien avoir un diplôme qui compte sur le plan national. Ça pourrait (lui) servir ». Elle se répète plus loin (dans le passage qui vient d'être cité, dans la fin de la partie précédente, où elle range ses affaires), après avoir évoqué le fait de quitter la région : « c'est pour cela qu'un diplôme reconnu au niveau national peut (lui) servir ».

Il est remarquable que cette question du diplôme, omniprésente dans le premier entretien, ne réapparaîtra plus une fois que la décision de partir aura été prise. Ce papier à partir duquel « tout part » « dans ce pays » devient ensuite anecdotique, comme s'il avait servi à cristalliser cet empêchement de partir (1^{er} entretien), puis de véhicule pour amener progressivement à la conscience cette possibilité « sur le plan national » (3^e entretien).

- **Les souvenirs du Sud.**

La possibilité de quitter la région va se préparer dans ce que l'on peut aujourd'hui observer comme des traces laissées dans les entretiens. Le second et le troisième conservent chacun leur dynamique propre que l'on va reprendre ici en détail, pour observer comment les souvenirs du Sud en viennent à être évoqués.

Au cours du deuxième entretien, Jeanne fait part, après m'avoir relaté son entretien chez B. pour son mi-temps ultérieur, de son plaisir de ne plus travailler chez B. Elle vient, du fait des congés payés, d'achever son contrat précédent tout en se présentant à un poste différent. Passons pour l'instant sur l'ambiguïté de la démarche, pour retenir la joie qu'elle exprime d'être libre : « Ah, mais ça fait du bien, je me reconstruis, j'ai le sentiment de pouvoir enfin disposer de ma vie ! ... » (2^e entretien).

Elle évoque ensuite cette amie qu'elle avait re-contactée en vue d'un éventuel stage dans le cadre de la formation prévue en Petite Enfance.

- J'ai recontacté une amie que j'avais perdue de vue. Elle travaille dans une crèche un peu spéciale, elle est super, elle sait prêter attention aux autres, elle est vraiment fantastique. Je l'ai rappelée à l'occasion du stage que je devais faire pour le CAP Petite Enfance, et c'est ainsi qu'on s'est revues. (2^e entretien)

Plus loin, elle en vient aux particularités de la région qu'elle va opposer à celles du « Sud ».

- C'est assez particulier. Ce n'est pas facile de rencontrer des gens. Et il y fait froid, et l'on vit entre ses quatre murs. C'est pas comme dans le Sud où l'on vit beaucoup plus dehors, on va se promener à la plage, à la montagne etc. ... (2^e entretien)

Elle (s')avoue alors que « cela fait des années (qu'elle) pense à partir », projet qu'elle va associer à celui de son amie qui « voudrait aussi quitter la région ». Elles en ont parlé ensemble, mais Jeanne pense immédiatement à son mari qui ne la « laissera pas partir, il s'y opposera ». Elle nous fournit alors des précisions sur le divorce : une audition du juge est prévue bientôt, et Jeanne « attend aussi qu'elle ait eu lieu ».

Ce dernier « aussi » porte un sens plus « chargé » que le précédent que l'on peut rapporter à Jeanne qui « pense à partir » (et son amie « aussi ») ; ce second « aussi » ne peut pas se relier à son amie, mais à la décision de partir. Pour quitter la région, il faut « aussi » que la procédure judiciaire soit achevée. « Ça fait 7 ans que nous sommes en procédure de divorce, et ce n'est pas fini. Il y aura bientôt une audition et j'attends aussi qu'elle ait eu lieu ». Outre les autres éléments, deux obstacles majeurs s'opposent donc au départ de Jeanne : la volonté du mari et cette audition qui doit se tenir « bientôt » et que Jeanne « attend aussi »

pour pouvoir décider de partir, avec l'assurance de toucher sa pension. Or le frein lié à cette session du tribunal va perdre en force et passer à l'arrière plan ; il restera donc le problème du mari (et père) qui va ensuite monopoliser toute l'inquiétude liée à l'incertitude de sa réaction.

On voit que dans le foisonnement de thèmes et de pistes dont Jeanne fait part, celle du départ s'insinue peu à peu sous divers déguisements, mais de façon plus nette encore dans le troisième entretien dont on va reprendre le mouvement. Mais relevons avant cela, dans la fin de la seconde entrevue, les expressions que Jeanne utilise pour évoquer le Sud : « on vit beaucoup plus dehors, on va se promener à la plage, à la montagne », « le soleil », « on est beaucoup plus expressif », « ouvrir quelque chose à nous, dans le Sud, où on recevrait des gens qui viendraient manger » (comme d'antan dans le restaurant végétarien ?).

Vermersch reprend, on l'a vu, le terme de Gusdorf de « mémoire concrète » et utilise le questionnement sensoriel pour guider vers la position de parole incarnée, à la façon dont Proust réitère la sensation de la madeleine pour retrouver un souvenir enfoui. Mais Vermersch s'inspire également de la notion de mémoire involontaire, ou mémoire affective, qui adjoint aux souvenirs revenant à la conscience les émotions ou les sensations qui leur sont rattachées. Il recherche, pour sa part, à provoquer la remémoration par l'instauration de conditions adéquates, mais signale que cette mémoire conserve une part d'autonomie, qu'elle peut se déclencher « spontanément ».

Jeanne, dans son évocation du Sud, va mettre au travail cette mémoire involontaire venant renforcer une nostalgie retenue depuis « des années » qui viendra modifier sa perception des enjeux et influencer sur sa prise de décision. Elle fait revivre pour elle-même ce Sud, et ce qui l'y rattache vient prendre de la valeur et de la force. L'imminence d'un voyage dans le Midi (dont on ne prend connaissance que par la suite) a probablement favorisé cette expression de traits du Sud liés à des souvenirs personnels, au moment où Jeanne a « le sentiment de pouvoir enfin disposer de (sa) vie » (2^e entretien). Voilà deux émotions qui pourraient bien se lier : se sentir libre de refaire sa vie et évoquer avec nostalgie le Sud, ce « chez moi » de Jeanne (4^e entretien). La décision de « partir et prendre un peu de recul » (3^e entretien) durant une semaine n'est pas anodine. Le résultat du périple n'est pourtant pas celui que Jeanne escomptait.

- **Quitter la région.**

Reprenons dans l'ordre les divers éléments qui apparaissent dans le troisième entretien en référence au départ pour en suivre le mouvement.

1. Jeanne rapporte, dans un premier temps, ce qu'elle a retiré de son expédition : elle est allée rencontrer des amis « de l'époque », « des anciens soixante-huitards, en fait » et a pu s'apercevoir de leur « galère » ; « ça (lui) a remis les idées en place ». Elle en conclut qu'elle ne va ni « quitter chez B. », ni « quitter la région comme ça, c'est trop risqué » (sans argent).

2. On retrouve plus loin la question du diplôme « qui compte sur le plan national (et qui) pourrait servir », indiquant par cette expression (« national ») la vivacité du désir de partir.

3. Vient ensuite l'idée qui tracasse Jeanne de faire vivre sa fille loin de son père : « Quelqu'un m'a dit que ce n'était pas bien que son père soit à 1000 Km, que ce n'était pas bon pour elle ... Mais en même temps, il y a bien d'autres gens qui vivent comme ça ! ».

4. Une autre personne lui a dit de rester chez B., mais cette perspective lui paraît insupportable : « Un ami m'a dit : "Mais tu fais tes 10 ans chez B. jusqu'à 65 ans, et puis c'est tout !" Mais, moi, si je reste là-bas, je vais crever. Intérieurement, je vais crever. Je ne peux pas rester ».

5. Et Jeanne conclut l'entretien sur le passage que nous avons déjà cité, mais qui vaut d'être ici rappelé :

- Et je veux quand même quitter la région. En 15 ans, j'ai fait le tour. Mais je veux partir formée, et aller au soleil, mais en étant prête. Je ne vais pas chercher un emploi ici et recommencer ailleurs, ce serait trop compliqué. Et c'est pour cela qu'un diplôme reconnu au niveau national peut me servir. Sinon comment je ferai : sans diplôme, avec un ego réduit à la taille d'un petit pois ?

[Elle range ses affaires et se prépare à partir. Je lui parle des gens aisés, de leur milieu qu'elle a peut-être l'habitude de fréquenter, de son potentiel relationnel. La discussion se poursuit et elle garde son sac sur ses genoux.]

Jeanne commence par accepter la fatalité de devoir rester, posée dans le contexte des amis « de l'époque » qui « galèrent ». Ça remet « les idées en place », voilà une chose qui paraît éclaircie. L'idée du départ revient néanmoins dans les formulations du diplôme national qui persiste en tant qu'atout nécessaire, et dans celle du scrupule à ce que sa fille habite « à 1000 km. » de son père. Cette dernière considération trouve pourtant une justification dans le fait que « bien d'autres gens vivent comme ça ! ».

La suggestion de rester chez B. encore 10 ans, émise par un ami, vient, en ce qu'elle apparaît comme effrayante, contrebalancer la crainte de quitter (B. et la région). La perspective de s'installer dans « ce panier de crabes » se révèle mortifère et totalement intolérable ; l'expression est forte et s'accompagne d'émotion : « je vais crever ... ». La

tension qui en résulte a le mérite d'amener un éclaircissement : il est impossible de rester longtemps chez B., et Jeanne en tire ultérieurement la conclusion qui s'impose, elle veut « quand même quitter la région ». Il lui faut encore une assurance supplémentaire : le diplôme. A partir de là, la chose est dite, l'ensemble s'est lié, elle range ses affaires (et le conseiller poursuit ...).

Bien sûr, cette issue, si elle a été exprimée, demeure encore une possibilité parmi d'autres ; Jeanne n'a pas décidé expressément de cette solution. En posant son sac sur ses genoux, elle signifie toutefois que pour elle la rencontre est achevée, et l'on peut constater a posteriori qu'elle y a probablement trouvé ce qu'elle y cherchait. Tous ces éléments sont mis en évidence rétrospectivement dans l'analyse détaillée ; dans le cours de l'action, il n'est pas toujours aisé de repérer, parmi toutes les pistes possibles, celle qui sera privilégiée. Cela n'est pas dramatique dans la mesure où le conseiller laisse la latitude nécessaire au consultant pour qu'il puisse explorer largement les diverses possibilités. Il ne s'agit pas de chercher à deviner le choix qui en résultera pour se muer en bon prévisionniste. Si je me montre particulièrement maladroit à entendre ce qui se prépare, cela ne dessert en rien le cheminement de Jeanne, car il faudra qu'elle puisse l'éclaircir pour elle-même ; peut-être aussi, me suis-je laissé aveugler par le début de l'entretien qui montrait une décision qui semblait ferme : elle ne peut partir galérer comme ses amis de l'époque. Mon intervention concernant le lobbying introduit néanmoins, en toute fin d'entretien, une indication qu'elle va retenir et sur laquelle elle s'appuiera : elle possède des compétences relationnelles.

- **L'explicitation du départ et la modification du réel.**

Le quatrième entretien montre une dynamique d'ensemble par laquelle les choses se mettent en place. On y trouve suffisamment d'indices qui permettent, en fait, d'inférer que la perspective du départ a « mûri » et que Jeanne a déjà rassemblé des informations qui viennent confirmer cette possibilité. C'est le cas notamment avec l'avocate à laquelle elle en a parlé et qui lui a répondu que « ça devrait aller aussi ». La proposition de son amie de la rejoindre dans le Sud, Jeanne y a « repensé » ; on y entend donc qu'elle avait été faite antérieurement, mais non retenue, probablement parce que Jeanne était en poste chez B. Elle va s'apercevoir au fil de la rencontre que les données ont changé ; mais pour cela il a fallu les « lister », les exprimer, les « extérioriser », les évaluer.

Chez B., tout d'abord, la perspective de réintégration dans l'entreprise « s'éloigne, ça s'éloigne d'ailleurs de plus en plus ». Jeanne a par conséquent pris contact avec les

Ressources Humaines, puis avec l'assistante sociale pour insister, mais il n'y a pour l'instant aucun recours possible.

Elle a alors repensé à cette amie qui possède une agence immobilière dans le Sud :

- Alors j'ai repensé à cette proposition de mon amie dans le Sud. Elle a une agence immobilière dans le Sud et je pourrais travailler avec elle. Elle serait ravie que je travaille avec elle. Ses parents ont une maison là-bas, ...

Jeanne va répertorier devant moi les arguments qui étayent la perspective de s'installer dans le Sud, avec notamment un flot de rationalisations justificatrices. Elle se projette simultanément sur place, imaginant, de façon optimiste, sa vie là-bas : le studio aménagé attenant à la maison, le parc, le calme, manger dehors, habiter à trois serait bon aussi pour ses relations avec sa fille, elle aurait un logement et un travail, l'avocate a dit que ça devrait aller, elle doit de toute façon quitter l'appartement ici, elle pourrait même en acheter un là-bas, le mari paiera les billets d'avion pour voir leur fille, de toute façon il ne s'occupe pas bien d'elle, il la gâte avec son argent, ...

Restent deux éléments mal maîtrisés : la mutuelle, et le secteur lui-même, l'immobilier. Jeanne, après avoir éclaté de rire à la perspective d'un gain important sur une vente, sollicite mon avis quant à la possibilité de faire des affaires honnêtes ; je souligne qu'il s'agit de grosses affaires qui ne concernent pas des gens dans le besoin. Puis elle me demande si elle est faite pour ça, « si c'est (son) truc » ; je reviens sur ses capacités relationnelles qu'elle peut investir dans un domaine de son choix. Elle va poursuivre ses rationalisations : peur de sortir du milieu aisé, mais la vie est moins chère dans le Sud, ...

Alors, Jeanne conclut, puis prend conscience de ce qu'elle cherche à dire :

- Voilà, j'ai beaucoup parlé ; c'est drôle, je me croirais chez un psy. (rires)
- Cela vous permet d'exposer ce que vous avez dans la tête.
- C'est vrai. Maintenant que je l'ai dit, je me rends compte que c'est vraiment cela : s'il n'y a plus de B., je n'ai plus rien à faire ici. Je repars sans appartement, sans travail, bref je repars à zéro. Et tant qu'à repartir à zéro, autant le faire chez moi, dans le Sud. Avec le temps, je pourrai m'acheter un appartement là-bas et m'installer. Le pire, ce serait de déménager ici ; organiser tout un déménagement pour me retrouver toujours dans cette ville, ça, ce serait terrible.

L'ensemble du questionnement a soudain pris sens ; « maintenant que (Jeanne l'a) dit », elle s'en « rend compte ». On peut y voir une forme de thématization qui ouvre sur une prise de conscience à partir d'un retour sur soi et son vécu (Vermersch). L'événement s'éclaire encore davantage pris comme une forme d'extériorisation. Nous avons vu qu'au

cours des rencontres précédentes, Jeanne avait préparé et balisé le terrain de cette décision. Elle a poursuivi sa démarche en consultant entre temps son avocate, et les éléments sont maintenant disponibles. Elle ne parvient pourtant pas à se le formuler ; c'est en l'exposant à l'adresse d'un autre que les choses vont s'éclaircir dans un mouvement dialogique qui veut qu'on « ne parle jamais de soi-même et des autres qu'en parlant avec soi-même et avec les autres » (Clot, Faïta, 2000, p.20). Le conseiller utilise la « compréhension active » (Clot) qui, ici, ne tente pas de poser « des questions nouvelles » (Clot, 1999, p.141), mais émet des avis (ce ne sont pas des gens dans le besoin, elle a des compétences relationnelles) interprétés comme des confirmations par Jeanne. En exprimant, par ses énumérations successives, les nouveaux enjeux de la situation, elle sort d'un « tête à tête avec le réel » qui l'empêchait de concevoir ce réel dans sa nouveauté.

Clot, centré sur la clinique de l'activité, souligne que « l'évocation des opérations vécues ne peut pas être un simple rappel d'événements passés indépendants des intentions présentes du sujet à l'égard des autres et de lui-même, même à son insu » (ibid., p.147). Et l'intention de Jeanne, ici, est qu'on lui dise qu'elle peut partir ; c'est ainsi qu'elle comprend mes interventions. Le dialogue en tant qu' « action sur l'action qui transforme l'expérience vécue en moyen de vivre une autre expérience » (ibid., p.149) va faire basculer le réel ouvrant sur des possibles inattendus. La perspective de réintégrer B. « s'éloigne de plus en plus », et d'ailleurs Jeanne sait qu'elle ne pourrait y demeurer sans « crever », le déménagement sera inévitable et Jeanne s'en trouve transportée en amont de ses choix qui perdent en évidence pour retrouver un caractère optionnel comme autant de bifurcations à interroger. Comme l'indiquait le professeur de philosophie, « au moment où on l'énonce, on voit que d'autres choses seraient possibles » (ibid., p.207). L'option qui subsiste s'impose alors comme une radicale évidence : « je n'ai plus rien à faire ici ».

Dans la suite de l'entretien, je mets Jeanne en garde devant les risques d'une grande proximité de vie avec son amie dans le Sud, puis nous reparlons des associations. Elle a rangé ses affaires et se prépare à partir, lorsqu'elle s'arrête et procède à la synthèse de notre rencontre.

[Elle s'apprête à partir, et revient sur B.]

- Je me suis vraiment sentie mal, hier, chez B..., j'en avais l'estomac noué. De me retrouver dans ce bloc de béton au milieu de tous ces pingouins qui sont là [elle imite une façon de marcher hautaine] ... Mais ils s'y sentent mal aussi, seulement ils n'arrivent pas à partir, c'est une cage dorée, ils sont pris dans un piège de confort. Moi, ce qu'il me faut, c'est vraiment qu'on me pousse dehors, il faut qu'on

m'aide à en sortir. Et tout va dans ce sens : ce contrat qui ne commence pas, et la responsable des Ressources Humaines qui me dit qu'elle n'a rien pour le moment. Je fais tout pour rester, je vais jusqu'à demander un temps plein, enfin je lui dis que je peux aller jusqu'à 80%, mais quand elle m'annonce qu'elle n'a rien, ouf !, je souffle !

- Vous sautez de joie !?
- Presque, heureusement, c'était au téléphone.

L'émotion qu'elle a ressentie chez B. la veille vient renforcer ce qu'elle m'avait confié la semaine précédente sur son impossibilité d'y rester. La projection (défensive) de son malaise sur les autres qui « s'y sentent mal aussi » vient la rassurer sur sa décision, qui en devient héroïque, de sortir de cette « cage dorée ». Elle perçoit l'ambiguïté de ses démarches : elle fait « tout pour rester », mais veut « qu'on (la) pousse dehors ». Heureusement, les événements (et ce qu'elle entend du conseiller) vont dans ce sens, et elle « souffle ».

Ce quatrième entretien présente une dynamique particulière que lui donne la consultante. Après avoir évoqué brièvement sa visite au CIDF, elle aborde plus longuement ses tentatives pour obtenir un poste chez B., puis s'étend sur l'opportunité proposée par son amie dans le Sud. Après avoir réalisé qu'elle n'avait plus rien à faire ici, elle revient sur ses amies de chez B. qui ne l'appellent pas, et sur le point de partir, elle se ravise pour effectuer la synthèse de l'entretien qu'elle centre sur ses rapports avec B. Mes silences lui donnent l'impression d'être chez « un psy. », mais ils se révèlent nécessaires pour qu'elle puisse expliciter ce qui est à l'œuvre et cherche à se dire. L'entretien démarre ainsi sur le fait de « rester chez B. » et s'achève sur la perspective d' « en sortir », après avoir pris la mesure que « s'il n'y a plus de B., je n'ai plus rien à faire ici ». Peut-être a-t-il également fallu que Jeanne quitte *officiellement* l'entreprise quelques semaines plus tôt, pour que la possibilité d'une vie hors de son sein lui soit perceptible.

On voit l'importance de la dimension d'autonomie qu'il s'agit de laisser au consultant dans l'orientation qu'il donne à l'entretien. Vermersch propose des formulations (ericksoniennes, en écho, etc.) qui cherchent à éviter d'influencer l'interviewé dans le contenu de ses propos. La démarche est ici similaire, laissant le consultant exposer ses idées, en suivre les enchaînements pour aboutir (dans le cas de Jeanne, car il n'y a bien sûr pas de garantie d'une mécanique infaillible) à un éclaircissement de l'implicite. Mes formulations me paraissent suffisamment neutres et ne constituent pas des réponses fermes. Jeanne les prend pour des confirmations, parce que c'est bien ce qu'elle recherche. C'est en respectant

l'autonomie d'un mouvement impulsé par elle-même que le conseiller laisse le sens de la nouvelle situation se construire et apparaître.

Elle confirmera la semaine suivante le choix effectué ainsi que la détente qui résulte de la perspective de quitter l'entreprise (et la région) :

- Cette semaine, je n'ai rien fait (sourire). Il a fait beau, et j'avais envie d'en profiter, de profiter du jardin, de m'occuper de ma fille ; j'ai lu, j'ai réfléchi, j'ai fait à manger. J'apprécie de ne pas travailler, je ne l'aurais pas pensé auparavant. En fait, c'est parce que j'ai décidé de partir. (5^e entretien)

Maintenant que la décision est prise Jeanne se décrispes et « profite » de la vie d'autant plus qu' « il fait beau ». La suite de nos rencontres consistera essentiellement à l'accompagner dans la réalisation de son choix et des conséquences qu'il implique.

13.3.3. Histoire du sujet et histoire de la prestation.

- **Reprendre son histoire.**

Jeanne se situe à un carrefour de sa vie et devant un pas difficile à faire seule. Elle explore son passé et en reconstitue l'histoire. Elle vient, d'une certaine façon, faire le point. Les éléments de son parcours (dont nous avons connaissance, on ne sait rien de ses parents, de sa fratrie, etc.) se partagent en deux pôles qui s'opposent : sa vie avant son mariage, celle qu'elle a menée depuis :

- infirmière, restaurant végétarien, alternance voyage-travail, baba-cool, soixante-huitards, Sud, etc.
- B., mari, « pingouins », argent, secrétaire, cette ville, Nord, etc.

Depuis sa séparation, Jeanne est restée dans l'ambiguïté : elle demeure en poste chez B. où travaille son mari (ainsi que sa nouvelle « amie »), ce qui a pu la mettre dans une situation délicate tout en bénéficiant des avantages de l'entreprise. Elle conserve de sa vie antérieure la dimension idéalisée « d'aider les gens » (1^{er} entretien) que l'on va retrouver dans ses projets de monter ou de travailler dans une association, de se former dans la Petite Enfance, de soutenir les Restos du Cœur, de « s'occuper des femmes isolées » (2^e entretien), de « faire clown pour les enfants malades » (6^e entretien), etc. Cet idéal se repère également dans la place qu'elle donne à ces femmes qu'elle rencontre et dont elle me fait part en termes positifs : cette amie qu'elle a re-contactée pour un éventuel stage qui « travaille dans une crèche un peu spéciale, elle est super, elle sait prêter attention aux autres, elle est vraiment

fantastique » (2^e entretien) ; la « dame très bien » qui fait du développement personnel (3^e entretien) ; la dame du CIDF « très sympathique qui (l)'a bien écoutée et (l)'a bien comprise (et) se propose de (la) cadrer sur (son) projet » (4^e entretien). Toutes ces femmes qui simultanément la soutiennent sont idéalisées pour le travail qu'elles effectuent auprès des autres.

Cet idéal cependant ne résistera pas à l'épreuve de la réalité. Les anciens amis de l'époque vivent dans la galère, ce que Jeanne ne peut se permettre, car elle se sait déjà « assez angoissée, alors (sans) argent, ça n'ira pas mieux » (3^e entretien), et puis elle n'est pas « seule : il y a (sa) fille aussi » (3^e entretien). Ces anciens amis deviendront même ultérieurement suspects, profitant du système : « Je trouve que les gens sont trop assistés en France [...] J'ai connu des gens, tous un peu marginaux et qui savaient bien exploiter le système » (entretiens ultérieurs). Jeanne, suite à sa première tentative de participer aux Restos du Cœur, n'effectuera pas non plus de stage dans une association pour s'engager dans cette voie, malgré ma recommandation du 4^e entretien.

Elle reste sensible aux malheurs de ce monde, mais montre également une tendance à les confondre avec son propre malaise : « Quand je vois tous ces jeunes ici, je me rends bien compte qu'ils ne veulent pas tous travailler, je ne suis pas dupe. Mais il y a tant de misère, de gens qui veulent travailler, qui vivent avec peu. Ça remet les pendules à l'heure. ... En même temps, c'est leur vie, ce n'est pas la mienne » (entretiens ultérieurs). Elle a déjà fort à faire avec sa propre vie, et nous savons que la compassion se révèle mauvaise conseillère lorsqu'il s'agit de soutenir quelqu'un en difficulté. L'ambiguïté de sa position quant à sa volonté de se lancer dans le monde associatif se repère rapidement dans l'acte manqué de la perte de l'adresse de l'UDAF que je lui confie à la fin du second entretien. Elle avouera lors de la rencontre suivante l'avoir égarée ; je la lui remets, mais il n'en sera plus question.

Ces professions idéales demeurent cependant une référence après la prise de décision de partir pour le Sud, comme le montre l'exploration des possibilités à laquelle Jeanne procède ultérieurement : « peut-être que là-bas, je pourrai ouvrir un restaurant !? Ou alors, je peux aussi faire du secrétariat, en intérim ça doit bien se trouver » (5^e entretien) ; « faire clown pour les enfants malades » (6^e entretien). La réalité est pourtant différente et Jeanne sait en tenir compte : « de toute façon, je vais faire de l'immobilier dans un premier temps, ensuite on verra » (5^e entretien).

Pour faire un pas décisif dans sa vie, Jeanne explore son passé dans lequel elle retrouve des idéaux qui finalement ne correspondent pas à ses attentes. Dans ce moment où elle peut « disposer de sa vie », c'est vers une partie de celle-ci qu'elle se retourne pour

s'apercevoir que ce n'est pas ce qu'elle recherche. La proposition de son amie de l'assister dans l'immobilier correspond davantage à ce qu'elle conçoit maintenant de sa vie, marquée par le confort qui conserve un attrait important : le parc, les pins, manger dehors, etc. Reliée au plaisir de retourner « chez moi, dans le Sud » (4^e entretien), cette opportunité permet à Jeanne de revenir chez elle sans reprendre nécessairement sa vie antérieure qui relève d'un passé révolu et n'a pas de sens pour l'avenir. Mais pour cela, il a d'abord fallu quitter B.

- **Une démarche préméditée.**

Quoi qu'il ait pu représenter B. (attachement au mari, à ce qu'il représente, sa fortune, un salaire intéressant, une assurance de revenu, une position et une reconnaissance sociales, ...), c'est en s'arrachant de l'entreprise que Jeanne parvient à éclaircir ce qu'elle souhaite faire de sa vie alors que se profilent à l'horizon l'issue du divorce et la restitution de l'appartement.

La prestation précédente avec Mme. X aura permis de faire un premier pas, ainsi que Jeanne le reconnaît en dépit des reproches qu'elle peut formuler à son encontre. Elle a recontacté cette amie perdue de vue,

- Je l'ai rappelée à l'occasion du stage que je devais faire pour le CAP Petite Enfance, et c'est ainsi qu'on s'est revues ; ça m'aura au moins servi à ça.
- ... (Je souris et fais un geste)
- Oui, oui, j'y ai repensé, et il n'y a finalement pas que des choses négatives dans cette expérience ; j'ai coupé avec B., et j'ai revu cette amie. (2^e entretien)

Jeanne a pu trouver un prétexte pour quitter B. à travers ce projet de formation en Petite Enfance qu'elle abandonnera rapidement et auquel, très vite, elle ne « pense plus », sans regret ni émotion :

- Le travail avec les enfants, je ne sais pas trop ; je n'y pense plus tellement. C'est vrai qu'avec Madame X, nous avons choisi ce CAP Petite Enfance. Mais là, je crois que je vais laisser tomber ; ça m'a échaudée. (3^e entretien)

On ne peut avoir foi dans l'ensemble des propos que tient Jeanne concernant Mme. X, puisqu'elle lui reproche de l'avoir amenée dans une situation dans laquelle elle s'est en fait engagée elle-même. Si la conseillère semble travailler beaucoup « devant son ordinateur et (chercher) les informations » (1^{er} entretien), Jeanne force le trait lorsqu'elle indique que toutes les deux « discutaient comme si elle était sur son balcon » (5^e entretien) ; c'est une critique qu'elle pourrait formuler aussi à mon encontre.

Mme. X commet néanmoins une erreur : celle de tenter de convaincre Jeanne de rester chez B. (probablement en rapport avec sa propre projection sur ce monde). La conséquence qui en découle est qu'elle se verra alors assimilée à cet univers que précisément Jeanne cherche à rejeter.

- Avec elle, je me suis confrontée à un mur de certitudes ; pour elle, il n'y avait qu'une chose : rester chez B. J'ai été très surprise de rencontrer quelqu'un comme ça, surtout à ce poste-là ; il faut quand même une certaine ouverture. (5^e entretien)

Contrairement aux femmes idéalisées qui sont « super », « sympathique » ou « très bien » et qui ouvrent Jeanne sur un monde différent de B., Mme. X tente de l'y rattacher. Elle servira toutefois à Jeanne de moyen pour quitter B. et « pouvoir enfin disposer de (sa) vie » (2^e entretien), tout en lui permettant de se dédouaner d'une telle décision, ce qui présente certaines commodités : « j'étais furieuse. J'ai arrêté mon travail chez B. pour commencer la formation, et maintenant je n'ai plus rien, pas de travail et pas de formation » (1^{er} entretien). Si le travail avec cette conseillère a pu servir de tremplin pour sortir de l'entreprise, Mme. X conserve un défaut absolu : elle n'est pas un « homme ».

- **« Un homme qui me dise quoi faire ».**

La remarque de Jeanne au moment du dernier entretien, alors que nous savons l'un et l'autre que probablement nous ne nous reverrons plus, vient formuler explicitement ce qu'elle est venue chercher : « J'avais besoin d'un homme qui me cadre, qui me dise quoi faire ! ».

Il y a une dimension transférentielle forte (dont il paraît stérile de rechercher le modèle : père, mari, etc.) qui transparait, au fil des entretiens et dès le départ, à travers les divers compliments qui me sont adressés.

- J'ai 52 ans et je suis en pleine santé. Avec vous je crois que ça va marcher, je le sens ! Je fonctionne au feeling ! On m'a dit du bien de votre organisme. Avec Mme. X, je l'avais senti, mais j'ai continué quand même ; j'aurais dû arrêter, je sais, mais j'ai continué. (1^{er} entretien)
- Ah, c'est bien, je pars avec plusieurs adresses où je pourrai me renseigner ! (2^e entretien)
- C'est bien, chaque fois que je viens je repars avec une adresse. (4^e entretien)

- J'arrivais chez elle, "ça va ?" et on discutait comme si elle était sur son balcon. Avec vous au moins, je repars chaque semaine avec une adresse. (5^e entretien)

[Nous parlons de la mutuelle. Je lui explique que la Sécurité Sociale ouvre des droits pendant 4 ans, même si elle ne touche pas de salaire.]

- Oh , là, là ! La mutuelle, c'est compliqué ; [...] Ah, mais ça, c'est ce que je pourrais faire : aller me renseigner à la Sécurité Sociale. Voilà, c'est une bonne information ! (entretiens ultérieurs)

Le fait de récupérer à chaque rencontre l'une ou l'autre adresse réjouit Jeanne (alors qu' « objectivement », c'est bien peu de « conseils ») et lui permet également de sortir de chez elle pour mener sa quête et solliciter toutes les personnes qu'elle rencontre. Pour décider de quitter définitivement le monde de son mari (B., le Nord, la ville, etc.), il lui aura fallu le soutien d'un homme. Et le « monsieur très bien » du train (3^e entretien) (« un self made man qui avait une entreprise en Guadeloupe et va en ouvrir une autre ») se voit lui aussi mis à contribution.

Jeanne retient (on y revient dans le paragraphe suivant) les compétences que je lui ai suggérées dans le domaine relationnel. Je le lui ai répété, il est vrai, dans le 3^e et le 4^e entretien, mais sans montrer d'insistance. C'est elle-même qui m'approuve en se référant à ses « chefs de services (qui) sentaient qu'(elle) n'était pas faite pour travailler devant un ordinateur » (3^e entretien). Elle retiendra ma suggestion comme une sorte de certitude à laquelle elle peut se raccrocher, indiquant par là la place démesurée qu'elle est susceptible de donner à mon propos dont elle a toutefois besoin pour persévérer dans sa décision.

- **Soutien et gestion de l'incertitude.**

La suite de ce soutien consistera, comme je l'ai déjà indiqué, à rassurer Jeanne sur les conséquences de sa décision. On pourrait citer de larges extraits des entretiens pour l'illustrer, cela paraît cependant peu utile dans la mesure où le lecteur qui souhaite en parcourir le détail peut se référer à la chronologie des entretiens ou à son intégralité en annexe.

Dans le 5^e entretien (où Jeanne va bien, elle s'est détendue parce qu'elle a décidé de partir), le divorce se présente comme une étape stratégique à préparer un « grand point d'incertitude qui reste ». Tout bascule ensuite dans le drame : il fait froid, elle est dans le « creux de la vague », elle va reprendre chez B., elle s' « emmêle les fils », il faut prévoir de

sortir de chez B. avec les apparences d'un licenciement, etc. (6^e entretien). Ce 6^e entretien m'apparaît comme terrifiant, car je ne peux rien pour soulager son épreuve. A son issue, Jeanne ne souhaite pas que l'on se rencontre la semaine suivante au cours de laquelle elle reprend son poste chez B.

Elle ira mieux ultérieurement et les choses se mettent peu à peu en place. La « nana » de chez B. parle beaucoup, mais « elle est très ouverte ; c'est bien ! » (entretiens ultérieurs). Jeanne commence à trier des affaires, vend des meubles, doit rencontrer bientôt son amie du Sud, s'occupe du collègue et finalement expliquera sa situation à sa collègue. Toute son angoisse va se focaliser dans la hantise de la future confrontation avec son mari dont elle appréhende, avec crainte, la réaction immédiate mais aussi judiciaire.

Je la renvoie vers son avocate sur les questions de droit, et tente de la décrisper lorsque c'est possible :

- Voilà, c'est tout. Ce n'est pas la peine que j'en dise plus ! Je vous fais perdre votre temps.
- Je prévois le rendez-vous, vous savez, et j'ai donc du temps. Mais on peut échanger des recettes de cuisine ! [Elle rit de bon cœur] ... On se revoit la semaine prochaine ?
- Oui, oui. Moi, je peux venir, ça ne pose pas de problème, même si je n'en sais pas plus. De toute façon, ça me fait du bien ! Et la semaine prochaine, comme j'ai rendez-vous demain, j'en saurai plus ! (entretiens ultérieurs)

Heureusement Jeanne trouve d'autres soutiens autour d'elle, notamment ce couple d'amis (l'amie « super » qui pratique la pédagogie Steiner avec son « compagnon tout aussi bien qu'elle » ?) :

- J'ai discuté avec un couple d'amis, et ils m'ont dit : « Tu vas partir, tu as une opportunité pour travailler dans l'immobilier et tu vas t'éclater là-dedans, et puis ça ira ! Tu auras ta fille encore pendant 10 ans, et voilà ! »¹ Et effectivement, maintenant les choses sont claires, et je suis à l'aise dans le relationnel. Ce qui m'angoisse, c'est d'annoncer ça à mon mari ; ça m'obsède, le matin, la journée, le soir. J'essaie de ne pas y penser, mais ça revient. Est-ce que je dois lui dire

¹ On peut noter la similarité de la formulation avec l'expression de la personne qui lui a suggéré de rester chez B. : « Un ami m'a dit : "Mais tu fais tes 10 ans chez B. jusqu'à 65 ans, et puis c'est tout !" (3^e entretien). Ce rapprochement tendrait à supposer que c'est bien Jeanne qui reformule dans ses mots à elle ce qui lui a été dit de part et d'autre, et que ces 10 ans « et voilà ! », « et puis c'est tout ! », recèlent pour elle une signification particulière que l'on n'a pas cherché à élucider (probablement la durée d'activité estimée avant sa retraite). Le conseil du couple d'amis apparaît néanmoins comme l'opposé, le symétrique au fait de rester 10 ans encore chez B. : les 10 ans sont remis dans une perspective plus positive, s'occuper de sa fille.

maintenant et supporter son refus pendant 3 mois ? Ou lui dire dans 3 mois et le supporter 1 mois ? (entretiens ultérieurs)

Ce couple d'amis confirme le choix de Jeanne ce qui renforce sa décision et la rassure en lui permettant de rester centrée sur l'essentiel qui se présente de façon plus optimiste. On repère d'ailleurs qu'elle « quitte » B., psychologiquement, dès le 5^e entretien, lorsqu'en évoquant le dispositif d'autoformation, elle se reprend en parlant non pas de « nous », mais de « eux » :

- Parce le système d'autoformation chez B..., ça n'allait pas du tout, et je n'étais pas la seule à le dire. Nous avons ... enfin, ils ont des salles, mais bon ... (5^e entretien)

On observe dans le passage précédent que Jeanne retient et reprend ma formule des « compétences relationnelles » ; au moins « maintenant les choses sont claires ». Peut-on de là en conclure comme elle le fera que je lui ai dit « quoi faire » ? Cela paraît douteux, mais pour elle, c'est ce qu'elle retire de la relation, et cela est bien suffisant dans le cadre de notre travail. Elle me remerciera encore plusieurs fois pour mon écoute, « c'est important ! ».

Les dernières rencontres avec Jeanne nous enseignent ainsi qu'il faut également avoir les moyens (psychologiques et sociaux) de pouvoir résister à la charge d'angoisse dans le cours d'une démarche d'orientation. L'incertitude peut être vécue comme une menace insupportable et donner lieu à des prises de décision subites ou des abandons de l'accompagnement. C'est le cas notamment de deux personnes dont j'ai retenu quelques notes reprises en annexe 2 dans les fiches 3 et 5.

La dame de 52 ans (fiche 3) a travaillé 25 ans dans une entreprise de construction de piscines en tant qu'assistante. Elle s'est investie assidûment dans son métier, ainsi que dans les soins apportés à sa mère et son frère, malades de cancers. Après la faillite de l'entreprise et les décès de ses proches, « les nerfs ont lâché », elle a fait une forte dépression. Au RMI, elle tente maintenant de retrouver un emploi, soutenue par son assistante sociale et l'ANPE. Nous explorons de multiples pistes : secrétariat, mais aussi Assistante de Service Hospitalier, Aide-soignante, etc. Je lui explique que l'incertitude fait partie de la démarche et que tout cela va s'éclaircir au fur et à mesure. Je reste sans nouvelles d'elle durant trois semaines, et la préviens finalement que j'annule la prestation. Elle me re-contacte alors : « J'ai fait de nouveau une dépression ! C'est à Pâques que ça a commencé. Je ne voudrais pas recommencer comme avant et reprendre tous ces médicaments ». Nous travaillons le CV et les lettres de candidature, et elle dira à la fin : « Aujourd'hui, c'est plus concret, on a fait des choses et j'ai des démarches à faire ». La dimension concrète de nos activités lui convient mieux que l'incertitude de l'exploration des métiers qui la renvoie à ses problèmes

personnels. Ceux-ci demeurent toutefois particulièrement prégnants : « Il faut que je repasse chez le médecin : j'ai des picotements dans la main et je ne sais pas ce que c'est ! »

Il s'agit, dans l'autre exemple (fiche 5), d'un homme de 43 ans, 3 enfants qui a démissionné de son poste de responsable en logistique, car « il fallait absolument trouver une solution, c'était plus possible », il allait « y laisser (sa) santé ». Dynamique, il ne retrouve pas de poste équivalent, les employeurs privilégiant « des jeunes, avec au moins un BTS (et qui pourtant) ne connaissent pratiquement rien au métier et au secteur, ils ne savent pas ce que c'est de gérer un entrepôt ». Il a reçu récemment un courrier de l'ANPE lui stipulant que la fin de son indemnisation était rapprochée de six mois. Il lui reste ainsi six semaines d'indemnités. Il accepte alors précipitamment un poste de commercial de produits surgelés auprès des particuliers pour une société dans laquelle son frère tient un poste de responsabilité dans une autre région. Il continuera à venir me voir pendant la phase de démarrage. Il passe en coup de vent au cours de la journée, entre deux clients, car il commence sa tournée dès 8 heures pour finir à 22 h, « avec encore les papiers à remplir ». Il a l'air dépité, mais il faut tenir ... Notre histoire nationale montrera qu'il fit partie de ceux que l'on nomma ultérieurement les « recalculés ». Pris par l'urgence d'assurer un revenu à sa famille, il n'a pu achever la réflexion commencée dans la démarche d'orientation.

Le soutien dans la gestion des situations angoissantes fait partie des attributions du conseiller. Avec Jeanne, il me faut l'amener à dissocier les divers registres : je la renvoie vers son avocat, vers la Sécurité sociale, etc. Si on l'écoutait, il nous faudrait prendre les rôles de conseiller juridique, fiscal, en assurance, etc.

Elle parvient néanmoins à scinder les problèmes et à les résoudre au fur et à mesure après sa prise de décision. La dimension éducative est peu présente tout au long de l'accompagnement. La demande de Jeanne se situe moins dans un choix de métier que dans l'élaboration d'une étape de sa vie, à l'instar de la jeune femme rencontrée par Chauvet : « une jeune dame qui venait pour savoir comment gérer au mieux sa carrière m'a dit : "Je suis venue avec des questions ... je repars avec une autre ... mais je crois que c'est la bonne ..." Sa nouvelle question était : "Et mon enfant, quand est-ce que je le fais ?" » (Chauvet, 1997, p.149).

13.4. Conclusion.

L'analyse proposée se révèle riche en références théoriques ainsi qu'en explorations précises de passages décisifs, et l'on ne reprendra pas ici l'ensemble en détails. Les points importants doivent néanmoins être rappelés.

Jeanne fait part de son désir d'être cadrée, mais la bonne volonté d'un conseiller ne peut parvenir à canaliser une angoisse qui multiplie les pistes d'orientation possibles. Elle éprouve ainsi beaucoup de mal à intégrer les remarques du professionnel qui tente de se rassurer lui-même en suggérant des solutions qu'il juge judicieuses. Il n'entend pas que la chose est dite, mais cette surdité permet à Jeanne de poursuivre sa quête. Il faut rappeler, comme je l'ai indiqué dans l'exposé de la partie méthodologique, que nous avons, pour notre part, accès à l'ensemble des entretiens et des informations, alors que le conseiller n'y accède, lui, que partiellement et progressivement ; son professionnalisme n'est pas de prédire ou de deviner le choix qui va résulter, mais de permettre au consultant de déployer sa parole dans l'objectif d'une formulation de l'implicite.

Jeanne n'a jamais mis en action son idéal d'aider les gens, elle n'a pas effectué de stage dans une association. Nous avons vu que cette part idéalisée se trouvait rattachée à sa vie antérieure au mariage. C'est cette vie qu'elle explore par son voyage dans le Sud, mais aussi par les évocations auxquelles elle procède devant moi. Tout comme Marthe et Maria, Jeanne en vient à ré-interroger ses choix d'avant le mariage et retrouve des valeurs et des idéaux d'une époque dont elle s'aperçoit finalement qu'elle est révolue. La proposition de son amie de travailler dans l'immobilier et de loger dans le studio attendant à la maison a aujourd'hui bien plus de sens que la galère de ses amis de l'époque.

Nous avons vu comment le thème du départ se prépare et émerge peu à peu dans des expressions connotées : diplôme au niveau national, vivre à 1000 km d'ici, le sac sur les genoux, etc. On a pu apprécier les dynamiques données par la consultante elle-même aux 3  et 4  entretiens, indiquant la part d'autonomie à lui laisser pour tenter de favoriser la prise de conscience d'un désir qui cherche à se dire. Les évocations des souvenirs du Sud ainsi que son voyage préparent le mouvement du 4  entretien auquel participent les émotions : celles liées au Sud, mais également l'estomac noué la veille chez B., la certitude de « crever »¹ si elle y demeure, etc. Cette rencontre démarre ainsi sur la perspective de rester chez B. et s'achève sur celle de quitter la région, après avoir saisi qu'il n'y avait plus rien à faire ici.

¹ A la manière dont l'émotion participe à l'émergence du sens chez Patricia. On y reviendra en conclusion.

On a mis également en évidence le rôle de Mme. X qui permet à Jeanne de s'arracher de chez B., ouvrant la voie à son départ officiel de l'entreprise, départ qui intervient comme une fonction symbolique qui va autoriser l'explicitation. Jeanne perçoit l'ambiguïté de son attitude envers B. et prend plaisir à se voir refoulée de l'entreprise. L'ensemble de sa quête se trouve soutenu par le transfert sur un homme chez lequel elle pense avoir trouvé une confirmation de son projet. Le conseiller poursuit l'accompagnement en la soutenant dans la gestion de l'incertitude issue de sa décision.

La dimension éducative se montre ici inopérante. Ce sont par contre les contributions des diverses « sciences cliniques » (Lévy) qui permettent d'éclairer le chemin parcouru : la question du sens pour Jeanne de demeurer ici, la psychanalyse par les processus de transfert, de contre-transfert et les conseils d'Israël, Vermersch par la mémoire involontaire, Clot avec les notions de compréhension active et de mouvement dialogique, l'histoire de vie ré-interrogée avec le consultant, la dimension non-directive de l'entretien, etc.

On demeure dans l'impossibilité d'évaluer la part prise par la démarche psychothérapeutique antérieure de Jeanne. Elle nous révèle qu'elle « vient de dire à (sa) psy qu'(elle) arrêta [...] papa-maman, etc., ça va ! Ils ont fait ce qu'ils ont pu et (elle) aussi, et c'est comme ça » (5^e entretien). Le fait que Jeanne ait pu exprimer auparavant ses problèmes personnels par ailleurs a pu favoriser avec moi une centration sur la question de l'orientation de sa vie, ainsi que l'apprentissage d'une forme de questionnement sur soi. Les deux lieux d'investigation montreraient alors leur complémentarité. On laissera ici la question ouverte.

14. Philippe : « je suis trop dans ma bulle ».

14.1. Repères biographiques.

A 24 ans, Philippe donne l'apparence d'un jeune homme calme et sérieux ; effilé, il porte ses cheveux longs noués en queue de cheval. Il a échoué, 18 mois plus tôt, à son BTS qui le préparait à travailler dans le secteur du bois. Depuis, il n'a pas eu d'activité précise. Il ne dispose d'aucun revenu.

Il habite avec sa mère avec laquelle il discute peu, sauf pour lui rappeler « de ne pas se mêler de (ses) affaires ». D'ailleurs, elle ne le comprend pas : « De toute façon, elle n'est pas objective, et elle ne comprend pas. Et puis, on ne parle pas. » Elle-même aurait travaillé dans le passé comme « Enquêtrice sociale » pour la SPA, et l'on apprend, au détour de l'un des derniers entretiens, qu'elle a déposé un dossier de demande d'agrément en tant qu'Assistante Maternelle. Elle s'est séparée de son mari lorsque Philippe avait 3 ans, et s'est installée beaucoup plus tard avec un homme que Philippe appelle son beau-père. Le jeune homme a mal vécu ce moment : « et puis, elle s'est mise avec un autre homme. Et du jour au lendemain, il est venu habiter chez nous, enfin chez elle. J'ai essayé d'en parler, mais elle m'a reproché de vouloir l'empêcher de faire sa vie. Alors si on ne peut pas parler, ce n'est pas la peine. »

Ce beau-père, ouvrier, « a fait beaucoup de boulots quand il était jeune, et de l'intérim », puis il a été embauché. Il est décédé récemment, et, lors du premier entretien, Philippe en a les larmes aux yeux. Mais la fois suivante, un petit rire lui échappe en évoquant la jambe cassée qui a empêché le beau-père d'effectuer une rééducation correcte suite à une opération d'une artère.

De son propre père, Philippe ne sait que ce que lui ont rapporté ces deux adultes, c'est-à-dire « peu de choses » : il se trouve à l'autre bout de la France, « il buvait et après il a suivi une cure de désintoxication et il était à la croix bleue. Il était suivi par beaucoup de psy. » Philippe aurait « bien voulu le rencontrer davantage et le connaître mieux. Mais (sa) mère disait seulement qu'il buvait et était violent ». Le père a travaillé à la SNCF en tant que

conducteur de train, puis aux ateliers ; « maintenant il est en préretraite parce qu'il est très malade ».

Philippe a deux grandes sœurs dont l'une « a travaillé dans le social » (secrétaire médicale). Il s'entend bien avec ses deux beaux-frères qui « sont dans l'informatique ». L'un d'eux l'a d'ailleurs aidé à postuler dans les services multimédia de la ville, mais sans résultat. Philippe garde fréquemment son filleul de 2 ans et profite de l'ordinateur de son beau-frère pour effectuer des recherches sur internet.

Il joue de la guitare, essentiellement en improvisation parce qu'il « n'aime pas jouer des trucs rigides où l'on doit suivre une mélodie prévue ». C'est ainsi qu'il va en ville avec son instrument et s'installe « avec un Polonais qui est là et qui fait la manche ». L'argent qu'il récolte, il le laisse à ce compagnon, mais généralement les gens « sont radins ».

C'est en jouant de la guitare en ville que Philippe « rencontre des gens » ; mais « c'est plus des connaissances que des amis ». Il a bien quelques amis qu'il « voit de temps en temps », mais il insiste sur ses difficultés à entrer en relation avec les autres, sur son incapacité « à faire des choses », son « manque de courage (...), cette timidité à aller vers les autres ». Il a « trop peur », et ne sait pas « entrer en contact, et (...) quoi dire ». Il voudrait se forcer, se lancer, mais n'y parvient pas. Il lui arrive de rester « toute la journée sans sortir », il ne peut pas bouger et « angoisse terriblement ». Alors que fait-il ? « Rien ! (Il) réfléchit toute la journée ».

Ses problèmes proviennent peut-être du fait qu'il s'est « renfermé sur (lui)-même ». Ce malaise, il le rattache au quartier où il a grandi, un quartier décentré, « éloigné de la ville et très isolé » avec ses commerces et ses services, mais qui l'a peut-être amené à vivre « dans sa bulle » ; d'ailleurs « chacun est dans trop dans sa bulle » dans notre société. Depuis qu'il ont déménagé, ils sont « plus près de la ville, (et) moins dans la bulle du quartier ». Sa timidité pourrait toutefois provenir d'un autre moment, un jour où il a oublié son sac d'école à la maison et est resté planté devant la porte de la classe sans oser y pénétrer.

14.2. Chronologie des entretiens.

1^{er} entretien.

Non retranscrit ; j'ai retenu que Philippe avait les larmes aux yeux en évoquant la mort de son beau-père comme source de mal-être. Comme il avait particulièrement insisté sur ses problèmes personnels, je lui ai expliqué qu'il ne pourrait pas faire de thérapie dans ce cadre, et

qu'il fallait dissocier les deux. Il a répondu à un questionnaire sur un logiciel d'orientation et imprimé les fiches descriptives de métiers qui l'intéressaient.

2^e entretien.

Philippe parle peu et lentement, comme quelqu'un de dépressif. Il en vient rapidement à ses problèmes relationnels personnels : il est « trop dans sa bulle » et voudrait aller davantage vers les autres, mais « n'y arrive pas très bien » ; c'est sa « préoccupation principale » : « établir le contact avec les gens ». Or, les métiers qu'il a retenus sont des métiers de contact, et ça lui « fait peur », car il a été pour l'instant plutôt solitaire dans ses activités en tant que technicien ou guitariste.

A la guitare, il improvise ; il « n'aime pas jouer des trucs rigides où l'on doit suivre une mélodie prévue » ; il préfère jouer en fonction de son humeur.

Les problèmes relationnels qui existent dans les entreprises entre cadres et ouvriers proviennent d'une mauvaise communication parce que « chacun est dans sa bulle et ça coûte de l'argent à l'entreprise ». Il y a ce décalage entre « ceux qui font les plans dans les bureaux » et les ouvriers qui ne sont pas suffisamment consultés, alors « il arrive que les machines ne peuvent produire » ce qui était prévu.

J'objecte que la production fonctionne intensément, mais il maintient que « chacun est dans trop dans sa bulle ». Je tente une mise au point pour dissocier les problèmes personnels de l'apprentissage d'une attitude de professionnel, d'un professionnalisme qu'il n'a pas acquis et qui accentue peut-être sa peur de l'entreprise ?

Il acquiesce concernant sa méconnaissance de l'entreprise, mais trouve la source de ses problèmes dans le quartier où il a grandi, « un quartier éloigné de la ville et très isolé ». Mais depuis qu'il habite plus près du centre-ville, il est « moins dans la bulle du quartier », et va jouer de la guitare en ville ; cela lui permet de rencontrer des gens, plutôt « des connaissances que des amis ».

Il habite avec sa mère et voit quelques amis, mais il reste profondément « insatisfait de (sa) capacité à faire des choses ». Il doit se ressaisir ; il s'était donné comme objectif de rencontrer une assistante sociale dans la semaine, et il ne l'a pas encore fait. Il faut qu'il « se bouge ».

Je propose encore une fois de dissocier un travail thérapeutique de celui d'orientation. Je lui indique que je peux lui donner des adresses de psy., et qu'il me paraît conseillé qu'il entreprenne cette démarche. Il soulève le problème de l'argent, et je le rassure par rapport à ça, pour en revenir à sa mère. Il n'en dit pas grand chose mis à part qu'il la tiendrait en-dehors

de cette démarche. Ce que j'approuve, et comme il reparle de ses problèmes, je l'interroge : d'abord sur son beau-père, puis sur son père.

Le beau-père était ouvrier et, après avoir occupé divers emplois, a travaillé dans une entreprise en intérim, puis en tant que salarié. Il est mort suite à une opération sur une artère qui aurait donné lieu à des complications du fait d'une mauvaise rééducation causée par la fracture d'une jambe.

Son père était conducteur de train à la SNCF ; il a, par la suite, travaillé aux ateliers et se trouve maintenant en pré-retraite, « très malade ». Il a peu de contacts avec lui, à cause, selon lui, de ses difficultés relationnelles ; il ne sait pas trop « comment faire », tout comme avec ses deux sœurs qu'il n'appelle jamais de sa propre initiative. Son père habite à l'autre bout de la France, il ne le voit donc pas. Philippe avait trois ans lorsque ses parents se sont séparés, et ne sait de son père que ce que sa mère et son beau-père lui en ont dit : il buvait et était suivi par beaucoup de psy. Sa mère « disait seulement qu'il buvait et était violent. Pour ça, (il) lui en veut ».

Il me demande quel est mon parcours. J'évoque brièvement mes études en sciences humaines et mon parcours en entreprise. Il apprécie cette dernière expérience qui me permet, selon lui, de savoir de quoi je parle.

Je lui dis de réfléchir, d'ici à la fois suivante, à ce que nous nous sommes dit. Il affirme qu'« en tout cas ça (lui) a fait du bien ». Nous n'avons pas abordé les fiches métiers.

3^e entretien.

Philippe pose les fiches métiers devant lui ; il s'agit de métiers du social (éducateur, etc.). Mais tout cela est trop « flou » et il revient sur le « côté technique », en n'omettant pas de me signaler qu'il est « reparti mieux » après notre rencontre de la semaine précédente.

J'interviens beaucoup pour souligner finalement qu'il est jeune et peut aisément se reconverter. Il acquiesce en se disant qu'il faut qu'il « fasse quelque chose, (qu'il) sorte ». Je poursuis en donnant de multiples exemples de reconversion. Puis devant ses longues hésitations et ses phrases qu'il ne termine pas, je lui propose d'aller se renseigner à l'AFPA et aux Compagnons du Devoir. Il semble surpris que je le bouscule, mais accepte.

Je lui demande ce qu'en dit sa mère. Ils se parlent très peu, elle n'est pas « objective ». En fait, ils parlent « de choses et d'autres », mais ils ne peuvent aborder sereinement sa situation à lui. Il admet qu'elle a rencontré ses propres difficultés, qu'elle « a eu sa propre vie dans sa famille qui n'était pas facile ». Elle ne s'est pourtant pas beaucoup investie lorsqu'il a choisi son BTS : « elle aurait pu s'intéresser plus ».

Je lui suggère que c'est peut-être sa façon à elle d'exprimer son inquiétude pour lui. Il enchaîne sur l'arrivée, dans le logement, du beau-père qui est venu « à la maison comme ça, du jour au lendemain ... ». Cette évocation le rend triste.

Il parle de ses sœurs avec lesquelles il parvient mieux à discuter. Il reprend le thème de la reconversion pour décrire celle de l'une des sœurs, secrétaire médicale, qui vient de réussir « à entrer dans une formation de visiteur médical ». Elle était mal payée par les anesthésistes qui l'employaient et qui « plus ils en ont, moins ils en donnent ».

Lui va parfois jouer de la guitare en ville « avec un Polonais qui est là et qui fait la manche ». Il lui donne l'argent qu'il récolte, mais les gens « sont radins, on dirait que plus ils en ont, moins ils en donnent ». Pourtant, il a vu un chauffeur de taxi offrir un pull au Polonais, ce qui montre qu'« il y a quand même des gens sympa. ».

Avant de partir, Philippe rappelle que « ça fait du bien de faire le point comme ça 2 heures par semaine ».

4^e entretien.

Ses pérégrinations à l'AFPA et chez les Compagnons du devoir n'ont pas donné grand chose. Il s'est montré hésitant et indécis, ce qui, dans ces organismes où l'on reçoit préférentiellement des personnes décidées, l'a ramené rapidement vers la sortie. Mais Philippe raconte ces rencontres en riant (et non avec une mine dépitée par des échecs). C'est qu'en quittant l'AFPA, il a eu « un flash ». Il a aperçu au passage le métier d'« Ouvrier d'Espaces Verts », et cela pourrait lui plaire.

Je lui signale que, si son père était ouvrier, il a, lui, acquis un niveau BTS et donc une culture de technicien.

Pendant que nous recherchons sur internet les diverses formations disponibles, je l'amène à concevoir plus précisément les métiers dans les espaces verts, lui en décrivant l'aspect de travail physique dans des conditions très variables suivant les saisons. Il se montre surpris et admet que ce n'est pas ce qu'il en pensait.

Il évoque alors son beau-frère qui a déposé son CV pour tenter de l'intégrer dans un service de la ville en tant qu'animateur multimédia. Je relève que le CV n'était absolument pas adapté pour ce type de poste, et lui propose de retourner à l'AFPA, non pas à l'accueil, mais au CIO de l'AFPA.

5° entretien.

Le CIO de l'AFPA ne donne plus d'informations ; il sert essentiellement de centre d'évaluation pour les entrées en formation. Philippe s'est donc retrouvé à l'accueil à feuilleter les fiches descriptives des formations proposées. Cette consultation et la fréquentation du site ne l'ont pas inspiré.

Mais en quittant le bâtiment, il a (à nouveau) un « flash » : la SNCF. Cela lui paraît tellement évident qu'il a « failli en pleurer ».

Suivent plusieurs temps de silence, des phrases interrompues : « Mais sinon, je ne sais pas. Ce que je voudrais, c'est ... servir à quelque chose, c'est ... (long temps de silence) ... aider les gens ! »

Nous explorons par internet les possibilités offertes par la SNCF, mais il n'y trouve rien d'exaltant. Je lui fournis diverses adresses pour qu'il aille se renseigner sur les métiers du social : AMP, Educateur spécialisé, de jeunes enfants, etc.

Nous travaillons les techniques de rédaction de CV.

6° entretien.

Philippe s'est renseigné à l'Ecole d'Educateur et a pu rassembler les informations sur son mode de recrutement. La forte motivation demandée l'effraie, car il ne saurait faire montre d'une telle volonté dans l'état permanent d'hésitation dans lequel il se trouve (et qu'il perçoit). Il reprend un point sur lequel je l'avais sensibilisé : le stage (pour se confronter au métier).

J'approfondis cette piste et lui décris les divers métiers ; mais je sens que plus j'entre dans les détails, plus il devient hésitant.

Il évoque le médiateur social qu'il a pu voir à l'œuvre, dans la rue, avec son musicien polonais. Il l'a croisé par hasard dans les services administratifs de la ville, ce qui lui a fait tout « drôle de le voir là ». Il imagine les conflits entre services administratifs et travailleurs sociaux sur le terrain. Je tente de banaliser cet aspect.

Philippe aborde la question du BAFA. Je saute sur l'occasion et lui en parle longuement. Je lui fournis les adresses où il pourra se renseigner et lui raconte mes propres expériences. Ses yeux s'illuminent lorsque je lui précise qu'il pourra emporter sa guitare, et qu'il rencontrera d'autres musiciens. Je l'encourage vivement à s'inscrire rapidement et à se rendre sur place dans les organismes qui préparent au BAFA.

Il acquiesce en confirmant qu'à l'Ecole d'Educateurs, il a pu observer les étudiants et « s'imaginer au milieu d'eux. Ça donne une idée ».

7^e entretien.

« Un événement important » est survenu dans la semaine : Philippe a été abordé au CIO par la conseillère d'orientation¹, et l'échange « a été très riche ». Il a repris confiance en ses « capacités à refaire des études ». Elle lui a parlé du secteur et des métiers du social ; il a retenu notamment celui de moniteur-éducateur. Il est très heureux qu'elle l'ait abordé, lui « n'aurait jamais osé ». Il suppose qu'elle a « une sensibilité pour ça ». Elle lui a suggéré de cibler d'abord le public avec lequel il voudrait travailler ; il a pensé « aux tout petits jusqu'à la pré-adolescence ». Il a un filleul de 2 ans et un petit cousin.

Philippe a récupéré également les documents concernant les formations au BAFA. Le tarif ne lui paraît cependant pas abordable. Il ne souhaite pas solliciter sa mère pour une aide financière. Je lui propose de rechercher un financement par l'ANPE ou par la Mission Locale. Il se réjouit d'apprendre que ces services existent et revient sur sa recherche de stage.

Je le relance sur ces démarches-là, soulignant sa méconnaissance du secteur et l'incitant à se rendre dans les CMP de son quartier. Il regrette toujours sa « timidité » à aller vers les autres pour se renseigner. Je le rassure et invoque le caractère de nouveauté, pour lui, du travail social qui se trouve à la source de cette difficulté.

Une anxiété s'empare de lui : s'il fait un stage, comment va-t-il gérer ses quelques rendez-vous de la semaine ? Je le rassure : il pourra les repousser ou s'organiser, comme le font la plupart des gens qui travaillent et y parviennent très bien.

Philippe évoque la possibilité de stage en maison de retraite, ou avec un public d'alcoolique ou de toxicomane. Je lui conseille d'essayer davantage dans les CMP pour commencer.

Je lui demande s'il ne s'ennuie pas trop durant les journées. Il me répond que non, il « se renseigne », au CIO où il a repris rendez-vous, mais aussi chez son beau-frère sur internet lorsqu'il « garde le petit de temps en temps ». Je lui fais remarquer que ce baby-sitting constitue déjà une certaine expérience.

8^e entretien.

¹ Il ne s'agit pas du CIO de l'AFPA, mais de celui, ouvert au public.

J'ai dû lui téléphoner pour déplacer le rendez-vous, et je l'ai senti valorisé de mon appel.

Il est allé à l'ANPE, mais il n'existe pas de financement pour le BAFA ; il faudrait trouver un centre culturel qui le finance en contre-partie d'une activité d'animation. Philippe y a cependant rencontré « un Monsieur » avec lequel il « a bien pu discuter ». Il en a résulté une inscription pour une ECCP (Evaluation de Compétences Professionnelles).

Je suis surpris, car il n'a pas travaillé dans le secteur social, et je ne comprends pas l'utilité d'une évaluation. Celle-ci se déroule néanmoins dans un organisme connu pour ses formations dans le social et dans lequel Philippe s'est déjà rendu pour se renseigner. L'ECCP démarre le lendemain et il montre qu'il est prêt à s'y rendre. Je lui demande cependant de rester prudent et d'indiquer qu'il est en construction de projet.

Il a été accueilli également dans un CMP, mais on lui a stipulé qu'ils ne prenaient pas de stagiaires. Il peut par contre rappeler pour rencontrer une assistante sociale et discuter de son métier. Il n'a pas encore appelé et me dit qu'il le fera « tout à l'heure ». Je préfère qu'il appelle tout de suite ou, s'il n'ose pas, je le fais pour lui ; il me laisse appeler.

Je discute avec l'assistante sociale qui a été informée du passage de Philippe et lui fixe un rendez-vous pour 10 jours plus tard. Après l'entretien téléphonique, j'explique mon aisance au téléphone par mon expérience et mon statut professionnel, et lui indique que d'ici quelques années il en sera de même pour lui.

Outre les CMP à proximité, Philippe évoque également la possibilité d'effectuer un stage en crèche. Je l'y encourage, et remarque la carte de visite qu'il a devant lui. C'est celle du Monsieur de l'ANPE qu'il pourra appeler pour la mise en place des formalités de stage. J'indique que c'est un excellent atout, et que nous avançons bien.

Philippe signale qu'il ne désire pas faire le stage dans un CAT, et je relève qu'il a en main une liste d'associations. Il se l'est fournie par internet et en recopiant les adresses dans un organisme. Il pense envoyer des courriers de candidatures. Je l'en dissuade, car cela prendrait trop de temps, et le convie à poursuivre ses recherches en se rendant directement sur place. Je lui suggère que je pourrais téléphoner pour lui, mais qu'il est préférable qu'il le fasse par lui-même. Il acquiesce : « oui, oui, ça doit être moi. Vous avez raison, il faut que j'y aille, il faut que j'avance ».

Il remarque que l'accompagnement doit s'achever bientôt et fait part de son sentiment de n'avoir « pas beaucoup avancé ». Je souligne que nous avons néanmoins exploré de nombreuses pistes. Il signale qu'il y a « une séance à rattraper » et je réponds que le nombre

de rencontres n'est pas défini, mais que je peux le recevoir deux fois au cours d'une semaine. Il décline l'offre, et soupire.

Je m'enquière de la raison d'un tel soupir. Philippe revient alors sur son incapacité à aller à la rencontre des autres, sur cette journée où il est resté cloîtré chez lui sans pouvoir sortir, il a « angoissé terriblement ». Il pense « de nouveau à aller voir un psy. » et se dit « assez paranoïaque ». Il refait, les larmes aux yeux, le lien avec son quartier d'enfance, mais se ressaisit dans un demi sourire : « il faudra que j'y arrive ».

Suite à un temps de silence, il fonde son appréhension du psy. sur sa « peur des médicaments » ; je lui demande de préciser. Leurs effets lui paraissent « assez artificiels » ; sa sœur s'en est fait prescrire par un psy. et « elle n'a pas du tout supporté ; elle était malade après, et ça n'allait pas mieux ». Je lui parle des thérapies par la parole qui ne nécessitent pas forcément une prise de médicaments.

Il relie sa timidité actuelle à un souvenir d'école, lorsqu'il avait oublié son sac et qu'il n'a pas osé entrer en classe, restant debout, face à la porte, durant un temps indéterminé ; « finalement, c'est une élève qui est sortie (demi sourire) ... ». Je reste silencieux, et il reprend sur sa situation actuelle : « En tout cas, il faut que j'avance ».

J'enchaîne sur ses possibilités de devenir un professionnel, l'aisance au téléphone qu'il aura « tout comme moi », et sur l'ECCP qu'il a prévue pour le lendemain. Je rappelle les diverses démarches qu'il va entreprendre dans la semaine et demande des nouvelles de ses rencontres avec la conseillère du CIO. Il prend un air dépité pour me dire qu'elle était accaparée au téléphone et n'a pu être disponible pour lui.

9^e entretien.

Philippe évoque ses recherches de stage. Au centre des aveugles, il décrit en riant son entrée par une porte dérobée, la rencontre d'une personne aimable qui l'a guidé, mais son impossibilité d'aller au-delà de l'accueil glacial qui lui a été réservé à la réception ; il est reparti « bredouille ». Dans un autre centre, le directeur avec lequel il avait rendez-vous était absent ; il l'a rappelé l'après-midi même, mais a essuyé un refus. Dans un CAT, il n'a pu aller au-delà de l'interphone qui lui a répondu qu'ils ne prenaient pas de stagiaires. Dans un Centre Médico-Social on l'a renvoyé vers la mairie où il a récolté des noms de professionnels pour des entretiens, mais pas de stage.

Il a un autre rendez-vous pour le lendemain avec un directeur, et je lui rappelle celui que nous avons pris avec l'assistante sociale. Je souligne que ce sont d'excellents résultats.

Il signale que « c'est tout ». J'attends, puis l'interroge sur son ECCP. Il n'y pensait plus. Mais « c'était bien ! » Il y a rencontré, outre le formateur, 4 autres personnes qui ont déjà une certaine expérience dans le social. Ils ont eu à répondre à divers questionnaires et ont effectué un travail de groupe. Le formateur les a félicités pour leurs résultats et a souligné que son avis n'était qu'indicatif et non définitif.

Philippe est heureux d'avoir pu participer au travail de groupe et de s'être « très bien entendu » avec les autres. Je tempère quelque peu son enthousiasme, mais souligne qu'il a bien progressé. Il peut maintenant transformer ces brèves expériences en arguments pour son entretien du lendemain : son travail d'orientation avec moi, l'ECCP qu'il vient d'effectuer, ses recherches de stage montrent que son projet est déjà consolidé et n'est pas une simple idée sortie d'un chapeau. Je lui propose de noter cet argumentaire, mais il ne pense pas que cela soit nécessaire, tout en soulignant l'aide que lui apporte ma façon de présenter les choses.

Il se montre volontaire pour poursuivre ses recherches de stage, mais « il faudrait qu'(il) trouve quand même ». Je tente de le motiver : « dites vous que celui-ci il me le faut ».

Et je note que j'ai réellement l'impression qu'il va obtenir un stage.

10^e entretien.

J'ai le plaisir de vous annoncer que j'ai trouvé un stage.

C'est la première de phrase de Philippe et il l'énonce avec fierté et un plaisir que nous ne boudons ni l'un, ni l'autre. Il ira « signer dimanche (sic), enfin demain, avec Monsieur X de l'ANPE ». Je souligne l'importance qu'apporte le fait que la personne de l'ANPE se déplace. Le directeur du centre, qui accueille des adolescents déficients mentaux, lui a présenté l'équipe ainsi que les lieux. Philippe y est retourné déjà cette semaine, et j'indique qu'il reçoit ainsi un excellent accueil.

La présence de moniteurs techniques dans un atelier de menuiserie peut constituer pour lui une opportunité intéressante, mais ce lien entre sa première formation dans le bois et un métier du social ne le touche pas particulièrement ; il relève davantage le danger de la proximité des machines et des adolescents.

Je lui demande de me parler de son entretien avec l'assistante sociale ; il n'y songeait plus. Pourtant, « c'était intéressant », il est resté 2 heures. Elle lui a expliqué ses fonctions, son rôle de pivot, etc. Il s'est renseigné également sur le contexte institutionnel pour lequel elle lui a souligné certaines contradictions. Les travailleurs sociaux sont peu entendus, retient-il, tout comme ils doivent éviter que les gens ne « s'accrochent » à eux ; il vaut mieux laisser les

personnes entreprendre elles-mêmes certaines démarches, comme je le pratique moi-même (avec lui).

Je demande ce qu'en a pensé sa mère : « Bof ! Pas grand chose ! », mais elle lui a dit cependant qu'elle était fière de lui. Il est vrai qu'il lui demande de ne pas se mêler de ses affaires, alors ... Il a pu néanmoins discuter avec elle concernant son métier d'Enquêtrice sociale pour la SPA, et songe à ce propos qu'il pourrait en parler aussi avec sa sœur.

Il s'enquière du sigle OPI qu'il aperçoit sur son dossier que je lui fais émarger à chacune de nos rencontres. Je lui en explicite la signification, et lui signale qu'après sa semaine de stage, nous nous reverrons une seule fois ; je peux cependant demander un renouvellement de la prestation à l'ANPE. Il souhaiterait poursuivre nos rencontres : « ce serait bien ».

Il m'interroge sur les stagiaires que nous recevons dans mon organisme ; j'indique qu'il s'agit essentiellement de personnes qui veulent travailler dans la formation. L'assistante sociale qui lui a fait part de son parcours occupait un poste différent auparavant. Il veut savoir si j'ai travaillé dans le social, je lui réponds que j'ai été en entreprise.

Philippe se demande comment il va poursuivre après son stage ; je l'amène à se centrer sur le stage et les professionnels qu'il rencontrera, et que cela fera évoluer ses questions.

Je note qu'il voudrait en savoir plus sur moi.

Entretiens suivants.

Ils n'ont pas été retranscrits ; j'en ai noté, par la suite, une synthèse dont je reprends ici l'essentiel.

J'obtiendrai facilement le renouvellement de la prestation par l'ANPE, et nous poursuivrons le travail entamé. Son premier stage s'est bien déroulé, puis il trouvera facilement un autre lieu pour un second stage. Le conseiller ANPE se déplacera chaque fois pour signer sur place, ce qui confère une légitimité à la démarche. Il trouvera une formation de préparation aux métiers du secteur médico-social. Nous préparerons ensemble un CV ciblé et un argumentaire pour l'entretien de sélection. Il sera retenu, apparemment facilement, pour cette formation, et à partir de là sera beaucoup plus détendu.

Il me demande de parler de moi, puis, après mon intervention, souhaite que je lui décrive ses traits de personnalité. Cela me fait penser que sa question par rapport à mon parcours était effectivement pour tenter de s'y voir en miroir (transfert).

Il reste évasif concernant la réaction de sa mère au fait qu'il va suivre une formation : « Si elle avait été autrement, si elle s'était occupée plus de moi, je n'en serais pas là ! ... ».

Je lui avais donné 3 adresses de psychiatres-psychanalystes, et il a été flatté, avec un sourire retenu, de m'annoncer qu'il avait pris un rendez-vous avec le 1^{er} de la liste. Je lui ai indiqué la référence de Marie Cardinal, Les mots pour le dire. La semaine suivante, il l'aura déjà lu et l'aura trouvé « intéressant ».

Lors du dernier entretien, il a déjà commencé sa formation et tout se déroule bien ; il découvre les différents métiers du secteur sanitaire et social, et a déjà des idées sur les lieux de stage qu'il va démarcher. Il ne veut pas se lancer dans une formation trop « longue », mais commencer « tout doucement dans le secteur », par exemple comme chauffeur pour les handicapés. J'insiste sur l'importance de la qualification, le confort (personnel et financier) d'avoir un métier reconnu (comme éducateur, par exemple) et qui protège des risques de chômage. Avec ses connaissances dans le bois, il pourrait assez facilement s'orienter vers moniteur technique.

Il m'annonce qu'il a appris récemment qu'un de ses oncles venait de quitter le métier d'éducateur. Il ne savait pas qu'il avait pratiqué cette profession, et constate qu'il y a donc des gens qui quittent ce secteur. Je lui demande de préciser (pensant qu'il s'agit probablement d'un oncle maternel), mais il affirme que c'est du côté de son père : « Comme on les connaît très peu, puisqu'on a été élevés loin de mon père, je ne savais pas ! Mais je vais me renseigner ; je vais le rencontrer pour discuter. Maintenant, je crois qu'il fait un métier technique, mais je ne sais pas lequel. »

Au moment de nous séparer, il me demande si l'on se reverra. Je lui réponds de ne pas hésiter à me contacter s'il rencontre des difficultés ; mais on se croisera certainement, ne dit-on pas que notre ville est un véritable village !?

14.3. Analyse.

L'analyse de mes rencontres avec Philippe se propose de suivre, dans un premier temps, l'enchaînement chronologique des divers moments de construction du projet ; on retirera tout d'abord de l'ensemble des entretiens les éléments qui se réfèrent directement à la question du projet, à la suite de quoi nous pourrions reprendre chaque étape en la commentant. Cette approche permettra de mettre en évidence la dimension éducative qui intervient dans le cheminement sous différents aspects : implication du consultant, explications du conseiller (sur les métiers, la rédaction de CV, l'entretien de recrutement, ...), recherche d'informations

auprès de nombreux interlocuteurs, etc. On reliera ensuite l'amélioration de l'humeur générale de Philippe à la notion avancée par Clot de fonction psychologique du travail : par ses diverses rencontres, Philippe sort peu à peu de sa « bulle », et, illustrant le processus de subjectivation, montre par ses démarches et son dialogue avec le conseiller qu'il investit simultanément les deux zones de développement potentiel de l'action et du sens. On s'appuiera, dans une troisième partie, sur certains apports de Vermersch pour comprendre la mise en sens du travail dans le secteur du social comme une opération de réfléchissement de l'implicite à travers une thématization ; on mettra également en évidence quelques exemples de reformulations en écho. L'analyse soulignera, enfin, certains liens que l'on peut mettre en évidence entre l'histoire de Philippe et ses difficultés à effectuer un choix d'orientation professionnelle, notamment en rapport avec l'ambivalence qu'il laisse percevoir dans ses relations à ses parents. Les mouvements transférentiels qui ont soutenu Philippe dans ce parcours seront évoqués, ainsi que la position du conseiller qui s'offre comme repère identificateur.

14.3.1. Cheminement du projet au fil des entretiens.

- **Les étapes du projet dans chaque entretien.**

1-2. Dans les premiers entretiens, Philippe cherche avec insistance à parler de ses *problèmes personnels*. Concernant son orientation professionnelle, il est « vraiment dans l'incertitude. Ça vient certainement du fait (qu'il est) trop dans sa bulle ». Mes tentatives pour dissocier les deux démarches n'aboutissent pas, et je finis par accepter qu'il s'exprime longuement sur son malaise. « En tout cas ça m'a fait du bien », dira-t-il à la fin.

3. Dès le troisième entretien néanmoins, c'est lui qui démarre sur les fiches métiers. Celles qu'il a retenues à partir de ses réponses fournies aux questionnaires relèvent toutes du secteur social. Il les a probablement consultées durant la semaine, mais « tout ça, c'est flou » et il évoque le « *côté technique* » qui a, jusqu'à présent, participé à construire son identité. Je lui fournis de nombreux exemples de reconversion dans les métiers techniques et du social, puis devant toutes ses indécisions lui propose d'aller s'informer sur les formations techniques. Je note qu'« il accepte non sans surprise : "Ah, oui, oui. Il faut que j'aie me renseigner !" ». La suite de l'échange est à nouveau consacrée à sa vie personnelle.

4. Lors du quatrième entretien, Philippe me rapporte ses déboires et ses reconduites au cours de ses démarches ; il en rit, et ne se montre pas affecté par ce qui aurait pu être perçu comme des échecs. Il a eu « un flash » : ouvrier dans les *espaces verts*. Nous explorons la

piste, mais l'aspect de travail physique du métier ne lui convient pas. Je le renvoie à l'AFPA, mais au CIO cette fois-ci. A partir de cette rencontre, les problèmes personnels ne se montrent plus comme les préoccupations centrales dans notre travail qui s'attache davantage à faire le point des démarches effectuées.

5. Philippe ne retire rien de plus de l'AFPA, mais a un autre « flash ». C'est dans ce cinquième entretien que *s'amorce précisément la piste du secteur social* qui va s'affermir au fil des rencontres et des circonstances. C'est entrecoupée de plusieurs temps de silence que la chose parvient à se dire :

- Par contre en sortant de l'AFPA, j'ai eu un flash. Je me suis dit : "Mais oui, j'aurais dû y penser : la SNCF !" Ça me paraissait évident, j'ai failli en pleurer ! ... Mais sinon, je ne sais pas. Ce que je voudrais, c'est ... servir à quelque chose, c'est ... (long temps de silence) ... aider les gens !

L'exploration à laquelle nous procédons concernant les métiers proposés par la SNCF n'ouvre sur aucun choix de sa part. Je l'engage à aller se renseigner dans les divers lieux de formation du social. Le thème de la SNCF ne reviendra plus.

6. Au sixième entretien, Philippe évoque tout d'abord sa visite à l'Ecole d'Educateurs. Il aborde ensuite la question du *stage* qui deviendra par la suite prédominante. Je décris de nombreux métiers du social, mais n'insiste pas trop car je le sens reculer devant la complexité apparente des diverses missions. Il a cependant déjà vu le médiateur social à l'œuvre avec le musicien polonais. Ses questions concernant le *BAFA* me fournissent l'occasion d'insister pour qu'il tente cette formation ; l'opportunité de rencontrer d'autres musiciens éclaire son visage. Je lui donne diverses coordonnées pour qu'il poursuive ses recherches.

7. La rencontre de la *conseillère d'orientation* qui est venue l'aborder *au CIO* a eu un impact « important » sur Philippe : elle l'a « remis en confiance », il a « une idée aussi de (ses) atouts et inconvénients », il a découvert le métier de moniteur-éducateur, il va chercher à cibler le public avec lequel travailler, ... Il a récupéré les informations sur le *BAFA*, mais ne dispose pas de financement. Je l'envoie en requérir à l'ANPE, puis nous repérons des lieux pour des stages.

8. C'est au huitième entretien que Philippe fait part de sa rencontre avec le « *Monsieur* » de l'ANPE. S'il n'a pu obtenir un financement pour le *BAFA*, il a toutefois pris rendez-vous pour l'*ECCP* du lendemain. Il a effectué plusieurs démarches : outre l'ANPE, deux lieux potentiels de *stage* (dont l'un ouvre sur un rendez-vous avec l'assistante sociale lors de mon appel), une liste des associations, un *CAT* ; et il propose de se rendre à la crèche.

Il me fait part de son appréhension à rencontrer un psy. La conseillère du CIO n'était pas disponible pour lui et il s'en trouve affecté.

9. Le neuvième entretien commence par une revue des *quatre lieux* où il est allé solliciter un *stage*. Philippe en omet de me parler de l'*ECCP* qu'il a vécue de façon très positive et qui a suscité chez lui un enthousiasme nouveau. J'insiste sur la présentation de son projet sous forme argumentée à ses interlocuteurs, et tente de mobiliser sa force de volonté : « dites vous que celui-ci il me le faut ». J'ai le pressentiment qu'il reviendra avec un stage.

10. C'est effectivement le cas, et nous fêtons ça. Philippe en oublie son entrevue avec l'assistante sociale qui pourtant « était intéressante ». Comme notre dernière rencontre prévue se situe suite au stage à venir, j'émet l'idée de renouveler la prestation. Philippe acquiesce sans se montrer trop attaché.

Un second stage sera trouvé plus aisément, puis la formation courte de préparation aux métiers du secteur social. Cette formation est en cours lors de notre dernière rencontre et Philippe se projète déjà dans des stages et des emplois auxquels il pourrait accéder rapidement. Il découvre, avec surprise, qu'un de ses oncles paternels vient de quitter le métier d'éducateur. Il va essayer de le rencontrer et pense qu'il fait maintenant un métier technique.

- **Analyse chronologique.**

Le parcours de Philippe en six mois pourrait constituer un exemple fort de construction de projet. Il arrive en effet, au départ, « dans sa bulle », après 18 mois de vie solitaire, et repart bien plus structuré (par la formation prévue) et avec l'objectif de travailler dans le social.

Les débuts ont pourtant été longs à se mettre en place. Il a fallu tout d'abord qu'il puisse exposer ses problèmes personnels, pour évacuer ses préoccupations, ou peut-être plutôt trouver quelqu'un qui lui prête attention. Son évocation du « côté technique » au début du troisième entretien nous fait faire des détours par la recherche de formations techniques.

On pourrait penser qu'en l'envoyant à l'AFPA et aux Compagnons du devoir, je commets une erreur puisque les fiches métiers qu'il avait retenues concernaient toutes le social. *Mon expertise* se montre d'ailleurs globalement défailante : je lui conseille de se rendre au CIO de l'AFPA qui ne donne plus d'informations, je lui propose d'aller à l'ANPE requérir un financement inexistant pour le BAFA.

Ces détours sont pourtant fertiles et font partie du cheminement. Philippe demeure, lors du troisième entretien, totalement indécis face au choix entre métier technique et secteur

social. Devant tant d'hésitation, l'expérience montre que le conseiller doit influencer le consultant vers une des voies présumées. La conséquence en sera soit un approfondissement, soit un abandon ; en tout état de cause, un choix aura pu s'effectuer, ou du moins des connaissances auront été rassemblées. Pourquoi commencer par le côté technique ? Peut-être parce que c'est ce qu'il évoque en début d'entretien et qu'il y formule un certain attachement que l'on peut ainsi tester. Quant aux démarches au CIO de l'AFPA et à l'ANPE, si elles n'aboutissent pas « techniquement », elles permettent progressivement à Philippe d'aller toquer à davantage de portes et de provoquer éventuellement des opportunités, comme on l'observe avec l'inscription à l'ECCP.

Philippe prend avec humour ses rencontres avec des formateurs qui ne s'attendent pas à tant d'hésitation. Peut-être n'aborde-t-il pas vraiment ces métiers avec sérieux ? Peut-être, au contraire, ressent-il du plaisir à avoir osé se déplacer et s'adresser à quelqu'un ? Ou serait-ce son premier « flash » qui le rassure ? Le *flash* n'est pas un phénomène spécifique à Philippe, et l'on observe bien, à travers son parcours, qu'il apporte peu de pertinence à la recherche d'orientation : Philippe n'est pas suffisamment manuel et physique pour travailler dans les espaces verts, et la SNCF se trouve rapidement éliminée. Le flash ou une inspiration subite présentent généralement le risque d'une forte idéalisation, et révèlent, en brouillant le travail d'orientation, certaines valeurs chères au consultant, tout en se montrant rarement opportuns. C'est ici le cas avec les espaces verts, probablement en rapport avec un idéal de travail en milieu naturel, mais aussi avec la SNCF sur laquelle nous reviendrons concernant le père.

C'est au cinquième entretien que s'opère un renversement. Après le flash de la SNCF, c'est dans son désir de « servir à quelque chose », d' « aider les gens » que Philippe va *trouver du sens* pour sa vie professionnelle. A partir de là, les événements vont s'enchaîner progressivement. L'école d'éducateurs lui donne un premier aperçu du secteur, mais la question du stage devient prédominante et la recherche de financement pour le BAFA lui permet de rencontrer le « Monsieur » de l'ANPE qui va l'inscrire à l'ECCP (et qui se déplacera ultérieurement pour signer les conventions de stage).

La conseillère du CIO vient compléter, par ses propositions, les étapes de la réflexion de Philippe qui est très touché qu'elle l'ait abordé (contrairement à lui qui n'ose pas). La forte impression qu'il en ressent, *l'idéalisation* qu'il opère de son intervention sera à la mesure de sa déception lorsqu'il devra constater, la fois suivante, qu' « elle était pressée » et indisponible. Ces remarques de Philippe nous montrent l'importance d'un accompagnement

suivi et les difficultés rencontrées par un travail d'orientation qui s'effectue ponctuellement ou sur le flux, avec des personnes qui n'osent pas provoquer de rendez-vous.

Je fixe pour lui une date de rencontre avec l'assistante sociale, et au cours de ce huitième entretien, je dissuade Philippe d'expédier des lettres de candidature pour sa recherche de stage. Les assistantes sociales sont présentes le jour de notre entrevue, mais il n'a pas téléphoné. Connaissant son appréhension du contact et particulièrement du téléphone, je précipite l'événement. Philippe m'indique tout d'abord qu'il appellera « tout à l'heure », mais j'insiste et passe cet appel. Le différer ressemble davantage à un *recul* ou à une *fuite*. La rédaction de lettres semble avoir une fonction identique : Philippe évite ainsi le contact direct et repousse l'échéance d'une éventuelle réalisation de ce stage. Pour éviter ces détours, je l'engage davantage dans l'action, et lui permets simultanément d'observer comment je procède pour éventuellement s'en inspirer.

Durant le neuvième entretien, Philippe m'expose ses « résultats ». Il est entré dans une phase pratique plus intense, multipliant les démarches, l'ECCP constituant, par les exercices et les rencontres, un moment de *réalisation d'une action* : « c'était bien, ça m'a plu. J'ai participé au groupe, je n'étais pas là à rien faire, dans mon coin, et ça s'est bien passé ». Je transforme ces acquis en arguments pour qu'il puisse les présenter dans une cohérence susceptible de convaincre un employeur. Sa remarque : « Oui. Je vais continuer, mais il faudrait que je trouve quand même ! » peut s'entendre comme un risque de découragement face à tous ces refus, mais également comme l'expression du désir d'aboutir.

On ne saura pas pourquoi Philippe est retenu pour le stage qu'il obtient. Est-ce grâce à mes remarques qui ont influé sur sa façon de se présenter, ou une coïncidence par rapport à la disponibilité du directeur ? On apprend néanmoins que celui-ci l'a reçu et « après il (lui) a dit qu'il (le) prenait ». On peut donc supposer que mes conseils ont eu un impact sur cette entrevue, tout en se souvenant que Philippe a l'air d'un garçon sérieux et que ses cheveux longs sont susceptibles de correspondre au look du secteur.

Que dire de mon pressentiment ? Probablement ai-je perçu que son attitude et l'argumentaire que je lui fournis, avec la remarque finale : « dites vous que celui-ci, il me le faut », constituent les éléments qui peuvent paraître cohérents et être acceptés pour ce type de stage. Philippe sera retenu également lors de son entretien de recrutement pour la formation aux métiers du social. Cela tend à confirmer qu'il parvient à se présenter de façon plus précise et décidée, abandonnant ses « Heu, heu ! » et ses « beubl ! beubl! beubl ! ». C'est également que le projet s'est éclairci, et concentré sur celui-ci Philippe peut en parler plus sereinement.

La suite des événements s'enchaîne alors « logiquement » : second stage, formation avec connaissance des métiers possibles et d'autres stages en vue, etc.

On voit que le mouvement de construction du projet s'effectue peu à peu à travers les diverses réalisations et rencontres. On retrouve là un aspect connu de l'orientation : c'est à travers sa *capacité à faire appel et à utiliser les divers interlocuteurs* que le consultant peut accéder aux multiples informations qui vont lui permettre de préciser progressivement les voies du possible. Et dans le cas de Philippe, ils sont nombreux : l'assistante sociale, la conseillère du CIO, le Monsieur de l'ANPE, le formateur de l'ECCP, le directeur qui le prend en stage et lui permet de rencontrer des éducateurs, moi-même, etc.

Après 18 mois de relatif isolement (professionnel), Philippe profite donc de ces diverses rencontres. Il parvient à fixer son projet (qui reste encore à préciser), après avoir fouillé les métiers techniques, puis suite au flash des espaces verts et celui de la SNCF. Deux étapes cruciales semblent cependant à souligner : celle de l'expression de son désir de « servir à quelque chose », d' « aider les gens », et celle de l'ECCP qui « était bien » et lui « a plu ». Il perçoit peut-être lors de sa participation à cette dernière qu'il est capable de faire aussi bien que les autres. Mon accompagnement lui permet, dans ce cadre, d'éviter qu'il se perde dans des détours : lettres de candidature, appels reportés, son inquiétude quant à savoir comment s'organiser pour ses rendez-vous s'il est en stage (appréhension commune et bien connue), son idée de stage avec des toxicomanes, etc.

La dimension éducative se perçoit tout au long du parcours : Philippe peut apprendre en m'observant téléphoner, je lui explique comment structurer ses CV de façon stratégique, il découvre nombre de métiers à travers mes descriptions mais aussi ses recherches d'informations et ses rencontres, il peut se présenter aux entretiens d'une manière argumentée et cohérente, etc. Les quatre étapes proposées par Super ont été traversées : l'exploration qui vise à rassembler les informations, la cristallisation qui veut les ordonner, la spécification qui rapproche les connaissances de soi et celle des professions pour amener à un choix, et la réalisation qui pose les étapes de la mise en œuvre du projet retenu.

Tout conseiller pourrait retirer une sereine satisfaction du travail effectué et de la voie empruntée par ce jeune homme. Et pourtant, le dernier entretien laisse planer un doute. Voici qu'émerge cet oncle qui quitte le métier d'éducateur pour entreprendre un métier technique. Nous y reviendrons, mais il semble que ce qui se présente comme un bel agencement puisse se trouver remis en cause.

L'analyse chronologique a le mérite de présenter certains enchaînements entre diverses étapes de l'accompagnement ainsi qu'avec les interventions du conseiller. Elle ne permet

cependant pas une « lecture "horizontale" (atemporelle) » du texte (Giust-Desprairies, Lévy, dans Barus-Michel & al., 2002, p.299). C'est à celle-ci que l'on va procéder maintenant en retenant, tout d'abord, quelques notions proposées par Clot qui viennent constituer ici des ressources fécondes.

14.3.2. La fonction psychologique du travail.

L'évolution de Philippe prend un éclairage particulier mis en regard des réflexions de Clot sur la fonction psychologique du travail dont on peut rappeler succinctement quelques aspects.

Le travail, en tant qu' « activité forcée », fait participer le sujet à une œuvre qui le dépasse et l'insère dans un réseau d'échanges. L'investissement dans le travail permet au sujet de « sortir de soi » pour l'inscrire dans une dimension sociale qui l'arrache à ses préoccupations personnelles. Confronté à « un objet régi par d'autres normes que les normes subjectives » le sujet est rendu à lui-même par cette activité forcée (Clot, 1999, p.71) ; il se découvre différent en s'extériorisant dans l'activité. « Le travail est démarcation d'avec soi-même, inscription dans une autre histoire : une histoire collective cristallisée dans des genres sociaux en général suffisamment équivoques et discordants pour que chacun doive "y mettre du sien" et sortir de soi » (ibid.).

La possibilité de se référer à un genre professionnel fournit des repères extérieurs au monde subjectif. C'est ainsi que « le renoncement au genre, pour toutes les raisons qu'on peut imaginer, est toujours le début d'un dérèglement de l'action individuelle » (Clot, Faïta, 2000, p.14). Lorsque le genre se trouve menacé, les collectifs de travail deviennent des individus isolés livrés à eux-mêmes. « La mise en défaut de ce qu'on appellera ici la contenance collective de l'activité individuelle déleste l'activité personnelle pour, finalement, l'exposer aux formes variées de psychopathologie du travail » (Clot, 2002, p.31).

On se souvient également que dans son étude sur une association de défenses des chômeurs Clot montre que l'investissement dans l'action collective opère comme une « "dé-subjectivation" par l'action [qui] est au principe d'une réappropriation subjective [...et] inscrit les conflits du sujet dans un registre symbolique ». Cette « "déprivatisation" du vécu du chômage paraît bien être l'un des ressorts d'une réappropriation de soi » (Clot, 2001, pp.274-275).

- **Sortir de soi.**

On comprend mieux dans cette perspective le malaise de Philippe au début de nos rencontres et le caractère moins dramatique qu'il prend au fil des entretiens. Philippe évoque en riant, dès le quatrième entretien, sa réponse au formateur des Compagnons du devoir : « Alors moi, avec mes "Heu, heu !", ce n'était pas terrible. (rires) ». Il devient également plus jovial durant son parcours, même devant les refus à ses demandes de stage : en évoquant l'AFPA, « peut-être si c'était plus joli, moins vieux (rires), mais là, j'ai vraiment pas envie. ... » (5^e entretien) ; « Je vais me faire taper sur les doigts. (rires) (...) Je suis allé à l'Ecole d'Educateurs, et là, bon, j'ai fouillé ... » (6^e entretien) ; « au centre pour les aveugles (...) j'ai trouvé une porte dérobée (rires) (9^e entretien) ; etc.

En sortant peu à peu de sa « bulle », Philippe trouve du plaisir à avoir « osé » prendre contact avec les autres. Cela relève d'un plaisir ordinaire pour toute personne qui parvient à dépasser ses craintes ou un événement appréhendé (qu'elle soit phobique ou non). Pour Philippe, c'est encore davantage à la suite de l'ECCP qu'il se sent bien : « en sortant de l'IFC., j'étais tout gai » (9^e entretien). Nous célébrons ensemble sa réussite lors de l'obtention de son premier stage, puis il se détendra encore à partir du moment où se précise la perspective de la formation aux métiers du social, ainsi que durant la formation elle-même.

Progressivement structuré par d'autres normes que les siennes, Philippe tout doucement sort de sa « bulle ». Le premier cadre qui vient se poser se met en place à travers ses rencontres hebdomadaires avec moi. Des échéances se trouvent fixées comme dans toute vie professionnelle : rendez-vous (avec moi, puis les autres interlocuteurs), informations à rassembler, lieux à démarcher, etc. ; un planning s'organise et se trouve alimenté régulièrement. A l'instar des chômeurs rencontrés par Clot qui s'investissent dans l'action collective, Philippe retrouve une vie sociale et des échanges qui déprivatisent son vécu et lui permettent une réappropriation de soi, un soi différent qu'il découvre dans l'action. On peut noter qu'au 7^e entretien, je cherche à dédramatiser (ou dépsychologiser) son malaise :

- Oui, oui, c'est vrai. Je vais essayer d'y aller. C'est dommage, cette difficulté que j'ai à aller me renseigner, cette timidité.
- Oh, vous savez, c'est un domaine nouveau pour vous. Dans un monde étranger, c'est difficile pour tout le monde. Vous verrez, une fois que vous l'aurez fait une fois, deux fois, ça viendra.
- Mais si je vais en stage, comment je vais faire ? Parce qu'il y a des choses que j'ai prévues ...

J'ai été contraint de lui téléphoner pour déplacer le huitième rendez-vous, et j'ai noté que je l'avais ressenti valorisé de mon appel. La majorité des personnes ressentent un vif plaisir de recevoir un appel, car elles ont ainsi le sentiment d'exister pour quelqu'un ; dans l'exemple de Philippe, je postulerai que, s'il s'agit de l'appel d'une personne qui a de l'importance pour lui, son plaisir se trouve également lié au fait qu'il est en ligne avec un professionnel qui le contacte pour déplacer un rendez-vous.

- **Subjectivation, sens et action.**

Il se découvre ainsi différent. Outre le dialogue qui s'instaure avec moi (« action sur l'action qui transforme l'expérience vécue en moyen de vivre une autre expérience » (Clot, 1999, p.149)), on peut supposer que sa confrontation aux autres lors de son ECCP l'a mis en confiance par rapport à ses capacités à travailler dans le secteur social. Son identité de technicien (guitariste et solitaire) se modifie et son histoire se transforme : il s'aperçoit que sa mère a travaillé dans « le social » et qu'il pourrait en discuter également avec sa sœur (10^e entretien).

Le changement opère ici par la subjectivation qui à partir de l'extérieur, interactions et confrontations, vient modifier le schème subjectif en l'ouvrant sur une nouvelle activité. « La subjectivation dans l'action est constituante » (ibid., p.197) et nous montre ce glissement du réel dont « le possible et l'impossible font partie » (Clot, Faïta, 2000, p.35). En entrevoyant l'éventualité d'intégrer un nouveau genre et par les actions qu'il a déjà entreprises, Philippe désamorçait son malaise initial qui passe à l'arrière plan. Cette psychopathologie du (défaut de) travail se « résout » dans la perspective entrevue de l'activité collective du genre. Celui-ci n'est pas pour Philippe encore défini, mais le secteur se précise et les rencontres avec les divers professionnels participent à construire, ou du moins à projeter, une identité sociale. Et Philippe se montre friand d'informations sur le cadre, le rôle, le parcours de chacun des interlocuteurs.

Nous avons vu qu'il était parvenu à dire ce qui pouvait l'intéresser, au cours du cinquième entretien : « aider les gens ». A partir de cet instant où la chose a pu se formuler, l'idée d'un travail dans le social *prend sens*, nous y reviendrons. On peut constater que ce sens prend davantage de consistance à travers les actions entreprises¹. On retrouve ce que Clot a illustré dans son exemple avec les élèves de 5^e. A l'instar des enseignants qui partent des préoccupations des élèves, il a fallu attendre que celles-ci s'éclaircissent pour Philippe. Et comme pour les élèves, le sens s'étaye sur l'action engagée. Les deux zones de

¹ On se rappelle que Marthe a élaboré le mobile de son futur métier durant l'accompagnement, suite à sa fréquentation des personnes âgées au cours de sa convalescence.

développement, de l'efficacité et du sens, s'enchaînent et s'entraînent l'une l'autre et peuvent ainsi ouvrir sur des possibilités inattendues. « Autrement dit, pas de développement durable de nouveaux mobiles sans développement de nouveaux moyens d'action sur le réel et inversement » (Clot, 1999, p.175). On peut aller jusqu'à avancer que Philippe s'était déjà testé à aider les autres avec ce Polonais « qui fait la manche ». L'action se trouvait engagée de façon anecdotique, mais le mobile demeurait, pour sa part, informulé. Si l'on peut postuler ici un « développement comme histoire possible » (nous dit Clot s'inspirant de Vygotski, *ibid.*, p.174), c'est bien parce que les deux zones de développement ont été « travaillées » simultanément et se sont enrichies mutuellement.

Ces éclairages à partir des notions avancées par la clinique de l'activité nous permettent de comprendre les incidences d'une intégration progressive à nouvelle activité professionnelle. Mes échanges avec Philippe laissent également apparaître certaines techniques rappelées par Vermersch duquel on peut reprendre le concept de réfléchissement pour apporter une indication sur le processus de prise de conscience.

14.3.3. Thématization et conscientisation.

L'émergence du sens du travail dans le secteur social, demeuré implicite, prend la forme d'une conscientisation à partir de son explicitation.

- **Réfléchissement et prise de conscience.**

Sans que l'on ait appliqué strictement la technique mise au point par Vermersch, on peut saisir les visites auprès du musicien polonais comme une dimension pré-réfléchie d'une action en cours d'élaboration ; cette action trouve également à s'exprimer dans le choix des fiches métiers (secteur social). Quelque chose se prépare là et se dit, se prépare à être dite verbalement, encore faut-il qu'un interlocuteur se présente. On se situe dans cette optique, tout comme Vermersch très proche du modèle freudien du préconscient de la première topique¹. L'entretien d'explicitation vise, pour sa part, une « prise de conscience pour permettre le réfléchissement de ce qui a été vécu et qui est encore pré-réfléchi et ne peut donc pas être mis en mots directement » (Vermersch, Maurel, 1997, p.247).

On peut ainsi entendre l'expression de Philippe comme une opération de réfléchissement de l'implicite d'une action partiellement réalisée. Le réfléchissement s'appuie, comme on l'a vu, sur la fonction symbolique de la thématization, cette mise en mots

¹ Vermersch perçoit la proximité des processus et inclut dans son glossaire le concept de préconscient pour bien le démarquer de celui de pré-réfléchi (1997, p.246).

à partir de signifiants propres qui « est une création d'une nouvelle réalité (réalité psychique représentée) » (Vermersch, 1994, p.81). Une fois que Philippe aura réussi à thématiser cet implicite *par lui-même* (pour l'autre et pour lui-même), avec ses mots à lui, le travail dans le social acquiert un nouveau statut : ses mots se constituent en embryon d'une conscience qui va s'enrichir en sens (en nouvelles significations) au fil des découvertes successives. Si, comme le dit Vygotski, « le mot doué de sens est un microcosme de la conscience humaine » (Chauvet, 1997, p.150), son explicitation fait émerger une nouvelle réalité qui transforme le sujet dans son exploration du monde.

- **Une position de parole incarnée.**

Il ne fait aucun doute que Philippe se trouve en position de parole incarnée lorsqu'il exprime « ce qu'(il) voudrait ». Il parle lentement, des temps de silence ponctuent son expression et l'on peut supposer, bien que je ne l'ai pas noté, que son regard s'évade dans le vide. Philippe est d'ailleurs franc et sincère tout au long de nos rencontres, il ne fait pas, suivant l'expression de Vermersch, « du bruit avec sa bouche ». Dans ce moment où il parvient à exprimer son souhait, Philippe a besoin de temps et je reste silencieux, attendant ce qu'il va dire. En position de parole incarnée, « la parole va ralentir simplement parce que ce qui est nommé est découvert au fur et à mesure » (Vermersch, 1994, p.61).

L'implicite est là, il est présent, et le conseiller peut bien s'en douter ou en avoir la certitude (les fiches métiers retenues, le look de Philippe, ses valeurs, le Polonais, ...), mais ne faut-il pas laisser à Philippe le temps de l'exprimer avec ses mots et ainsi de le découvrir issu de lui-même ? Peut-être aurait-on pu aller plus vite, se montrer plus directif, le cantonner à l'un ou l'autre métier du social rapidement accessible (dans un souci d'efficacité, pour lui, pour l'ANPE, etc.), mais quel sens cela aurait-il pu avoir pour lui sinon un sens rapporté, importé, voire imposé de l'extérieur par un autre¹. « Le mouvement que l'on essaie d'induire est plus de l'ordre d'un "accueillir" que d'un "aller chercher" » (Vermersch, 1994, p.101). Et Philippe, après ses détours, parviendra à « accueillir » cet implicite qui se construit progressivement jusqu'à pouvoir être symbolisé dans le langage et la conscience.

¹ Ce qui relèverait davantage d'une position de gourou : « le gourou donne du sens et même l'impose, il en est le détenteur prétendu ». La démarche clinique, au contraire, est « patiente, de remailage où le clinicien n'est détenteur de rien mais re-présente au sujet des signes épars et celui-ci (individuel ou collectif), à qui ils sont ainsi re-présentés les recompose au fur et à mesure que la patiente écoute lui permet de les discerner et même de laisser advenir ceux qui lui manquaient pour recomposer son discours singulier » (Barus-Michel, 1997, p.71).

- **De nombreuses reformulations en écho articulées aux temps de silence.**

On remarquera dans cette perspective les multiples formulations en écho que j'utilise ainsi que la gestion des silences dont on rappelle ici quelques extraits.

- Tout ça, c'est flou, c'est pas clair ! Je pense quand même qu'il y a le côté technique.
- Oui, technique ... ?
- Oui, ce que j'ai fait. J'ai quand même fait beaucoup de technique ... (3^e entretien)

- C'est elle qui est venue vers moi. Moi, je fouillais là, comme ça, et je n'aurais jamais osé.
- C'est elle qui est venue, alors ?
- Oui. Elle a dû me voir ou peut-être qu'ils ont une sensibilité pour ça. Elle est venue me demander, et on a discuté. ... (7^e entretien)

- Je réfléchis toute la journée. Je suis assez paranoïaque, peut-être que ça vient du quartier où j'ai habité (larmes aux yeux) ...[silence] Mais bon, il faudra que j'y arrive (demi-sourire) ...[silence] C'est aussi parce que j'ai peur des médicaments.
- Des médicaments ?
- Oui, les antidépresseurs ! ... (8^e entretien)

- Peut-être que ma timidité vient du fait que j'ai oublié un jour mon sac d'école et que je n'osais pas aller à l'école. [...] je n'osais pas franchir la porte, alors j'ai attendu là [...] Et finalement, c'est une élève qui est sortie (demi sourire) ... (silence). En tout cas, il faut que j'avance.
- Oui, il faut qu'on avance sur votre projet. ... (8^e entretien)

Ces formulations en écho permettent au consultant de développer ses propos avec son vocabulaire et évitent au conseiller d'appliquer ses propres significations sur les mots de l'autre. Elles rapprochent également les formes d'expression de chacun des participants, ce qui selon Vermersch (et la PNL) favorise la communication, à l'instar de « la reprise gestuelle » (Vermersch, 1994, p.113) dont nous avons, dans cette technique de retranscription, peu d'indications. On peut néanmoins noter que Philippe, vers la fin du troisième entretien, s'approprie mon stylo : « [Il prend mon stylo et le manipule (comme moi) avec sa voix serrée. Il continue et gardera le stylo jusqu'à la fin.] ». C'est probablement pour lui une façon de se rapprocher de moi, et l'on va y revenir. Les reformulations en écho ne peuvent cependant pas

s'utiliser dans l'entretien d'orientation en permanence ; leur fréquence varie, bien entendu, d'une rencontre à l'autre. Elles favorisent le développement de l'expression du consultant qui va ainsi s'extérioriser pour éventuellement appréhender des aspects de lui-même restés dans l'ombre.

14.3.4. Liens imaginaires et transférentiels.

L'analyse pourrait s'arrêter là. Philippe a un projet, il a découvert un secteur professionnel, il est engagé dans une formation, il a réussi à exprimer ce qu'il voulait, il va mieux, le conseiller est relativement bien intervenu, d'ailleurs le résultat est là (bien qu'une petite formation permettrait à ce professionnel d'améliorer son niveau d'expertise), etc. Il y a bien « un moment où il est nécessaire de mettre un terme à l'analyse », nous disent Giust-Desprairies et Lévy (Barus-Michel & al., 2002, p.299). Et « ce moment est en partie arbitraire », tout en sachant que « de toute façon, l'analyse ne peut jamais être considérée comme terminée » (ibid.). Il y a plusieurs points que l'on peut encore souligner à partir des informations fournies par l'entretien dans des perspectives plus psychosociologique et psychanalytique.

Philippe est très conscient et préoccupé par son isolement dans sa « bulle ». Il cherche d'une certaine manière à se contraindre, à se motiver pour changer cet état de fait dans une sorte de méthode Coué. Les diverses expressions reviennent fréquemment jusqu'à ce que le lieu de stage soit déterminé : « C'est vrai, il faut que je me bouge » (1^{er} entretien) ; « oui, c'est vrai. Il faut que je fasse quelque chose. Il faut que je sorte », « Ah, oui, oui. Il faut que j'aille me renseigner ! » (2^e entretien) ; « oui, oui, il faut que je bouge ! » (6^e entretien) ; « Ah oui, là, il faut que j'aille », « Oui, oui, c'est vrai. Je vais essayer d'y aller. » (7^e entretien). On peut supposer que Philippe est prêt à quitter son état léthargique, qu'il en est las et se trouve « mûr »¹ pour bouger. C'est probablement la raison pour laquelle il s'est rendu à l'ANPE qui lui a fixé un premier rendez-vous avec moi. La tâche du conseiller est facilitée par ces circonstances, et c'est alors son rôle de poursuivre le mouvement amorcé d'ouverture vers les autres.

¹ Ce qualificatif est souvent employé par les consultants pour désigner ce moment où un projet prend forme après une phase de maturation durant laquelle le flou est prédominant.

- **Les références aux ouvriers et les interventions du conseiller.**

Philippe montre une tendance à projeter son propre malaise sur la sphère des relations professionnelles. On peut rapprocher, dans ce cadre, les deux passages dans lesquels il fait part des conflits entre services : « entre les cadres et les ouvriers » (2^e entretien), puis entre le médiateur social et les services administratifs (6^e entretien).

Dans le premier cas, j'interroge Philippe pour tenter de déconstruire cette part imaginaire dans ce système explicatif, repérable notamment par la reprise du signifiant « bulle » à propos des relations entre salariés. Suite à mes interventions, il admettra que sa connaissance des entreprises est limitée, et poursuit sur ses problèmes personnels, ce qui tend à confirmer qu'il perçoit quelque peu la part projective de ses explications du fonctionnement des entreprises. Voici l'essentiel de ce passage :

- Voilà, j'ai un peu regardé les fiches métiers, mais bon je ne sais pas trop. Je suis vraiment dans l'incertitude. Ça vient certainement du fait que je suis trop dans ma bulle. J'essaie d'aller vers les autres, mais je n'y arrive pas très bien ...

(Plus loin) Dans les entreprises, il y a des problèmes de relation entre les cadres et les ouvriers ; ils ne se comprennent pas très bien et communiquent mal. Ceux qui font les plans dans les bureaux, il arrive que les machines ne peuvent produire ce qu'ils prévoient parce qu'ils ne communiquent pas assez avec les ouvriers. Et puis, il y a ceux qui passent, qui ne disent même pas bonjour. Chacun est dans sa bulle et ça coûte de l'argent à l'entreprise. Tout ça, c'est de l'énergie perdue.

- Ce sont des cas qui existent, mais les entreprises produisent cependant beaucoup d'objets, donc en grande partie ça marche !?
- Oui, oui, mais chacun est dans trop dans sa bulle.

[J'explique (comme lors du 1^{er} entretien) qu'on peut dissocier les problèmes. [...] Il a peut-être peur de l'entreprise, car il ne la connaît pas vraiment !?]

- Oui, vous avez sans doute raison, je mélange tout. J'ai très peu été dans les entreprises, quelques stages, et mes problèmes viennent peut-être que je me suis renfermé sur moi-même. ...

Dans le sixième entretien, je ne relève pas sa remarque, mais je tente de banaliser les conflits entre services pour éviter une focalisation sur ce sujet :

- Quand je joue avec Nouna, le Polonais, il y a souvent le médiateur social qui passe et il discute avec lui. [...] Je l'ai croisé un jour à la cité administrative ; ça faisait drôle de le voir là, dans les bureaux. On s'imagine les bureaux, c'est surtout de la

paperasse. Ça ne doit pas être facile avec les autres services ; chacun essaie de tirer la couverture à soi et ils ne doivent pas très bien s'entendre.

- Oui, il y a toujours des histoires entre différents services.
- A propos, je voulais vous demander quelque chose. Pour le BAFA, ...

Le thème du métier d'ouvrier réapparaît dans le quatrième entretien à propos de la profession d'Ouvrier en Espaces Verts. Avant d'explorer les aspects de cette profession, je fais une intervention particulière :

- Oui, on va étudier ça. Vous m'aviez dit que votre père était ouvrier, je crois. Mais vous, vous êtes plutôt technicien, vous avez fait un BTS, même si vous ne l'avez pas eu, vous avez le niveau. Cela entraîne une autre culture. Vous êtes passé par là, c'est votre chemin.

Mes propos sont liés à ma connaissance des travaux de De Gaulejac sur la Névrose de classe. Le jeune homme que j'ai devant moi est clairement distancié d'une culture ouvrière : tout montre qu'il ne la connaît pas et ne pourrait aisément s'y intégrer. J'interprète immédiatement (suite aux éléments apparus dans les entretiens précédents), son désir de devenir ouvrier (d'espaces verts), comme un signe de l'attachement à son père (voire à son beau-père), et je décide de tenter de lui faire percevoir ce lien et que son chemin passe éventuellement ailleurs.

Est-ce que je fais interférer par là des notions théoriques dans mon travail clinique ? C'est fort possible. Il m'a semblé nécessaire de poser une parole sur cette prise de l'imaginaire dans le choix du métier. Cette parole a-t-elle porté ? Cela est impossible à évaluer. La piste des espaces verts est délaissée quand Philippe découvre la dimension physique du travail. Lors de l'entretien suivant, le même lien émerge, encore plus nettement, par l'intermédiaire de la SNCF (où a travaillé le père). Je n'interviens pas, et cette orientation est abandonnée également. Peut-être, avant de pouvoir poursuivre son cheminement, Philippe a-t-il dû faire part de son attachement à son père ?

- **L'ambivalence dans les relations aux parents.**

Ce père lui a cruellement manqué. C'est la raison pour laquelle j'encourage Philippe à entreprendre un travail thérapeutique. Ce silence du père donne à cette image absente un potentiel d'attrance qui me paraît dangereux. Il se repère, plus encore que dans l'évocation du thème de la SNCF, dans l'émotion qui l'accompagne : « Je me suis dit : "Mais oui, j'aurais dû y penser : la SNCF !" Ça me paraissait évident, j'ai failli en pleurer ! ... » (5^e entretien). C'est de l'amour qu'il témoigne à ce père absent qu'il voudrait pleurer.

Mais ce lien conserve son ambivalence. Vers la fin du second entretien, Philippe parle de son père : « J'aurais bien voulu le rencontrer davantage et le connaître mieux. Mais ma mère disait seulement qu'il buvait et était violent. Pour ça, je lui en veux. ». Au sens conscient de l'énoncé, ce « lui » se rapporte pour Philippe à sa mère ; mais on entend aussi que ce père « buvait et était violent. Pour ça, je lui en veux ». C'est un procédé ordinaire de l'inconscient de venir glisser du sens pour s'exprimer dans le sens de nos énoncés. Philippe en veut, en fait, à ses parents qui se sont séparés parce « qu'il buvait et était violent », et ce sentiment se rattache au désir de tout enfant que ses parents demeurent unis.

J'aborde fréquemment avec Philippe la question de sa mère. Lorsqu'il affirme, au 3^e entretien, qu'ils ne se parlent pas, je l'amène à réaliser qu'ils discutent probablement lors des repas :

- ... Et puis, on ne parle pas.
- Ah ! Vous mangez ensemble ?
- Oui, oui.
- Sans parler, alors ?
- Non, on parle de choses et d'autres. Mais par rapport à ma situation, de toute façon, elle ne comprend pas. Alors il vaut mieux qu'on n'en parle pas. Je ne peux pas lui en vouloir, elle a ses raisons, elle a eu sa propre vie dans sa famille qui n'était pas facile. (3^e entretien)

Les relations avec sa mère conservent une forme de relation post-adolescente avec un fort lien oedipien qui s'exprime (inversé) dans le conflit. La survenue du beau-père dans le logement est, à ce titre, évocatrice : « ... Mais qu'il vienne à la maison comme ça, du jour au lendemain ... (triste). [Il prend mon stylo et le manipule (comme moi) avec sa voix serrée.] » (3^e entretien). Cette mère, il aurait voulu qu'elle « s'intéresse plus » à son orientation (3^e entretien) et qu'elle « s'occupe plus » de lui (entretiens ultérieurs).

Je tente par mes interventions de dédramatiser la relation, de l'amener vers des éléments moins investis par l'imaginaire oedipien. Philippe admet, dans l'extrait précédent, que sa mère a pu rencontrer ses propres difficultés au cours de sa vie ; puis, lorsque je lui suggère qu'elle exprime peut-être son inquiétude à son sujet, il évoque l'arrivée du beau-père dans le foyer ; cela nous amène à l'opposé de l'objectif. Lorsque je reviens dans le 10^e entretien sur la réaction de sa mère à l'obtention du stage, il se montre d'abord négatif, puis sur mon insistance, il reconnaît qu'elle l'a félicité :

- Votre mère qu'est-ce qu'elle a dit pour le stage ?

- Bof ! Pas grand chose ! Elle a quand même dit : "Ah, c'est bien !" Enfin, bon ! C'est vrai que je lui dis de ne pas se mêler de mes affaires, alors ! ...
- Ça a dû lui faire plaisir !?
- Peut-être. Elle a dit : "C'est bien, je suis fière de toi !" Et, c'est vrai, après je lui ai demandé, parce qu'elle était "Enquêtrice sociale" pour la SPA, et elle m'a raconté un peu. On a un peu discuté, enfin bavardé ; on y arrive un peu quand c'est nécessaire. ... (10^e entretien)

Pourtant, quand Philippe est accepté en formation, les rapports avec sa mère semblent à nouveau tendus ; il ne s'exprime pas beaucoup sur le sujet :

[Je lui demande s'il a dit à sa mère qu'il allait commencer une formation. Réponse évasive, il a toujours des difficultés à parler avec elle :]

- Si elle avait été autrement, si elle s'était occupée plus de moi, je n'en serais pas là ! ... (entretiens ultérieurs)

On observe ainsi peu d'évolution de la position de Philippe par rapport à sa mère au cours de l'accompagnement. Une modification de sa situation professionnelle qui lui permettrait de conquérir une autonomie financière et matérielle paraîtrait favorable à l'établissement d'un lien moins investi par l'imaginaire oedipien. L'élucidation de ce dernier point ne relève pas du travail du conseiller qui peut servir néanmoins de relais vers une forme d'accompagnement appropriée.

- **Le conseiller comme relais vers la psychothérapie.**

Il ne s'agit pas pour le conseiller de se mettre à poursuivre les indices ou les manifestations de l'inconscient pour les interpréter ou pour son plaisir de ressentir son savoir et son pouvoir sur les autres. Mais Philippe nous montre une problématique suffisamment perturbée pour qu'on puisse l'aider à rencontrer quelqu'un qui pourra l'écouter (dans un cadre thérapeutique).

J'ai fréquemment insisté auprès de lui pour que l'on puisse dissocier la démarche d'orientation de celle d'une thérapie. Philippe élabore néanmoins avec moi des liens entre sa timidité et des souvenirs d'enfance.

- ... mes problèmes viennent peut-être que je me suis renfermé sur moi-même. [...] J'ai grandi dans un quartier éloigné de la ville et très isolé. [...] Maintenant qu'on est plus près de la ville, on est moins dans la bulle du quartier. (2^e entretien)
- Je réfléchis toute la journée. Je suis assez paranoïaque, peut-être que ça vient du quartier où j'ai habité (larmes aux yeux) ... (8^e entretien)

- Peut-être que ma timidité vient du fait que j'ai oublié un jour mon sac d'école et que je n'osais pas aller à l'école. Ma mère a téléphoné, et on lui a dit que je pouvais venir quand même. Mais quand je suis arrivé devant la porte, je suis resté là ; je n'osais pas franchir la porte, alors j'ai attendu là, cinq minutes, dix minutes, un quart d'heure, je ne sais combien de temps. Et finalement, c'est une élève qui est sortie (demi sourire) ... (silence). En tout cas, il faut que j'avance.
- Oui, il faut qu'on avance sur votre projet. ... (8^e entretien)

Philippe entame sa démarche thérapeutique avec moi, mais je n'accepte pas cette place. Sa demande est forte et il recherche les causes de son malaise dans son passé¹. J'évite d'intervenir après l'évocation du souvenir (le dernier cité) et ne propose pas d'interprétation ; il reprend alors le thème du projet sur lequel j'enchaîne. Nous avons vu avec « la fonction psychologique du travail » que la perspective d'accès à un métier permettait à Philippe d'aller mieux. Il ressent cependant un trouble plus profond (lié à une souffrance que Legrand, on s'en souvient, qualifie de différente (dans Niewiadomski, de Villers, 2002, p.109)) et il va ultérieurement provoquer un premier rendez-vous chez un thérapeute. Outrepassé-t-on ainsi les attributions du conseiller en orientation ? Je ne le pense pas. Confronté à de multiples formes de souffrances, il peut « orienter » également vers d'autres formes d'accompagnement lorsque la demande est présente.

- **L'appui du transfert.**

Le transfert de Philippe à l'égard des personnes susceptibles de l'aider est repérable à de multiples moments. On le retrouve notamment avec la conseillère d'orientation du CIO qui l'aborde et dont il pense qu'elle a « peut-être une sensibilité pour ça » (7^e entretien). Revuz a souligné ce penchant du consultant qui « prête au conseiller un savoir quasi magique. Celui que l'on vient consulter est sensé savoir mieux que le sujet qui il est, ce qu'il désire, de quoi il est capable » (1991, p.67). L'importance que Philippe confère à cette rencontre et l'idéalisation qu'il en élabore sont à la mesure de sa déception lorsqu'il constatera, la semaine suivante, qu'« elle était pressée, et elle a eu un long coup de téléphone (l'air dépité) » (8^e entretien). Peut-être croyait-il avoir trouvé cette mère attentive qui, enfin, s'occuperait de lui : « Et puis, c'est elle [sa mère] qui m'a dit : "Ah, tu veux faire ce BTS, ben oui, fais ça !". Je ne lui en veux pas, mais elle aurait pu s'intéresser plus » (3^e entretien), « Si elle avait été

¹ J'ai lu voilà quelques années un article (dont je ne saurais retrouver les références) d'un psychanalyste qui proposait la notion de pré-transfert pour désigner, chez certains patients, une sorte de transfert anticipé qui se préparait alors qu'ils repoussaient l'échéance de la rencontre avec un analyste. Lorsque celle-ci avait lieu, le transfert était immédiat et un travail d'analyse avait déjà commencé.

autrement, si elle s'était occupée plus de moi, je n'en serais pas là ! ... » (entretiens ultérieurs).

C'est une demande d'amour exacerbée qui s'exprime ici et qui ne peut que rencontrer des réponses insuffisantes. Elle trouve sa source dans une demande infantile, tel le pouvoir magique évoqué à l'instant par Revuz qui le relie « à la croyance infantile qu'on est transparent au regard de l'adulte, elle est enracinée dans cette certitude primordiale que ces adultes qui nous ont mis au monde voulaient – non sans violence, non sans énigme – quelque chose de nous, quelque chose pour nous » (ibid.). Ce transfert sert pourtant provisoirement la construction du projet, puisque Philippe, emballé, poursuit ses démarches et prend connaissance de certains métiers, de la possibilité de préparer son choix à partir de la sélection du public avec lequel il souhaiterait travailler, etc. Sa déception repérable au huitième entretien (lorsque la conseillère est au téléphone) représente cependant une menace pour l'ensemble de la démarche ; Philippe aurait pu se refermer sur lui-même, s'il n'y avait de relais dans l'accompagnement.

Ce risque s'applique également à l'un des échanges avec moi noté dans les entretiens ultérieurs. Philippe procède de manière similaire, lorsqu'il me demande de parler de moi :

- Bon, je sais que vous avez travaillé aussi en entreprise, mais je voudrais en savoir plus. Quel est votre parcours ? Comment vous êtes arrivé à travailler dans le social ?

[J'explique mon parcours : études, entreprise, sociologie, formation.]

- Ah !? Mais vous aviez plus de responsabilités alors ! ...

[Il me demande de lui décrire ses traits de personnalité. Cela me fait penser que sa question par rapport à mon parcours était effectivement pour tenter de s'y voir en miroir (transfert)]. (entretiens ultérieurs)

Sa réaction sur le fait que, selon lui, j'aie pu avoir précédemment « plus de responsabilités » montre que l'image qu'il s'est construite de ma personne ne correspond pas à ce que je lui en dis. Il souhaite alors que je lui indique qui il est (toujours cette croyance « quasi magique ») ; sa question sur mon parcours n'était donc pas uniquement une demande d'information, mais une recherche d'identification, de repères pour pouvoir se définir. J'ai, par mes propos, ébréché le miroir dans lequel il espérait se trouver.

- **Le conseiller comme lieu d'identifications.**

Je m'étais d'ailleurs volontairement proposé, dès que j'ai pu au cours de nos rencontres, comme lieu d'identification. Je lui fournis ainsi, d'une part, un modèle qu'il

recherche ardemment, et cela me permet, d'autre part, de lui montrer (en pratique) les bases d'une attitude professionnelle¹.

Je profite de sa question sur le BAFA (au 6^e entretien) pour lui raconter mes propres expériences, et j'insiste sur cette formation brève, car je sais qu'elle lui permettrait de rencontrer d'autres jeunes. Lorsque j'appelle devant Philippe l'assistante sociale pour fixer un rendez-vous avec lui, j'ai bien conscience qu'il observe mon aisance au téléphone. J'essaie alors d'éviter qu'il ne perçoive celle-ci comme un monde qui lui serait lointain et inaccessible, établie sur mes capacités personnelles ; je souligne que c'est, au contraire, la vie professionnelle qui développe ces compétences qu'il acquerra lui aussi.

- J'ai l'habitude du téléphone, et en plus j'appelle d'un organisme dans un autre organisme, alors on est accueilli différemment. Mais dans quelques années, vous aussi vous ferez ça.

- Vous croyez ?

- Bien sûr ! Quand on travaille, ça vient tout seul. ... (8^e entretien)

J'y reviens à la fin de l'entretien, après qu'il ait évoqué l'éventualité « d'aller voir un psy. » et sa « peur des médicaments » suite à l'expérience malheureuse de sa sœur.

- Oui, il faut qu'on avance sur votre projet. Vous voyez comme je suis à l'aise au téléphone, dans quelques années vous le serez aussi, tout comme moi. Poursuivez vos démarches ; allez à cette ECCP demain.

- Oui, je vais y aller ; de toute façon, je n'ai rien à perdre. (8^e entretien)

J'encourage bien évidemment Philippe tout au long de son parcours, le rassure et le valorise en lui présentant fréquemment des retours positifs concernant ses démarches. Je n'indique ici que deux passages :

- Et la dame du CIO m'a proposé un rendez-vous aussi.

- Et vous avez pris rendez-vous avec elle ?

- Oui, j'ai accepté ; comme c'était positif ...

- C'est bien.

[...]

- Parce que comme je garde le petit de temps en temps.

¹ Boursier (1999, p.317) a rappelé l'importance du processus d'identification dans le champ de l'orientation : « L'identité professionnelle s'acquiert tout au long d'un processus de changement qui comporte, outre l'acquisition d'un savoir théorique, des phénomènes d'identification au formateur, au "modèle". De la même manière, la relation d'orientation met en scène une identification forte aux professionnels auxquels sont adressées des demandes en termes de solutions immédiates, de prise en charge, d'expertise ».

- Ah, c'est très bien, vous avez donc déjà une certaine expérience. (7^e entretien)

- ... Sinon, je suis allé aussi dans un Centre Médico-social.
- Oui, c'est bien. Qu'est-ce que ça a donné alors ? (8^e entretien)

Il paraît inutile d'insister sur l'attitude bienveillante que le conseiller doit développer à l'égard du consultant, sauf à souligner qu'elle est susceptible de favoriser une identification qui peut être idéalisée, voire devenir fusionnelle. Ce risque est présent avec Philippe, qui recherche des repères ; on y reviendra plus loin. Il trouve des points d'appui également chez ses deux beaux-frères qu'il semble apprécier.

- J'ai un beau-frère qui m'a proposé d'entrer à la ville.
- Ah, il y travaille ?
- Oui. En fait, mes deux beaux-frères sont dans l'informatique ; l'un à la ville en multimédia, l'autre est carrément informaticien. Alors, ils s'entendent super bien ! Celui qui est à la ville a déposé pour moi un dossier pour un poste d'animateur multimédia, mais je n'ai jamais été rappelé. (4^e entretien)

Philippe montre dans d'autres passages qu'il s'identifie partiellement avec moi et qu'il en retire certaines connaissances. Lorsqu'il subtilise mon stylo lors du troisième entretien : « [Il prend mon stylo et le manipule (comme moi) avec sa voix serrée. Il continue et gardera le stylo jusqu'à la fin.] » ; il utilise subitement le tutoiement quand il m'expose les divers lieux de stage démarchés : « J'ai essayé dans un CAT aussi, celui-là c'est en ville, il y a une sonnette dans la rue. Tu arrives, il y a un interphone, ... » (9^e entretien) ; il remarque une similitude entre les propos de l'assistante sociale qu'il rencontre et ma manière de procéder : « Il ne faut pas tout faire pour les gens, certains papiers par exemple, pour que ça aille plus vite, comme font certaines de ses collègues. Mais il faut leur faire faire des choses, il faut qu'ils fassent eux-mêmes, comme vous vous faites » (10^e entretien). Ces identifications au professionnel, si elles sont marquées par le transfert, servent simultanément au consultant à acquérir des connaissances sur le monde du travail. Elles s'appuient d'autre part sur le désir du sujet de trouver des repères lui permettant de se construire. Sur ce point précis, et quelques autres, on peut rapprocher le cas de Philippe de celui de Marc (Annexe 2, fiche 1).

Marc donne l'impression, célibataire à 28 ans, d'un « petit » garçon, à la chemise bien mise, gentil, obéissant, bien coiffé, au sourire franc et direct. Il a tenté le DAEU et la capacité

en droit, mais ne les a pas obtenus. Il a suivi, plus récemment, une formation d'un an pour devenir "moniteur d'auto-école", mais a échoué à l'examen. L'ANPE lui a refusé un second financement pour sa formation.

- Moniteur d'auto-école, moi c'est ce que je veux faire. Il y a tout dans ce métier : le contact, la pédagogie, la pratique. Je suis patient et ça me rend utile. Mais l'ANPE n'a pas voulu re-payer la formation. Je ne comprends pas. On m'a dit de demander en faisant une lettre et j'ai écrit une lettre. Je l'ai même montrée à mon orthophoniste pour la corriger, et elle m'a dit : "Si avec ça, ils vous l'accordent pas, ça c'est pas possible !"

Actuellement sans ressources financières, il vient d'effectuer 2 mois à ranger les chariots pour une grande surface ; mais "faire le larbin", il n'en peut plus. Il pense pouvoir exercer en tant qu'ambulancier, et je lui suggère aide-ambulancier, fonction accessible rapidement avec l'AFPS (Attestation de Formation aux Premiers Secours, anciennement Brevet de Secourisme) et le permis de conduire. Nous recherchons une solution de financement pour l'AFPS.

Marc se confie peu bien qu'il ait le contact amical, tout en restant sérieux (et crispé). J'ai pris quelques notes après qu'il soit reparti avec tous les éléments pour postuler comme aide-ambulancier. J'apprends par son CV qu'il est né à Lyon ; je m'enquière :

- Vous êtes né à Lyon ?
- Oui.
- Comment vous êtes venu ?
- Avec ma mère ! ...
- Elle ne peut pas vous prêter 55 euros pour l'AFPS ?
- Je n'ai plus de contact, j'ai rompu tout lien avec ma famille. Il n'y a rien à espérer de ce côté-là !

[Nous parlons d'autre chose, puis je le ré-interroge doucement. Il voit de temps en temps ses 2 petits frères, mais ne veut plus avoir de contact avec sa mère. Je lui demande s'il connaît des gens autour de lui : très peu ! Il y a l'orthophoniste !]

On ressent la tension extrême qui se dissimule sous ce masque. "L'école" a brisé sa vie, parce que personne n'a su repérer sa dyslexie ; il s'est démené pour rattraper cette injustice (capacité en droit, DAEU) ; son échec au métier, peut-être quelque peu trop idéalisé, de moniteur d'auto-école le laisse sans ressources.

Il ne saisit pas l'occasion de parole que je tente de lui offrir. Les conflits en arrière plan apparaissent pourtant intenses, et une violence extrême prête à sourdre

demeure contenue par toutes ces accusations qui opèrent comme défense pour contenir un ressentiment profondément ancré. La souffrance est vécue dans la solitude, comme une expiation.

L'orthophoniste occupe une place particulière et draine vers elle un espoir immense de réparation d'une fracture rapportée à la dyslexie.

Le père n'aura jamais été évoqué.

Philippe se sera ouvert davantage à moi, alors que, pour Marc, c'est probablement chez l'orthophoniste qu'il s'exprime et construit une relation particulière. Ces deux jeunes gens sont en recherche de repères, personnels et professionnels, qu'ils trouvent avec difficulté. Les fastes de notre société tels qu'ils sont ordinairement présentés dans l'imaginaire social (bureau, argent, voiture, voyages, etc.) ne leur parlent pas (peut-être parce qu'ils leurs sont inaccessibles ?) ; un sens va se présenter pour l'un dans la perspective de « servir à quelque chose », « aider les gens », et pour l'autre parce que « ça (le) rend utile ». Le conflit avec la mère se situe, pour chacun, au premier plan, et le père est imaginativement peu présent ; la recherche de lieux d'identification est forte. « La tragédie d'une grande partie de nos descendants, nous dit Herfray, c'est qu'ils sont souvent perdus dans un monde livré aux seules valeurs du rendement et de l'efficacité où le "paraître" prime. Ils ne trouvent que rarement des interlocuteurs dont les paroles critiques peuvent offrir des repères identificatoires mobilisant leur désir pour d'autres idéaux. Sans compter les forclusions, ces "trous" dans notre histoire personnelle et collective dont les effets véhiculent des menaces de mort symbolique pour le sujet et pour la culture » (Herfray, 1997, p.81). Marc et Philippe parviennent à repérer un idéal qui donne du sens à leur investissement dans la vie professionnelle. Leur rencontre avec quelqu'un qui va confirmer et soutenir ce sens, en facilitant sa mise en œuvre, peut renforcer des liens identificatoires en construction.

C'est à travers les idéaux qu'elle propose qu'une société alimente les imaginaires individuels. « Quand une société n'est pas capable de proposer des idéaux, il ne peut plus y avoir de processus d'idéalisation chez l'individu », nous rappelle Enriquez (Enriquez, Haroche, 2002, p.47) s'exprimant sur la haine de soi, la haine des autres qui peut résulter d'une telle vacuité. Sans modèle à viser ou si ce modèle s'avère trop lointain et inaccessible, l'individu peut en produire du ressentiment, non lié à un objet particulier, une forme d'« idéalisation de la haine, qui fonctionne d'autant mieux qu'il n'y a pas eu de relais dans la société pour trouver des idéaux, même faibles, mais acceptables et intériorisables » (ibid.). Le conseiller peut être mis, par moments, en position de relais pour qu'un sens en rapport avec un

certain idéal puisse s'exprimer. C'est ici que sa fonction de conseil déborde largement les attributions habituellement retenues, pour le poser comme un intervenant psychosociologique qui ne se cantonne pas à « orienter », mais travaille, comme le souligne Enriquez, en reprenant le projet freudien de participer à des transformations dans des champs définis avec des objectifs limités¹ (Enriquez, dans : de Gaulejac, Roy, 1993, p.26).

Philippe est parvenu en quelques mois à sortir de sa « bulle » et à construire un projet qu'il va continuer à approfondir. Il s'est attaché à moi, comme le montre cet extrait :

- Mais on a encore une séance à rattraper, puisque vous étiez en congé pendant une semaine.
- Comment ça, une séance à rattraper ?
- Oui, heu, à moins que ce ne soit la durée qui compte et pas le nombre de séances.
- Oui, c'est prévu sur 3 mois ; on n'est pas forcé de se voir chaque semaine. Mais si vous voulez, on pourra se voir 2 fois dans une semaine ; ça ne pose pas de problème.
- Non, non. ... (8^e entretien)

A la fin de notre dernière rencontre, je sais qu'il me faudra clore cette relation de 6 mois sans pour autant rompre le lien. « Le propre de la fin de tout travail de consultation comme dans la cure analytique est la "disparition" de l'intervenant qui, d'objet idéalisé tombe au rang d'objet "chu", [...] le consultant sait, depuis le début d'une intervention, que viendra le jour où on l'oubliera et où même on le reniera. Il ne doit, comme l'analyste, espérer aucune reconnaissance, aucun renforcement narcissique. C'est (sauf cas exceptionnel) le contraire qui sera son lot » (Enriquez, 1992, p.317). Comment choir sans rompre ? Dans la pratique, la question se repose à chaque fois de façon quelque peu différente.

J'ai déjà indiqué plus haut que j'avais ébréché le miroir dans lequel Philippe croyait retrouver son reflet. Je fais référence, lors de notre dernier entretien, aux possibles rencontres de la vie quotidienne : « [Au moment de nous séparer, il me demande si l'on se reverra. Je lui réponds de ne pas hésiter à me contacter s'il rencontre des difficultés ; mais on se croiera certainement, ne dit-on pas que notre ville est un véritable village !?] » (entretiens ultérieurs).

¹ Liétard (1999, p.124) le formule à sa manière : « Dans une société où il est de moins de moins tenable de penser que progrès technique et modernité vont de pair avec le développement des personnes, il y a une place pour une formation critique des adultes, dont l'orientation continue constitue une des formes. Cette nouvelle mission exige [...] une "qualification sociale" de ceux qui la mettent en œuvre : être au clair sur leur action, qu'il s'agisse de leur propre place institutionnelle, des contraintes de la situation, des limites des méthodologies utilisées, de leur influence sur le rapport à soi des individus qu'ils orientent, des effets voulus mais aussi non voulus de leur intervention. Le professionnel de l'orientation doit être capable, en un mot, d'évaluer la portée et le sens de son action sociale ».

L'attachement est encore perceptible dans la question de Philippe ; sa demande rappelle l'exemple rapporté par André (2004, p.56) : « Elle se demandait, pour plus tard, comment elle pourrait encore s'adresser à moi, pourrait-elle m'écrire ? La cure avait trouvé la voie de sa terminaison, de sa séparation possible et, porté par l'humeur badine et ensoleillée de ce début d'été, je lui fis une suggestion : - A l'occasion du Nouvel An ? - Non... plutôt à la Fête des mères ».

Philippe, après s'être engagé dans un BTS qui ne l'a pas fortement mobilisé, élabore un projet dans le secteur social. Le revenu de son futur métier n'est jamais évoqué, et il découvre, lorsqu'il est déjà bien engagé, qu'un de ses oncles quitte la profession d'éducateur pour un métier technique. Il se pourrait bien que les hésitations de Philippe renvoient à une ambivalence fondamentale dans laquelle il cherche à réunir le couple parental, ne pouvant pour l'instant se résoudre à n'en choisir que l'un des deux. Et sur cette ambivalence, le conseiller a bien peu de prise ; il ne peut que constater la fragilité du travail effectué. Le lapsus qui intervient dans le 10^e entretien (« J'irai signer dimanche (sic), enfin demain, avec Monsieur X de l'ANPE ») pourrait nous fournir un indice pour une interprétation, mais ce serait s'avancer bien loin dans une démarche spéculative.

14.4. Conclusion.

L'analyse présentée ici de l'accompagnement de Philippe est probablement la plus complète des sept retenus. Vu la longueur de l'exposé, on ne peut reprendre en conclusion que les points les plus importants, notamment concernant les notions théoriques mobilisées.

On s'est proposé, dans un premier temps, de reprendre les étapes de la mise en place du projet pour en suivre sa construction dans l'ordre chronologique. Il apparaît que Philippe fait part avant toute chose de ses problèmes personnels qui seront ensuite peu abordés lorsqu'il aura entrepris ses démarches de recherche d'informations. Elles sont nombreuses et je le relance à chaque rencontre vers divers lieux dans lesquels il rencontre des acteurs susceptibles de le renseigner. Si l'on peut considérer mon expertise comme peu à jour des dernières modalités organisées dans certains organismes, ces déplacements font sortir Philippe, le font « bouger » et lui procurent une activité ; le détour par les métiers techniques vient alimenter ces possibilités de visites.

Nous avons vu que les « flashes » apportaient davantage d'informations sur le sujet lui-même que de pertinence à la construction du projet. Après l'exploration de secteurs techniques, Philippe parvient à exprimer le sens qu'il est susceptible de trouver dans une activité professionnelle : « servir à quelque chose », « aider les gens ». C'est suite à cette explicitation que d'autres actions vont lui permettre d'approfondir ses recherches. Les rencontres qu'il effectue à ces occasions (le Monsieur de l'ANPE, la conseillère du CIO) viennent le soutenir dans sa démarche et provoquer notamment l'opportunité de l'ECCP (qui lui fait rencontrer d'autres jeunes, ainsi que le formateur).

Je dois rester vigilant à ce que Philippe ne s'éparpille pas dans des procédures qui repousseraient l'échéance d'une confrontation au métier : je téléphone pour lui à l'assistante sociale, je le dissuade d'expédier des courriers ou de postuler pour travailler avec des toxicomanes, etc. La nécessité d'effectuer un stage est reprise par Philippe et devient dès lors un enjeu important pour lui. Ses premières tentatives sont vouées à l'échec, mais je lui fournis, après l'ECCP qui « était bien », un argumentaire pour se présenter à l'entretien du lendemain, suite auquel il est retenu.

Je renouvellerai les trois mois de prestation pour poursuivre l'accompagnement qui entrera dans une phase de réalisation plus active. Un second stage est décroché rapidement, puis la formation à la découverte des métiers du social. L'intervention des différents acteurs vient chacune soutenir Philippe dans sa quête, et il montre une capacité à les solliciter, à les questionner et à les utiliser pour rassembler l'information sur le secteur. La dimension éducative est présente à divers niveaux : par l'implication du consultant, les apprentissages dont il bénéficie, les quatre étapes mises en évidence par Super (exploration, cristallisation, spécification, réalisation), etc.

J'ai souligné, dans un second temps, l'éclairage que nous apportent les développements proposés par Clot. En mettant en place avec moi un rythme régulier de rencontres et après avoir parlé de ses problèmes personnels, Philippe sort progressivement de sa bulle à travers les démarches qu'il entreprend et les acteurs qu'il sollicite. Il déprivatise peu à peu son vécu et se trouve structuré par d'autres normes que les siennes. Son réel se transforme et il perçoit de nouvelles possibilités, dans une dynamique de subjectivation qui vient modifier ses schèmes relationnels. L'éventualité d'intégrer un nouveau genre professionnel réactive la fonction psychologique du travail ; Philippe sourit davantage et se porte visiblement mieux. Si le travail dans le secteur social prend sens par son explicitation, ce sont les actions menées qui viennent promouvoir un développement durable des deux zones de développement potentiel de l'efficience et du sens.

Les notions proposées par Vermersch ont permis ensuite de préciser l'explicitation du mobile comme réfléchissement d'une action déjà amorcée par ailleurs, avec le Polonais par exemple ; il s'agit, dans cette perspective, d'une opération de réfléchissement de l'implicite d'une action partiellement réalisée. Le travail dans le social acquiert un nouveau statut : sa thématisation constitue un embryon de conscience qui va s'enrichir en sens. Cette nouvelle réalité transforme le sujet dans son exploration du monde. Philippe se montre sincère et impliqué tout au long de l'accompagnement, j'ai pointé la position de parole incarnée au moment de l'explicitation avec un ralentissement de la parole. Les moments de reformulations en écho et de gestion des silences ont également été illustrés.

J'ai repris, dans une quatrième partie, des apports plus psychanalytiques et psychosociologiques qui viennent compléter les considérations déjà faites. Philippe projette son propre malaise sur les relations professionnelles et j'interviens pour tenter de déconstruire cette part imaginaire dans sa construction explicative. J'essaie de procéder de façon similaire concernant ses relations avec sa mère, mais avec un impact moindre. J'ai indiqué, dans un passage, l'interférence de notions théoriques à la source d'une intervention de ma part qui paraît peu appropriée ; c'est là toujours un risque pour le clinicien. Les positions de Philippe par rapport à ses parents ont été soulignées à partir, par exemple, de la littéralité d'une expression. La difficulté de Philippe à choisir une voie professionnelle se trouve ainsi reliée également à son fantasme de réunir le couple parental ; on a vu que l'émergence de la profession de l'oncle paternel, en toute fin de prestation, était susceptible de remettre en cause l'orientation de Philippe.

Si j'essaie, par moments, de dépsychologiser son malaise, je l'encourage néanmoins à prendre contact avec un psychothérapeute pour qu'il puisse en parler dans un lieu adapté. La dissociation des domaines de compétences et des contextes spécifiques permet de poursuivre la démarche d'orientation ; le rôle de relais du conseiller a ici été illustré et peut s'appuyer sur les distinctions clairement établies entre formation, psychothérapie et psychanalyse exposées précédemment. Le repérage des transferts de Philippe sur les acteurs qu'il rencontre montre dans quelle mesure ils soutiennent l'accompagnement ou les risques qu'ils font peser sur lui.

Le transfert sur le conseiller favorise une identification qui tend à devenir fusionnelle. Deux aspects doivent ici être rappelés. Le professionnel s'est proposé, d'une part, comme lieu d'identification en vue de soutenir l'ensemble de la démarche et notamment les apprentissages d'attitudes professionnelles. Le consultant se montre, d'autre part, particulièrement en recherche de repères identificatoires qui font défaut dans son entourage et dans l'imaginaire social (dominant). L'identification au conseiller vient soutenir l'acheminement progressif du

sens, rendre possible et légitimer le choix d'un secteur peu mis en valeur dans l'imaginaire social. Le miroir doit pourtant se briser. J'ai souligné dans ce cadre que le conseiller en orientation pouvait se poser comme relais pour participer à la transformation du champ social dans la limite de ses possibilités.

C'est en mobilisant l'ensemble des ressources théoriques rappelées à l'instant que l'on peut comprendre les divers processus qui interviennent dans le parcours de Philippe : orientation éducative et capacité à s'appuyer sur les conseillers, fonction psychologique du travail et du genre, subjectivation, zones de développement potentiel de l'efficacité et du sens, réfléchissement, thématization, position de parole incarnée, déconstruction d'une part imaginaire dans un raisonnement, transfert, contre-transfert, fantasme, relais vers un thérapeute, identifications, etc. La richesse des informations recueillies a permis de compléter une analyse exceptionnellement détaillée dont on ne pense toutefois pas avoir épuisé toutes les significations.

15. Conclusion des analyses et ouvertures.

Chaque analyse a donné lieu à la rédaction d'une conclusion spécifique dans laquelle sont repris les principaux éléments mis à jour ainsi que les diverses références théoriques utilisées. Il ne semble pas nécessaire de reprendre ici chaque accompagnement un par un ; ils sont, par ailleurs, présentés de façon synthétique dans la dernière partie de l'exposé méthodologique. La dimension de l'orientation comme carrefour de diverses disciplines à mobiliser apparaît au fil des analyses de plus en plus complètes. Etablir maintenant la liste des diverses notions auxquelles on a fait appel paraît sans objet, d'autant qu'elle ne saurait se limiter aux applications faites ici. Les paroles vivantes gravées par la méthodologie adoptée auraient pu être différentes, et l'auraient été si elles avaient été sollicitées à un autre moment ou dans un autre lieu. Cela n'enlève rien à la dimension médiatrice de l'accompagnement qui ne vise pas tant la précision et la constance des propos que l'émergence et la dynamique de la parole.

Les apports des sciences cliniques se montrent complémentaires aux développements de l'orientation éducative. La posture clinique peut rester minimale lorsque le consultant fixe un cadre limité, comme elle peut constituer un recours quasi exclusif dans certains accompagnements au cours desquels la demande évolue considérablement. On a vu néanmoins que la mobilisation de notions cliniques variées permet d'apporter un éclairage pour comprendre ou repérer les processus à l'œuvre dans l'interaction. C'est le mérite des analyses après-coup de permettre de travailler le texte dans ses détails pour en extraire une pluralité de significations.

Les études sociologiques telles celle de Paugam montrent la dimension constructive et stratégique, dans le récit biographique, des interactions répétées avec les divers intervenants de l'aide sociale. Les notions inspirées des théories psychanalytiques permettent d'entrevoir certains aspects qui influent sur la problématique de l'orientation à l'insu du sujet. La dimension du dialogue, centrale chez Clot, met en évidence la capacité du conseiller à interroger « les évidences » du consultant. La place conférée à l'émotion par Vermersch dans

sa technique de remémoration vient éclairer la part que peut prendre cette émotion dans le questionnement sur un choix de vie à effectuer.

On voit ainsi qu'aucune analyse simple de l'accompagnement n'est possible. Chaque entretien nous entraîne dans une complexité dont la compréhension demande à produire à chaque fois une nouvelle analyse. Certaines constantes (très générales) semblent toutefois revenir, et nous voudrions les signaler avant de reprendre les questions que nos analyses ont mises à jour et qui constituent les possibles pistes pour des recherches ultérieures.

15.1. Remarques transversales.

- **Le sens et l'action.**

On constate que la question du sens que peut prendre le travail pour le consultant revient dans tous les entretiens : un rapport avec ses affinités pour Bernard, l'urgence pour Nicolas, les personnes âgées pour Marthe, un temps partiel pour Rémi, la commission pour Patricia, quitter la région pour Jeanne, aider les gens pour Philippe. Ce sens est vivant ; nous avons vu qu'il pouvait émerger et évoluer dans le dialogue, mais rien ne permet d'affirmer qu'il se soit maintenant stabilisé et que l'on ait obtenu des « résultats » fermes. Il reste fondamentalement en mouvement.

Comme l'a souligné Clot, pour qu'un sens puisse perdurer, il doit être conjugué à l'action. Il n'y aurait pas prééminence de l'un sur l'autre, mais plutôt moments alternés pour se poser comme moteur du développement. Marthe a déjà largement mis en œuvre l'accompagnement des personnes âgées lorsqu'elle le formule à l'adresse du conseiller, puis poursuit ses démarches vers une professionnalisation ; Philippe s'est pour l'instant peu engagé à aider les autres, puis se lance ardemment dans la recherche de stage suite à l'explicitation de ce qu'il veut faire.

- **Expressions redondantes.**

On remarque que la formulation du sens du travail pour le consultant s'opère souvent à travers des expressions combinées avec le terme « chose » (Patricia, Bernard). L'attention portée par le praticien à ce type de formules peut lui permettre d'entrevoir la dynamique qui s'instaure dans ce travail sur le sens.

On observe par ailleurs que d'autres expressions reviennent fréquemment. Il s'agit essentiellement de celles qui font part d'une demande d'aide, de soutien, mais également de celles qui signalent un soulagement, un mieux-être.

Expressions d'une demande d'aide :

Chez Bernard : « J'ai besoin d'être structuré ; tout seul je n'y arrive pas . J'ai plein de pistes, mais ça ne s'éclaire pas ».

Chez Jeanne : « En tout cas, j'ai besoin d'aide pour y voir un peu plus clair ; j'ai pas besoin d'un psychologue, mais que l'on m'aide ».

« Mais tout cela est tellement confus et j'ai besoin que l'on m'aide ! »

Chez Nicolas : « ... et j'ai l'impression que tout seul, je n'y arrive pas ! (sous-entendu à trouver du travail) »

La demande d'aide s'exprime principalement à partir de la confusion ressentie par le consultant qui ne parvient pas à s'orienter dans ce monde. Il espère ainsi que le travail avec un professionnel lui permettra d'éclaircir ses idées pour parvenir à effectuer un choix. Nous avons vu, pour les trois consultants cités, comment le dialogue leur a effectivement permis de formuler le sens de ce qu'ils recherchaient, ou, pour Nicolas, de perfectionner sa démarche de recherche d'emploi. Certains exposent alors leur satisfaction¹.

Expressions d'un mieux-être lié à l'écoute :

Chez Philippe : « ... en tout cas ça m'a fait du bien ».

« En tout cas, la semaine dernière, ça m'a fait du bien. Je suis reparti mieux ».

« ... Ça fait du bien de faire le point comme ça 2 heures par semaine ».

Chez Jeanne : « Cela me fait du bien ! Ça ressemble à un confessionnal, mais ça me fait du bien ! (rires) Alors, c'est bien ! ».

« De toute façon, ça me fait du bien ! (de venir) ».

« Merci pour votre écoute, c'est important ! ».

Chez Nicolas : « Travailler 3 heures avec vous, ça fait du bien ! ».

Dans le cas de Nicolas, c'est principalement la fonction psychologique du travail (Clot) qui se trouve illustrée par « l'activité forcée » qu'il mène avec moi durant une longue séance. Retravailler de façon intensive avec moi lui fait du bien, alors qu'en inactivité Nicolas ressent que « au bout d'un moment, on devient ... (geste de la main sur la tempe) ». Il pressent

¹ J'ai signalé plus haut le rappel auquel procède Roudinesco (2004, p.120) de la satisfaction ressentie par toute personne qui décide de se confier à un thérapeute. Si cette démarche participe au sentiment de mieux-être, ce sont d'autres fonctions de l'expression de soi que l'on souhaite ici souligner.

qu'il lui faudrait « retravailler de nouveau de 8 à 10 heures par jour pour faire travailler (son) cerveau ».

Pour Jeanne et Philippe, la rencontre d'un interlocuteur auquel ils peuvent exprimer leurs difficultés (plus personnelles que professionnelles) leur permet d'introduire des dissociations, des nuances dans le flou qu'ils ressentent. Ils se préparent ainsi à percevoir différemment ces difficultés, à les sortir de soi en les confiant à un autre (comme essaie de le dire Rémi sans trouver ses mots). Cette forme d'écoute de la part du professionnel se révèle alors comme un préalable à la possibilité d'explicitation du sens, comme s'il fallait d'abord partager ce qui paraît faire écran avant qu'autre chose puisse parvenir à se dire.

- **Lapsus, actes manqués, gestion des silences.**

Les lapsus qui apportent une solide information sur les choix d'orientation se révèlent relativement rares ; on en a indiqué un exemple dans la fiche 17. Les actes manqués se montrent par contre plus fréquents : les oublis de rendez-vous (avec le conseiller ou un autre professionnel), la perte d'une adresse, etc. fournissent souvent des indications sur ce que le consultant ne parvient pas à s'avouer à lui-même. Il ne s'agit pourtant pas de se lancer trop rapidement dans une interprétation qui pourrait se révéler inexacte par la suite. Le conseiller peut uniquement retenir l'épisode comme une information qui demande confirmation dans une action ultérieure. Jeanne qui ne parvient pas à remettre la main sur l'adresse de l'association que je lui avais donnée constitue toutefois un exemple suffisamment éclairant.

La gestion des silences apporte sa contribution à l'explicitation dans certains cas (Jeanne et Philippe). Elle paraîtrait déplacée avec des personnes en attente des conseils d'un expert (comme Bernard et Nicolas) ; d'autres procédés se présentent alors comme des recours plus adaptés (tel le CV avec Bernard). La souplesse et la capacité du conseiller à se situer dans différents rôles apparaissent comme l'une de ses qualités fondamentales.

On propose de reprendre dans la suite de cette conclusion intermédiaire certains points particuliers, apparus au cours de l'analyse, et d'en pointer des pistes pour une éventuelle réflexion ultérieure. Il s'agit d'une analyse transversale des entretiens qui ne peut suppléer l'analyse particulière de chaque cas qui constitue une totalité en lui-même. Quelques questions générales peuvent toutefois être abordées.

15.2. Questions à reprendre.

- **L'autonomie.**

J'ai utilisé le terme d'autonomie dans une acception quelque peu particulière. Dans la pratique, je la mets en œuvre davantage dans le sens de la non-directivité classiquement attribuée à l'entretien défini par Rogers¹, lui-même retenu par Vermersch comme l'un de ses précurseurs (j'ai rappelé en note, dans la partie méthodologique, la définition de la non-directivité fournie par Pagès). J'ai ainsi indiqué, par exemple, la part d'autonomie qu'il s'agit de laisser au consultant pour qu'il puisse donner lui-même une orientation à l'entretien. C'est également l'option choisie par Vermersch pour focaliser l'échange sur un point précis.

On a pu observer comment Bernard apporte l'annonce à laquelle il veut « essayer » de répondre et qui va permettre de mettre en évidence ses compétences en vente. De la même façon, c'est Patricia qui demande des éclaircissements concernant le métier d'assistante, à la suite desquels elle fait part de son manque de rigueur, ce qui m'amène à la sensibiliser sur ses capacités commerciales. Jeanne donne une dynamique particulière à deux entretiens dont on peut dire qu'elle les mène de bout en bout. On remarquera que les demandes d'être cadrés émises par Jeanne et Bernard aboutissent à la formulation d'un sens alors même qu'ils ont pu décider de la direction des échanges avec le professionnel.

On sait l'importance accordée par Castoriadis à la notion d'autonomie dans ses aspects individuels et sociaux. C'est dans la perspective de l'autonomie qu'il a redéfini l'activité pratico-poïétique comme activité impossible, dans la mesure où le praticien doit s'appuyer sur une capacité qu'il cherche précisément à promouvoir et dont rien ne peut garantir l'émergence.

Il me semble ainsi que c'est ce que j'essaie de mettre en œuvre lorsque j'indique que je cherche à laisser constamment l'initiative au consultant. Philippe l'a bien saisi lorsqu'il rapporte les propos de l'assistante sociale et qu'il rapproche sa façon de procéder de la mienne, consistant à « faire faire » (10^e entretien). L'idée d'autonomie dans la pratique de l'entretien d'orientation comprend et dépasse celle de non-directivité, dans la mesure où l'accompagnement intègre une dimension d'actions à entreprendre.

L'autonomie ne signifie bien sûr pas le « laisser-faire » (tel que, par exemple, Lewin l'a utilisé dans ses expériences sur le leadership). Le conseiller intervient, s'appuie sur son

¹ Rogers constitue pour certains conseillers la référence centrale de leur pratique, centrée sur « la relation d'aide » et utilisant les « habiletés de communication, telles que le reflet-reformulation » (Tanzer, 1999, p.159). Si ces habiletés ne sont pas à négliger, elles viennent néanmoins s'insérer dans un cadre beaucoup plus large.

expertise, soutien, encouragement, recadre, etc., mais toujours dans ce souci d'amener l'autre à accroître sa part d'autonomie. Celle-ci se pose, on l'a indiqué, comme moyen et comme fin (commencement), et c'est ce moyen que je cherche à mettre en œuvre.

L'action du conseiller sur le versant plus social de l'autonomie se situerait dans sa fonction d'intervenant psychosociologique rappelée à la fin de l'analyse des entretiens avec Philippe. C'est en se posant comme relais vers des repères identificatoires différents qu'il propose une intervention, certes, minime, dans un champ social limité. Sans qu'il se fasse d'illusions sur les résultats de ce qui est ainsi entrepris, il semble pourtant que c'est dans le cadre d'une telle ambition restreinte qu'il peut poursuivre son activité en interrogeant son regard critique sur les évolutions sociétales.

Ces quelques éclaircissements demandent à être approfondis dans une réflexion à poursuivre.

- **L'évolution de la demande manifeste et la demande dans le transfert.**

Toutes les demandes ne montrent pas nécessairement un déplacement au cours de l'accompagnement. Nicolas, par exemple, recherche une solution pour répondre à l'urgence et restera centré sur cette préoccupation. Bernard souhaite, pour sa part, une « vraie rupture » : géographique, professionnelle, etc. Il préférera finalement rester sur place « à cause des frais ». Jeanne n'y voit pas « clair », voudrait un diplôme et une formation, et s'apercevra que sa demande s'exprime dans son souhait de partir. On pourrait qualifier ces demandes de demande manifeste, et le conseiller ne peut qu'accepter et se féliciter qu'elle ait pu évoluer.

Mais une autre demande se devine dans le transfert. Patricia, par exemple, n'émet pas de demande (manifeste) initiale, mais montre, dans son transfert, une forte demande d'une intervention providentielle : elle voudrait qu'on lui « explique » tout. J'ai signalé l'image sous-jacente de l'enseignant et, derrière elle, celle du père. Marthe finit par me faire une confidence sur la vente de l'appartement et ne sait plus comment partir. Philippe veut sortir de sa bulle et me demande de lui dire qui il est, puis comment on se reverra.

C'est bien cette demande d'amour qui est l'objet d'un travail sur le désir en psychanalyse, et que Freud avait repérée chez Dora. Que peut en faire le conseiller ? Je n'ai évidemment pas de réponse définitive à proposer, sinon qu'il peut la repérer, tenter de la mettre à profit pour faire évoluer le travail d'orientation (comme on l'a vu avec Philippe, par exemple) et, surtout, ne pas y répondre ou chercher à la combler. Elle est inassouissable.

On rencontre dans la littérature sur le travail dans le secteur social des confusions entre ces deux types de demandes ; il est souvent indiqué qu'il ne faut pas répondre à toutes les demandes des bénéficiaires. J'en conviens lorsque la demande manifeste est disproportionnée ; mais le repérage de la demande d'amour ne peut s'effectuer que dans le transfert et le fantasme qu'il laisse entrevoir. Il n'est donc pas toujours possible de la discerner et de lui donner sens ; cela suppose qu'un transfert se mette en place, qu'on puisse le repérer, avant de pouvoir espérer en comprendre quelque chose ; encore n'est-il pas aisé de savoir ce que l'on peut en faire. En tout état de cause, ces notions doivent être clairement distinguées et manipulées avec prudence.

L'activité du conseiller n'est pas centrée sur le transfert (contrairement à l'analyste), mais, en tant que clinicien, il travaille *avec* le transfert (selon la partition proposée par Revault d'Allonnes). S'il n'est pas exprimé, c'est peut-être que le consultant désire limiter la relation à une orientation éducative (Bernard et Nicolas), et un excellent travail peut se faire dans ce cadre.

On a vu pourtant les rapports étroits qui s'établissent entre transfert et légitimité du professionnel aux yeux du consultant. Si le transfert va, dans certains cas, conférer d'emblée au conseiller une légitimité, celle-ci peut se construire, dans d'autres rencontres, à partir de l'expertise du professionnel qui va ouvrir sur un transfert. C'est cette légitimité qui rend possible toutes les formes de manipulations, des plus nécessaires au travail d'orientation (« la compréhension active », par exemple) aux plus déviantes, rappelées notamment par Santiago Delefosse (1998) ou Enriquez (1981). Les implications entre transfert et légitimité devraient donner lieu à une tentative d'analyse spécifique.

- **Le contre-transfert.**

J'ai retenu dans plusieurs analyses certaines de mes interventions qui ont pu interférer dans le dialogue.

Avec Nicolas, je me suis interrogé quant à mon investissement peut-être exagéré dans la recherche d'une solution immédiate. Avec Rémi, j'ai montré ma maladresse dans la formulation des limites à fixer aux enfants, expression qu'il a effectivement interprétée dans sa perspective en donnant « une bonne leçon ». J'ai posé la question de mon possible agacement suite aux divers retards de Patricia, contrariété qui a pu venir s'exprimer dans ma remarque sur le DESS identifiée également comme un rappel de la réalité. Je me rassure en proposant à Jeanne de réfléchir à la piste du lobbying, alors qu'elle a son sac sur ses genoux ;

mon intervention portera néanmoins, dans la mesure où elle utilise le fait qu'elle soit « à l'aise dans le relationnel » pour s'assurer de ses compétences. J'ai fait interférer, par ailleurs, des connaissances théoriques dans une réplique adressée à Philippe qui ne se montre pas utile à la progression de son parcours.

Nous observons à travers ces exemples des manifestations des divers aspects du concept de contre-transfert : défense contre l'angoisse chez le conseiller (Jeanne) soulignée par Devereux, interférence avec des éléments théoriques qui perturbe la démarche clinique (Philippe), « réactions de mauvaise humeur ou de sympathie tout à fait conscientes » (Israël, 1976, p.152) avec Patricia et Nicolas.

Si la diversité des acceptions possibles peut venir fragiliser le concept de contre-transfert, on retiendra que le conseiller se doit de rester attentif à ses propres réactions pour pouvoir, lui aussi, progresser. Les concepts de transfert et de contre-transfert pourraient, d'autre part, donner lieu à une recherche conceptuelle plus approfondie pour les préciser davantage et les détacher de leur source psychanalytique dont ils sont issus ; l'utilisation d'une terminologie différente avec des termes diversifiés en fonction des situations permettrait de mieux cibler des processus distincts qui se trouvent rassemblés dans ces concepts.

- **La part de l'émotion dans la décision.**

Clot et Vermersch retiennent l'émotion comme une composante qui participe à la cognition et se réfèrent à Vygotski chacun dans sa perspective. Il semble que pour certaines de nos observations, l'émotion ait pu favoriser l'émergence d'un sens.

Patricia formule la possibilité de travailler dans le secteur commercial, suite, entre autres, à son discours émotionnel d'exaspération, dans un mouvement qui vient trancher : « en tout cas, je ne vais pas refaire vendeuse » (7^e entretien). L'accompagnement de Jeanne a mis en évidence la dynamique du 4^e entretien au cours duquel la suggestion qui lui a été faite de rester chez B. l'amène à réaliser qu'elle pourrait « y crever ». Cela lui permet de s'apercevoir que c'est l'opposé qu'elle recherche ; l'émotion est présente également dans ses évocations du Sud. Philippe me fait part de son second flash, la SNCF, et indique qu'il a failli en pleurer, et c'est alors qu'il formule qu'il voudrait aider les gens.

Ce genre de renversements de situations est probablement fréquent en psychothérapie (pas uniquement analytique). La psychanalyse a toujours eu affaire avec l'émotion ; on sait que la levée du refoulement peut s'accompagner de l'affect refoulé avec le souvenir. Mais ici ? S'agit-il de mécanismes similaires, proches ou différents ?

Il semblerait que soit à l'œuvre une sorte de dialectique des possibles qui finit par opter, par contre-coup, pour la solution émotionnellement la plus acceptable. L'horreur serait, pour Patricia, de faire vendeuse, sauf s'il y a la commission ou la promotion, c'est-à-dire qu'il subsiste du sens pour le travail dans le commerce. La hantise pour Jeanne serait de rester chez B., ce qui fait apparaître la seule alternative, quitter B., et sa conséquence, quitter la région. Avec Philippe, j'ai souligné l'attachement au père dans l'émotion liée à la SNCF qui, une fois exprimée, permet d'accéder à un autre sens.

Ces remarques sont reprises ici pour souligner la part que prend l'émotion dans la prise de décision. Cette question peut donner lieu à une réflexion ultérieure qui reprendrait, dans un premier temps, ce qu'il a pu être dit sur ce sujet dans la littérature.

- **Littéralité, multiplicité de significations et mise en intrigue.**

Je me suis appuyé dans deux analyses (Rémi, Philippe) sur la littéralité de certaines expressions qui apparaissent comme des indices d'une problématique inconsciente.

J'ai souligné, par ailleurs, le double sens tapi dans des formulations qui expriment davantage l'implicite que l'inconscient. L'adverbe « aussi » se montre fréquemment propice à manifester la position du sujet dans la décision qui se prépare (Bernard, Jeanne). On a vu comment le consultant ré-interprète dans sa perspective les propos du conseiller (qui peut, à dessein, favoriser les formules générales) : avec Marthe qui enchaîne à sa manière sur mes remarques, et avec Jeanne qui prend mes indications pour des confirmations de son choix. Les expressions, « j'ai fait une erreur » de Marthe et « je m'en suis toujours bien sorti » de Bernard, recèlent une signification qui peut être entendue sur un plan financier, mais aussi dans la perspective psychologique du sens : celui de la vie (privée et professionnelle) pour Marthe, celui du travail pour Bernard.

La pluralité des significations d'une expression n'est pas une nouveauté. On pourrait néanmoins la reprendre, dans le cadre du conseil en orientation, en supposant une mise en intrigue du discours (Ricoeur) par l'implicite qui cherche à se dire. Une telle hypothèse présente toutefois l'inconvénient de suggérer que le sens est déjà compris dans le discours, alors que la clinique postule, pour sa part, la possibilité d'émergence, donc de création de significations, ou, pour Orofiamma dans sa référence à Ricoeur, l'éventualité de bousculer l'intrigue. Les deux perspectives ne sont pas nécessairement contradictoires, mais il faudrait alors pouvoir les situer de façons distinctes et articulées sur le plan théorique.

L'une des questions théoriques les plus ardues à laquelle on semble ici se confronter concerne celle du statut de l'implicite. Relève-t-il de l'ordre de l'inconscient, du préconscient de la première topique, de la mémoire involontaire telle que la reprend Vermersch, d'un processus d'apprentissage dans la médiation ? Divers processus semblent ainsi à l'œuvre qu'il faudrait dissocier et préciser. Seules la poursuite de pratiques qui visent le changement peut permettre d'éclairer progressivement cette question, tant une situation ne peut se comprendre que dans son déplacement, le passage à une autre situation.

- **Reprendre les choix du passé.**

Marthe montre dans la formule qu'elle utilise¹ comment l'événement du divorce, puis sa maladie l'amènent à ré-interroger son passé pour remettre en cause les choix faits au moment du mariage. La démarche est proche sinon similaire à celles entreprises par Maria et Jeanne. On perçoit comment le passé est repris et transformé à partir du présent pour servir l'avenir.

C'est une proposition similaire que Clot reprend de la conception de Vygotski pour lequel « l'histoire ne concerne pas le passé [mais] est très précisément la transformation du passé en devenir ou l'échec de cette transformation » (Clot, 2002, p.32). Il faudra reprendre et travailler cette idée de Vygotski que l'on pourra mettre en balance avec l'énoncé de Castoriadis, pour lequel la cure analytique permet au sujet de « voir le présent du point de vue du passé à un moment où ce présent, encore à venir, était de part en part contingent », ce qui amène le sujet à se retrouver « comme origine partielle de son histoire » (Castoriadis, 1968, p.50). Il y aurait là deux mouvements différents dans lesquels cependant le sujet « redevient origine des possibles comme ayant eu une histoire qui a été histoire et non fatalité » (ibid.).

On pourra s'interroger également sur la capacité du conseil à susciter l'événement qui favoriserait une reprise de l'histoire et une remise en cause de choix faits antérieurement. Si le divorce montre une telle dynamique, d'autres situations provoquent probablement un questionnement du même ordre. A moins qu'il ne s'agisse d'un recours commun à de nombreuses situations de crise ? Mais qu'est-ce qui définit alors le moment à reprendre ?

On a observé, par exemple, un prêtre abandonner sa fonction et sa vocation à la suite du décès de sa mère ; tout un chacun peut percevoir la force du lien qui a pu conduire à ce « choix professionnel », puis à sa remise en cause. La psychanalyse nous est, dans ce cas

¹ Lorsqu'elle évoque son « erreur » d'avoir abandonné ses études d'infirmière pour suivre son mari « qui gagnait bien sa vie ».

précis, d'un recours précieux. Mais pour Marthe, Jeanne et Maria, dans quel cadre peut-on analyser ce retour, cette reprise du passé ?

- **Les multiples fonctions du conseiller.**

Nous avons croisé, au cours des différentes analyses, diverses fonctions remplies par le conseiller que l'on peut rappeler ici sous la forme d'une liste (non limitative) :

- aide à l'exploration, à l'explicitation des possibles ;
- expert du marché du travail local, des formations disponibles, des acteurs institutionnels à solliciter, des outils d'orientation et de recherche d'emploi, etc. ;
- garant de la réalité du monde du travail et des pratiques de recrutement effectivement mises en œuvre par les entreprises (Patricia, fiche 16) ;
- rappel de la vigilance à déployer dans la mise en place des étapes de réalisation du projet (Bernard) ;
- guide pour éviter l'éparpillement et les détours dans la confrontation au métier (Philippe) ;
- soutien dans la gestion de l'incertitude (Jeanne), rassurer, positiver, encourager, etc. ;
- écoute attentive et compréhensive des problèmes « personnels » (Jeanne et Philippe) ;
- relais vers la psychothérapie (Philippe) ;
- repère identificatoire (Philippe) ;
- intervenant psychosociologique ;
- ...

Cette liste, tirée de la pratique, montre à elle seule qu'on ne peut être uniquement psychologue ou expert ou formateur (voire promoteur du « discours de la consolation » qui viendrait aider le consultant à accepter sa situation (Frémontier, cité par Huteau, 1984, p.457)). La diversité du public et la multiplicité des situations des consultants nécessitent que le professionnel puisse tenir des rôles très différents¹ et mobiliser des référents théoriques et des techniques d'entretien variés. Il s'agit bien d'un métier spécifique dont la complexité a été largement illustrée. Si les COP (Conseiller d'Orientation Psychologues) ont pu accéder, avec

¹ Boursier (1999, p.315) signale les avantages d'un travail en réseau, démarche qui demeure toutefois insuffisamment favorisée par les diverses institutions : « Le conseiller développe son intervention au sein d'un environnement social qui peut prendre le relais pour certaines demandes particulières. Cela suppose une bonne connaissance des réseaux locaux et une réelle synergie avec d'autres professionnels (assistants sociaux, responsables d'entreprises, formateurs, ...) ». Liétard (1999, p.124) en vient, pour sa part, vues les diverses fonctions remplies par le conseiller, à s'interroger sur l'avenir de la profession qui pourrait se trouver éclatée entre plusieurs professionnels : la « formation critique des adultes, dont l'orientation continue constitue une des formes [...] suppose une approche plurielle et une compétence d'équipe ».

les psychologues, à une existence et une formation institutionnelles, la profession de clinicien du travail ou de formateur clinicien reste, quant à elle, toujours encore « à inventer » (Revuz, 1991, p.72).

CONCLUSION.

L'ensemble du travail qui vient d'être produit ouvre probablement sur davantage de questions qu'il n'offre de réponses. Partis de notre expérience et des remarques de Boursier et de Revuz qui suggèrent l'insuffisance d'une approche éducative en orientation des demandeurs d'emploi, nous avons explicité notre propre projet de clinicien et le cadre de nos interventions en tant qu'activité pratico-poiétique qui vise à soutenir l'autonomie du consultant. Nous avons exploré les possibilités d'une clinique en orientation à partir de contributions multiples en sciences humaines (psychologie, psychosociologie, sociologie, histoires de vie). Elle se définirait ainsi comme une activité d'intervention, prenant en compte la singularité de chaque sujet et de sa demande, dans une écoute multiférentielle centrée sur la personne et la dynamique du sens qu'elle est susceptible de trouver dans une activité professionnelle. Ce positionnement clinique engage le conseiller dans la relation et dans un travail permanent sur lui-même et ses propres présupposés.

Nous nous sommes appuyés sur les réflexions des praticiens en histoire de vie pour distinguer la psychothérapie qui s'inscrit dans le cadre d'un contrat explicite, la psychanalyse oeuvrant à l'encontre du sens de veille à partir de l'association libre et la clinique en formation qui participe, pour sa part, à la construction et à l'enrichissement du sens auquel elle cherche à rendre sa dynamique. Nous avons vu que, si toutes les techniques mises au point par Vermersch ne pouvaient servir dans nos entretiens, certains rappels qu'il propose constituent toutefois des recours précieux (reformulations en écho, gestion des silences, attention à la communication non-verbale, ...). La clinique de l'activité nous convie à une conception ouverte du réel et de l'histoire du sujet situé dans un travail de reprise des choix antérieurement effectués, travail qui l'amène à entrevoir d'autres possibles pour retrouver « un pouvoir d'agir ».

Les sept analyses proposées ont montré comment chacun des champs pouvait participer, dans des mesures diverses, soit à l'intervention « à chaud » au cours de l'entretien, soit comme ressource pour comprendre les processus à l'œuvre au cours de

l'accompagnement. Nous avons ainsi mis en évidence l'étendue du travail qui peut s'opérer et la complexité des processus qui y contribuent, nécessitant par là une pluralité de références dont l'articulation n'est pas aisée à construire. Sur ce point, notre étude demeure provisoire et inachevée. Elle se montre également générale, au sens où nous nous sommes attachés à souligner la multiréférentialité que l'on pourrait désormais chercher à préciser en approfondissant les potentialités particulières de chacun des champs dans le travail d'orientation, à partir d'autres études de terrain.

S'il nous semble avoir montré la pertinence d'allier à l'approche éducative une démarche clinique (complexe et qui donne souvent des « résultats » où on ne les attend pas), il reste à poser cette variété de repères dans une articulation qui lui donnerait une meilleure visibilité (notamment dans une perspective de formation des cliniciens du travail, mais aussi dans un souci de clarification épistémologique). De nombreuses questions sont également à reprendre telles que nous les avons esquissées dans le chapitre précédent. Les contributions d'autres praticiens qui proposeraient à leur tour des analyses complémentaires d'entretiens suffisamment détaillés apporteront un éclairage supplémentaire à notre propre travail. Des sessions d'échanges entre professionnels pourraient en outre alimenter les réflexions et les pratiques de chacun.

Il nous paraît souhaitable d'approfondir, sur le plan théorique, les développements de Vygotski sur les rapports entre sens, conscience et langage (parallèlement à l'exploration des réflexions sur la mise en récit de Ricœur indiquée plus haut). Il s'agirait d'étudier la possibilité de trouver des points de jonction avec les notions, reprises par Vermersch à Piaget, de prise de conscience et de conscience pré-réfléchie en vue de proposer un cadre pour concevoir l'émergence de l'implicite dans le discours, en restant attentif au vécu émotionnel. Si le travail d'orientation résulte dans la détermination d'un choix, l'option retenue s'insère dans un ensemble de considérations qui prennent sens à travers la médiation et se trouvent reliées à « une constellation de significations »¹ plus ou moins implicites (voire inconscientes) en rapport avec l'histoire du sujet. Il nous faudrait reprendre également, quant à la méthode d'analyse, les conceptions de Bakhtine sur les genres de discours disponibles chez le sujet, et rechercher, à la manière de Demazière et Dubar qui s'appuient sur Barthes, comment nous pourrions étayer nos analyses de discours et de dialogues sur certaines théories du langage.

¹ « Chaque apprentissage [de l'enfant] sera ainsi référé à une constellation de significations, selon les circonstances et les personnes qui l'auront entouré, ou auxquelles l'enfant les reliera pour des raisons qui lui appartiennent » (Hatchuel, 2005, p.58). La parution trop récente de cet ouvrage ne nous a pas permis de le travailler suffisamment pour l'intégrer de façon consistante dans notre propos. La réflexion menée sur le rapport au savoir par l'équipe « Savoirs et rapport au savoir » de l'université Paris-X pourrait toutefois fournir des repères intéressants pour notre propre perspective.

Il reste que, sur le plan de la pratique, l'engagement du conseiller demande une disponibilité et une écoute qui ne peuvent s'actualiser que dans un certain détachement (de lui-même et des institutions imaginaires sociales), et nous avons vu, dans nos exemples, que cela n'allait pas de soi. Le travail, sur soi et son implication, demeure ainsi toujours à faire et à reprendre, sachant que notre savoir ne peut être que fragmentaire. Le conseiller cherchera néanmoins à soutenir l'autre dans sa tentative de mise en sens, malgré sa propre finitude et tous les obstacles qu'il rencontrera (complexité des processus psychiques et des mécanismes sociaux, fondamentalement immaîtrisables, mais potentiellement élucidables en partie).

Son engagement se définit donc avant tout comme un engagement auprès de l'autre pour lui-même, en le supposant capable « comme le pensait Freud, [de] ne pas accepter la condition de "termite" et [de] vouloir "faire preuve d'originalité et d'autonomie". Mais pour cela, pour sortir de la formation collective qui l'aliène et l'entraîne vers la "servitude volontaire", il a besoin d'être écouté, reconnu, aimé sans complaisance et aussi aidé par tous ceux qui ont déjà pu emprunter cette voie » (Enriquez, Guienne, 2002, p.8). L'écoute, qu'il n'est possible d'entreprendre que dans un lieu et un temps à l'écart, peut permettre de donner la parole à ceux qui ne l'avaient pas (selon l'expression de Dubost) et favoriser l'émergence d'une parole susceptible d'ouvrir sur des moyens d'action inattendus.

BIBLIOGRAPHIE.

- André, J. (2004). *L'imprévu en séance*. Paris : Gallimard.
- Bachelart, D. (2002). Approche critique de la « transitologie » socioprofessionnelle et dérives des logiques d'accompagnement. *Education permanente*, 153, 109-119.
- Barus-Michel, J. (1997). Sens ou efficience, démarche clinique et rationalité instrumentale. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 8, 65-72.
- Barus-Michel, J. (2003). Sciences humaines, analyse et métaphore. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 21, 77-90.
- Barus-Michel, J., Giust-Desprairies, F., Ridet, L. (1996). *Crises. Approche psychosociale clinique*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Barus-Michel, J., Enriquez, E., Lévy, A. dir. (2002/2003). *Vocabulaire de psychosociologie. Références et positions*. Ramonville Saint-Agne : Erès.
- Bénony, H., Chahraoui, K. (1999). *L'entretien clinique*. Paris : Dunod.
- Bézille, H. (1990). *Vers une approche psychosociologique des processus d'orientation dans la formation continue des « publics en difficulté »*. Paris : Thèse de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Blondel, F. (2000). Bénéficiaires du RMI et assistantes sociales : la co-construction des places dans les sphères du hors-travail. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 15, 163-178.
- Boursier, S. (1989). L'orientation éducative des adultes. Paris : édition entente.
- Boursier, S. (1998). L'orientation éducative a-t-elle encore un sens ? *Cahiers Binet Simon*, 656/657, 33-46.
- Boursier, S. (1999). Fonctions, compétences et formation des praticiens de l'orientation des adultes. In : Dugué, E. & al. *L'orientation professionnelle des adultes*. CEREQ, Etude n° 73. (pp.313-317).
- Castoriadis, C. (1968). Epilégomènes à une théorie de l'âme que l'on a pu présenter comme science. In : *Les carrefours du labyrinthe*. (pp.29-64). (1978). Paris : Seuil.
- Castoriadis, C. (1975). *L'institution imaginaire de la société*. Paris : Seuil.
- Castoriadis, C. (1990/2000). *Le monde morcelé. Les carrefours du labyrinthe III*. Paris : Seuil (Point).
- Castoriadis, C. (1996). *La montée de l'insignifiance*. Paris : Seuil.
- Castoriadis, C. (1997). *Fait et à faire. Les carrefours du labyrinthe V*. Paris : Seuil.
- Castoriadis, C. (2002). *Sujet et vérité dans le monde social-historique. Séminaires 1986-1987. La création humaine I*. Paris : Seuil.
- Chahraoui, K., Bénony, H. (2003). *Méthodes, évaluation et recherches en psychologie clinique*. Paris : Dunod.
- Chauvet, A. (1997). Bilan de compétence et aide à l'explicitation. In : Vermersch, P., Maurel, M. dir. *Pratiques de l'entretien d'explicitation*. (pp.137-159). Paris : ESF Editeur.

- Clot, Y. (1999/2002). *La fonction psychologique du travail*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Clot, Y. (2001). Sortir de soi. Travail, chômage, et action collective. In : Abécassis, F., Roche, P., coord. *Précarisation du travail et lien social. Des hommes en trop ?* (pp.257-277). Paris : L'Harmattan.
- Clot, Y. (2002). Clinique de l'activité et répétition. *Cliniques méditerranéennes*, 66, 31-53.
- Clot, Y., Rochex, J.-Y., Schwartz, Y. (1990). *Les caprices du flux. Les mutations technologiques du point de vue de ceux qui les vivent*. Vigneux : Matrice.
- Clot, Y. (Ed.). (1996). *Les histoires de la psychologie du travail. Approche pluridisciplinaire*. Deuxième édition augmentée, 1999. Toulouse : Octarès.
- Clot, Y., Pendariès, J.-R. (1997). *Les chômeurs en mouvement(s)*. Rapport de recherche, APST-CNAM-MIRE (Ministère de l'Emploi et la Solidarité), Paris.
- Clot, Y., Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler*, 4, 7-42.
- Danvers, F. (1988). *Le conseil en orientation en France*. Issy-les-Moulineaux, Editions EAP.
- Danvers F. (1994). Qu'est-ce que l'orientation ? *Se Former +*. Lyon, Voies Livres. s42.
- Declerck, P. (2001). *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*. Paris : Plon.
- Dejours, C. (1993). *Travail : usure mentale*. Paris : Bayard Editions.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil.
- Demazière, D., Dubar, C. (1997). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*. Paris : Nathan.
- Devereux, G. (1951/1982). *Psychothérapie d'un indien des plaines. Réalité et rêve*. Paris : Editions Jean-Cyrille Godefroy.
- Devereux, G. (1967/1980). *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris : Flammarion.
- Dubar, C. (1998). Socialisation professionnelle et double transaction : un modèle d'analyse des récits biographiques. In : Freynet, M.-F., Blanc, M., Pineau, G. coord. *Les transactions aux frontières du social. Formation, travail social, développement local*. (pp.137-152). Lyon : Chronique Sociale.
- Dubost, J. (1987). *L'intervention psychosociologique*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Dubost, J. (2000). De l'expérimentation à la clinique : l'intervention psychosociologique. In : Feldman, J., Kohn, R.C., coord. *L'éthique dans la pratique des sciences humaines : dilemmes*. (pp. 111-129). Paris : L'Harmattan.
- Dugué, E., Guerrier, R., Le Bars, L. & al. (1999). *L'orientation professionnelle des adultes. Contribution de la recherche. Etat des pratiques. Etude bibliographique*. CERREQ, Etude n°73.
- Enriquez, E. (1981). Petite galerie de portraits de formateurs en mal de modèle. *Connexions*, 33, 93-109.
- Enriquez, E. (1990). L'entreprise comme lien social : « un colosse aux pieds d'argile ». In : Sainseaulieu, R. dir. *L'entreprise une affaire de société*. (pp. 203-228). Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

- Enriquez, E. (1992). *L'organisation en analyse*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Enriquez, E. (1997). *Les jeux du pouvoir et du désir dans l'entreprise*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Enriquez, E. (2000). La recherche et l'intervention psychosociologiques à l'épreuve de l'éthique. In : Feldman, J., Kohn, R.C., coord. *L'éthique dans la pratique des sciences humaines : dilemmes*. (pp.281-300). Paris : L'Harmattan.
- Enriquez, E. (2002). Que peut-on comprendre ? *Revue Internationale de Psychosociologie*, 19, 9-21.
- Enriquez, E., Guienne, V. (2002). Introduction. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 19, 5-8.
- Enriquez, E., Haroche, C. (2002). La face obscure des démocraties modernes. Ramonville Saint-Agne : Editions érès.
- Foucault, M. (1963/1997). *Naissance de la clinique*. Paris : Presses Universitaires de France. (Quadrige).
- Freud, S. (1911/1973). *Cinq psychanalyses*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Freud, S. (1929/1992). *Malaise dans la civilisation*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Gaulejac, V. de. (1987). *La névrose de classe. Trajectoire sociale et conflits d'identité*. Paris : Hommes et Groupes éditeurs.
- Gaulejac, V. de. (1995). Sociologie et psychanalyse des récits de vie : contradictions et complémentarités. *Current Sociology*, 43, n°2/3, 19-26.
- Gaulejac, V. de. (1996). *Les sources de la honte*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Gaulejac, V. de. (1999). *L'histoire en héritage. Roman familial et trajectoire sociale*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Gaulejac, V. de, Roy S., dir. (1993). *Sociologies cliniques*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Guichard, J., Huteau, M. (2001). *Psychologie de l'orientation*. Paris : Dunod.
- Hatchuel, F. (2005). *Savoir, apprendre, transmettre. Une approche psychanalytique du rapport au savoir*. Paris : Editions La Découverte.
- Herfray, C. (1993). *La psychanalyse hors les murs*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Herfray, C. (1997). A propos du film « Les Alsaciens ou les deux Mathilde » et de l'identité alsacienne. *Revue des Sciences Sociales de la France de l'Est*, 24, 79-81.
- Herreros, G., Kocher A., Woehl, B. (1995) Pour une sociologie clinique. *Revue des Sciences Sociales de l'Est*, 22, 122-129.
- Holton, G. (1999). *Science en gloire, science en procès. Entre Einstein et aujourd'hui*. Paris : Gallimard.
- Huguet, M. (1975/76). Réflexions sur l' « approche clinique » en psycho-sociologie. *Bulletin de psychologie*, 322, 450-456.
- Huteau, M. (1984). L'évolution de l'orientation en France. In : Pelletier, D., Bujold, R. et col. *Pour une approche éducative en orientation*. (pp.448-465). Boucherville (Québec) : gaëtan morin éditeur.

- Huteau, M. (1999). Pour éclairer l'approche psychologique de l'orientation professionnelle. In : Dugué, E. & al. *L'orientation professionnelle des adultes*. CERREQ, Etude n°73. (pp.93-97).
- Imbert, F. (2000). *L'impossible métier de pédagogue*. Issy-les-Moulineaux : ESF éditeur.
- Israël, L. (1976/1985). *L'hystérique, le sexe et le médecin*. Paris : Masson.
- Lainé, A. (1998). *Faire de sa vie une histoire. Théories et pratiques de l'histoire de vie en formation*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Lainé, A. (2004). D'une expérience à l'autre. *Education permanente*, 159, 23-36.
- Laplanche, J., Pontalis, J.-B. (1967/1984). *Vocabulaire de la psychanalyse*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Lazarsfeld, P., Jahoda, M., Zeisel, H. (1960/1981). *Les chômeurs de Marienthal*. Paris : Les Editions de Minuit.
- Le Grand, J.-L. (2000). Définir les histoires de vie. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 14, 29-46.
- Legrand, M. (1993). *L'approche biographique. Théorie clinique*. Marseille : Hommes et Perspectives.
- Le Moigne, J.-L. (1994). *Le constructivisme*. (2 tomes). Paris : ESF éditeur.
- Lévy, A. (1997). *Sciences cliniques et organisations sociales. Sens et crise du sens*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Lhotellier, A. (2001a). *Tenir conseil. Délibérer pour agir*. Paris : Editions Seli Arslan.
- Lhotellier, A. (2001b). Postface. Note conjointe sur l'accompagnement. In : Le Bouëdec, G., coord. *L'accompagnement en éducation et formation. Un projet impossible ?* (pp.185-200). Paris : L'Harmattan.
- Lhuillier, D. (2002). *Placardisés. Des exclus dans l'entreprise*. Paris : Seuil.
- Liétard, B. (1999). Y a-t-il un fil d'Ariane dans les dédales de l'orientation ? In : Dugué, E. & al. *L'orientation professionnelle des adultes*. CERREQ, Etude n°73. (pp.121-124).
- Magnier, J., Werthe, C. (1999). De l'éclectisme des pratiques à la nécessaire élucidation des courants théoriques en orientation. In : Dugué, E. & al. *L'orientation professionnelle des adultes*. CERREQ, Etude n°73. (pp.125-129).
- Martin, J. (2002). L'orientation professionnelle, un instrument de rationalisation ? *Histoire et Sociétés, Revue Européenne d'Histoire Sociale*, 2, 93-106.
- Mintzberg, H. (1990/1999). *Le management. Voyage au centre des organisations*. Paris : Les Editions d'Organisations.
- Montlibert, C. de. (1991). *L'institutionnalisation de la formation permanente*. Strasbourg, Presses Universitaires de Strasbourg.
- Morin, E. (1984). *Sociologie*. Edition revue et augmentée, 1994. Paris : Fayard, Point Seuil.
- Niewiadomski, C. (2000). *Histoire de vie et alcoolisme. A la recherche d'un espace de construction de sens avec les personnes alcooliques*. Paris : Seli Arslan.
- Niewiadomski, C. (2002). Accompagnement, travail social, postures cliniques et enjeux éthiques. *Education permanente*, 153, 167-177.

- Niewiadomski, C., Villers, G. de., dir. (2002). *Souci et soin de soi. Liens et frontières entre histoire de vie, psychothérapie et psychanalyse*. Paris : L'Harmattan.
- Ollivier, B. (1995). *L'acteur et le sujet. Vers un nouvel acteur économique*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Pineau, G., Le Grand, J.-L. (1993/2002). *Les histoires de vie*. Paris : Presses Universitaires de France (Que sais-je ?).
- Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale, essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Pautrat, I. (2004). Travailler dans un dispositif de recherche d'emploi. *Revue Internationale de Psychosociologie*, 22, 158-166.
- Prodhomme, M. (2002). Accompagnement de projet professionnel et bilan de compétences. Etre là et s'abstraire pour permettre au sujet d'advenir. *Education Permanente*, 153, 79-89.
- Revault d'Allonnes, M. & al. (1989). *La démarche clinique en sciences humaines. Documents, méthodes, problèmes*. Paris : Dunod.
- Revuz, C. (1991). Ni thérapeute, ni expert. L'entretien de bilan-orientation à la recherche de sa spécificité. *Education Permanente*, 108, 57-76.
- Revuz, C. (1994). Ecouter la parole sur le travail ou écrire sur le travailleur ? Les impasses du bilan de compétences. *Education Permanente*, 120, 21-37.
- Roudinesco, E. (1993). *Jacques Lacan. Esquisse d'une vie, histoire d'un système de pensée*. Paris : Fayard.
- Roudinesco, E. (2004). *Le patient, le thérapeute et l'État*. Paris : Fayard.
- Santiago Delefosse, M. (1998). Psychanalyse, histoire de vie : père ou frère quel compagnon ? In : Pineau, G. dir. *Accompagnements et histoire de vie*. (pp.141-155). Paris : L'Harmattan.
- Sauter, C. (2002). *L'expression de la « situation de vie » dans l'entretien d'aide à l'orientation d'adultes*. Actes du Colloque Interne de l'Ecole doctorale « Sujet, Education, Travail », Université Louis Pasteur, Strasbourg.
- Tanzer, A. (1999). Pour une approche opérationnelle du counselling en orientation. In : Dugué, E. & al. *L'orientation professionnelle des adultes*. CEREQ, Etude n°73. (pp.157-159).
- Tchekhov, A. (1880-1882/2004). *Premières nouvelles*. Paris : 10-18.
- Terrot, N. (1997). *Histoire de l'éducation des adultes en France*. Paris : L'Harmattan.
- Théveniaut-Muller, M. (1991). *Le pointage ou le placement. Histoire de l'ANPE*. Paris : L'Harmattan.
- Touraine, A. (1984). *Le retour de l'acteur : essai de sociologie*. Paris : Fayard.
- Vega, A. (2000). *Une ethnologue à l'hôpital : l'ambiguïté du quotidien infirmier*. Paris : Ed. des archives contemporaines.
- Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. Issy-les-Moulineaux : ESF Editeur.
- Vermersch, P., Maurel, M., dir. (1997). *Pratiques de l'entretien d'explicitation*. Paris : ESF Editeur.

ANNEXE 1 :

Sept entretiens.

Bernard.

32 ans, bac littéraire, célibataire.

1^{er} entretien.

- L'ANPE vous a proposé cette démarche ?
 - En fait, c'est plutôt moi qui aie demandé de faire un bilan de compétences.
[Je présente ma structure, puis le BCA]
 - Alors moi, j'ai commencé à travailler après mon bac qui s'appelait à l'époque A2 et aujourd'hui L, je crois et j'ai pris des petits boulots. J'ai été vendeur et d'autres jobs, j'ai "jobé" quoi, et beaucoup d'intérim. J'ai travaillé beaucoup dans la logistique au début.
 - Dans la manutention ou l'administratif ?
 - D'abord dans la manutention, puis dans l'administratif. C'est quelque chose qui m'allait bien, mais maintenant, passé la trentaine, j'ai envie d'autre chose. Je m'en suis toujours bien sorti comme ça, mais maintenant j'ai envie de faire autrement. Bref, c'est le cas classique du gars qui se réveille à 30 ans et se dit : "J'ai envie de faire quelque chose !". Moi, je veux vraiment une rupture, professionnelle, géographique. Je veux qu'il y ait un avant et un après. Je veux faire quelque chose avec quoi j'ai des affinités. J'ai besoin d'être structuré ; tout seul je n'y arrive pas . J'ai plein de pistes, mais ça ne s'éclaire pas. Je viens de faire 2 CDD de 6 mois, et je crois qu'avec ça j'ai des droits assez longs pour entreprendre quelque chose. Je veux en profiter pour sortir quelque chose. Mais je ne sais pas du tout quoi, et en formation, qu'est-ce qui existe ?
- [Je parle de formations en termes très généraux et j'en viens aux critères de financement qui sont assez contraignants. Il pense que ses CDD ayant dépassé un an lui ouvrent droit à un CIF. Il a déjà pris rendez-vous au FONGECIF avec lequel il a pris contact quelques semaines auparavant.]
- Vous connaissez vos nouveaux droits ?
 - Non, pas encore. Il manquait un papier aux Assedic et ils n'ont pas encore pu les calculer. J'aurai une réponse dans 2 à 3 semaines, je pense !

2^e entretien : passage d'un logiciel d'orientation.

3^e entretien.

- J'étais à mon rendez-vous aux Assedic et j'ai des droits jusqu'au mois d'août.
 - Ah ! Voilà une bonne information. Mais il faudra voir par rapport aux formations, si vous pouvez commencer avant la fin de l'indemnisation.
 - Oh, même si je commence en septembre, ça ne fait rien s'il y a un décalage de quelques jours. Je pourrai m'arranger.
 - Oui, mais ça peut avoir des implications. Mais vous avez les fiches métiers !
- [Il a retenu essentiellement des fiches métiers en rapport avec le commerce.]
- Vous avez travaillé dans l'administratif !?
 - Oui, mais aussi dans le commerce. Chez H. (grande distribution en mobilier), c'était bien, mais je faisais des gros devis, et je vendais à des entreprises, mais je ne percevais pas de

commission. Ce n'était pas très intéressant financièrement. Je donne aussi un coup de main régulièrement à un ami qui a une boutique en ville ; je le dépanne. Ce qui m'aurait toujours vraiment intéressé, c'est de travailler dans les parfums. Je sais qu'il y a à Grasse un centre de formation, parce que c'est là-bas que tout se passe. Mais je n'ai pas beaucoup d'informations. J'ai un oncle qui a travaillé pour une grande marque de parfum dans la région parisienne pendant 30 ans.

- Il peut peut-être vous renseigner ou vous permettre de faire un stage ?
- Oh, il est à la retraite maintenant. Il n'était qu'en production et je ne l'ai pas vu très souvent. J'ai trouvé cette annonce dans le journal ; je voudrais y répondre. C'est dans le packaging ; c'est un domaine qui m'intéresse également. Il y a quelques années, j'avais répondu à une offre dans ce domaine, et j'avais fait le CV sous la forme d'une boîte et on le découvrait en dépliant la boîte. ça les avait marqué et ils m'ont convoqué à un entretien. ça s'était super bien passé, sauf qu'à la fin, il m'avait demandé si je connaissais des personnes dans ce secteur ; et moi, tout content, je lui ai dit le nom d'un ami. Manque de chance, j'ai appris par la suite, par cet ami, que ce recruteur avait été sous ses ordres et qu'ils s'étaient fâchés. Pas étonnant qu'ils ne m'aient pas retenu. Je voudrais que vous m'aidiez pour rédiger un CV pour répondre à cette offre.
- Je veux bien, mais je ne fais pas forcément dans l'original !
- Bien sûr, mais cette fois on va faire classique. C'est juste une opportunité, pour essayer ; je n'ai rien à perdre à écrire.

[Nous travaillons sur le CV. Il repart heureux comme un prince, avec une identité professionnelle très "commerce" par la mise en valeur de ces expériences-là]

4^e entretien.

Il arrive tout sourire et commence :

- Ça va ?
- ça va, et vous ?
- ça va bien. J'ai eu mon rendez-vous au Fongécif.
- Oui. C'était vendredi dernier. Alors ?
- J'ai vu une dame très bien qui m'a expliqué beaucoup de choses et que je peux recontacter. Je peux donc monter un dossier de formation, je fais partie des publics prioritaires ; après, mon dossier passe en commission, donc là, elle ne peut jamais garantir, mais je suis dans les publics prioritaires.
- Vous avez donc droit à un CIF !?
- Oui. Pour ça, c'est clair. Elle m'a dit par contre de viser plus haut. La formation de Technicien en Commerce de la CCI, c'est le même niveau (le bac) que j'ai déjà. Elle me dit que, tant qu'à faire, autant essayer de progresser au maximum. Elle m'a parlé de licence professionnelle. Je ne sais pas trop ce que c'est.
- Oui, ce sont de nouvelles licences orientées vers un métier et qui devraient permettre de travailler immédiatement. Nous allons voir ce qui existe. Vous avez pu compléter vos informations sur la CCI ?
- Heu, non ! Je pensais y passer ce matin comme je vous l'avais dit, mais des amis sont passés chez moi, hier soir, et nous avons fini un peu tard ; ce sont des gens que je n'avais plus vus depuis longtemps, ils venaient de loin, alors on a fini un peu alcoolisés...

[Recherche sur internet des formations proposées : GRETA, AFPA, Universités, je lui explique que la demande d'équivalence n'est pas une VAE. Je lui montre les formations proposées par l'IAE : "Oui, la gestion, ce n'est pas pour moi !" Nous apprenons qu'apparemment les licences professionnelles ne proposent pas d'entrées à des personnes de

niveau bac avec expérience professionnelle. Elles ne lui seraient donc pas a priori accessibles. Nous récoltons beaucoup d'informations ; il se focalise sur les formations de niveau III proposées par l'AFPA en commerce ; elles sont toutes organisées dans le sud de la France¹ :]

- Je vous avais dit, je crois, au début, que j'étais mobile et que ça ne me dérangeait pas de bouger. Alors, ça ne pose pas de problème. Ma sœur travaille, vous connaissez peut-être, à l'A. [organisme de gestion de fonds de formation. J'acquiesce]. Elle a aussi fait "Action commerciale", et a travaillé un temps comme assistante du directeur. Mais elle ne gagne pas grand chose et elle voudrait aussi faire autre chose.
- Oui, mais il faut rassembler l'information. Il faut que vous étudiiez toutes les solutions et que vous prépariez l'ensemble : les dates de formation, les dossiers, les conditions d'accès, et puis assez rapidement le dossier du FONGECIF.
- De toute façon, en avril, je bosse. Je ne vais pas rester à ne rien faire.
- Attention, je vous ai déjà sensibilisé au fait qu'une remise à niveau pourrait être utile avant de se lancer dans une formation. ça se prépare. Si vous travaillez, ce n'est pas forcément la meilleure préparation.
- Oui, oui, vous me l'avez dit. Mais bon, comme je ne sais pas quelle formation je vais faire, c'est difficile à dire.

[Je lui remets les résultats d'un test psychotechnique qu'il a souhaité passer "pour voir"]

- Je vous préviens tout de suite qu'il me faudrait des lunettes ; je n'ai pas toujours vu correctement ce que je faisais, et je n'étais pas en forme ce jour-là. Je n'étais pas concentré.
- Oui. Car vous auriez pu faire mieux. C'est la première fois que vous passez ce genre de tests ?
- Oui, je n'ai jamais passé de test comme ça. Au moins j'aurai vu ce que c'était.
- C'est aussi le but. La prochaine fois, vous serez moins surpris.
- En plus j'ai toujours été une bille en math. J'étais bon en français et en philo. Mais en math, c'était vraiment pas mon truc !
- C'est ce qui ressort aussi des tests. Peut-être qu'il faudrait reprendre les math. Dans beaucoup de métiers, on en a toujours un peu besoin.
- Bouhhh ! Ce n'est pas très réjouissant.
- Comment ça, ce n'est pas très réjouissant ? Vous avez droit à un CIF et plein d'informations sur les formations que vous pouvez faire. C'est une situation presque idéale. Vous allez voir, ça va se mettre en place.

5^e entretien.

[Il n'est pas venu au rendez-vous prévu, et je l'ai rappelé deux jours après ; on a pu se voir le lendemain.]

- Je suis vraiment désolé pour lundi, mais je voulais encore vous appeler cette semaine ; excusez-moi ; vraiment , hier j'avais prévu quelque chose et je ne pouvais pas venir.
- Ce n'est pas si grave. L'essentiel, c'est que nous nous voyions cette semaine, car comme c'est le dernier rendez-vous, il faut que je retourne un document à l'ANPE.
- Alors moi, j'ai choisi, parce qu'il faut que je décide, je ne peux pas attendre éternellement, j'ai choisi : je vais faire d'abord la formation à l'AFPA, et si jamais ça ne marche pas, je ferai celle de la CCI. J'ai pris rendez-vous avec un conseiller de l'AFPA et les tests sont prévus aussi.
- Vous étiez à l'ANPE, c'est ça ?

¹ J'avais noté ceci après ce rendez-vous. Le rendez-vous suivant montre que ma confusion m'est restée en mémoire. En fait, c'est la formation "Commerce international", celle l'intéressant le plus, qui était proposée dans le Sud. Les autres formations en "Commerce" se trouvaient organisées dans différents lieux dont une sur place.

- Oui. D'ailleurs, j'ai été très étonné, parce que j'ai dû prendre un ticket comme tout le monde et attendre.
- Oui, c'est le conseiller ANPE qui valide votre projet de formation.
- Mais quand même, pour prendre un rendez-vous avec l'AFPA, moi je pensais qu'ils auraient le planning à l'accueil, et qu'il suffisait de s'inscrire.
- Non. Il faut passer par un conseiller qui va vérifier si vous correspondez à peu près aux critères. Sinon les gens de l'AFPA pourraient avoir beaucoup de rendez-vous qui ne mènent à rien.
- Oui, peut-être, mais bon, je ne vais pas critiquer leur organisation, mais ça m'a surpris. Vous me direz, je n'ai que ça à faire, mais quand même.
- Moi, je ne vous le dirai pas. Mais certains conseillers de l'ANPE pourraient vous dire : "Mais, Monsieur, vous recherchez du travail, vous êtes donc sensé être disponible !" Mais c'est bien que vous ayez fait un choix.
- Oui, finalement, c'est ce qui me paraît le mieux. Je vais m'occuper de tout ça et après je vais aller bosser en intérim pendant quelque temps, parce que je ne vais pas rester sans rien faire. Pour l'instant, je n'ai pas encore contacté mon agence d'intérim, parce que je ne veux pas leur dire que je suis disponible et après négocier des jours de libre pour passer les tests et des entretiens, ça fait désordre. Mais dès que tout est réglé, je vais bosser. Je vous avais dit que le lieu de la formation n'était pas un obstacle, que j'étais prêt à partir ailleurs, mais finalement, c'est plus simple de rester ici, et surtout pour les frais. Parce que déménager, trouver un logement etc., ça ferait quand même des frais.
- Mais l'AFPA, ce n'est pas ici !?
- Si, si.
- Ah, je pensais que c'était dans le sud ?
- Non. Dans le sud, c'était la formation "Commerce international" ; regardez : "Technicien supérieur commercial", c'est ici.
- Ah, oui. J'ai la mémoire qui flanche, alors.
- Vous voyez, rester ici, ça me réduit les frais tout de même. Je voulais vous demander : le rendez-vous avec l'AFPA, vous pensez que c'est pour un entretien ou pour les tests ?
- C'est à l'ANPE ou à l'AFPA ?
- A l'AFPA.
- Alors je pense que ce sera directement pour les tests, sinon vous auriez rendez-vous avec un conseiller AFPA, mais à l'ANPE.
- Ce seront des tests comme j'en ai fait chez vous ?
- Oui et non. C'est-à-dire ce que vous avez fait chez nous, ce sont des tests psychotechniques. Il y en aura certainement aussi, mais vous aurez aussi des tests de niveau en français et certainement aussi ...
- Des math !? C'est ce que le conseiller ANPE m'a dit. Aïe, aïe, aïe, en français ça va, mais en math !!!! Qu'est-ce que vous pensez qu'ils vont me demander ?
- La formation que vous visez est de niveau bac + 2. Ils vont a priori vérifier que vous ayez à peu près le niveau bac. C'est-à-dire, pour les math, je crois que pour un bac L, vous devez savoir résoudre au moins les équations du 1er degré, sinon du 2nd.
- Oh, là, là. Les équations, j'ai jamais rein pigé. Et la géométrie ?
- La géométrie, ça pourrait être essentiellement Pythagore et Thalès, c'est du niveau 3e, ça. Ils vous poseront peut-être quelques questions là-dessus.
- Mais je ne sais plus rien de tout ça !
- Oui, c'est fréquent. J'ai eu une dame d'une cinquantaine d'années, très cultivée, à qui on a demandé de reprendre les math de 3e, et elle a dit qu'à son âge, elle avait bien autre chose à faire, ce qui est juste. Mais ça reste toujours assez scolaire.
- Je pourrais contacter l'AFPA pour leur demander.

- Je ne crois pas qu'ils vous répondront grand chose. Je crois que c'est confidentiel pour éviter de biaiser les tests.
 - Le conseiller ANPE m'a dit que s'il y avait un problème aux tests, je pourrais peut-être faire une remise à niveau.
 - Oui, ça vous permettrait de vous remettre à jour. Mais je vous avais alerté là-dessus.
 - Oui, oui, je m'en souviens. Mais maintenant, les tests sont prévus dans 3 semaines.
 - Ce que vous pourriez faire, c'est réviser maintenant par vous-même. J'ai là des exercices et des explications de math que je peux vous photocopier rapidement, et vous voyez ce que vous pouvez en faire. Chez nous les délais pour commencer sont beaucoup plus longs que ça. En français, ça devrait aller !?
 - Oui, j'espère. J'étais toujours bon en dissertation. Mais les math, j'ai toujours été une bille. Sinon, vous savez je vais vite en ville à la FNAC et j'achète l'un ou l'autre bouquin. Et si je coince, je peux demander à quelqu'un de m'aider.
 - Vous pouvez aussi faire comme ça. Maintenant, si vous êtes financé par un CIF, c'est un argument supplémentaire.
 - Ah, oui ! La personne de l'ANPE m'a confirmé ce que vous m'aviez déjà dit.
 - Oui, parce que le tarif n'est pas le même. Les organismes de formation appliquent un autre tarif et un CIF représente donc pour eux une entrée de fonds supplémentaire. Est-ce que vous avez recontacté la dame du FONGECIF pour le dossier ?
 - Non, pas encore. Mais je vais le faire.
 - Faites le très vite. Car il faut monter le dossier, et il doit passer en commission pour être accepté. S'il n'y a pas de commission, ça ne passera pas.
 - Des commissions, il y en a souvent ?
 - Je ne sais pas vraiment. Je ne connais pas la fréquence, mais il faut faire le dossier rapidement. Rappelez cette personne, peut-être qu'elle pourra, si c'est nécessaire, le faire passer par un raccourci.
 - Ah, oui, vous avez raison. Je vais la rappeler demain. Là-dessus, j'ai fauté ; oui, là j'ai fauté.
- [Je rédige le compte rendu. Nous nous mettons d'accord sur son contenu, et il veut malgré tout mes copies de math que je lui remets.]
- Ça promet des après-midi réjouissantes ! (rires)
 - Rappelez moi si vous rencontrez des difficultés ; et si vous avez besoin d'une remise à niveau, je peux essayer de vous intégrer en urgence. Mais je ne peux rien garantir. Mais rappelez moi s'il y a des problèmes. Bonne chance !
 - Oui, merci pour tout

Nicolas.

38 ans, Moldave, célibataire.

[Lors du premier entretien, je le laisse parler ; il finit en évoquant le travail de psychologue avec un regard en coin et un sourire taquin. Il parle beaucoup.

Il m'avait raconté sa candidature en DESS et en DEA.

Sorti de la Légion Etrangère, il veut profiter de son chômage pour faire un bac + 5 en France. Considérant son activité de recrutement et de gestion des hommes comme une expérience en gestion du personnel, il postule au DESS de Ressources Humaines à l'IAE, mais ne sera pas retenu. Il pourra cependant s'inscrire en DEA de droit pénal, mais ne restera pas, car "c'était trop théorique, moi je voulais quelque chose qui me permette de travailler." Nous parlons de sa candidature en RH, et lors de l'entretien suivant il m'apporte une copie de son dossier et je lui fais quelques remarques pour lui expliquer que son projet, tel qu'il est rédigé, ne correspondait pas suffisamment à l'attente du jury (pour autant que je puisse cerner ces attentes). "J'aurais dû vous rencontrer plus tôt ! Avec un diplôme d'ici, j'aurais pu trouver plus facilement du travail."

A propos d'une offre à 100 km., et la possibilité de faire le trajet : "c'est comme ça qu'avec ma copine on s'est séparés. Elle a commencé à travailler sur X [160 km.] et puis après ..." (geste des deux mains qui se séparent, sourires).

A la fin d'un entretien durant lequel il a évoqué ses difficultés à se faire recruter et où nous avons commencé à modifier son CV et ses lettres, il termine en disant " ... et j'ai l'impression que tout seul, je n'y arrive pas !" (sous-entendu à trouver du travail).]

Reprise de plusieurs entretiens.

[Il revient avec 2 offres : une en tant que "chargé de clientèle" (banque), l'autre comme "Directeur d'un projet humanitaire".

Je lui explique ce qu'est un chargé un clientèle ; il m'interrompt :]

- J'investis dans des actions en bourse et j'ai bien compris le jeu de ma banquière qui a insisté pour que je ne sorte pas mes SICAV au moment de la crise de 2001, parce que je serais imposé sur ...
- Les plus-values ?
- Oui, c'est ça ! Mais à quoi ça me sert de ne pas payer si je perds tout ? Je comprends bien la position du banquier qui doit parler comme la banque et défendre ses intérêts.
- [Par rapport au poste dans l'humanitaire, je lui dis qu'il a davantage d'atouts bien qu'il ne parle pas anglais. Il faut postuler malgré tout, car c'est peut-être un profil idéal qu'ils ont publié.]
- J'aurais dû apprendre l'anglais pendant les 2 ans où j'étais au chômage après la Légion au lieu de ne rien faire ; mais bon, les langues ce n'est pas mon truc. Je comprends un peu, j'ai un peu d'anglais technique que je pourrais mettre en avant, mais pour que ça aille mieux il me faudrait bien 3 mois pour comprendre les mots techniques d'un domaine.

[Nous travaillons sur le CV et je lui demande ce qu'il a fait effectivement dans l'entreprise dans son pays, en Moldavie.]

- Il s'agissait d'affaires, surtout dans l'énergie, et de mettre en relation des clients et des fournisseurs ; à ce moment-là, les grandes entreprises publiques se trouvaient paralysées, du fait du changement de régime. L'inflation était énorme et des gens arrêtaient de travailler, les relations d'échange entre les grands ensembles de l'ère soviétique se déstructuraient. Avec l'inflation, même les économies y passent : mon père était ouvrier et

il a travaillé 45 ans, et quand il y a eu l'inflation, ses économies ne valaient plus rien ; 45 ans d'économies perdues. Avec un ami, et comme beaucoup de personnes à ce moment-là, nous avons profité de petites opportunités pour nous lancer. Ce n'est pas comme ceux qui sont bien placés et construisent des fortunes parce qu'ils possèdent l'information. Nous, on mordait où on pouvait mordre.

- Pourquoi avez-vous arrêté ? [je cède à ma curiosité]
- Il y a trop de corruption, et la mafia est très présente. Quand on entend des gens dire qu'ils feront tout pour arriver, ça veut dire qu'ils sont prêts à tuer. Ici, la concurrence, c'est dans les affaires et on ne va pas se tuer. Là-bas, il y avait des règlements de compte tous les jours. Je n'ai pas voulu entrer là-dedans. Quand un juge ne gagne pas assez, comme il doit donner une peine dans une fourchette de 3 à 10 ans de prison, alors il va être facile de lui donner un peu d'argent pour qu'il s'arrange avec ça. J'ai préféré partir. J'ai fait le bilan, ce n'était peut-être pas un âge pour ça. Peut-être on prend des décisions et l'histoire montre que ce n'était pas si grave... Mais on était jeune, j'avais 26 ans, et on vivait comme ça ; on faisait la fête et des études. Mais, moi, j'ai tiré le bilan et ce n'était pas un âge pour tirer un bilan.

Ici, j'ai voulu avoir un salaire correct sans vouloir être très riche. La Légion, au début, je ne savais pas comment ça fonctionnait. J'ai quand même tenu des responsabilités. J'étais le seul de ce grade avec 2-3 ans d'expérience. Les autres avaient 15-20 ans d'expérience, et étaient plus gradés. Vous savez, quand vous ouvrez la porte la nuit et que vous avez 3-4 personnes qui viennent s'engager, de toutes nationalités, vous ne savez pas trop qui vous intégrez.

- [Regard interrogateur]
- Oui, la Légion recrute 24 heures sur 24, alors il arrive qu'on soit en poste la nuit. Alors vous ne savez pas si c'est un criminel que vous faites entrer ou un malade mental ou autre. Il y a des gars qui dorment là-haut et on n'est pas sûr que celui qu'on fait entrer ne va pas en égorger quelques uns. Il y a plein de langues qui sont parlées et on ne se comprend pas toujours. Il faut s'occuper de tous les papiers, prendre les billets de train, tout organiser et les envoyer tous ensemble vers le centre de formation. Ce sont des situations complexes que j'ai gérées là.

[A propos d'une offre de concierge, je lui signale qu'il faut toucher à tous les métiers du bâtiment :]

- Oui, je suis bricoleur. Quand j'étais jeune, j'ai beaucoup bricolé, de tout. Là-bas, on fait tout soi-même. Je pourrais travailler dans l'électronique. Mes premières études ont été dans l'électronique. Là-bas, il y avait de grands ensembles économiques et dans ma région, c'était surtout agricole. Mais il y avait tout, du début à la fin : des champs et toutes les productions pour transformer les récoltes, des grandes chaînes pour faire des conserves. C'est pour ça que j'ai commencé par ce métier, parce que c'est ce qui se faisait et je pouvais travailler sur place. C'est ainsi que j'ai travaillé sur l'entretien des chaînes de production ; c'était très diversifié. C'est pour ça que je regarde aussi dans ce domaine.

[Après cette expérience, il a fait 5 ans d'études de droit dans son pays, puis il a monté son entreprise commerciale avec son ami dans laquelle il a assuré des fonctions diverses : organisation du travail, recrutement, négociation de contrats, contacts commerciaux, etc. L'une des activités importantes de l'entreprise était aussi la production de peintures.]

[Lors d'une discussion précédente à propos d'une offre de technicien qui demande des connaissances en Hautes Tensions, je lui explique qu'à ma connaissance il s'agit de transport et de transformation d'électricité. Il pense, lui, qu'il s'agit du 380 V opposé au 220 V.]

- A propos, j'ai vérifié sur internet pour ce qui concerne les Hautes Tensions et effectivement, c'est bien ce que vous avez dit. On en apprend tous les jours.

J'ai en ce moment un ami qui squatte chez moi, et je lui fais des CV et des lettres. Moi, je n'avais personne pour m'ouvrir le chemin.

[Il me soumet des lettres et CV qu'il a envoyés ; je remarque immédiatement une faute dans le titre ; il en est désolé, déçu par lui-même ; je lui corrige un participe passé et lui explique la règle de l'accord avec l'auxiliaire "avoir" ; il paraît ne pas s'en souvenir, et j'ai l'impression qu'il fonctionne à l'intuition.]

- J'ai fait ça hier matin, je devais vraiment ne pas être en forme. Il y a des jours où le ciel est plus sombre dans ma tête ; aujourd'hui, ça va mieux (il montre le ciel qui s'est éclairci).

Devons-nous vraiment nous rencontrer chaque semaine ? Ne pourrait-on se voir dans 2 semaines ?

- Si, bien sûr, d'autant que nous avons déjà bien avancé. On se verrait alors la semaine du 1^{er} mars !?

- Ah, le 1^{er} mars ? Je pensais que le 1^{er} mars je travaillerais de toute façon, quoi qu'il arrive. Mais on peut fixer rendez-vous et je vous appellerai si je travaille.

[Nous travaillons sur la diversification de ses CV en élaborant des CV thématiques qui mettent à chaque fois en évidence ses compétences dans un des domaines visés.

A l'issue d'une séance de travail de 3 heures (ce qui est tout à fait exceptionnel) où nous avons beaucoup remanié les CV et les lettres de candidature, il se dit satisfait :

- Travailler 3 heures avec vous, ça fait du bien ! (nous fixons le prochain rendez-vous) Je préférerais qu'on se voit l'après-midi, parce que le matin, je travaille mieux sur mes candidatures. L'après-midi, je suis fatigué après le repas et j'ai envie de dormir, alors ce n'est pas facile de rédiger. Il faudrait que je retravaille de nouveau de 8 à 10 heures par jour pour faire travailler mon cerveau, enfin, ce n'est pas qu'il ne travaille pas, mais au bout d'un moment, on devient ... (geste de la main sur la tempe).

[Nous nous saluons en riant et il ouvre la porte] En plus comme je suis réveillé depuis 3 heures du matin ... Oui, je dors mal !" [il s'en va car nous nous retrouvions dans le couloir au milieu d'autres personnes].

[Son parcours me plaît et résonne en moi, je m'investis beaucoup et lui aussi ; nous sommes pris dans une spirale de travail intensif pour améliorer ses outils et le sortir de cette situation de chômage, alors qu'il vient de perdre son indemnité et a demandé à bénéficier de l'ASS. Nous sommes dans une relation identificatoire forte. Lorsqu'il me demande de suspendre le rythme de nos rencontres, je suis déçu et j'ai un sentiment de regret bien que cela m'arrange pour organiser mon agenda.]

7^e entretien.

[Pendant ma semaine de congés, il m'avait fait parvenir par e-mail une offre et sa lettre dans laquelle je lui avais suggéré de modifier une phrase et que je lui ai renvoyée ; il ne revient pas dessus.]

- Voilà, nous sommes en mars et je suis toujours là. Donc, je ne travaille pas. J'ai eu la semaine dernière 2 entretiens en Sécurité, et j'aurai la réponse cette semaine. Il y a des postes où je travaillerai la nuit et certains week-ends, et ça m'arrange. Je n'ai pas apporté grand chose à faire aujourd'hui, parce qu'il n'y a pas vraiment d'annonce à laquelle je peux répondre. J'ai une offre en import-export pour laquelle j'ai pensé vous demander. On pourra regarder sur internet ; elle apparaît, et elle disparaît ; j'ai l'impression qu'ils ne trouvent pas ce qu'ils cherchent. Pour ce que je fais ici, je ne sais pas vraiment quel est le but de ce ... stage ? ...

- Prestation. L'ANPE appelle ça des "prestations".

- Oui, bon, de cette prestation. Mais j'ai appris des choses, comme quoi, par exemple, le CV, on peut le faire de différentes manières. Je croyais toujours que le CV, c'était une sorte de biographie. Maintenant, je fais autrement. Comme ça, c'est bien. Et pour les lettres aussi.
- Oui. Mais je vois aussi que vous mettez beaucoup de temps pour répondre à une offre. Cela n'est pas nécessaire. Ecrivez sans trop vous investir, car il faut du temps pour trouver un emploi, surtout pour des postes de cadre commercial.
- Oui, je préfère toujours travailler bien et soigner ce que je fais. Mais vous avez raison. Je vais essayer d'écrire plus. Mais en attendant je vais faire dans l'alimentaire. J'ai même vu une offre pour ramasser les poubelles et je vais peut-être me présenter. J'ai postulé aussi à un poste de conducteur d'ambulance. Ils demandaient juste le Brevet de Secourisme, oui, qui s'appelle maintenant l'AFPS, comme vous me l'avez dit. On verra ! Bon, tout ça c'est pour le SMIC. Mais il y a de plus en plus d'offres sur les pays de l'Est.
- Oui, vous verrez, ça finira par venir. Il faut écrire régulièrement, chaque semaine, et à un moment ça va prendre.
- Quand vous voyez que vous pouvez gagner à la bourse 1000 euros en un quart d'heure, comment aller travailler pour 70 euros par jour ? Ce n'est pas facile. Bon, pour le SMIC, je veux bien faire la sécurité ou vider les poubelles. Mais je ne vais pas me prendre la tête ou prendre la tête à quelqu'un pour le SMIC, pour vendre ou faire du commerce international. A l'entretien pour le poste en sécurité, il m'a demandé mes prétentions ; alors j'ai dit que je n'en avais pas, et il a écrit : "SMIC". (rires) Le copain que j'ai chez moi, qui squatte, je lui ai montré et je lui ai appris à faire des lettres. Il apprend très vite ce qui à moi m'a pris beaucoup de temps à apprendre. Mais lui, il touche encore les Assedic, il est sorti l'été dernier.

[Nous n'avons pas vraiment beaucoup à faire, alors je risque une question :]

- Vous m'avez parlé plusieurs fois de la bourse, est-ce que vous boursicotiez beaucoup ?

[Comme il est face à l'écran, il m'explique ce qu'il fait en bourse et me montre plusieurs sites par lesquels il passe. Il a un compte dans une banque qui lui permet d'acheter et de vendre sur l'instant ; il ne fait plus trop les actions, il faut suivre tout le temps ; il "parie" sur les valeurs des monnaies, et particulièrement l'euro. Il suit un certain nombre d'indicateurs qui lui indiquent des tendances et lorsqu'ils correspondent, il place pendant quelques minutes ou 1 heure, puis ressort. Il se trompe rarement ; il procède en repérant des indicateurs sur des laps de temps de plus en plus courts (l'heure, le quart d'heure, les 5 minutes, la minute). Il me montre et m'explique des éléments techniques, mais sans qu'il maîtrise un vocabulaire ésotérique. Durant cet épisode qui a bien pris une demi-heure ou plus, il dit aussi :]

- La bourse, ce n'est pas pour ça que je ne travaille pas ; ce n'est pas là-dessus que je compte pour vivre.

[Il me met en garde] Il faut parler prudemment de tout ça. Il y a des gens qui s'emballent. Quand j'en parlais à la Légion, ils écoutaient tous autour de moi ; ça fait vite rêver. Alors, il faut être prudent !

Ce qui est difficile, c'est de gérer les gains. Une fois, j'étais parti avec 400 euros, et en 10 jours, c'était monté à 2000. Vous voyez, ça c'est difficile. Il ne faut pas sortir et alors ça vous empêche de dormir la nuit. Des gains comme ça, c'est plus difficile à gérer que des pertes.

[Après la démonstration, nous nous séparons :]

- Je crois qu'en rentrant je vais regarder un peu la bourse. Ce que j'ai vu me laisse penser qu'il se passe des choses intéressantes.
- La semaine prochaine sera notre dernier rendez-vous. Il faudra aussi que l'on fasse un compte-rendu.
- C'est un rapport pour l'ANPE ?
- Oui. On indiquera ce qu'on a fait : CV, lettre, etc. On ne peut pas ... [il me coupe]
- Oui, vous ne pouvez pas travailler à ma place.

- Non, je veux dire améliorer à l'infini le CV, les lettres et tout ça. Mais nous avons bien avancé.
- Oui, c'est vrai. Je vais aussi faire attention pour écrire plus vite et moins m'attacher à chaque offre. Dans l'immédiat, je vais faire un petit boulot, les poubelles ou autre, de heures du matin à 11 heures. Comme ça, j'aurai encore du temps libre pour continuer mes recherches, et ça me fera prendre l'air. (sourires)
- Merci pour ce que vous m'avez montré sur la bourse.
- Merci à vous.

8^e entretien.

- J'ai reçu la réponse pour la sécurité, et c'est négatif. Je ne sais pas trop. Peut-être que c'est à cause de mes études. Je crois qu'il ne faut pas que je laisse mes études sur le CV. Je vais mettre seulement ce que j'ai fait à l'armée. Mais bon, après il faut boucher les trous. Pour ambulancier aussi, ça n'a pas marché. Mon ami qui squatte chez moi, ils l'ont pris ; il a commencé hier.
- Ah, oui ? Lui, ils l'ont pris ?
- Oui, oui, et je crois que j'ai compris pourquoi. Moi, je n'ai que le BNS, mais, lui, il en a plusieurs, je ne sais pas lesquels, c'est au niveau international ; et en plus il voulait peut-être faire infirmier, mais 3 ans de formation, c'est trop long. Donc, il avait déjà un chemin tracé, et c'est pour ça.
- Oui, absolument. C'est le genre d'enchaînement que l'on apprécie bien en général.
- Voilà ! Alors, moi, je vais essayer de faire un peu pareil avec la sécurité.
- [Je lui raconte que j'avais eu quelqu'un qui avait transformé sur son CV son bac G en bac F3, et qu'il a été pris à un poste grâce à ça.] Remarquez, je ne dis pas aux gens de mentir.
- Mais c'est bien. De toute façon, il n'est pas punissable par la loi, donc il ne risquait pas grand chose. Je voudrais qu'on regarde 2 offres, et après je crois qu'on doit faire le document.

[Il consulte les offres sur internet] Il y a là une offre qui m'intéresse aussi comme gardien d'immeuble. Le logement est fourni, c'est intéressant. Je sais bricoler aussi, j'ai fait beaucoup de bricolage quand j'étais jeune.

- Oui. Mais la difficulté que vous allez rencontrer là, parce que c'est un CDI, c'est de convaincre que vous voulez bien rester ici. Par rapport à quelqu'un qui a toujours habité ici, vous aurez plus de mal à convaincre. Pour le document pour l'ANPE, il faut que j'indique un métier que vous recherchez. Dans le texte, je dis bien que vous recherchez d'abord un poste de commercial international, puis en recrutement, en sécurité et enfin en manutention ; mais ils vont vous enregistrer pour un seul métier. J'ai pensé à celui-ci : agent technico-commercial.
- Si je lis bien la feuille, je ne vois pas les langues et le commerce international. Moi, je préférerais autre chose, comme cadre commercial international. [Nous trouvons la fiche correspondant à ce métier.] Vous voyez, ça correspond davantage, parce que je sais qu'ici je ne pourrais pas vendre aux entreprises. Je n'ai pas la fibre commerciale, pas vraiment. Mais dans ma région d'origine, là où j'ai déjà travaillé en Europe de l'Est, je pourrais. Ou bien, je pourrais aussi faire de l'encadrement technique.
- Oui, vous avez raison. Ça correspond mieux à ce que nous avons fait.

[Il imprime une offre en sécurité et une comme éboueur. Pendant que je rédige, il téléphone en réponse à ces deux offres qui se révèlent être déjà pourvues.]

- Vous savez, la semaine dernière, je vous ai dit que j'allais sur la bourse. Eh bien, jeudi et vendredi, j'ai voulu rentrer toute la journée, mais chaque fois, j'ai été rejeté. Je n'ai réussi à entrer qu'une seule fois pour quelques instants. Et le marché euro-dollars, en 2 jours, il a

pris 250 points. Mais ils ne m'ont pas laissé entrer, et le vendredi après-midi, ils ont fermé le site. Ah, ça, ils vous volent quand même ! Je n'y ai pas pensé tout de suite, mais j'aurais dû passer par un autre intermédiaire. Mais c'est dur, car c'est la première fois que je serre d'aussi près les variations euro-dollars, et je n'ai pas pu entrer sur la bourse. ... Est-ce que vous proposez des formations en anglais ici ?

- Ah, oui, oui. Seulement, je crains que ça ne vous convienne pas tellement. Nous n'avons qu'un groupe, c'est donc un niveau hétérogène et vous n'avez pas beaucoup l'occasion de vous exprimer ; le formateur est très bien, mais le groupe est trop nombreux pour un travail réellement approfondi. Sinon, il existe des CD-Rom qui peuvent être très bien.
- Oui, je sais. Si je ne travaille pas, ou si j'arrive à trouver un poste comme ça [éboueur] de 4 heures à 11 heures du matin, je vais me remettre à l'anglais. J'en ai déjà fait, le matin sur cassettes, à la Légion, mais ce n'était pas motivant, et j'ai arrêté. Mais si je trouve la même méthode que j'ai sur CD-Rom en allemand, je vais la prendre pour progresser ; c'est motivant, on progresse par étapes, et on ressent comment on avance. Mais ce sont des choses qu'on fait par à-coup ; il faut que ça vienne et on avance bien ; après, ça passe. Actuellement, je ne suis pas vraiment motivé, mais s'il le faut, si je n'arrive pas autrement pour travailler sur la Russie et l'Europe de l'Est, je le ferai.

[Je lui parle de son pays, la Moldavie, et il me le montre sur une mappemonde, puis les pays où il a été, jusqu'à l'Afghanistan.] Le recruteur de l'entreprise de sécurité, il m'a dit : "Dites donc, Afghanistan, etc., vous avez un vrai tempérament de guerrier !"

- Qu'est-ce que vous avez répondu ?
- J'ai dit que non, j'ai fait mon service obligatoire, c'est tout !
- Si vous avez besoin de quelque chose, appelez-moi, n'hésitez pas. Ou par e-mail, je peux vous corriger vos lettres ou vous faire part de mes conseils.
- Vous allez rester toujours ici ?
- [En riant] Moi ? Oh, peut-être pas. Mais vous voyez le temps qu'il faut pour chercher du travail.
- Parce qu'en discutant avec vous pendant tout ce temps, j'ai l'impression que vous allez faire autre chose, que vous cherchez ailleurs. Vous devez partir bientôt ?
- Non, pas pour l'instant. Un jour certainement, mais comment savoir ?
- Merci pour tout.

Marthe.

54 ans, divorcée

- Alors, l'ANPE vous a proposé quelque chose ?
- En fait, je viens parce qu'on m'a lâchée comme ça, l'an dernier, sans rien me proposer ; pas de mi-temps thérapeutique, pas de statut particulier. ... J'ai fait un infarctus en 2000, et en 2001, j'ai eu un cancer du sein. Donc : chimio. et tout le bataclan, et là, l'an dernier, je suis convoquée chez le médecin conseil de la CPAM qui me déclare apte à reprendre. Pas de mi-temps thérapeutique, pas d'aide, rien ! C'est un peu fort. C'est vrai, on me dit : "Tu as bonne mine, ça a l'air d'aller !", et c'est vrai, ça va, mais je me fatigue vite. Et ce médecin, c'est incroyable, il m'a dit, avec un sourire sadique : "En plus, vous n'avez plus d'employeur !" Et ça, c'est un médecin ; il devrait relire un peu son serment d'Hippocrate celui-là ! C'est inadmissible qu'un médecin se comporte de cette manière.
- Il avait un sourire sadique !?
- Ah, oui ! Il a de la chance que je sois une personne bien équilibrée, sinon il lui arrivait un malheur. Je suis tombée dans une période de restrictions. Je suis sûre qu'ils ont eu des consignes pour faire des économies à la Sécu, et renvoyer les gens au travail. En plus, je suis seule. Bon, ça ne rentre pas en ligne de compte, mais je suis seule et je dois me débrouiller. ... Alors voilà, je vais rechercher, mais pour 4 heures par jour, peut-être 5 ou 6, mais pas plus pour commencer.
- Vous faisiez quoi ?
- J'étais dans la restauration. J'ai tenu plusieurs postes, mais je ne voudrais plus travailler en coupé.
- Midi et soir ?
- Oui. ça, c'est trop fatiguant. En fait, mon mari avait été muté en Dordogne et nous avons déménagé là-bas ; ensuite moi, je suis revenue.
- Vous avez un CV ?
- Oui.
- Ah, vous avez travaillé au Lion d'Or ?
- Oui. ça a été dur. On travaillait 15 heures par jour, mais on gagnait bien. On était à la commission. Au début, j'étais perdue ; j'oubliais des trucs, j'ai eu un trou de caisse, c'était horrible. Je suis rentrée le soir, j'ai presque pleuré et j'ai dit à mes enfants qui avaient 12 ans : "Oh non, je ne pourrai pas !" Ils m'ont dit : "Mais si maman, tu dois, nous sommes seuls !" (rires) Mais après 2-3 jours, on prend le pli. Et les autres serveuses ne vous font pas de cadeau, il y a les commissions ; une table, c'est une table. Ce n'est pas facile, mais après on s'y fait et on sait se défendre.
- Vous avez été à bonne école.
- Ah là, oui ! J'ai appris vite.
- C'est étonnant qu'on vous ait donné votre chance, sans formation.
- Oui, c'est vrai. Aujourd'hui, on veut toujours telle formation ou autre. Mais on a des capacités et une maturité, et aussi on sait parler aux gens. Ce n'est pas parce qu'on n'a pas la formation qu'on ne peut pas travailler.
- Ce sont des restaurants connus où vous avez été.
- Oui. Le Lion d'Or m'a bien lancée. Quand ils voyaient que j'y avais tenu 3 ans, ils étaient intéressés. L'autre restaurant, là, il a fait faillite, et entre les deux, j'ai été dans une institution pour handicapés. Mais c'était dur, il faut les soulever.

- Ah ! Et vous avez pu faire ça sans être préparée !?
- En fait, avant de suivre mon mari en Dordogne, j'étais rentrée à l'école d'infirmières. Ensuite, j'ai pris un an de disponibilité quand j'étais enceinte, et quand on est parti, mon mari gagnait bien sa vie, et a dit que je n'avais pas besoin de travailler. Alors, c'était tentant ; moi, j'ai pouponné. Et quelques années après, quand on a divorcé, je me suis dit que j'avais fait une erreur, que j'aurais dû continuer. On a des regrets ensuite, mais bon, c'est comme ça !

Ce que je pourrais faire aussi, c'est travailler chez une personne âgée, pour l'accompagner. Il y avait des personnes de compagnie, avant. Ça doit être agréable comme emploi (rires). Mais je pense qu'on doit pouvoir faire quelque chose au domicile des gens.

- Du ménage aussi ?
- Oui, mais pas nettoyer les vitres à chaque fois.
- Vous êtes indemnisée ?
- Oui. Jusqu'en 2007.
- Ah ! Donc, vous avez été en maladie jusqu'en 2003, et vos droits Assedic ont dû démarrer à ce moment-là ?
- Oui, il faut croire.
- Dans ce cas on peut envisager des choses qui prennent un peu de temps.
- Vous savez, je ne veux pas rester au chômage aussi longtemps. Je ne veux pas profiter des caisses, je ne suis pas comme ça.
- Non. Je pensais à des formations éventuelles.

Je lui téléphone chez elle pour lui annoncer que j'avais vu une offre qui pouvait être très intéressante pour elle. Mais cela ne correspondait pas, et je n'ai pas insisté.

Sa fille m'a envoyé son CV par e-mail et nous en avons fait plusieurs par thème. (Le fichier attaché s'appelait : CV maman)

Lors d'un entretien suivant, nous avons répondu à une offre pour un temps partiel au Flunch. Elle n'était pas très enthousiaste. "Oh, vous savez, là-bas, ils sont tous jeunes. Je ne voudrais pas être la grand-mère de l'équipe." C'est moi qui ai faxé le CV, pour aller plus vite ; ça avait l'air de lui faire drôle, comme si je précipitais les choses.

A la fin de l'entretien, elle me demande si je vais au ski. Je suis surpris, mais elle me confirme que je lui avais annoncé que je serai en congés. Non, non je ne vais pas au ski. Je vais pouponner. Oui, j'ai une petite fille qui a trois mois. Ça lui fait drôle ; petit sourire, un peu jaune. A la fin : Pouponnez bien alors, bonnes vacances.

Maintenant, je m'aperçois que j'ai utilisé le même mot qu'elle.

4^e entretien.

- Ça va ? Vous avez du nouveau ?
- J'ai eu l'entretien la semaine dernière à X [pour un poste d'Aide à domicile]. Nous avons répondu à l'offre.
- Ah , oui. C'est bien !
- Oui. On a discuté avec la dame ... Bon, elle n'a pas pu me consacrer beaucoup de temps, mais elle a gardé mes coordonnées.
- Vous êtes restée combien de temps ?
- Oh, un quart d'heure vingt minutes. Elle m'a déjà prise en retard ; j'avais rendez-vous à 11 heures et elle m'a prise vers 11h40, et comme à midi, ils s'en vont, ça n'a pas duré très longtemps.
- Mais elle avait l'air intéressée quand même ?

- Oui, oui, tout à fait. Elle était intéressée, mais pour l'instant, elle n'a rien qui corresponde. Il y a bien des postes avec les enfants, mais je crois que je ne pourrai pas. J'ai bien élevé les miens, mais ça me suffit. Les miens sont bien élevés et tout, mais avec des enfants nerveux ou turbulents, je crois que je ne pourrais pas (rires).
- Oui, bien sûr. C'est à vous de voir ça.
- Mais je crois qu'il y a pas mal de demandes pour les personnes âgées. Elle a dit que quand elle aurait quelque chose elle m'appellera.
- Eh bien, c'est un bon résultat. Nous avons fait une lettre et vous avez un entretien. On a déjà bien travaillé. Vous pourriez, pour la suite, faire des candidatures spontanées à tous les organismes d'Aide à domicile. Je ne les connais pas tous, mais il y a l'AB.
- L'AB, c'est la plus grande. Mais là, je ne sais pas. Je les avais contactés quand maman était encore en vie, et que papa qui s'occupait beaucoup des courses s'était cassé la clavicule. Alors la personne est venue, on a discuté, j'ai rassemblé tous les papiers et tout (les avis d'imposition, etc.) et quand elle a vu ma mère, ma mère était, j'en suis presque sûre, Alzheimer, ça n'a jamais été dit mais c'était ça ! Quand elle a vu ma mère, elle a dit : "Ah, je n'ai personne pour l'instant !" On avait fait tous les papiers et voilà, elle n'a personne. Alors j'ai dit : "Même juste pour le midi ?", mais rien à faire. Vous pensez, moi j'étais en maladie à l'époque, et je passais quand je pouvais, mais il fallait aussi que je me repose. Après elle a dit : "Si vous voulez je n'aurais qu'une personne qui pourrait venir, mais c'est un Noir." Alors, là, un Noir ! (rires) Ma mère a entendu ça, et comme elle avait quand même encore quelques instants où elle comprenait, elle dit : "Ah non ! Pas de ça ! Je ne veux pas de ça chez moi !" (rires). Avec mon père qui est un ancien militaire ... Ces vieilles personnes, ce n'est pas évident pour elles.
- Vous pouvez postuler dans d'autres organismes.
- Oui. J'en avais contacté un autre, tout près d'ici, et là tout de suite on m'a dit : "Oh, là, là ! Je vous préviens, il y a au moins 2 à 3 mois d'attente." Alors, vous voyez, je pense qu'ils cherchent du monde. Il y a B. [Maison de séjour de son père] qui m'a relancée aussi pour faire du bénévolat. Mais là, ce serait exagéré. Ils n'ont pas assez de personnel. Mais bon, je peux vous dire, quand je passe du temps là-bas, je les vois dans le couloir et ça passe dans un sens et dans l'autre. Moi, je descends mon père, l'ascenseur est juste en face, et je les croise, mais elles passent leur temps dans l'ascenseur, c'est pas croyable! Mais, c'est vrai qu'il y a des cas ; il y a des gens qui ne peuvent pas manger tout seuls, il faut les faire manger et c'est sûr que ça prend du temps. Je leur ai dit que pour la poussière dans la chambre de mon père, s'ils ne peuvent pas la faire, ce n'est pas grave, quand je viens, moi je la fais déjà. Vous savez, je paie quelqu'un pour venir faire prendre la douche à mon père.
- Quelqu'un de l'extérieur ?
- Oui. C'est l'amie d'une amie, mais sinon ils n'ont pas assez de personnel pour faire les toilettes. Alors, mon père est quand même assez lourd, et moi je ne peux pas le faire. Il faut bien trouver une solution. Alors je fais venir quelqu'un. Heureusement que mon père a une bonne retraite.. Ils ont investi dans des travaux et agrandi, et ils ont refait une partie.
- Ce sont normalement les Aide Soignantes qui s'occupent des toilettes.
- Oui, peut-être. Il y a les personnes qui font le ménage, je ne sais pas comment on les appelle.
- Les ASH, Assistantes de Service Hospitalier. Elle font le ménage et les AS s'occupent plutôt des toilettes et des lits.
- C'est bien dommage qu'ils n'utilisent pas plus leurs nouveaux locaux, avec les belles salles de bain qu'ils ont faites au rez-de-chaussée.

[Nous recherchons des offres sur les sites internet, et la grande majorité de disponible se trouve à la campagne : "Il faudrait que je déménage, alors." dit-elle en riant. Nous consultons

sa boîte e-mail, et je lui fais un abonnement aux offres sur le site de l'ANPE. Je lui photocopie les adresses des organismes qui proposent l'aide à domicile pour les candidatures spontanées.

A la fin de l'entretien, elle dira en partant :]

- Tant que je suis en ville, je recherche ici. Je déménagerais bien un jour à la campagne, mais pour l'instant, tant que Papy est là, ce n'est pas envisageable.

5^e entretien.

- Ah, cette neige. Chaque fois que je viens, soit il pleut, soit il neige, soit il fait froid.
- Oui, on en a tous assez de ce froid.
- J'ai reçu une offre sur mon adresse électronique. Ma fille m'a téléphoné ce matin pour me le dire. Elle passe me voir demain, de toute façon, et je pense qu'elle me l'apportera. Mais c'est trop loin [à 30 – 40 km].

[Je prépare le document de synthèse que j'enverrai à l'ANPE et sur lequel j'indique qu'elle recherche un emploi d'Aide à domicile.]

- Il faut que je vous dise : après le 15 avril, j'aurai plus de temps à accorder à mes recherches, parce qu'on aura vendu l'appartement. Maintenant, c'est fait, on a trouvé quelqu'un, et le 15 avril je remets les clés chez le notaire. En ce moment, je trie les papiers, ça fait beaucoup, tous les papiers d'il y a 20 ans. Ça prend beaucoup de temps.
- Vous êtes passée par une agence immobilière ?
- Oui, oui. Sinon, ce n'était pas possible, faire visiter à chaque fois. Mais finalement, je crois qu'on l'a bien vendu. J'ai essayé de me renseigner en contactant d'autres agences, mais ils n'ont rien voulu me dire. L'agence à laquelle je l'ai confié avait l'exclusivité pendant 3 mois, c'est comme ça que ça se passe ; après, on peut passer par d'autres agences. Alors, les 2 que j'ai fait venir ont regardé, mais aucun n'a voulu me donner une indication du prix ; c'est une sacrée entourloupe.
- Oui, c'est une technique de vente.
- Mais j'ai pu contacter une cousine dont l'ami travaille en partie dans le secteur, et il a dit que c'était un bon prix. Vu le quartier et la réputation qu'il a. Et maintenant, on voit des gens de la famille qui se manifestent. J'espère que ce ne sera pas comme ça chez vous, mais dès qu'il y a de l'argent, voilà les gens qui réapparaissent ; 10 ans de silence, sans signe de vie et les voilà. La personne qui a acheté l'appartement habite en fait dans ma rue, on est presque voisins ; c'est un Monsieur d'environ 60 ans, très bien. Il prend certains meubles avec, heureusement, ça m'arrange ; parce que je m'étais dit, si je dois sortir ces meubles lourds, comment je vais faire ? Bien sûr, il y en a qui en auraient voulu plus, ils imaginaient déjà je ne sais quoi. Vous savez quand ça commence comme ça, mais c'est moi qui aie les procurations pour le compte, et je m'occupe de tout ; c'est normal, je suis sur place. Et puis finalement, Papy a dit que c'était bien, il fallait vendre, c'est mieux. Et ceux qui viennent maintenant, qui disent qu'ils vont venir le promener, l'emmener au restaurant le dimanche midi, ils ne l'ont pas encore fait. J'aimerais voir ça, car c'est une expédition. Il ne faut pas qu'ils oublient de lui mettre une couche, et avec le fauteuil roulant, ils vont s'amuser. Je prends toujours un taxi quand on va manger ensemble, et je demande toujours une grande voiture à cause du fauteuil ; je voudrais les voir ! L'autre jour, une infirmière de la Maison de séjour m'a arrêtée dans un couloir pour me dire : "Pour la voiture, ça y est, il a abandonné l'idée d'en acheter une, mais maintenant il regarde pour un appartement." Et quand j'en discute avec lui, il me dit : "Mais oui, tu habiteras avec moi, et comme ça, avec la voiture, tu pourras m'emmener en promenade et nous irons manger ensemble le dimanche." (rires) Vous pensez, si je dois habiter avec lui, mais moi

j'ai aussi ma vie, et puis je vais reprendre le travail. Il s'est habitué à me voir tellement, mais ça va changer. A cet âge-là, je crois qu'il faut fixer des limites, sinon ils vous accaparent complètement. Il y en a qui habitent à côté de leurs parents, ou même avec eux, et ça ne doit pas être facile. A cet âge, je crois qu'ils vous accrochent.

- Oui, ils ont besoin qu'on s'occupe d'eux.
- A un moment, j'aurais pu refaire ma vie, j'avais rencontré quelqu'un. Mais on ne pense pas assez à soi. J'avais 3 enfants, j'ai fait un choix, mais maintenant, je suis seule. Peut-être que je n'aurais pas été malade comme je l'ai été, mais comment savoir ? Avant j'avais la forme ; aujourd'hui, je n'ai plus le même peps ; quand on est jeune, on y va, on ne pense à rien, j'étais toujours avec des jeunes, on me disait : "Mais nous, on est fatigués, comment tu fais ?" J'ai peut-être aussi exagéré ; jusqu'à 49 ans, j'étais en pleine forme, et quand on m'a annoncé ça, je ne pouvais pas y croire. Maintenant, je prends les choses plus tranquillement, on voit les choses autrement. J'ai gardé des contacts aussi ; à X [restaurant où elle a travaillé], je suis bien accueillie, je pourrais manger gratuitement, mais il ne faut pas exagérer. Et on m'offre toujours un dessert ou une coupe de Crémant. La Mamie me dit toujours de passer un après-midi manger une part de gâteau, et après on pourra aller en ville ensemble. C'est bien de voir ça !
- Oui, c'est un autre rapport qu'un simple rapport salarial.
- Oh, excusez-moi, j'ai le ventre qui gargouille. Je n'ai pas mangé avant de venir.
- Ah bon ?
- Oui, ma sœur m'a téléphoné juste avant que je vienne pour me dire qu'elle avait mal à la main. J'ai dit que maintenant je n'avais pas le temps. Tout le monde m'appelle pour me raconter ses misères, mais moi je n'embête personne. J'ai appris des choses chez vous pendant que je suis venue. C'était intéressant !
- Oui, comment on fait les CV et comment ça se passe aujourd'hui. ça a bien changé, encore que dans la restauration ...
- Oui, les CV et les lettres. Mais vous savez, dans la restauration, ça a changé aussi. Ce n'est plus comme avant, et les salaires ont baissé. Au Lion d'Or, on faisait bien 15-16000 francs par mois quand j'ai débuté [en 1989], c'était dur, mais on gagnait. Mais aujourd'hui, ce n'est plus comme ça ; j'ai revu une collègue, et ça a changé aussi ; c'est plus qu'en ville parce que c'est dur, mais on ne gagne plus autant.
- On a bien avancé : vous avez déjà eu des entretiens, et votre expérience est intéressante. Quand on a travaillé comme ça ... [je voulais dire qu'une telle expérience dans la restauration était un signe pour les employeurs futurs.]
- Oui, je suis perfectionniste, quand je fais quelque chose, je veux le faire bien. Ceux qui tomberont sur moi auront de la chance ; j'ai toujours bien travaillé ; peut-être que j'ai été trop perfectionniste, toujours impeccable ! Et je n'ai pas l'œil sur la montre, comme d'autres. Il y a des restaurants où à la cuisine, ça râlait quand on prenait encore une table. A 9h30, on a du monde en salle, on ne refuse pas une table de 5 ou 10 personnes ; alors en cuisine, ils regardaient leur montre : "Ah, là, là ! Avec ceux-là, on n'est pas encore partis ! Le temps qu'ils prennent l'apéro !" Mais ils étaient vite servis (rires), je peux vous le dire ; il fallait même parfois que je m'excuse. J'en ai vu un dans une cuisine, il prenait à 7 heures, et il mettait son tablier blanc, impeccable, à moins quart, et il attendait là à rien faire. Je lui dis : "Mais qu'est-ce que tu fais là, toi ? – Mais j'attends 7 heures ! – Mais et alors, t'as une montre dans le cul ou quoi ?" (rires) Ce n'est pas comme aujourd'hui où on doit dire aux serveuses de partir à l'heure, parce qu'on ne sait jamais, s'il y a l'inspection du travail qui passe ! Je vous appellerai si j'ai besoin de quelque chose.
- Oui, bien sûr, vous avez mes coordonnées.
- Ah, d'ailleurs, ma fille va certainement vous appeler pour que vous lui envoyiez mes différents CV, ou peut-être qu'elle vous fera un courrier par internet.

- Oui, bien sûr. Je les ai ici, et j'ai même son adresse ; je vais les lui envoyer comme ça ce sera fait.
- Bien, je vais vous laisser, vous avez certainement quelqu'un encore après !? Comment va votre petite fille ?
- (je suis surpris) ça va bien, merci.
- Elle a quel âge ?
- Trois mois.
- Ah, elle est grande ; parce qu'on est allé voir un petit Fred de 3 semaines, hier. Moi, j'aurais bien voulu un garçon, mais bon ... Ma fille, à 5 ans, voulait absolument un petit frère, alors finalement, on lui a dit : "On va te faire ça !" (rires), et on a eu les jumelles. En arrivant à la maternité, elle a regardé les deux berceaux, et elle a demandé : "Mais pourquoi deux, un aurait suffi ?" (rires) Alors on lui a expliqué qu'on n'avait pas choisi.

Rémi.

45 ans, veuf, 3 enfants.

- Vous recherchez un travail ?
- Oui, mais pas plus de 4 heures par jour. J'ai beaucoup de problèmes en ce moment. J'ai les enfants avec lesquels c'est difficile. Le plus jeune vient d'être renvoyé du collège.
- Il a quel âge ?
- 13 ans. Et maintenant, il va aller dans un internat. Le plus grand, il a 16 ans et là j'en peux plus, je vais le placer aussi à S. [70 km. à la campagne]. Moi, je veux pas, mais avec le juge il a dit qu'il le fallait parce que j'arrive plus à le tenir. Ils ont perdu leur mère, et moi je suis trop gentil avec eux. Maintenant, on ne sera plus ensemble (larmes).
- Vous les verrez le week-end.
- Non, le grand, ils vont le garder 2-3 mois ; le petit, oui, il va rentrer tous les week-ends. C'est peut-être mieux, parce qu'il a fait trop de bêtises ; moi, j'ai rien à leur dire, ils ont fait des conneries. Maintenant, ils me reprochent de les abandonner, mais je leur dis que je les abandonne pas. Le juge m'a dit que c'était mieux provisoirement ; le grand, il m'a dit, s'il avait 18 ans, il l'aurait mis quelques mois en prison.
- Oui, il faut qu'il trouve ses limites.
- Si ça va mieux chez moi, c'est grâce à l'ANPE. Parce qu'ils m'ont proposé ce travail en insertion. Je suis resté chez moi pendant longtemps. Je me suis enfermé sur moi-même, je ne sortais plus. Je ne suis pas allé en ville pendant 8 ans, ça a beaucoup changé. J'y suis allé récemment avec un ami, et je lui ai dit : "Mais je ne reconnais presque plus rien !" C'était surtout pour les enfants, entre la vaisselle, la lessive et tout, je ne m'en sortais plus. Maintenant, ça va mieux. J'arrive de nouveau à dormir, en tout cas je dors mieux. Et je m'emporte moins. Je fais de la peinture et de la tapisserie ; maintenant, j'ai appris le métier et ça me fait du bien. Je suis concentré sur le travail et je ne pense plus à mes enfants ou tout le reste ; j'aime faire du travail bien propre et précis. Ma petite fille, ça va !
- Elle a quel âge ?
- 11 ans ; elle, elle est très gentille, elle apprend bien à l'école. Mais les garçons l'embêtent et elle vient parfois parce qu'ils la tapent. Alors, moi, je les engueule. Pour eux, c'est des garçons et ils sont brutaux et je leur dis que c'est pas une raison. Alors, le grand je lui dis : "Toi, tu es très intelligent, mais t'es un con à cause de toutes les conneries que tu fais !" et l'autre je lui dis : "Toi, t'es intelligent, mais t'es un idiot parce que tu te fais renvoyer du collège !" Après ils pleurent alors je leur dis : "Mais vous êtes des gonzesses ?"
- Vous avez un CAP ?
- Oui, j'ai fait ça il y a longtemps. Le collège n'existe plus.
- Vous l'avez eu ?
- Je n'ai plus de papier, parce que mon père, le jour de l'examen, il m'a pris mes papiers, ma carte d'identité et tout, mon père il m'a tout pris. Ils étaient en divorce à ce moment-là et moi ça m'a beaucoup blessé. Il buvait et nous frappait.
- Il s'en prenait à votre mère aussi ?
- Oui, elle avait très peur, elle se cachait sous le lit.

2° entretien :

- J'ai amené mon fils, hier, à S. L'éducatrice est venue nous chercher et on est partis. Elle était trop pressée ; tellement, que j'ai oublié l'argent que je voulais donner à mon fils chez moi. Elle a dit : "ça fait rien !", et hop ! on est partis.

- Par rapport à ce que nous devons faire ici, vous voulez qu'on recherche un autre emploi dans ce domaine ?
- Ah, non ! Moi, ça fait 3 mois que je suis là (Nom de l'Entreprise d'Insertion) et je sais qu'ils proposent des contrats de 6 mois qu'ils peuvent renouveler. Je ne vais pas partir maintenant. Comme ça, ça me va. Je travaille 4 heures par jour et vers 1 heure, je suis à la maison. Ma fille, elle repart ensuite à l'école, j'ai le temps de la voir. Ça va mieux avec les enfants. Mon fils, j'ai serré la vis. Je me suis énervé vendredi soir, et j'ai donné une bonne leçon. Je l'avais appelé 4 fois sur son portable et il m'a pas répondu. Après, les autres soirs, il est rentré tôt. Je lui ai dit : "Voilà, comme ça tu me fais plaisir !" Maintenant, ça va mieux, j'ai pas envie que ça recommence.

Parce que j'ai tout détruit avec mes enfants. J'ai trop travaillé. Vous vous rendez compte, 10 à 12 heures par jours. Et après, les enfants faisaient n'importe quoi, j'arrivais plus à les tenir. Alors un jour j'ai arrêté ... Après, j'étais trop sur moi. J'ai tout fait à la maison : vaisselle, ménage et tout. Et je ne sortais plus. Je ne suis pas allé en ville pendant des années. Maintenant, ça va mieux.

- Il y a quelqu'un que je peux contacter dans l'Entreprise d'Insertion ?
- Oui, Bruno. Demandez Bruno ! C'est un moniteur. Il discute plus avec nous. L'autre, il fait moins pour nous. Avec Bruno, on peut discuter de tout. C'est un peu comme avec vous, on peut parler et ça me fait sortir ... Je peux parler ! Avant, je ne parlais plus à personne.

Ma famille, de toute façon, ils ne viennent pas m'aider. J'ai 11 frères et sœurs. On est 12 ! (sourire)

- Ils habitent où ?
- Mais là, au N. [quartier voisin de sa rue], mais ils viennent pas. Mon père parfois, il vient, ou mon frère qui est allé sur Paris, il vient me visiter avec sa femme quand il passe. Je n'avais plus de copain, parce que ça sert à rien. Ils disaient qu'ils venaient m'aider pour la tapisserie à la maison et après ils venaient pas. J'ai plus de voiture, je l'ai donnée à un copain. Vous allez dire, je suis un con hein, mais voilà, je suis comme ça. J'étais trop nerveux. Si mes enfants, ils m'énervaient trop le soir, je prenais la voiture et je partais et je conduisais vite, très nerveux, il fallait que je parte pendant 4 heures pour ... pour pas faire de connerie, quoi ! Même le juge, il a dit que je m'occupais trop des enfants. Mais je suis veuf !

Je refais de l'ordre dans les papiers ; j'ai jamais touché le RMI, et là je prépare le dossier. C'est pareil, j'ai pas la CMU, alors les médicaments, c'est cher ! On m'a dit : "T'as 3 gosses et t'as pas la CMU, c'est pas normal !" Mais j'étais à la Sécu et j'ai apporté le dossier avec tous les papiers et après je suis retourné et je leur ai dit que ma femme était morte. Alors devant moi, elle a déchiré le dossier et elle a dit : "Vous êtes veuf, c'est plus valable, il faut recommencer.", et elle m'a donné un autre formulaire. Moi je suis rentré et j'ai déchiré le formulaire. Ça sert à rien tous ces papiers ! Mais maintenant, je refais les papier, ça va mieux. Vous appelez Bruno, hein ? Comme ça, je saurai plus vite s'ils peuvent me garder. Parce que si ça va pas, moi je reste à la maison, je ne peux pas travailler toute la journée, ça va recommencer.

- Oui, oui, je l'appellerai si vous le souhaitez.

[Ensuite, il m'appelle 2 semaines de suite, car il est malade et n'est pas allé au boulot. Au premier appel, on entendait nettement qu'il était enrhumé ; la seconde semaine, c'était beaucoup moins net, mais : "Le rhume est toujours là, je suis toujours en arrêt."

J'ai appelé Bruno : il s'agit en fait d'un CES, mais ils préférèrent ne pas garder les gens trop longtemps, car il y a de la demande. Mon "client" travaille, mais

"c'est un "tire-au-flanc", il s'arrange toujours pour avoir les tâches les plus faciles. Cette semaine, il y avait au programme un travail salissant et il s'est mis en maladie. Il ne maîtrise pas du tout le métier de peintre-tapissier.

- Pourrait-il travailler dans le secteur privé ?
- Non, il n'a pas le rythme.
- Pourquoi me l'avoir envoyé ?
- Pour faire un bilan de compétences et voir vers quoi on pourrait l'orienter."

Apparemment, ils veulent le pousser à retourner rapidement sur le marché du travail, et je suis un des appuis sur lesquels ils comptent.]

3° entretien :

[Il arrive avec sa fille de 11 ans (en training assez sale) qui s'assoit à ses côtés et ne dira rien. Il sent un peu l'alcool.]

- J'ai fait une sieste, c'est la petite qui m'a réveillé, alors je me suis dit : "Allez, j'y vais vite !". Il y avait l'ANPE, ce matin, de nouveau, la dame que j'avais vue l'autre fois.
- Celle qui vous a envoyé chez moi ?
- Oui, c'est la même. On a discuté et elle m'a dit pour le travail, il faut que je regarde ailleurs, mais moi je lui ai dit, je ne peux pas travailler plus de 4 heures par jour. Mais elle a du mal à comprendre. J'ai trop de problèmes chez moi. Le grand, ils vont le mettre ailleurs, parce que ça va pas.
- Celui que vous avez emmené à S. ?
- Oui, il a fait que des conneries, c'est pas possible. En 4 jours, déjà, ils en veulent plus. Alors, ils ont parlé de le mettre en famille d'accueil, mais lui il veut pas ; à côté d'une ferme où il y a des animaux, parce qu'il aime bien les animaux. Dans une famille, mais il a une famille. Il a déjà un père et une mère, il a pas besoin d'autres parents. Alors ils disent, c'est pas d'autres parents, mais c'est pas vrai. De toute façon, il veut pas, alors je sais pas, moi !

Les 2 éducateurs [dans l'entreprise d'insertion], ils discutent toujours des autres. Une fois tous les 15 jours, on discute avec eux.

- Vous tout seul, individuellement ?
- Oui, mais on parle pas de moi, ils me demandent toujours sur les autres. Et moi, je dis : "Mais t'as qu'à leur demander, moi je dis rien, je suis pas une balance !" Au début, c'était très bien ; la première fois, on a discuté 2 heures et demie, et j'ai pu expliquer mes problèmes et tout, les enfants. Mais maintenant, c'est plus pareil, ça a changé. Ils veulent me faire parler des autres. J'y peux rien moi, s'ils viennent me parler à moi. Et eux, ils disent la même chose : ils ne les interrogent que sur les autres. Ça va pas, ça ! Maintenant, ils ont fait 2 équipes de 4, et ils ont mis 2 gars ensemble qui ne s'entendent pas. Moi, je leur ai dit, mais bon, c'est pas mon problème ; un jour, ça va péter, et moi j'y peux rien. Ils ont dit qu'on était trop ensemble avec 2 autres. Je les ai rencontrés là-bas, et on est devenus amis ; ils sont au foyer Sonacotra, alors je vais boire un coup chez eux, et ils viennent chez moi. Eh bien, c'est bien, qu'est-ce que ça peut faire ? En plus, ils viennent m'aider à refaire l'appartement chez moi, on a commencé la cuisine. Mais ma vie privée, ça les regarde pas, au boulot.

Et quand ils sont tous les 2, comme ça, à parler, il y en a un qui commence d'un côté, l'autre continue de l'autre côté, et après on ne sait plus où on en est, on bloque.

Alors avec la femme de l'ANPE : "On ne sait pas si on pourra renouveler votre contrat, c'est pas sûr qu'on peut vous garder ici, etc." Moi, je leur ai dit : "Je ne peux pas travailler plus de 4 heures par jour, et si je peux pas continuer, eh bien, c'est simple, je reste chez moi. Ce qui est important pour moi, c'est d'abord les enfants, et le reste passe après.

Maintenant, ça devait aller mieux. J'aime bien ce travail : quand j'y suis, j'oublie mes problèmes. Et quand je rentre à la maison, je prends plaisir à repasser, à nettoyer. Je suis tranquille l'après-midi, ça fait du bien ! Après quand les gosses rentrent, c'est trop animé. Mais moi, je veux pas que ça recommence. Les garçons, ils la battaient. J'ai trop travaillé, j'ai pas

fait assez attention. Je vous le dis, je faisais des fois 10 heures par jour, je rentrais tard, et c'est pour ça que j'ai arrêté chez [autre entreprise d'insertion dans laquelle il était resté plus d'un an], parce que la petite, elle m'avait appelé, et j'ai arrêté aussi sec, tout d'un coup. Si je retravaille à temps plein, ça va recommencer, et ça, je ne veux pas. La petite, maintenant, je la protège. J'ai raté avec les 2 autres, mais avec elle, il faut que je fasse attention. Elle fait ses devoirs en rentrant de l'école jusqu'à 7 heures. Les 2 autres, ils jouent, et je dois leur dire pour la vaisselle. Mais ils s'en foutent, ils ne bougent pas, alors il faut que je gueule : "Va faire la vaisselle !", alors ils y vont ; ils m'énervent. Vous croyez que c'est facile ? Elle, elle fait ses devoirs jusqu'à 8-9 heures, elle est sage à l'école.

Mais avec les garçons, c'est difficile. Bon ! J'espère qu'ils vont trouver quelque chose pour l'autre, comme ça, ça ira. J'étais au tribunal, hier, et le juge a dit : "Où il est votre fils, il est pas là ?" J'ai dit : "Non, il est parti très tôt ce matin, je sais pas où, mais moi je suis là !" Alors il a écrit un truc, et ils devraient faire quelque chose. J'ai déjà essayé d'avoir une copine plusieurs fois, mais les enfants, ils veulent pas, ils font tout pour qu'elle parte, ils ne supportent pas.

Alors cette femme de l'ANPE me dit : "Vous n'avez qu'à prendre une femme de ménage." Je lui ai dit : "C'est ça, vous, vous n'avez qu'à venir, vous, faire le ménage !" Non, mais quoi encore, une femme de ménage ! Je préfère le faire moi-même et garder mon argent pour mes gosses. Il faut bien que je les habille. Regardez mes chaussures, elles ont des trous ; ça fait des années que je me suis pas acheté des chaussures ; mais les enfants, il leur faut des habits. Et je vais pas aller au Mutant acheter de la nourriture périmée. Je vais à l'Atac, comme tout le monde, et mes enfants, ils mangent frais. Et comme ça, ça va ! Il fallait que je sorte, et avec ce travail, ça c'est bien ; ça me fait du bien ; je sortais presque plus. Maintenant, ça va mieux.

Et l'autre [éducateur] qui me demande : "Combien tu as par mois ?" Alors, moi, j'étais énervé, je leur dis : "300 des Assedic et 500 ici." Il me demande : "Et les alloc. ? – 600", je lui dis. Alors, ça le prend : "Mais ça fait presque 10 000 francs !" Et plus tard, c'était pas tout de suite, on a bien parlé une demi-heure, tout à coup, il dit en l'air comme ça : "Il y en a ici qui gagnent plus que moi !" Et alors, est-ce que ça le regarde ? Il a un 4x4 là, devant la boîte, et il a que 8000 francs ? Ça m'étonnerait ! Et les alloc., c'est pas pour moi, c'est pour les enfants. Et puis, je lui ai dit : "Toi, t'as ta femme à la maison, moi je suis tout seul avec 3 gosses ; tu crois que c'est facile ? Je travaille ici, je travaille là-bas, je travaille ici, je travaille là-bas. Et qu'est-ce que tu crois que je fais en rentrant ? Tu crois que je dors ?" Ils vous tirent vers la folie, ces gens-là !

Moi, comme ça, ça me va. Je travaille que 4 heures, comme ça je rentre et je vois encore la petite pendant un quart d'heure, hein ? [Elle acquiesce d'un signe de tête et d'un "Hmm !"]. Mais c'est quand même pas normal ; il y a 2 semaines, ils disent à l'autre : "Ah, ne t'en fais pas, t'inquiète pas, on connaît tes problèmes, tu peux rester ici 1 ou 2 ans.", et moi, ils veulent que je parte ; je ne comprends pas. J'ai des problèmes avec les enfants, j'ai des problèmes avec le voisinage, et eux ils veulent que je parte. J'ai les Assedic jusqu'en avril, après le chômage s'arrête. Alors, j'irai lui dire à l'autre avec son 4x4 : "Alors, combien j'ai ? J'ai plus que toi ?" Plus de chômage et plus de boulot. Mais c'est comme ça ! Peut-être je demanderai le RMI.

La femme de l'ANPE, elle est jeune, pff!!!, 22 ans, elle a pas d'enfant, je lui ai dit : "Mais vous n'avez pas de gosses, vous. Vous ne pouvez pas comprendre !" Il me demande si j'ai un ordinateur, mais j'ai pas d'ordinateur, je suis pas riche, moi ! Pour l'instant, je peux pas. Mais plus tard, j'aimerais bien ; pas pour moi, pour les gosses, parce que ça aide quand même à l'école. Et moi, je sais pas quoi faire avec, mais pour eux.

- On cherchera un travail à mi-temps la semaine prochaine.

[Je ne suis presque pas intervenu. Mais je suis éreinté après cet entretien et toute cette agressivité.]

4° entretien :

Il me téléphone au moment du rendez-vous :

- Je suis de nouveau en arrêt, je ne peux pas venir, j'ai un doigt de cassé.
- Il faudrait venir, car c'est le dernier rendez-vous et il faut que je fasse les papiers pour l'ANPE.
- J'ai un doigt de cassé ; c'est l'éducateur qui me l'a coincé derrière une armoire. Il l'a d'ailleurs reconnu, il m'a entendu crier ; sur le moment, ça allait et on n'a pas fait les papiers, c'est dommage. Après c'était enflé et quand j'ai fait des radio, c'était cassé. D'accord, je passerai rapidement demain.

Le lendemain.

[Il a une attelle à un doigt.]

- Je suis passé rapidement, comme je vous ai dit.
- Oui. C'est pour les papiers ; il faut qu'on fasse le compte rendu final. Alors, comment ça se passe ?
- Ben, c'est pratiquement fini. Vous voyez là, mon doigt, maintenant, j'en ai pour 3 semaines, et après, c'est quasiment la fin de mon contrat.
- Ils ne vous prolongent pas ?
- Non, non ! ça, c'est décidé. Ils ne me reprennent plus. Ils m'ont dit : "T'en fais pas, on va te trouver quelque chose. On va faire le tour avec toi, et on va trouver, chez un patron, dans une usine, etc." Mais bon ! ...Moi, je veux travailler que 4 heures, je peux pas travailler toute la journée ; alors s'ils m'envoient dans une usine faire 8 heures, je peux pas, ça va de nouveau être comme avant. Je veux bien faire 5 ou 6 heures, je suis pas comme ça, mais pas 8 heures, ça c'est pas possible.

[Je lui explique le cadre de retour du document de compte rendu à l'ANPE pour que nous soyons bien d'accord.] Le poste que vous recherchez sera "Agent d'entretien".

- Oui, c'est très bien.
- Vous savez, il faut désigner un métier, même si après vous cherchez aussi dans autre chose...
- Oui, ne vous en faites pas, je les connais à l'ANPE, il n'y a pas de problème !

[Je lui lis le document dans lequel je précise qu'il vaut mieux qu'il travaille à temps partiel, en CES ou en Entreprise d'insertion.]

- Oui, c'est très bien. Ah, oui, c'est très bien comme ça !

[Je finalise mon document.]

- A X [l'Entreprise d'insertion], il y a beaucoup de problèmes en ce moment. Ils ont fait 2 groupes, et il paraît qu'il y a beaucoup de concurrence entre les 2, alors ça ne marche pas du tout. Enfin, c'est ce que me disent les autres, moi j'en sais rien. Ils me disent : "Depuis que t'es plus là, c'est vraiment le bordel !" L'autre fois, un moniteur voulait pas venir le mardi, alors il a dit : "On fera toute la journée du mercredi." au lieu du mardi et du mercredi matin. Mais moi, j'ai dit à mon collègue qu'il était pas obligé d'y aller. Ils ont pas à changer comme ça, je connais ma loi. Je lui ai dit de pas y aller, il a pas besoin, et s'ils disent quelque chose, hop ! aux Prud'hommes, je connais ma loi, moi ! Alors je l'ai revu le mercredi après-midi, il était parti, ça leur apprendra ! ... Je voulais vous demander : normalement quand on travaille, on doit passer une visite médicale ?
- A la médecine du travail, vous voulez dire ?
- Oui, peut-être, parce que moi, j'en ai pas passée. C'est obligatoire, non ? C'est pas normal ! Les autres sont tous passés, même après un mois, et pas moi. Vous voyez, il y a quand même des choses qui vont pas. Ça va craquer là-bas, vous allez voir ! ...

[Nous sommes interrompus par le téléphone pendant plusieurs minutes. Ensuite, il était prêt à partir.]

Patricia.

31 ans, célibataire, licence de droit

2^e entretien.

Elle se précipite sur le cahier des stages de formation agréés par la Région.

- Vous permettez ? Je vois ça et j'y pense justement. Je me suis dit qu'une petite formation en informatique, ça ne me ferait pas de mal. Vous vous rendez compte, ça fait 2 ans que je suis au chômage, et l'ANPE ne m'a jamais rien proposé. Et pourtant j'ai demandé. La dernière fois, la conseillère m'a regardée comme si je demandais la lune : "Quoi, une formation ? Mais Mademoiselle, pour cela il faut avoir une lettre d'engagement d'un employeur, et il doit participer au financement." Alors je me suis dit que ce n'était pas la peine ! Et pourtant, en informatique, vous voyez, je suis un peu lente, et il y a des fonctions que je ne connais pas très bien.

[Je lui explique qu'il y a d'autres solutions, mais qu'il faut les chercher ardemment, patienter et insister fortement auprès de l'ANPE.]

- Ah, oui, ça, je ne fais pas ! Si j'en ai besoin, et c'est le cas, je ne vais pas aller mendier, c'est quand même un comble. A moins qu'ils ne sélectionnent que les personnes qui ont un niveau plutôt bas. Moi, avec ma licence, je suis peut-être sensée me débrouiller toute seule. Remarquez, je pourrais. J'ai quelques amis qui pourraient m'expliquer, mais je n'ai pas d'ordinateur chez moi, alors ça ne va pas vraiment bien !

[Je lui explique qu'il y a bien des organismes de formation sur la place et qu'un moyen doit bien exister, que depuis le PARE les solutions de formation proposées par l'ANPE ont été réduites et qu'il est plus difficile d'intégrer des formations non agréées par la Région.]

- Ah, le PARE, je suis arrivée juste à ce moment-là ! Et j'ai reçu ma première convocation à l'ANPE 9 mois après ; sur le coup je n'ai pas compris ce qui se passait. J'y ai été convoquée 3 fois en deux ans, et chaque fois j'ai évoqué l'informatique, mais chaque fois on m'a dit que ce n'était pas possible. Alors, l'ANPE, j'y suis passée sans rien voir, comme si rien ne s'était passé. Et il faudrait qu'ils améliorent leur service d'accueil ; la dernière fois, c'était vulgaire et vraiment repoussant : l'une avait un décolleté jusque là, avec un pantalon en cuir noir, et elle racontait sa vie privée à sa collègue, elle me regarde brusquement et me lance : "Vous venez pour quoi ?" ensuite elle reprend sa discussion : "Et tu t'imagines, il ne m'a pas appelée hier soir !" et patati et patata !

[J'admets et lui suggère que la gestion de la masse des demandeurs n'est pas forcément aisée.]

- C'est vrai que je ne me suis pas beaucoup renseignée non plus. Vous êtes le seul à m'expliquer comment tout ça fonctionne. On m'a raccourci de 6 mois mes allocations et je me retrouve tout à coup sans indemnité. Je peux tenir un peu, mais c'est quand même un peu fort. Mais depuis que vous m'avez expliqué je comprends mieux pourquoi les chômeurs manifestaient : en fait ça me concernait. (sourires)

[Je lui explique ma technique de rédaction de lettres de candidature.]

- Oui, moi, je ne fais pas comme ça. Je commence par "J'ai l'honneur de solliciter ..." Et peut-être que ça fait un peu vieillot. C'est comme le CV. Une amie m'avait dit que c'était complètement ringard. Elle avait peut-être raison finalement. C'est peut-être parce que mes parents sont très âgés : j'ai 31 ans et mon père est né en 1930 et ma mère en 37. Mes grands-parents sont du 19^e siècle. Quand je vois les parents de mes amis qui sont dans la

quarantaine ou la cinquantaine, je comprends. J'ai hérité de techniques anciennes, ce sont mes parents qui m'ont appris à faire à mes premières lettres. (sourire) Je vais m'exercer et je vous montrerai ça la semaine prochaine.

Lors des 3-4 séances suivantes, elle passe beaucoup de temps sur internet à rechercher des offres et des renseignements sur la création de sa propre entreprise. Elle repart à chaque fois avec des offres ; une fois, elle me dira explicitement qu'elle a répondu aux 2 offres de la semaine. Elle a toujours été très à cheval sur les horaires : nous devons faire 2 heures et elle tient à les faire. Lors d'un rendez-vous prévu le lundi matin à 8h30 parce que ça l'arrangeait, car sa sœur venait la voir à 10h, elle n'est pas venue ; elle s'en excusera presque exagérément : "Ce n'est pas correct et ce n'est pas dans mes façons de faire !".

C'est quelqu'un, il est vrai, qui ne voulait pas de presta, et surtout pas de prestation groupe, mais que j'ai convaincue de s'engager dans une prestation individuelle alors qu'elle estimait n'en avoir absolument aucune utilité.

Elle m'avait lors d'un entretien précédent raconté comment elle pouvait "harponner" une cliente dans les magasins où elle avait été vendeuse. "Si j'en repère une et que je me dis celle-là je me la fais, il est quasiment certain qu'elle ne ressort pas sans avoir acheté ; il y en a qui essaient de se faufiler vers la sortie, mais je connais le truc ; il suffit de discuter avec une collègue devant la sortie pour la bloquer, et ensuite d'y aller : "Je peux vous aider Madame ?" Elles n'osent presque jamais dire non !"

7° entretien.

- Qu'est-ce que vous avez prévu pour moi ?
- Moi ? Rien. Et vous, vous avez du nouveau ?
- Non, rien de particulier. Tous ces gens qui profitent de toutes les prestations sociales, c'est terrible ! La France va à la catastrophe ! Il y a trop d'assistanat, les gens ne font plus rien, ils se laissent aller et essaient de profiter de toutes les caisses. [il y a une agressivité dans le ton]
- Heu, peut-être, mais il y a aussi des gens qui en ont certainement besoin.
- Oui, bon, je veux bien. Les gens qui viennent ici pour apprendre à lire et à écrire, d'accord, c'est une bonne chose. Mais la France s'enfoncé parce qu'elle est trop laxiste, avec toutes ces mesures d'aide. J'ai deux personnes que je connais qui sont au RMI alors que l'un, son père est banquier en Suisse, et l'autre en Allemagne. Alors ils disent : "Ah ! Tout ce qui est bon à prendre, je prends !", alors que ce sont 2 gaillards de 35 ans en parfaite santé et qui ont 2 bras et 2 jambes ; ils pourraient aisément travailler. Je crois qu'on aide trop les gens ; avec trop d'assistance, on tue l'initiative individuelle. Regardez, moi, je serais sortie plus tôt des Assedic, si je n'avais pas été indemnisée aussi longtemps.
- Oui, vous savez, il y a des règles générales qui sont mises au point pour tout le monde, et il y a toujours des interstices.
- Vous êtes le seul qui m'avez expliqué comment ça fonctionne. J'ai bien apprécié comment vous m'avez éclaircie par rapport aux Assedic et le troc qu'ils ont fait avec la fin de la dégressivité. Sinon, personne ne vous explique rien.
- Je connais, moi, par contre, quelqu'un qui était au chômage et a reconstruit sa maison pendant des années ; il avait droit aux indemnités Assedic et il ne les a pas demandées.
- Vous connaissez un saint, alors !?
- Un saint ? Peut-être. Mais peut-être aussi est-ce une forme d'honnêteté !

- Oui, il est très honnête.
- Oui, ou autre chose ! ...
- Cela dit, il y a ceux, très nombreux, qui travaillent en Suisse et perçoivent le chômage en France. En tant que région frontalière, c'est tout à fait propice, ça favorise. Ce n'est pas normal. Qu'est-ce que vous feriez vous dans ce cas-là ?

[Depuis le début de l'entretien, il y a une agressivité que je prends aussi à mon compte ; j'essaie d'expliquer, de donner des contre-exemples.]

- Oh, moi ? Je ne sais pas trop. Il n'est pas aisé de vouloir tout analyser d'un coup comme ça ; les choses sont souvent plus complexes.
- C'est comme pour avoir droit aux Assedic : vous travaillez 4 mois et vous touchez 4 mois d'Assedic. C'est trop facile !
- Maintenant, ça a changé. Ce n'est plus 4 mois.
- Ah, bon ?
- Oui, maintenant pour ouvrir des droits, il faut travailler 6 mois, je crois.
- Ah, oui, c'est vrai. C'est 7 mois, je m'en souviens maintenant.
- Oui. Je travaille depuis plusieurs mois avec une jeune fille qui ne parvient à obtenir que de courts contrats de travail, et qui n'a pas de revenu par ailleurs. Eh bien, elle n'arrive pas à accumuler ses 7 mois et elle ne touche toujours rien. Alors qu'elle en aurait bien besoin. Vous voyez, il y a des gens que ça pourrait aider vraiment.
- Moi, je connais quelqu'un qui a, en 2002 je crois, travaillé 4 mois, et qui a ensuite touché 4 mois d'Assedic.
- Oui. A l'époque, ça devait être possible.
- Le frère d'une amie a commencé à travailler en agence immobilière. C'est ce que je ne veux plus faire ; c'est vraiment le secteur où l'on vous exploite, on vous presse comme un citron et après on vous jette. C'est mal payé, c'est à la commission, on vous avance même votre salaire, et si vous n'avez pas fait le chiffre, vous devez le rembourser. Eh bien, au début, il était très content, c'était bien, ça lui convenait et tout ça. Et 6 mois après, c'était déjà un autre discours. Il a travaillé 11 mois et ensuite il s'est remis aux Assedic. Vous voyez, c'est facile, comme ça ! Peut-être que moi je me montre trop difficile, et que c'est pour ça que je ne trouve pas de travail. Mais trop d'assistance, ça incite les gens à la paresse. Mon père est mort quand j'étais enfant, et j'ai touché une rente de 1000 francs par mois jusqu'à 27 ans. Ma mère, elle, touchait une pension de veuve. J'ai la double nationalité, française et allemande, et c'est l'Allemagne qui me versait ça. Il fallait juste que je fasse des études ; alors vous pensez bien que je ne me suis pas dépêchée. En plus, ce n'était pas contradictoire avec les prestations touchées en France. Alors, j'ai fait une licence de droit jusqu'à 27 ans, et je n'ai commencé à me remuer qu'à partir de 28 ans. Cela montre bien que l'assistanat, ça rend passif ! Regardez, au Luxembourg, il y a plus de travail que d'habitants. Tout ça, ça vient des lois Aubry. Les 35 heures ont créé de nombreux emplois précaires, des temps partiels partout ; le chômage a diminué, d'accord, mais tout s'est précarisé. Un tiers temps par ci, un quart temps par là ! C'est comme la dégressivité, ce sont aussi les lois Aubry.
- Les lois Aubry ? Non. Il s'agit de négociations paritaires. La croissance économique de 1997 à 2000 a permis d'engranger un excédent à l'Assedic, et les partenaires sociaux ont décidé de supprimer la dégressivité et d'alléger les charges. Mais le temps que ça se mette en place, la conjoncture s'était inversée, et maintenant on cherche à faire des économies. C'est pour cela qu'on a réduit les droits en durée d'un certain nombre de chômeurs.

[Peut-être prend-elle conscience de son erreur, ou de sa confusion ; en tout cas, elle se calme enfin, et je "repréends la main"]

- Oui, bon. En tout cas, je ne vais pas refaire vendeuse ; quand je faisais mes études d'accord, c'était rigolo, mais là, vous vous ennuyez à attendre le client toute la journée ; les clients sont tous pareils. Ce n'est pas comme vous ; vous, vous aidez les gens à retrouver

du travail, il y a quelque chose, mais vendeuse ! Si on est VRP ou à la commission, d'accord, peut-être on peut y trouver quelque chose ; mais vendeuse, il n'y a pas de promotion possible. Bon, peut-être responsable de boutique, mais ça, je vous ai déjà dit que c'était hors de question. Et puis, on ne peut pas y rester toute sa vie, à moins de mourir de faim ou je ne sais quoi. On ne passe pas sa vie dans la galerie marchande de Auchan !

[Silence. Cela ressemble à une fin de bataille ; les combattants sont las. Après un moment, je propose :]

- Vous voulez consulter les offres ?
- Oui ! [Avec un soulagement évident et un demi sourire]

[Elle consulte les offres et en imprime plusieurs. En fin d'entretien, je propose le prochain rendez-vous :]

- Ah, oui ! La semaine prochaine, je suis en congés. On se reverrait dans 2 semaines. A moins que vous ne vouliez venir voir un collègue et travailler avec lui.
- Mais, je suis bien avec vous !
- Vous pourriez consulter les annonces sur le site de l'ANPE et voir ce qu'il y a sur internet.
- Ah, oui ! Pourquoi pas.
- Au moins vous pourrez suivre les offres.
- Oui, on peut faire comme ça.
- D'ailleurs, on a oublié de faire le profil de vos compétences sur le site de l'ANPE et votre e-mail.
- Ah, oui, vous aviez dit qu'on ferait ça aujourd'hui. On n'y a même pas pensé.
- Oui, on pourra le faire plus tard.

[Elle repart avec plusieurs offres]

8^e entretien.

[Elle avait annulé le rendez-vous prévu avec mon collègue durant ma semaine de congés. Elle m'appelle au moment du rendez-vous (comme elle a pris l'habitude de faire) pour me prévenir qu'elle arrivera avec une demi-heure de retard.]

- Je suis vraiment désolée, mais c'est une coïncidence incroyable : chaque fois que j'ai rendez-vous avec vous, il y a ma sœur qui est dans les parages avec mon neveu. Alors ça interfère. Je vous demanderais si je peux partir avant midi, pour que je puisse profiter d'eux encore un peu.
- Bien sûr, c'est vous qui voyez, on peut toujours s'arranger. Vous avez du nouveau ?
- Non, rien. J'ai écrit les lettres en réponse aux offres de la dernière fois. J'utilise votre façon de faire que vous m'avez montrée.
- Si ça vous est utile, c'est bien.
- Oui, j'écris maintenant mes lettres sur une page ; avant je faisais beaucoup plus long. Si j'ai accepté de m'engager dans cette démarche, c'est bien parce que c'était avec vous. Quand nous avons eu la première réunion où il y avait toutes les autres personnes pour commencer en groupe, je vous avais bien dit que je ne voulais pas le faire en collectif. Mais avec l'une de vos collègues, je n'aurais pas pu. Je vous ai bien regardés l'un après l'autre pendant la réunion, et votre façon de présenter m'a fait dire : "Tiens, avec lui, j'aurai peut-être des discussions intéressantes !" Je n'aime pas qu'on soit trop directif, vous voyez. Mais vos collègues, je n'aurais pas supporté. Dites moi, il y a une chose que je ne comprends pas. J'ai répondu à une offre où l'on demandait une assistante. Et les offres pour des postes d'Assistants que je trouve ressemblent toujours plus ou moins à des jobs de secrétaire. C'est bizarre.

- Non, pas vraiment ! Les postes que l'on nomme aujourd'hui "Assistante" sont les anciennes "Secrétaires", justement.
 - Ah !
 - Oui. Ceci dit, ce n'est pas tout à fait la même chose. On dit que les contenus ou les définitions de postes ont évolué ou se sont complexifiés. Le poste de travail s'est enrichi, ce n'est pas forcément qu'un euphémisme, et ...
 - Ah, je comprends. Ce n'est plus comme les secrétaires qui tapaient juste à la machine à écrire. Je vois mieux pourquoi un recruteur m'avait répondu à la fin d'un entretien, comme je vous l'ai déjà dit lors d'un de nos précédent rendez-vous : "C'est très bien, Mademoiselle, mais vous ne correspondez pas au poste que je propose. Il me faut quelqu'un de plus rigoureux. Si je cherchais un associé ou un commercial, peut-être, mais je n'ai pas ce genre de poste de disponible." J'ai une amie juriste qui est maintenant Assistante d'un huissier à C. [ville à 100 km.], avec une maîtrise de droit. C'est presque inadmissible ! Mais ça va, elle dit qu'elle apprend plein de choses, et effectivement, en pratique, ça peut toujours servir. (rires)
 - Oui, c'est sûr, connaître le fonctionnement en pratique des huissiers, ça peut toujours être intéressant.
 - Je ne suis pas assez rigoureuse. Je vois ça chez des amies, ça c'est le caractère. Elles sont très carrées, très rigoureuses, mais elles ont peu de fantaisie ; ça fait de bonnes assistantes ou secrétaires, ça !
 - Justement, puisque vous êtes ainsi, vous devriez regarder davantage dans le domaine commercial. Souvent, les commerciaux sont moins rigoureux, mais ont du relationnel.
 - J'ai un très bon contact avec les gens, facilement. Surtout quand je repère quelqu'un et que j'ai décidé de lui faire acheter, je ne le lâche plus. Mon manque de rigueur, je l'ai aussi au niveau des PV que je prends en voiture. Je ne paie jamais les parc-mètres. Qu'il y en ait dans les quartiers touristiques, d'accord ; mais je refuse catégoriquement de payer pour le stationnement dans un quartier résidentiel ; c'est tout simplement du racket ! Mes parents habitent Avenue de X [avenue centrale aux beaux immeubles anciens] et je refuse de payer pour aller les voir. C'est bien simple, avant les dernières présidentielles, j'avais facilement 50 contraventions dans ma boîte à gants. Alors ? Eh bien, j'ai attendu, et je recevais constamment des rappels en recommandé ; le facteur me connaissait bien. (rires)
- Mais les gens ont de moins en moins d'argent. Vous savez à quoi on remarque ça ? Aux crédits à la consommation. J'ai vu une émission à la télévision la semaine dernière où ils montraient que les crédits à la consommation ont beaucoup augmenté ; ça signifie que ça va mal, puisque les gens n'ont plus assez d'argent pour acheter. C'est incroyable toutes les publicités que l'on voit partout pour les cartes maison pour bénéficier de crédits à l'achat. La mère de mon ami qui a 70 ans a été démarchée par COFINOGA pour lui remettre une carte. Mais cela faisait des années qu'elle n'avait plus de ces cartes-là. Vous savez comment ils l'ont retrouvée ? Parce qu'elle est sur liste rouge et tout ça. On y a réfléchi, et elle devait être dans un vieux fichier client. Alors s'ils en sont à se retaper les vieux fichiers, c'est qu'ils ont vraiment du mal. Quand je feuillette les pages magazines des journaux de mes parents, le A. [journal local] ou le Figaro, je vois bien que ces publicités ont beaucoup augmenté, il y en a presque à toutes les pages. Il faudrait faire une étude comparative, et reprendre des magazines d'il y a 5 ou 10 ans, et compter le nombre de publicités par rapport à aujourd'hui ; on verrait très nettement la différence. C'est un signe que l'économie va de plus en plus mal !
- Ce n'est pas vraiment certain.
 - Ah ?
 - Oui, aux Etats-Unis, les ménages, et même l'état lui-même sont très endettés, et pourtant l'économie repart dans une phase de croissance. D'une certaine façon, les Etats-Unis drainent vers eux l'ensemble de l'épargne mondiale, ce qui leur permet de vivre à crédit, et

ça fait tourner leur économie. J'entendais justement ce matin un économiste qui expliquait ça à la radio ...

- Sur France Inter ou Europe 1 ?
- Euh, sur France Culture. ça dure 10 minutes le matin, ce n'est pas très long, et ça reste donc très synthétique, mais c'est ce qu'il expliquait.
- Mais on ne peut pas vivre longtemps comme ça à crédit !?
- Justement, c'est un cas de figure qu'on n'a jamais vu auparavant, et on ne sait pas trop comment ça va se finir. [J'explique plus en détail l'éclatement de la bulle internet en 2000 (elle me reprend : "en 2001, je crois, car c'est là que je me suis aussi inscrite au chômage !"), les risques de récessions, la baisse des taux aux Etats-Unis, le rapprochement avec la situation au Japon suite à la bulle immobilière des années 90, etc. J'illustre par le cas d'un infographiste que j'ai reçu et dont l'entreprise de 70 salariés a fermé et qui ne trouve plus d'emploi dans son domaine.] Je dis tout ça, mais je l'ai entendu ce matin à la radio, donc c'est encore tout frais dans ma mémoire.
- C'est intéressant ce que vous dites. Ça me rappelle quand je passais mon bac, parce que j'ai passé un bac B, on parlait de tout ça. C'est vrai que l'économie, ça n'a jamais été mon truc. Mais en discutant comme ça, quand on a une information, ensuite on analyse les choses complètement différemment. Emprunter, c'est toucher de l'argent d'un coup, et je crois que la valeur de l'argent qui tombe du ciel n'est pas la même que pour l'argent que l'on gagne chaque mois lorsque l'on travaille. Moi par exemple, quand mon père est mort, j'ai touché une belle somme ; eh bien, j'ai tout dépensé ! Mais quand je touchais mon salaire de vendeuse, alors là, 100 francs, c'étaient 100 francs ! Alors que l'argent que j'ai touché de mon père, j'ai tout jeté par la fenêtre ! ... Les salaires aujourd'hui sont encore plus bas qu'il y a quelques années. On ne vous propose presque plus de temps plein, même à 35 heures ; on vous propose des contrats à 30 heures par semaines. Alors, j'ai plus de temps libre, mais j'ai 2000 francs en moins sur ma fiche de paie. Bien sûr, ça me permet de voir davantage mon neveu, en qualité de vie, c'est mieux, mais si j'ai moins d'argent ...
- Il y a peut-être une sorte de tendance générale de la part des entreprises à "sortir" les plus âgés, c'est-à-dire ceux qui ont des primes d'ancienneté, etc., et à intégrer des jeunes pour lesquels les salaires à l'embauche sont beaucoup plus bas qu'il y a quelques années.
- Oui, j'ai cette impression. Quand je travaillais dans le magasin en 1996, ... il s'agissait de sacs à main, peut-être que votre femme ou des amies connaissent la marque X [je n'ai pas retenu], eh bien, la semaine avant Noël, on faisait peut-être 40 000 francs par jour de chiffre, et un an après 20 000, et ensuite c'est tombé à 6 000 à la fin.

...

- Vous voulez consulter les offres sur internet ?
- Oui, oui. ... Nous avons encore combien de séances après celle-ci ? Une ?
- Oui, une, la semaine prochaine.

[Elle consulte les offres sur les site ANPE, puis les journaux et ressort 5-6 offres dans le domaine commercial. Dans un échange, je lui dis :]

- L'ANPE, ça dépend, il y a des gens très souples et d'autres très rigides.
- Oui, vous m'avez déjà dit ça. Quand je m'étais inscrite, comme je vous l'ai déjà raconté lors d'un entretien précédent, je me suis inscrite en retard, et le conseiller ANPE, qui était très sympathique d'ailleurs, m'avait dit : "Faites une lettre à la directrice de l'agence pour demander les arriérés. Soyez très cire-pompes, elle adore ça !" (rires). Il m'avait carrément dit ça ; il ne devait pas trop l'aimer. Résultat : 8 jours après, j'avais mon accord.

... Je crois qu'il est midi, je vais vous laisser déjeuner. [elle repart après midi]

- Profitez bien de votre neveu !

Dernier entretien.

[Elle arrive une demi-heure en retard.]

- Même pour la dernière fois, je vous aurai fait attendre.
- Ce n'est pas grave. Est-ce que ... ?
- Non, je n'ai rien de neuf. (rires, parce que je pose toujours la même question). Ah, si, l'Assedic m'a écrit pour me dire que j'ai dû oublier de pointer.
- Ah ? C'est étonnant. Ils écrivent maintenant ? On les verrait plutôt radier d'office.
- Oui. Maintenant que je ne suis plus indemnisée, ils sont aux petits soins avec moi.
- Il y a des choses surprenantes comme ça. D'ailleurs, je vous avais parlé d'une jeune fille qui passait d'un petit CDD à un autre et qui ne parvenait pas à toucher quelque chose des Assedic.
- Oui, oui, je m'en souviens.
- Je l'ai revue tout récemment, et elle m'a dit que les Assedic lui versaient maintenant une petite indemnité. Personne ne comprend pourquoi, mais ça la dépanne bien.
- Ah, bon. C'est surprenant. Elle, on lui verse quelque chose et moi on m'écrit que j'aurais oublié de pointer. Ils seraient devenus prévenants tout-à-coup ? Finalement, ça ne m'étonne pas trop ; les gouvernements, quels qu'ils soient, modifient certaines règles en douce, sans prévenir personne, par un arrêté publié discrètement au Journal Officiel. Ça m'était arrivé avec la CAF pour les allocations logement. Vous m'arrêtez si je vous l'ai déjà dit, mais à l'époque il y avait une permanence de la CAF à l'université, et avec ma sœur nous y étions allées. J'avais apporté le dossier le 31 janvier, mais j'ai dû y rajouter une pièce et je suis revenue 3 jours après. Et là, la dame me dit : "Il y avait rétroactivité jusqu'à 2 ans en arrière jusqu'au 31 janvier, mais maintenant c'est 3 mois." Elle a regardé mes documents, et elle a dit : "Toutes vos pièces sont antérieures au 31 janvier." et elle m'a tout daté de janvier : "Oui, parce que je trouve que ce n'est pas normal, ils font passer ça en douce, sans prévenir les gens!" Elle a été sympa. Moi, ça m'a fait 10 à 12 000 francs au lieu seulement de 2000. Je me souviens très bien de cet épisode là.
- Pour le compte rendu à l'ANPE, j'ai pensé proposer que vous recherchiez un poste de "Conseiller juridique". C'est ce qui se rapproche le plus de votre formation, et c'est ce type de poste que vous recherchez en priorité.
- Oui, c'est ça. C'est sur ce métier que je suis déjà enregistrée.

[Je remplis le document et nous discutons]

- J'indique également que vous souhaitez faire une formation de perfectionnement en bureautique !?
- Ah, oui, c'est vrai, tout à fait.
- Nous avons perfectionné votre méthode pour écrire les lettres de candidature et rédiger les CV !
- Oui, c'est ça. Pour la formation en bureautique, rappelez moi le nom de l'organisme que je peux contacter, j'oublie toujours de les appeler.
- Il s'agit de X.
- Oui, ça j'aurais pu le faire avant. J'aurais dû vous rencontrer au début de mon chômage, ça m'aurait permis de faire quelque chose, surtout qu'à l'époque, apparemment, c'était plus accessible.
- Oui. Vous auriez pu bénéficier d'un accompagnement, non pas axé sur la recherche d'emploi, comme ici, mais sur les possibilités de formation auxquelles vous pouvez accéder.
- Il me restait 2 UV pour obtenir ma licence la dernière année où j'ai travaillé. J'aurais dû faire une maîtrise pendant que j'étais au chômage.
- Oui, ou même un DESS.

- Je me rends compte que j'ai des exigences qui vont au-delà de mon niveau d'études. Mais après la licence, j'en avais largement assez des études, je n'en pouvais plus. Je crois d'ailleurs qu'on ne peut pas être chômeur et étudiant ?
- Oui, en théorie, ce n'est pas possible. Mais en pratique, cela se fait beaucoup. Il me semble, mais là vous en savez peut-être plus que moi, qu'il existe une loi qui interdit aux administrations d'échanger leurs fichiers.
- Ah, c'est la loi Informatique et Liberté.
- C'est ce qui permet, bien que ce soit interdit, d'être chômeur et étudiant. Il y a comme ça des interstices.
- Mais c'est bien ! C'est la liberté !
- Dans votre recherche d'emploi, vous devriez penser aussi à activer, c'est comme ça que l'on dit, votre réseau personnel ; que l'on sache que vous recherchez un emploi.
- Oui, ça, je le fais déjà. La mère de mon ami a essayé pendant longtemps de me faire entrer aux impôts, elle y a travaillé 30 ans. Mais ils ne prennent pas comme ça. J'ai une connaissance qui a travaillé là-bas plusieurs années, et qui a fini par être intégrée, elle y a fait son trou. Maintenant, elle est tranquille. ... Est-ce que j'ai une démarche particulière à faire auprès de l'ANPE à la suite de votre rapport ?
- Non, pas particulièrement.
- Ah, c'est bien, parce que les agents ANPE, ils ressemblent un peu aux instituteurs, et je n'aime pas trop leur style. Les prof., ça va, mais les instit. !
- C'est parce qu'ils font la leçon ?
- Comment ? Non, non ! C'est leur façon d'être. Ce n'est pas comme vous, avec vous j'ai appris beaucoup de choses, c'était très intéressant. Ils sont un peu comme à la Sécu, avec des grands airs. La dernière fois, j'y ai rempli une feuille de soin, vous savez, les nouvelles, celles que l'on dit simplifiées, c'était pour ma mère, je suis tutrice légale de ma mère, et tout d'un coup je lève la tête et je demande : "Ah, ma mère est retraitée ; j'aurais dû vous le signaler ?" Oh, les grands yeux qu'elle a fait, depuis deux ans et je ne l'avais pas signalé, c'était une grosse catastrophe. Et comment j'aurais dû le savoir, moi ? Mais pour elle, c'était vraiment très grave.

Jeanne.

52 ans, divorcée.

Elle arrive, l'air pas très commode, je pose une question banale pour commencer.

- Regardez ça, vous verrez, tout est résumé là.

[Le résumé de l'entretien qu'elle a eu à l'ANPE stipule qu'elle a récemment bénéficié d'une prestation d'accompagnement dans un autre organisme, qu'elle est mécontente de la personne qui s'est occupée d'elle. L'ANPE lui propose un nouvel accompagnement avec moi.]

- Oui, avec Mme. X (de l'organisme), nous avons réfléchi pour définir une piste professionnelle. Je travaillais chez B... [grand groupe financier international] et je peux vous dire que ce n'est pas facile, c'est un véritable panier de crabes. Je n'en pouvais plus, il fallait que je sorte de là. Evidemment, pour Mme. X, comme pour la plupart des gens, quand on a la chance de travailler chez B..., on peut être bien content, et on ne le quitte pas. Mais, bon, ça, c'est la vision de l'extérieur ; quand on subit le harcèlement qui s'y déroule, c'est autre chose.

J'ai une fille et je suis en procédure de divorce avec mon mari qui travaille également chez B... J'avais fait, dans les années 70, des études d'infirmière, mais j'ai abandonné. J'ai travaillé un peu dans le secteur, mais je n'ai pas le diplôme. Dans ce pays, c'est le diplôme qui compte ; ce n'est pas comme aux Etats-Unis, je n'apprécie pas particulièrement les Etats-Unis, mais là-bas on peut faire valoir son professionnalisme sans diplôme. Ici, tout part du diplôme. Ce qui me plairait ce serait de monter une association pour aider les gens, il y a tellement de choses à faire. J'ai vu encore à la télévision l'autre soir, les problèmes auxquels sont confrontées les femmes seules.

[Je lui explique les difficultés que rencontrent actuellement les associations dans leur recherche de financement. Je lui dis que notre organisme est constitué également en association et que j'avais vu récemment les difficultés d'une association d'aide aux enfants autistes qui devait fermer si elle ne trouvait pas 40 000 euros dans les 3 mois.]

- Si vous montez une association, votre rôle sera principalement de rechercher des financements.

- Je veux quitter aussi le secrétariat, oui, c'est ce que je fais chez B... En fait, je devrais faire quelque chose comme vous, faire du conseil. En tout cas, j'ai besoin d'aide pour y voir un peu plus clair ; j'ai pas besoin d'un psychologue, mais que l'on m'aide. Mais je ne veux pas recommencer comme dans l'autre organisme où ça n'a aboutit à rien ; je ne sais pas si c'est la peine que l'on refasse la même chose avec vous. Je me suis dit aussi que je pourrais faire valider ma formation d'infirmière à la DDASS, il y a peut-être quelque chose à faire par là.

- Je ne pense pas. Si vous n'avez pas pratiqué depuis 30 ans, vous ne pourrez pas recommencer comme ça ; il vous faudra au moins une formation pour vous remettre à jour.

- Je devais faire un CAP Petite Enfance, mais finalement je ne le ferai pas. C'était prévu avec le CNED. Il n'ont pas voulu valider le BTS de secrétariat que j'ai fait à l'AFPA, il y a 4 ans. Pourtant l'AFPA a toujours dit qu'il s'agissait d'un BTS, et maintenant j'apprends que ce n'est pas le cas.

[Je lui explique les nuances entre les Certificats délivrés par l'AFPA, rattachée au Ministère du Travail, et l'exclusivité qu'a l'Education Nationale en France de délivrer des "diplômes".]

- Pourtant j'ai un diplôme de l'AFPA chez moi.

- Oui, mais il n'est pas marqué diplôme dessus.
- Si, enfin ...
- C'est marqué "Certificat".
- Oui, effectivement, maintenant que vous le dites, c'est marqué "certificat". Avec Mme. X, on a malgré tout travaillé. Moi, je lui expliquais et elle, elle était devant son ordinateur et elle cherchait les informations. Nous avons trouvé les mêmes informations, elle de son côté et moi par mes propres démarches. Mais après quand je l'ai rappelée pour lui dire que le CAP Petite Enfance ça ne marchait pas comme prévu, elle m'a d'abord dit qu'elle allait se renseigner, et ensuite elle m'a dit qu'elle avait fait ce qu'elle devait faire, et puis voilà. J'ai fait des courriers partout. J'en ai encore deux, et je crois que vais les envoyer. J'étais furieuse. J'ai arrêté mon travail chez B... pour commencer la formation, et maintenant je n'ai plus rien, pas de travail et pas de formation.

Le CAP Petite Enfance, j'apprends finalement que je dois passer mes math de 3^e. Vous pensez ! Je vais réviser maintenant les math de 3^e ! Ce n'est pas que je ne veuille pas, mais j'ai autre chose à faire. J'ai plein d'idées et j'ai de l'énergie. J'ai 52 ans et je suis en pleine santé.

Avec vous je crois que ça va marcher, je le sens ! Je fonctionne au feeling ! On m'a dit du bien de votre organisme. Avec Mme. X, je l'avais senti, mais j'ai continué quand même ; j'aurais dû arrêter, je sais, mais j'ai continué. Heureusement, le CNED a accepté de me rembourser exceptionnellement les frais de formation que j'avais pris à ma charge.

- Si vous voulez changer de secteur, il vous faudrait peut-être procéder par étapes et non pas de façon abrupte !? Avez-vous pensé au secrétariat médical ?
- Oui, j'y ai déjà pensé. Je sais qu'il y a des postes très différents. Mais je ne sais pas trop. Je pourrais aussi aller faire infirmière en Afrique ! Eh, oui, pourquoi pas ? J'ai tenu aussi un restaurant dans le Sud.
- Oui, je vois ça sur votre CV. Un restaurant végétarien.
- Je pourrais le refaire, mais ce n'est pas ce que je veux faire. Je veux faire quelque chose où je peux aider les autres. Je pourrais faire Aide Soignante aussi, mais cela ne correspond pas vraiment. Je sais qu'on en cherche. Mais bon ... Je ne veux pas non plus m'engager dans une formation trop longue, et arriver à 60 ans avec une bonne formation ; ça ne servirait à rien. Et puis j'ai une petite fille de 11 ans à élever ; heureusement j'ai des moyens. Je touche une bonne pension alimentaire pour ma fille et je mets de l'argent de côté. La procédure de divorce est encore en cours et j'attends aussi une pension de mon mari ; je suis toujours dans la maison et je sais économiser. Je pourrais donner des cours pour économiser (rires), tout en vivant bien. Je sais gérer mon argent, je ne sais pas gérer une association, mais mon argent, je sais le faire. Encore qu'avec une formation, ça doit bien s'apprendre à gérer une association.

Mais sans revenu, ce n'est pas pareil. Alors j'ai rappelé chez B... pour demander un poste ; j'ai mis ma fierté dans ma poche et demandé à recommencer à mi-temps. Ça n'a pas été facile, mais il a fallu que je le fasse. J'ai un entretien la semaine prochaine pour un poste de secrétaire à mi-temps.

[On discute de la prestation : commencer avec moi ou pas ? Je n'insiste pas, je propose même à un moment qu'on annule tout, car je n'ai pas de solution toute faite dans ma poche. Elle s'engage finalement, et je lui dis que je ferai ce que je pourrai, que j'essaierai de l'aider.]

- Oui, vous avez peut-être raison ; je pourrais continuer dans le secrétariat.
- Dans une association peut-être !? [Je lui donne l'adresse de la Maison des Associations]
- Je vais aller me renseigner et on verra ce qu'il en ressortira. Mais tout cela est tellement confus et j'ai besoin que l'on m'aide !

2° entretien.

- Qu'est-ce qu'on fait ?
- Je suis allée à la Maison des Associations. Et je n'ai pas récolté grand chose. D'abord, on m'a indiqué qu'il n'y avait personne pour me renseigner, alors la secrétaire a dit : "Je vais faire ce que je peux !", et bon c'est vague. Elle m'a remis des documents avec les différents statuts et puis globalement voilà ! J'ai demandé une liste des associations qui travaillent dans le social, mais ça n'existe pas. ... J'ai parlé aussi autour de moi de mes projets de monter une association, et effectivement la plupart des personnes m'ont répondu la même chose que vous: "Tu vas aller toquer à toutes les portes pour demander de l'argent, en ce moment c'est pas facile, etc." Alors, je ne sais pas trop. Moi, je suis une femme de terrain, je ne veux pas passer mon temps à courir les bureaux, je veux m'investir sur le terrain, c'est ça que je veux. Hier, je suis passée, en revenant, devant les Restos du Cœur et je me suis arrêtée. Je leur ai dit que j'étais disponible et que j'étais prête à les aider. Ils m'ont dit qu'il fallait une formation ; j'ai été très étonnée ; je leur ai demandé : "Ne me dites pas aussi qu'il faut un diplôme !" parce que dans ce pays, le diplôme a vraiment une place primordiale !

J'ai eu hier mon entretien pour le mi-temps chez B...

- Oui. Comment ça s'est passé alors ?
- J'ai été reçue par une secrétaire. C'est rigolo, car c'est sur un étage presque vide (rires), il n'y a presque personne. C'est bien, ça va me changer. Cette secrétaire qui m'a reçue cherche quelqu'un à mi-temps pour lui donner un coup de main, car elle a énormément de documents à ranger, il y a des papiers partout, c'est le foutoir. Donc, ça me va : archivage, répondre au téléphone, taper des courriers. Je l'ai prévenue que l'informatique ce n'était pas mon fort. Normalement, ce genre d'entretien chez B..., ça dure un quart d'heure, mais là je suis restée 2 heures 30 ; elle m'a raconté sa vie. Elle est seule, elle est ici depuis 1 à 2 ans seulement, et apparemment elle ne connaît pas beaucoup de monde. Elle est très extravertie. Elle est arrivée ici après un passage en Belgique. Elle avait besoin de parler, alors je l'ai écoutée ! Je travaillerai seule avec elle. Moi, ça m'est bien égal tout ça. Il me faut juste un petit revenu. Petit, je dis ça, mais je sais bien que chez B..., ce que je vais toucher pour un mi-temps, c'est ce qu'on touche normalement pour un temps plein ailleurs. Ce que je veux dire, c'est : que je travaille pour elle ou pour d'autres, c'est pareil. Je veux quitter ce milieu friqué où tout est artificiel.

Je voulais vous demander aussi par rapport à mon diplôme de l'AFPA qui n'en est pas un. J'aimerais tout de même le faire valider comme un diplôme ; comment ça se passe ? Parce que si ce n'est pas trop compliqué, je suis prête à le faire pour avoir réellement un diplôme.

[J'explique la VAE en bref, je cherche sur internet les dates des réunions d'information organisées par le rectorat et je lui remets l'ensemble des informations (dates et lieux). Je la sensibilise sur la nécessité d'une formation complémentaire en bureautique ; elle se dit prête à se perfectionner, et qu'elle pourra aisément le faire chez B... où il y a des sessions de formation en bureautique.]

- Mais ça fait du bien de ne plus travailler chez B...
- Mais il y a peu de temps que vous ne travaillez plus ?
- Oui, depuis 2 jours.
- (Regard interrogateur)
- Oui, j'avais des congés payés à récupérer, alors j'étais encore officiellement au travail. Grâce à ma chef de service qui m'aimait bien, elle a pu s'arranger pour que je ne quitte officiellement que maintenant. Ah, mais ça fait du bien, je me reconstruis, j'ai le sentiment de pouvoir enfin disposer de ma vie ! ... Bon, je sais bien je vais y retourner pour

travailler, mais là, pour l'instant je me sens soulagée. Et puis, si ça marche (mais normalement, cela devrait se faire, elle doit en parler en comité prochainement), je ne commencerai qu'à la mi-mars, donc j'ai un peu de temps devant moi, et je peux me passer d'un ou deux mois sans revenu. Mais ce sera un contrat à l'année, c'est comme ça. Ce ne sera pas comme avant, mais un contrat à l'année.

- Oui, et vous serez dans un autre service où vous ne verrez pas les mêmes personnes qu'avant !
- Ah, oui ! Il n'y a presque personne à l'étage, une quinzaine de personnes, ça fait désertique. Mais je veux quitter ce milieu friqué, je veux faire autre chose. Il y a de plus en plus de gens seuls et on se rencontre de moins en moins ; chacun reste enfermé chez soi, c'est une tendance générale de notre société. J'ai recontacté une amie que j'avais perdue de vue. Elle travaille dans une crèche un peu spéciale, elle est super, elle sait prêter attention aux autres, elle est vraiment fantastique. Je l'ai rappelée à l'occasion du stage que je devais faire pour le CAP Petite Enfance, et c'est ainsi qu'on s'est revues ; ça m'aura au moins servi à ça.

... (Je souris et fais un geste)

- Oui, oui, j'y ai repensé, et il n'y a finalement pas que des choses négatives dans cette expérience ; j'ai coupé avec B..., et j'ai revu cette amie. Elle a maintenant un compagnon qui est tout aussi bien qu'elle. Elle connaît la pédagogie Steiner et tout ça ! Avec mon mari, ce n'était pas possible d'aborder ces questions, la nourriture bio, etc. Lui, il était bien loin de tout ça. Il a de l'argent, beaucoup d'argent même. Mais l'argent n'est pas pour moi une finalité. Il en faut bien sûr, mais quand je vois tous ces gens qui attendent aux Restos du Cœur pour 3 pommes de terres, tout ça, ça ne va pas. Moi, je m'en sors bien, et en plus je suis économe. Quand on s'est séparés, j'ai pris un plan d'épargne retraite à la banque, parce que la retraite je sais que je n'aurai presque rien ; alors chaque mois je verse une bonne somme sur mon compte retraite, et bon je vis correctement, sans me restreindre, sans mener une vie de patachon. C'est pas comme mon mari qui vit trop bien : il a tendance à prendre du poids ces derniers temps, c'est signe de confort psychologique ...
- ... [Elle semble attendre mon acquiescement]
- ... et matériel (rires). Mais avec ma fille, je vis trop seule avec elle, je ne la lâche pas assez, je suis trop sur elle. Mon amie que j'ai recontactée m'a proposé de la prendre avec son compagnon pendant une journée, et j'ai été très contente. Comme je suis trop sur elle, ça lui fait du bien de se trouver avec d'autres personnes. Dès que je peux, je la lâche à quelqu'un et ça lui fait du bien ... et à moi aussi ! (rires) Quand elle est avec son père, elle a tout ce qu'elle veut ; ce n'est pas une bonne éducation de baigner dans tant d'argent.

Je reçois tous les 15 jours des amies à manger chez moi, j'aime bien faire à manger. Elles, elles apprécient parce qu'on mange bien, mais, bon, et après ? Ce sont plutôt des connaissances. Ensuite chacune retourne chez elle, et on n'est pas vraiment proches, et chacune vit sa vie aisée de son côté.

- Je reste toujours sur cette idée d'association. Vous, ici, vous êtes une association, de loi 1901 ?
- Presque, ce n'est pas comme dans le reste de la France ...
- Oui, ça aussi. Ici, c'est assez particulier. J'ai été très choquée par le fait qu'on parle ici de la France, comme si ce n'était pas la France. La région reste tout de même très fermée sur elle-même. Je suppose que vous êtes d'ici ?
- Oui !
- C'est assez particulier. Ce n'est pas facile de rencontrer des gens. Et il y fait froid, et l'on vit entre ses quatre murs. C'est pas comme dans le sud où l'on vit beaucoup plus dehors, on va se promener à la plage, à la montagne etc. Et l'air est très pollué, ici. Moi, je ne suis pas d'ici, je suis du Sud, je suis du soleil (sourire). Cela fait des années que je pense à partir. Ici, je n'ose plus sortir seule, il me faut toujours une amie qui m'accompagne ; j'ai

peur de sortir seule et de laisser ma fille sortir seule, je prends toujours la voiture et j'ai peur qu'elle tombe en panne.

Dans le sud, on est beaucoup plus expressif. C'est comme mon mari : il est anglais, et il paraît froid comme ça ! Il est rancunier aussi ; moi, je ne suis pas rancunière. Il m'arrive aussi de m'emporter (rires), mais je le dis et après j'oublie. Je peux même crier quelques fois, avec ma fille quand il y a des tensions ça arrive, mais quand c'est passé, c'est passé. Pas comme mon mari, ça fait 7 ans qu'il me fait la guerre ; il est parti, il est parti, voilà ! Je ne suis pas rancunière ; j'avais écrit 2 lettres, une pour la directrice de l'organisme précédent dans lequel je suis passée, et une pour la direction de l'ANPE. Je ne vais pas les envoyer, c'est de l'énergie pour rien. La conseillère qui m'a suivie n'a qu'à rester sur ses convictions, ils doivent savoir à quoi s'en tenir. Toute l'agence de l'ANPE sait que je suis mécontente de l'organisme. Ça m'a fait du bien de les écrire, mais je ne vais pas les envoyer.

Mon amie que j'ai revue voudrait aussi quitter la région. On a pensé ouvrir quelque chose à nous, dans le sud, où on recevrait des gens qui viendraient manger. Comme j'aime bien faire à manger ... Pour moi, il y a l'idée de me mettre à mon compte. Mais mon mari ne me laissera pas partir, il s'y opposera. Il demandera la garde de sa fille, c'est ça que je crains. Il s'en fout de la garde de sa fille, c'est pas son truc, ça le dérangera même, mais pour me mettre des battons dans les roues il le fera. Ma fille est adoptée, et je peux vous dire que la procédure d'adoption c'est long, c'est un parcours. C'est moi qui me suis occupée de tout, lui, il était là, mais sans plus. Alors c'est très important pour moi.

Ça fait 7 ans que nous sommes en procédure de divorce, et ce n'est pas fini. Il y aura bientôt une audition et j'attends aussi qu'elle ait eu lieu. Je touche une bonne pension alimentaire pour ma fille, et il y a aussi l'indemnité conjugale [j'ai oublié le terme précis qu'elle a utilisé] que je dois percevoir et qui est en jeu. Je n'ai pas dit à mon avocat que ma situation avait changé. Pour elle je suis toujours sans revenu et en formation en CAP Petite Enfance ; je ne lui ai pas dit que j'allais retravailler à mi-temps. Ce n'est pas nécessaire ?

- (J'acquiesce d'un signe de tête compréhensif)

Ce que je voudrais faire, c'est m'occuper des femmes isolées. Il y en a plein dans mon cas, et je sais que c'est difficile pour elles, car elles rament en plus financièrement. Je suis pleine d'énergie et je voudrais faire quelque chose dans une association qui s'occupe des femmes.

[Je me renseigne auprès d'une collègue qui avait monté une telle association et je lui donne l'adresse de l'UDAF en lui répétant les mots de ma collègue : "Ils sont bien, ils ont déjà pris des stagiaires, ils sont assez ouverts."]

- Ah, c'est bien, je pars avec plusieurs adresses où je pourrai me renseigner !

[On fixe le prochain rendez-vous]

Cela me fait du bien ! Ça ressemble à un confessionnal, mais ça me fait du bien ! (rires) Alors, c'est bien !

3^e entretien.

[Deux rendez-vous ont été reportés : l'un parce qu'elle (et moi-même) était en congés, l'autre parce qu'elle avait mal noté dans son agenda.]

- Je suis vraiment désolée pour lundi, mais je l'ai noté sur un autre lundi dans mon agenda. Excusez-moi vraiment, parce que ce n'est pas mon genre du tout, je ne sais pas ce qui s'est passé, je ne comprends pas comment j'ai fait.
- Ce n'est pas grave. Vous savez, on a toujours plein de choses à faire et beaucoup de papiers à remplir, alors on a de quoi faire. Alors, ces vacances, vous avez pu en profiter un peu ?
- Ah, oui. ça fait toujours du bien de décrocher un peu. J'ai pu partir et prendre un peu de recul, ... par rapport à ma fille aussi, ça me fait du bien, et elle aussi, je pense. J'ai revu

des anciens amis, ceux de l'époque. Des anciens soixante-huitards, en fait ; et j'ai pu voir comment ils vivent, et j'ai vu comment ils galèrent. Ça m'a remis les idées en place. Je ne peux pas m'engager dans une voie pareille. Alors pour l'instant, je ne vais pas quitter chez B..., mais y rester pour le moment. Surtout que je ne suis pas seule : il y a ma fille aussi. Ça, ça va bien à 20 ans, mais pas à 50. Je ne vais pas quitter la région comme ça, c'est trop risqué. Je suis quelqu'un d'assez angoissée, alors si je n'ai plus d'argent, ça n'ira pas mieux.

- Justement, je voulais vous demander pour le poste qui est prévu, vous avez une confirmation ?
- Non, pas encore. La femme avec laquelle je dois travailler est en ce moment à l'étranger, et en plus cette semaine elle est en congés. Elle revient normalement demain ; je l'appellerai demain, et j'aurai alors la réponse ; mais je pense qu'il n'y a pas de problème. ... Le travail avec les enfants, je ne sais pas trop ; je n'y pense plus tellement. C'est vrai qu'avec Madame X [de l'organisme précédent], nous avons choisi ce CAP Petite Enfance. Mais là, je crois que je vais laisser tomber ; ça m'a échaudée. D'ailleurs, j'ai eu de la chance, dans mon malheur j'ai quelques fois de la chance, j'ai eu un entretien individuel pour la VAE à la CCI. Je n'ai donc pas besoin d'assister à une des réunions ; je suis arrivée et la dame m'a dit qu'on pouvait faire le dossier tout de suite. Donc on a fait le dossier qu'elle a envoyé à ... à ... la DAFCO ?
- Oui, ça doit être ça.
- Voilà, donc ça, c'est fait. On verra si je dois passer des modules pour avoir le diplôme ; car j'aimerais bien avoir un diplôme qui compte sur le plan national. Ça pourrait me servir. Pour le reste, tout ça est encore très flou, mais il y a des choses qui ont été éliminées. Je voudrais faire quelque chose de mes mains ; je suis une manuelle : esthétique, soin, développement personnel, massages ... J'ai suivi l'année dernière une semaine de développement personnel en Savoie ; c'était très bien. Avec une dame très bien qui travaillait à l'UNESCO, ou à l'ONU, je ne sais plus. Elle s'était formée en parallèle pendant 10 ans. Je lui ai demandé, ça fait 10 ans qu'elle pratique, mais elle a 10 ans de moins que moi. On a fait de la poterie, de la musique, etc. Elle a développé sa propre méthode au fur et à mesure.
- Comment vous l'avez trouvée ?
- Par une amie, on y est allées ensemble.
- Et comment elle l'a connue ?
- Je ne sais pas ; par le bouche à oreille, je suppose.
- Je demande ça pour essayer de voir comment elle se fait connaître.
- Oui, il faut construire sa clientèle, évidemment. Si elle a mis 10 ans pour se former, à mon âge ce n'est pas pareil. Je suis obsédée par mon âge ; mon ami que j'ai vu ce matin m'a dit ça ; il m'a dit que j'en parlais beaucoup. Vous trouvez que c'est normal ?
- Oh, nous sommes tous préoccupés par notre âge.
- Je dis souvent : "Ah, quand j'étais jeune !" quand je parle de mes 30 ans. (rires)
- Oui, bien sûr. Mais que direz-vous lorsque vous aurez 80 ans ? (rires)
- Je dirai "Ah, quand j'étais jeune !" en parlant de mes 50 ans. (rires). Mais j'ai de l'énergie et j'ai envie de faire quelque chose, et je suis en bonne santé. Je pourrais travailler dans le secrétariat, je pense que je pourrais trouver un poste. Quelqu'un m'a dit que B... était une bonne référence, ça sera apprécié. Vous le pensez aussi ?
- ça, je ne sais pas. Je ne sais pas comment ce serait accueilli ... [elle me coupe]
- J'ai des problèmes avec les machines, avec les fours, les machines à laver, etc. Je fais juste ce qu'il faut, je ne les utilise qu'à 50 % de leur potentiel. Je ne suis pas très technique, mais plutôt maladroite. (rires)

Je suis dépressive, je pleure, après je crie, je suis maniaco-dépressive, légère, cyclothymique, normale, mais avec des hauts et des bas. On est tous névrosés, j'ai appris ça, alors moi je suis comme ça. Ce n'est pas bon pour ma fille ; elle a déjà son propre paquet de linge sale à

trimbaler, c'est déjà beaucoup : adoption, parents divorcés, etc. Quelqu'un m'a dit que ce n'était pas bien que son père soit à 1000 Km, que ce n'était pas bon pour elle ... Mais en même temps, il y a bien d'autres gens qui vivent comme ça !

- Oui, bien sûr ! ... Hier, en recherchant des offres sur le site de l'ANPE, j'ai été surpris de voir autant d'annonces pour des esthéticiennes.
- Oui, ça ne m'étonne pas trop. Nous sommes dans une société de l'apparence qui met en avant la jeunesse et l'aspect de la jeunesse. Ce sont des choses qui viennent de plus en plus ; Comme la chirurgie esthétique. Dans les années 90, on cherchait moins d'esthéticienne, mais aujourd'hui, ça revient. C'est quelque chose qui me plairait bien, comme les massages, de faire avec mes mains.

[Je lui propose de consulter les offres sur le site de l'ANPE, je lui laisse la souris ; elle utilise l'ordinateur de façon très méthodique, mais pas vraiment rapidement. Elle n'imprime qu'une offre (dans un grand hôtel), mais nous nous apercevons que l'on exige à chaque fois de l'expérience et un CAP d'esthéticienne.]

- Dans les grands hôtels, oui, j'avais vu qu'ils proposaient ce type de services ; c'est vrai que ça pourrait être une piste.
- Il y a les clubs de remise en forme aussi.
- Ah, oui, comme X [luxueux centre de sport], j'avais vu ça aussi. Mais s'il faut un CAP, ça ne va pas aller de soi. Je crois que j'étais pas mal dans le cirage la dernière fois que je suis venue. D'ailleurs, j'ai perdu l'adresse de l'organisme que vous m'aviez donnée, celle que vous aviez demandée à votre collègue ; je ne sais pas où je l'ai mise.
- Celle de l'UDAF !?
- Peut-être, je ne sais même plus comment s'appelait l'organisme. J'ai rendez-vous lundi prochain au Centre d'Information pour les Femmes. J'espère y trouver des renseignements.
- Oui, c'est bien.
- Je pourrais faire du développement personnel. En suivant des formations, avec le temps, je pourrais y arriver. Même si elles sont payantes, ça ne pose pas de problème, je pourrais me le permettre. Mais en regardant dans "Psychologie", je vois toutes les formations proposées, et je ne m'en sors pas.
- Vous allez vous retrouver en concurrence avec toutes les personnes qui sortent des fac de psycho et autres.
- Oui, tous les psychanalystes, psychothérapeutes et psy en tous genres.
- Je connais un peu, sur la région, une femme qui donne des cours de chants.
- Ah oui ? Le chant, ça m'intéresse. J'aimerais bien prendre des cours de chant.
- Oui. Là, il s'agit de chant plutôt d'opéra. Cette personne chante très, très bien. Elle a peut-être été un jour professionnelle, je ne sais pas, je ne connais pas son parcours. Mais j'avais vu sa carte de visite, et elle y indiquait plusieurs rubriques, dont le chant, bien sûr, mais aussi le développement personnel, l'expression en public, et des choses de cet ordre là. Ceci pour dire qu'il est plus aisé de proposer du développement personnel en plus d'une autre activité, plutôt que de se lancer dans ce domaine directement.
- Un ami m'a dit : "Mais tu fais tes 10 ans chez B... jusqu'à 65 ans, et puis c'est tout !" Mais, moi, si je reste là-bas, je vais crever. Intérieurement, je vais crever. Je ne peux pas rester. Mon mari me verse une heu ... une heu ... comment dit-on ?
- Une allocation de conjoint ?
- Oui, une pension alimentaire qui est conséquente. Je pourrais presque ne pas travailler, mais je veux travailler, je ne vais pas rester à rien faire. Il faut que je travaille.
- Oui, c'est mieux ! Vous savez, se réorienter ce n'est pas un processus linéaire ; il y a toujours des moments de flou, des hauts et des bas. Il faut le savoir et s'y attendre. Peut-être aussi, mais je me répète, il faut procéder progressivement pour changer de métier.
- J'aurais pu aussi faire artiste, j'aime les choses frivoles. Mais pour vivre, ça ne va pas ; l'art, c'est trop frivole. Et de toute façon, ils crèvent tous la faim actuellement. Et je veux

quand même quitter la région. En 15 ans, j'ai fait le tour. Mais je veux partir formée, et aller au soleil, mais en étant prête. Je ne vais pas chercher un emploi ici et recommencer ailleurs, ce serait trop compliqué. Et c'est pour cela qu'un diplôme reconnu au niveau national peut me servir. Sinon comment je ferai : sans diplôme, avec un ego réduit à la taille d'un petit pois ?

[Elle range ses affaires et se prépare à partir. Je lui parle des gens aisés, de leur milieu qu'elle a peut-être l'habitude de fréquenter, de son potentiel relationnel. La discussion se poursuit et elle garde son sac sur ses genoux.]

- Oui, un monsieur, dans le train m'a dit ça aussi : faire un carnet d'adresses avant de partir. Vous savez en voyage, on ne sait pas quoi faire, on discute, on raconte sa vie. C'était un monsieur très bien, un self made man qui avait une entreprise en Guadeloupe et va en ouvrir une autre.
- Vous pourriez peut-être travailler pour une ONG, j'extrapole peut-être un peu, mais osons, une ONG qui a besoin de faire du lobbying auprès des milieux aisés. Ils recherchent peut-être des gens qui savent comment leur parler, comment les approcher.
- Oui, ces gens-là ne m'impressionnent absolument pas. Je suis comme un poisson dans l'eau, je suis à l'aise même avec les ambassadeurs et tout ça. Mais je ne sais pas comment faire. Chez B..., sur l'étage où je vais travailler, il n'y a presque personne ; il y a la dame avec laquelle je vais travailler et une ONG justement. C'est vrai que je pourrais aller les voir. Mais je vais leur dire quoi ?
- Mais vous leur parlerez de ce qu'ils font et comment ça se passe. En général, les gens aiment bien parler de ce qu'ils font.
- Oui, peut-être ! Mais mon ego, je n'ai pas de diplôme, je n'ai pas de métier. J'ai un potentiel, c'est vrai ! Mes chefs de services sentaient que je n'étais pas faite pour travailler devant un ordinateur. On me disait souvent : "Avec le potentiel que tu as qu'est-ce que tu fais ici ?" Je pourrais peut-être aller les voir ?
- Vos chefs ? Peut-être pas ; ils doivent être intégrés dans la hiérarchie de l'entreprise, ils ont leurs postes ; je ne suis pas sûr que ce soit utile.
- Oui, bon. Mais je ne sais pas comment faire.
- Cela viendra. Moi, j'ai l'impression que vous avez des compétences relationnelles, et c'est là qu'il faudrait peut-être fouiller.

[Elle s'excuse encore en partant pour les rendez-vous ratés. Je lui ai remis aussi l'adresse de l'UDAF.]

4^e entretien.

[Elle parle beaucoup, je la laisse parler. Il est impossible de se souvenir de tout ce qui a pu être dit en une heure.]

- Vous avez du nouveau ?
- Non, enfin, oui ! Je suis allée au CIDF, une dame très sympathique qui m'a bien écoutée et m'a bien comprise. Elle m'a donné 3 gros volumes avec toutes les adresses des associations sur la région, et j'ai commencé à noter celles qui pouvaient m'intéresser. Mais elle a dit la même chose que vous : il faut déjà y entrer petit à petit, et avec le temps, lorsqu'on maîtrise mieux, on peut avancer. Elle se propose de me cadrer sur mon projet, c'est bien, c'est ce qu'il me faut, parce que, moi, ça part dans tous les sens ; je la revois la semaine prochaine.

Chez B..., j'ai vu la personne qui devait me faire travailler, et ça s'éloigne, ça s'éloigne d'ailleurs de plus en plus. Je devais commencer le 8 mars, et maintenant c'est reporté, parce qu'ils n'ont pas arrêté à temps le contrat de la personne qui est en poste ; elle doit terminer son mois de préavis. Mais en plus, elle doit en parler à son supérieur, et apparemment il veut voir

plusieurs candidats, ce qui est normal aussi. Mais j'ai l'impression qu'elle se débrouille assez mal, elle ne cerne pas bien les exigences de son chef, elle est très floue, désordonnée, elle parle beaucoup, mais je ne sais pas si elle fait grand chose. Ça fait un an qu'elle est là. Je passe du temps avec elle et je me [sic] perçois très bien. Mais tout cela est très vague ; si le chef veut faire durer, il peut faire durer encore longtemps.

Alors j'ai contacté la responsable des Ressources Humaines pour lui demander s'il y avait quelque chose. Mais elle m'a dit : "Oui, je suis au courant. Je me fais du souci pour vous, j'ai vu que le contrat de la personne en place a été prolongé et que vous deviez commencer. Mais à part ce poste, maintenant il n'y a rien !" Parce qu'elle me connaît, naturellement. Donc, il n'y a rien. C'est qu'ils ont passé beaucoup de contrats temporaires en permanents, et il n'y a plus de postes maintenant pour les temporaires. J'ai contacté aussi l'assistante sociale, car ils prennent des mesures pour savoir ce qu'ils peuvent faire pour les gens comme moi, dans la cinquantaine, et qui ont travaillé plus de dix ans chez eux. Mais elle ne sait pas encore ; la décision est en cours.

Alors j'ai repensé à cette proposition de mon amie dans le sud. Elle a une agence immobilière dans le Sud et je pourrais travailler avec elle. Elle serait ravie que je travaille avec elle. Ses parents ont une maison là-bas, ce ne sont pas des gens riches ; c'est une maison que son père a retapée et entretenue. Ça leur permet de passer du temps pendant les vacances. Et avec les années, le p'tit père qui est très bricoleur a aménagé un studio attenant à la maison, et il voudrait maintenant le louer. Pour moi, ça représente une opportunité. J'aurais un contrat de travail et un logement. Mon amie m'a dit que je pourrai évidemment utiliser toute la maison, avec le parc au milieu des pins. C'est vraiment très bien, très calme, on peut y manger dehors, etc. On y habiterait toutes les deux, toutes les trois, et ça régulerait aussi mes relations avec ma fille, elle aime bien ma fille, et elle serait vraiment contente qu'on vienne habiter avec elle.

- Elle est seule ?
- Oui. Ses enfants sont grands maintenant. Cela me permettrait de quitter la région, et avec un logement et un contrat de travail, j'en ai parlé avec mon avocate, pour le divorce ça devrait aller aussi. Le divorce sera prononcé cette année, c'est sûr. Je lui ai dit de lâcher un peu de mou pour qu'au tribunal dans 3 mois, l'affaire puisse maintenant avancer. Il faudra que je déménage, c'est sûr, il récupérera l'appartement. Mon mari a de l'argent, beaucoup d'argent même, et j'aurai certainement droit à une indemnité compensatrice. Avec ça, et un travail je pourrai même envisager d'acheter un appartement là-bas. Je préférerais acheter que louer, je pourrais me le permettre. Et lui, il pourra bien payer des billets d'avion pour sa fille ; je peux me renseigner sur les abonnements, ça existe, je sais bien faire ça, mais pas lui. Au début, pour louer un studio, combien ça va me coûter ? Mettons 400 euros, et si je déménage mes affaires, je lui laisse tout dans la maison, la vaisselle, tout. Il y a juste quelques affaires que je mettrais en garde meuble pour un temps, je crois que ça doit faire dans les 500 francs par mois ; combien ça me ferait ça ?
- Environ 80 euros.
- Oui, mettons 100. ça me fait 500 euros par mois ; dans un premier temps, ça ira très bien. Et puis ça éloignerait un peu ma fille de son père. Lui, c'est pas son truc. Elle commence à s'en rendre compte, elle grandit. Il fait du baby-sitting, pas de l'éducation. Je dois m'occuper de tout, lui, il n'y pense pas : "Est-ce que tu as bien remis les élastiques à ton appareil dentaire? Est-ce que tu as bien pris tes médicaments ?" Je lui pose des questions si son père y fait attention, et elle commence à y voir plus clair maintenant qu'elle grandit. J'essaie de lui donner un peu d'autonomie, qu'elle prenne le bus toute seule pour aller chez lui ; mais lui n'est pas d'accord. Et elle commence à prendre des habitudes comme lui ; elle a tendance à se laisser aller, à ne plus faire d'effort à l'école. C'est l'argent, c'est trop facile ; ce n'est pas bon, il faut que les enfants apprennent ce qu'est la valeur de l'argent. En plus, il est anglais. Maintenant, travailler dans l'immobilier, je ne crois pas que ce soit mon truc. Je lui ai dit à mon amie, que ce que j'aimerais faire c'est du bon travail, travailler

proprement. Elle a vendu récemment un immeuble, et elle m'a dit qu'il lui restait alors 350 000 francs à partager en deux, c'est pas mal ! [éclat de rire ; devant la perspective de tant d'argent ?] Alors, avec ça, on peut attendre quelques mois avant la prochaine vente. Mais elle a besoin d'argent, elle a des dettes ; moi, je ne vis pas comme ça. Vous croyez que c'est possible de faire des affaires honnêtes dans ce milieu ?

- Oh, je n'en ai pas l'impression. Mais vous ne vendez pas à des gens qui sont dans le besoin.
- Oui, c'est vrai ! En tout cas, je pourrais commencer par ça, et après je verrai sur place par rapport aux associations. Je sais qu'il en existe, j'en connais déjà quelques unes. Ce qui me tracasse, c'est la mutuelle. Nous en avons une très bonne chez B..., et je paie 200 francs par mois et pour ma fille c'est gratuit. Si je dois en prendre une, je le sais, je me suis renseignée, ce sera au moins le double. Enfin, ça fait partie des avantages de ces privilégiés. Pour l'immobilier, mon amie ne fait pas dans les studios ou les maisons, mais davantage dans l'international. L'immobilier marche de plus en plus, et c'est toujours plus cher. En plus, elle ne parle pas anglais, et moi je parle très bien. ça implique des voyages à Paris et ailleurs, des déplacements, il faut aller présenter les immeubles etc. Je ne sais pas si c'est mon truc. Et vous, qu'est-ce que vous en pensez ?
- Ce que j'en pense ? J'en reviendrais à ce que je vous ai dit la dernière fois : vous avez des compétences relationnelles, alors que vous les investissiez dans l'immobilier ou autre chose, c'est une question qui vous revient. Mais c'est bien, si vous les utilisez, c'est une bonne chose.
- Je ne me suis mariée qu'à 37 ans. Avant j'ai toujours vécu en alternant voyage et travail, c'était l'époque baba-cool, on vivait comme ça. Mais voilà 20 ans que je vis autrement, dans le confort, et ça me fait peur. Je ne sais pas si je pourrai. Mais installée dans le sud, ça sera plus facile, on a moins de frais. Déjà le chauffage, j'en ai ici pour 8000 francs par an, et pourtant je suis à 20 degrés avec des pulls. Je fais attention à tout. Et puis, on s'habille différemment, c'est moins cher. Voilà, j'ai beaucoup parlé ; c'est drôle, je me croirais chez un psy. (rires)
- Cela vous permet d'exposer ce que vous avez dans la tête.
- C'est vrai. Maintenant que je l'ai dit, je me rends compte que c'est vraiment cela : s'il n'y a plus de B..., je n'ai plus rien à faire ici. Je repars sans appartement, sans travail, bref je repars à zéro. Et tant qu'à repartir à zéro, autant le faire chez moi, dans le sud. Avec le temps, je pourrai m'acheter un appartement là-bas et m'installer. Le pire, ce serait de déménager ici ; organiser tout un déménagement pour me retrouver toujours dans cette ville, ça, ce serait terrible.
- Simplement, par rapport à votre amie, il y a peut-être un risque de travailler et d'habiter ensemble. Ce genre d'alliance pourrait se révéler difficile à la longue.
- Oui, je me suis déjà posé la question. Mais si je ne reste pas trop longtemps dans le studio, ça devrait aller. Je vais essayer de faire venir mon amie pour qu'on puisse préciser toutes ces choses ; elle voyage beaucoup, et passe régulièrement ici. Je lui demanderai d'apporter avec elle un contrat de travail et un bail. On va éclaircir tout ça. Je pourrai toujours voir par la suite pour travailler dans une association ; en plus, j'ai fait auparavant des études d'infirmière, et j'ai travaillé, bon au poste d'Aide soignante, mais bon !
- Par rapport à ça, vous devriez, comme vous ne commencerez pas tout de suite à travailler, essayer de faire un stage dans une association. L'ANPE propose un cadre pour les stages : l'EMT. [Je lui donne les indications pour se rendre aux Rendez-vous Métiers où elle pourra se renseigner davantage.] Un stage vous permettra de fixer une réalité sur ce mot que vous avez : "association".
- C'est bien, chaque fois que je viens je repars avec une adresse. J'avais entamé une démarche auprès des Restos du Cœur, mais ça n'a rien donné, et je crois que ce n'était pas le bon truc. Ils demandaient de se former d'abord, ce que je peux comprendre ; j'ai

téléphoné plusieurs fois au numéro, mais on ne m'a jamais répondu. Je l'ai toujours à côté de mon téléphone, mais après j'ai laissé tombé. J'irai à l'ANPE demain. Depuis que j'ai quitté chez B..., il n'y a qu'une amie de là-bas qui m'ait téléphoné. C'est la seule des gens que je fréquentais avant. Je vois combien je manquerais. Mais je vois d'autres gens, assez souvent même, une amie avec sa fille et une autre amie qui aime bien ma fille.

[Elle s'apprête à partir, et revient sur B...]

- Je me suis vraiment sentie mal, hier, chez B..., j'en avais l'estomac noué. De me retrouver dans ce bloc de béton au milieu de tous ces pingouins qui sont là [elle imite une façon de marcher hautaine] ... Mais ils s'y sentent mal aussi, seulement ils n'arrivent pas à partir, c'est une cage dorée, ils sont pris dans un piège de confort. Moi, ce qu'il me faut, c'est vraiment qu'on me pousse dehors, il faut qu'on m'aide à en sortir. Et tout va dans ce sens : ce contrat qui ne commence pas, et la responsable des Ressources Humaines qui me dit qu'elle n'a rien pour le moment. Je fais tout pour rester, je vais jusqu'à demander un temps plein, enfin je lui dis que je peux aller jusqu'à 80%, mais quand elle m'annonce qu'elle n'a rien, ouf !, je souffle !
- Vous sautez de joie !?
- Presque, heureusement, c'était au téléphone.

5° entretien.

- Ça va ?
- ça va, il fait beau, alors ça fait du bien.
- Oui. On l'attendait tous.
- Cette semaine, je n'ai rien fait (sourire). Il a fait beau, et j'avais envie d'en profiter, de profiter du jardin, de m'occuper de ma fille ; j'ai lu, j'ai réfléchi, j'ai fait à manger. J'apprécie de ne pas travailler, je ne l'aurais pas pensé auparavant. En fait, c'est parce que j'ai décidé de partir.
- Vous vous êtes détendue !?
- Oui. Je n'ai pas appelé la femme chez B... qui doit me proposer le temps complet (sic), le temps partiel ; je l'appellerai demain. La responsable des Ressources Humaines ne m'a pas appelée non plus ; donc, c'est qu'il n'y a rien. A ce propos, je suis sortie un soir avec une amie, et nous avons rencontré un responsable de chez B... ; il a confirmé que pour les temporaires, il n'y avait quasiment plus rien. Alors je lui ai demandé comment ils allaient faire pour les congés de maternité, il a dit qu'ils se débrouilleraient avec le personnel en place. C'est étonnant.
- Oui, c'est un changement de politique.
- Oui. Donc cette semaine j'ai cuisiné ; j'aime bien faire à manger, je fais de la création. Je n'ai jamais pu être une artiste, mais dans la cuisine, c'est ce que je fais : j'adore mélanger les différents ingrédients, et je fais de belles présentations. J'ai tenu un restaurant, à une époque, avec 2 amies, et j'aimais bien ça. Je ne m'occupais pas de la gestion, en gestion je ne sais rien faire, mais j'aimais bien être en cuisine et en salle. J'adore préparer à manger, comme les Mamas (rires), je n'ai pas le look, mais c'est pareil (rires). Mais pour ouvrir un restaurant, il faut être deux. J'ai bien un couple d'amis qui vont retourner par chez moi, dans le Sud, dans 3 ans, mais bon !
- Vous avez été combien de temps dans la restauration ?
- On a eu le restaurant pendant 3 ans, mais j'ai aussi travaillé dans la restauration par ailleurs ; peut-être que là-bas, je pourrai ouvrir un restaurant !? Ou alors, je peux aussi faire du secrétariat, en intérim ça doit bien se trouver. De toute façon, je vais faire de l'immobilier dans un premier temps, ensuite on verra. Cette semaine, ça a fait du bien à ma fille aussi : elle a une mère qui est là, qui s'occupe d'elle, qui ne crie plus, qui joue avec

elle. Elle est très bien, il faut que je lève la pression, elle est gentille, c'est une fille très bien et il ne faut pas que je l'écrase. Elle m'a dit de reprendre le dessin ou la peinture. Mais la gestion, ce n'est pas mon truc. Déjà, mon argent, je ne le gère pas ; il faudrait que je fasse un tableau de mes dépenses, je ne regarde pas ce que je dépense. D'ailleurs, je me suis fais avoir pour mes lunettes, j'ai payé plus que ce que la mutuelle me rembourse ; je me suis trompée. Mais j'assume, je vais essayer de voir pour me faire rembourser, mais sinon j'assume mes erreurs. Et je m'en sors bien, même si je n'ai jamais été douée pour gérer ; je suis plutôt artiste. Avec mon mari, c'est moi qui m'en occupais, et je le faisais bien ; parce que lui est encore plus accroché au plafond que moi, mais j'y arrivais. Ah, mais je suis allée à l'ANPE quand même, cette semaine, et donc pour un stage, on m'a dit qu'il suffisait d'avoir l'accord d'une entreprise et que c'était elle qui se mettrait en contact avec l'ANPE.

- Oui, c'est une procédure assez simple. Vous avez pu avoir le nom de la personne à contacter ?
- Non. C'est à l'entreprise de prendre contact avec l'ANPE. Moi, je dois juste me mettre d'accord avec la direction. Je vais continuer à faire le tri dans les associations et ensuite je me mettrai à en contacter certaines. J'ai ma fille une semaine sur deux, donc je ferai ça la semaine prochaine. Ce qui me gêne un peu, c'est par rapport à la dame du CIDF que je n'ai pas re-contactée ; mais j'y retournerai la semaine prochaine. Pour l'instant, j'ai fait du rangement, je vide des tiroirs, je contact Emmaüs pour les meubles. Il faut que je m'occupe des différents contrats, électricité, etc.
- Des préavis ?
- Oui, c'est ça. Parce qu'il y a toujours des délais. Le grand point d'incertitude qui reste, c'est le divorce.
- Oui, bien sûr.
- Je vais re-contacter mon avocate pour que ça avance. Ma fille m'a dit qu'elle était d'accord pour partir avec moi : "Je le dirai à papa que je veux partir avec toi !" Mais bon, elle peut changer d'avis ; s'il prend sa grosse voix. ... Je vais m'occuper de la Mutuelle aussi, parce que je me suis renseignée et je ne m'en sors pas ; elles ont chacune des taux différents, c'est d'un compliqué, on dirait que c'est fait exprès.
- A ce niveau-là, je peux vous aider aussi. [Je veux développer, mais elle me coupe.]
- Oh, j'ai une amie dont le mari est plus ou moins dans le domaine ; alors je les ai invités samedi soir [prochain] et il pourra me conseiller. J'ai besoin qu'on me conseille, qu'on me cadre, j'ai pas besoin d'un psy ; d'ailleurs je viens de dire à ma psy que j'arrêtais, je n'ai plus envie de faire de l'introspection, ça va, j'ai donné. Il faut que je prenne ma vie en main. Si ça ne va pas, j'irai pleurer dans mon coin et c'est tout. Mais papa-maman, etc., ça va ! Ils ont fait ce qu'ils ont pu et moi aussi, et c'est comme ça. Elle a d'ailleurs très bien compris. Je regardais votre affiche là [les Ateliers de l'ANPE], et je me disais qu'il faudrait que je refasse mon CV ; vous faites ça aussi ?
- Oui, oui. ça fait partie du travail que l'on peut faire ensemble.
- Qu'est-ce que vous en pensez de celui-ci ?
- Il est très bien.
- ça évolue aussi avec le temps, alors il faudrait déjà que je le mette à jour, il a 2 ans.
- La façon dont il est présenté est très actuelle. ça évolue, c'est vrai, mais il est rédigé comme on fait aujourd'hui. Maintenant, on peut toujours y travailler et y réfléchir. Vous l'avez fait vous-même ?
- A l'époque, à l'AFPA, avec la formatrice.
- Ah, oui. Elle vous a bien conseillée. Mais il faudrait tout de même qu'il soit sur une page.
- Oui, c'est ce qu'on dit, mais alors je ne pourrai pas tout y mettre.
- ça dépend de ce qu'on vise aussi.
- Vous croyez que je pourrais postuler comme secrétaire médicale ?

- C'est une suggestion que j'allais vous faire, parce qu'il en ressort 2 aspects : le secrétariat et le médical ; le rapprochement se fait presque immédiatement.
- Alors il faudrait que je développe davantage le côté médical, car là il est très bref.
- Exactement. On pourra y travailler.
- Je l'ai sur une disquette ; je peux donc l'apporter.
- Ah, c'est très bien. Si vous l'apportez on repartira de cette mise en forme-là. Vous pourriez par contre rencontrer une difficulté : c'est ...
- Mon âge. Oui, je sais bien. Mais je ne me rends pas compte de mon âge (rires). Mais bon, c'est comme ça ; et en intérim ça pourrait peut-être quand même marcher ?
- Peut-être. L'avantage de l'intérim, c'est que la boîte d'intérim peut vous vendre et dire : "J'ai là quelqu'un d'extrêmement bien !" ce qui peut faire la différence.
- Et dans les entreprises ? Je ne sais pas trop si c'est possible ?
- Les employeurs peuvent être très différents les uns des autres, avec des préférences diverses également ; ce qui théoriquement peut laisser sa chance à chacun.
- Je pourrais faire secrétaire de direction, mais je ne connais pas vraiment ce qu'elles font.
- Ça peut être plus ou moins varié aussi.
- Si je dois gérer l'agenda du patron, ça ce n'est pas trop mon truc. Je ne crois pas que ça m'intéresse ; ce serait un rythme trop stressant. J'essaierais plutôt secrétaire médicale ; combien je pourrais gagner comme ça ? Je ne sais pas, peut-être 10 000 francs par mois !? Mais je crois que j'essaierai d'abord dans le privé ; j'ai déjà travaillé dans le privé, et ça m'irait mieux. Il y a les cliniques, les médecins, etc. ça fait quand même du monde.
- Dans ce cadre-là, il vaut mieux utiliser ce qu'on appelle le réseau relationnel. C'est par ce biais-là que l'on trouve le plus facilement.
- Oui, oui, je sais, c'est important.
- Votre amie doit bien connaître du monde ?
- Oui, bien sûr, elle connaît beaucoup de monde même.
- Ce serait le meilleur moyen d'entrer chez les médecins.
- Oui, mais sinon ça ne me dérange pas de faire le tour des cliniques. Je me dis aussi que ce serait le moment de faire une formation en informatique. Je sais utiliser les logiciels, mais peut-être que à 50%. Et ça me servirait toujours. Même dans l'immobilier, je sais que mon amie aurait besoin de moi dans ce domaine. Et actuellement, j'aurais du temps.
- Il faudrait dans ce cas-là repasser à l'ANPE, aux Rendez-Vous Métiers. Demandez s'il est proposé bientôt une formation en groupe, et non pas les APP qui ne pourraient vous intégrer que dans plusieurs mois. Je ne peux rien vous garantir, car l'ANPE a fortement réduit depuis quelques années les formations en bureautique. [Je lui donne la plage horaire pour le tertiaire]
- Il n'y a pas de problème, je peux y retourner. Même si je dois attendre, ce n'est pas grave, j'ai du temps, je prends un bouquin. Mais je ne voudrais surtout pas rencontrer Madame ..., Madame ... Je ne me souviens pas de son nom ...
- De l'organisme où vous étiez avant ?
- Oui.
- Elle est à l'ANPE ?
- Oui, ce jour-là, elle est là-bas.
- Ah !
- C'est extraordinaire, son nom ne me revient pas.
[Je l'ai bien en tête, mais je me garde de le lui rappeler.]
- Enfin, ça me reviendra. Mais je préfère ne plus la voir, je risquerais de lui dire ses quatre vérités. Mais dans ces formations, il y a un formateur ?
- Oui, oui, bien sûr.

- Parce le système d'autoformation chez B..., ça n'allait pas du tout, et je n'étais pas la seule à le dire. Nous avons ... enfin, ils ont des salles, mais bon ... Voilà, c'est tout ce que j'ai pour aujourd'hui ! ... [Nous nous levons pour nous saluer]
- Je n'ai toujours pas jeté les lettres que j'avais écrites (rires) ; il y en a deux : une pour l'organisme et une pour l'ANPE. Vous croyez que je devrais les jeter ?
- Peut-être bien !
- Je ne sais pas pourquoi je ne les ai pas encore jetées ; je les ai revues en rangeant. Avec elle, je me suis confrontée à un mur de certitudes ; pour elle, il n'y avait qu'une chose : rester chez B... J'ai été très surprise de rencontrer quelqu'un comme ça, surtout à ce poste-là ; il faut quand même une certaine ouverture.
- Je constate de plus en plus qu'il y a de tout dans notre métier.
- Oui, comme partout. Mais quelle certitude ; pour elle, elle n'y était pour rien. Je suis quelqu'un de cool, je m'accroche rarement, bien que ça arrive, mais avec elle ! Je n'ai toujours pas été remboursée par le CNED. Remarquez, j'ai de la chance qu'ils veuillent bien me rembourser ; je leur ai expliqué ma situation. Ils me retiennent 30 euros de frais administratifs, mais le reste, ils devraient me le rembourser ; ça fait quand même 200 euros. C'est peut-être pour ça que je n'ai pas jeté les lettres (rires). J'arrivais chez elle, "ça va va ?" et on discutait comme si elle était sur son balcon. Avec vous au moins, je repars chaque semaine avec une adresse.

6^e entretien.

[Cet entretien a été pour moi difficile à écrire ; je m'y suis refusé pendant plusieurs jours, car il m'apparaissait insupportable de reprendre toute la souffrance qui s'y était dite. Il me semble de plus que le rendre avec le maximum de détails dont je pouvais me souvenir était faire preuve d'un manque de pudeur à l'égard du sujet souffrant qui s'était confié à moi. Ecrire cet entretien signifie pour moi re-dire cette souffrance qui ne trouve pas à se soulager et qui persiste à occuper notre espace d'échange, la reprendre, d'une certaine façon, à mon compte. Je culpabilise également de n'avoir pas su apaiser cette personne. On retrouvera ici les quelques notes que j'ai retranscrites immédiatement après l'entretien qui a duré beaucoup plus longtemps qu'il n'apparaît ainsi.]

- Vous pouvez fermer la porte si vous voulez. [je pense à cause du bruit dans le couloir]
- Oui, je ferme la porte, il fait froid. Ben, moi, ça ne va pas ; je suis dans le creux de la vague ; je suis dans l'attente. Je ne fais rien, je lis, et quand j'ai fini un livre, j'ai envie d'en reprendre un autre, mais je me dis qu'il ne faut pas. Il faut quand même que je fasse autre chose. Je me referme sur moi. Je vieillis, j'aimerais avoir déjà 80 ans. Je fais ma gym, mon aquagym trois fois par jour (sic), par semaine, et du yoga. Ma fille, ça va, elle a ses activités, son piano, etc. C'est la région, le printemps va durer 3 semaines !
- Oui, on passe maintenant très vite de l'hiver à l'été.
- Hm ! Je suis très sensible à ces choses-là. Depuis que j'ai quitté chez B..., il n'y a qu'une, ou peut-être deux personnes qui m'ont téléphoné. Je reprends chez B... la semaine prochaine, avec cette nana !
- Ah ?
- Oui. Je ne vous l'avais pas dit ? C'est pour ça que je n'ai pas apporté la disquette pour faire mon CV ; je le ferai moi-même là-bas la semaine prochaine.
- Vous verrez bien comment ça se passera ; peut-être qu'il y aura des moments plus agréables, des moments de café-gâteau avec elle ?
- Oh, peut-être ; mais il va falloir l'écouter, et elle parle beaucoup. Financièrement ce sera toujours ça, ça aide tout de même ; à mi-temps, ça devrait faire la moitié de 14 000 francs

par mois. Mais l'argent n'est pas un problème ; quand j'en ai, je le dépense ; quand je n'en ai pas, je ne dépense rien, juste de quoi acheter à manger ; et comme j'aime bien faire à manger, ce n'est pas un problème. Il y a des choses qui sont remontées à la surface : par exemple, faire clown pour les enfants malades, mais j'ai lu un article qui disait que c'était des professionnels ou des médecins qui faisaient ça ; et c'est très ciblé en fonction de la maladie de chacun. J'ai repensé aussi au métier d'esthéticienne, mais bon ! ...

- Est-ce que vous avez revu la dame du CIDF ?
- Oui, elle est très sympa ; j'y retournerai pour me documenter et lire d'autres revues. Mais de toute façon, je vais partir et travailler avec ma copine, elle doit venir bientôt.
- Vous pouvez peut-être aller la voir ?
- Non, non, je sais comment c'est là-bas ; le studio, l'agence immobilière, je sais comment on va vivre. Il y a juste le collègue ; il faut que je regarde lequel est le meilleur, et je mettrai ma fille là. Le problème, ça va être d'annoncer le départ à mon mari ; ça va faire un drame. L'autre jour, il m'a tendu la facture de l'orthodontiste, 360 euros. Il m'a dit : "C'est à toi de payer !" Je me suis faite avoir ; si j'avais su que ça coûtait aussi cher, je ne l'aurais pas fait. Ma fille a de belles dents, ce n'était pas nécessaire ; mais bon, comme ça elle aura des dents parfaites, ce sera très bien. Mais avec la mutuelle, je ne sais pas comment ça va se passer, parce que ce sont des soins sur 2 ans, et moi j'ai une interruption à la Mutuelle. Alors je ne sais pas s'ils vont me rembourser.
- Vous vous êtes renseignée pour en prendre une ?
- Oui, c'est en cours. Le mari d'une amie doit me conseiller la semaine prochaine ; j'ai plusieurs devis. Je ne maîtrise plus rien ; je m'emmêle les fils, je perds le fil, il faut que je note tout sur papier, sinon j'oublie.
- Il faut peut-être procéder par étapes, et ne pas vouloir imaginer toutes les possibilités maintenant ; une fois passée une étape, la suivante se présentera différemment, et ainsi de suite, et les choses paraîtront moins compliquées.
- Oui, de toute façon, la prochaine étape sera B... la semaine prochaine. [Elle parle de son divorce ; c'est sordide. Je ne tiens pas à retranscrire tout ça. Elle décrit ce passage comme un combat terrible dans lequel aucun des deux conjoints ne veut lâcher prise sur la pension compensatoire qu'elle doit percevoir de son mari. Le divorce a en fait été prononcé il y a 2 ans.]
- Ah ?
- Oui, il a fait appel de la décision concernant le montant de la pension compensatoire. Il veut me donner des clopinettes. Il fait n'importe quoi : il continue à me verser la pension alimentaire, alors qu'il devait arrêter ; même son avocat, semble t'il, ne le lui a pas signalé. C'est incohérent. Je la mets de côté, car mon avocate m'a dit que je risquais de devoir la rembourser. Il m'avait prise pour une icône, collée là, au plafond, et du jour au lendemain, il est passé de l'amour à la haine. Il est un peu fou, mais c'est comme ces chiens qui, lorsqu'ils ont mordu leur proie, ne lâchent plus prise. Il y a la grand-mère en Angleterre, elle veut sa petite-fille, elle a besoin de s'occuper de quelqu'un. Moi, je ne veux pas la laisser aux Anglo-saxons ; ils sont tout le contraire de moi : rigides et laxistes, alors que moi, je suis plutôt sévère, mais ouverte sur le monde, sensible à la communication. Je ne veux pas qu'ils me l'abîment : elle est très gentille, jolie et surtout gentille. Je n'apprécie déjà pas comment mon mari l'éduque depuis quelque temps. Je crois que je vais le mettre au pied du mur : je vais lui parler du départ devant sa fille, comme ça il ne pourra pas mentir par la suite sur ce qu'il aura dit. J'ai appelé mon avocate hier, et il est impératif que, pour l'audience dans 2-3 mois, je ne travaille plus. Je vais donc me saborder chez B... Je ne sais pas comment je vais faire, ce n'est pas du tout mon truc de faire semblant et de mentir comme ça. Mon mari travaille aussi chez B..., et son amie est aux Ressources Humaines ; alors il ne faut pas que l'on sache que c'est moi qui cherche à m'arrêter. S'il entend que c'est moi qui ne veux plus travailler, je risque de perdre au procès. ... De toute

façon, la vie est un rouleau compresseur ! ... J'ai l'impression d'être au confessionnal ; enfin, je pense que les autres gens racontent aussi leur vie ! Est-ce qu'on doit se voir chaque semaine ?

- Non, ce n'est pas indispensable ; on peut se revoir dans 2 semaines si vous voulez.
- Oui, je préfère.

[Maintenant qu'il est rédigé, je me sens rasséréiné ; on y perçoit en fait mes tentatives d'ouverture et de positiver qu'elle n'a pas utilisées pour changer de sujet. Quid ?]

Entretiens suivants (non retranscrits intégralement).

- Pfff !!!
- ...
- Oh, là, là ! C'est toujours pareil, ça ne va pas ! J'ai repris chez B... depuis la semaine dernière.
- Comment ça se passe ?
- Ça passe ! Elle parle, elle parle et moi je l'écoute. Alors, hier matin, j'ai réussi à commencer à travailler tout en l'écoutant. Ce matin, je n'y suis pas allée ; ma fille n'était pas bien hier soir, mal à la gorge, etc. Et, effectivement ce matin, elle était malade. Alors je l'ai appelée, et elle a tout à fait compris, elle est très ouverte ; c'est bien ! Elle est simple et tout, mais je passe mon temps à l'écouter. Et ma fille doit partir en week-end en Angleterre avec son père, alors il faut qu'elle soit en forme.

Je trouve que les gens sont trop assistés en France. Vous ne trouvez pas ?

- ? ...
- Tous ces jeunes qui ne veulent pas travailler, ils touchent le chômage, et ils ne veulent plus aller travailler pour gagner un peu plus. C'est pas une bonne chose. Enfin ! Peut-être que je perçois mal les choses, mais, moi, j'ai toujours vécu comme ça, à la marge, je ne m'inquiétais pas pour la retraite, la Mutuelle, etc. Je ne suis jamais tombée malade, heureusement. J'ai connu des gens, tous un peu marginaux et qui savaient bien exploiter le système.

[Je parle de commerciaux qui gagnaient bien avant d'être licenciés, et ne trouvent ensuite que du travail moins bien rémunéré que leur indemnité Assedic.]

- Oui, bien sûr ! J'ai discuté avec un couple d'amis, et ils m'ont dit : « Tu vas partir, tu as une opportunité pour travailler dans l'immobilier et tu vas t'éclater là-dedans, et puis ça ira ! Tu auras ta fille encore pendant 10 ans, et voilà ! » Et effectivement, maintenant les choses sont claires, et je suis à l'aise dans le relationnel. Ce qui m'angoisse, c'est d'annoncer ça à mon mari ; ça m'obsède, le matin, la journée, le soir. J'essaie de ne pas y penser, mais ça revient. Est-ce que je dois lui dire maintenant et supporter son refus pendant 3 mois ? Ou lui dire dans 3 mois et le supporter 1 mois ?
- Vous devriez voir ça avec votre avocat.
- Je crois qu'il faut que j'attende.
- Vous avez là la réponse.
- Ce qui m'embête, c'est de finasser chez B.... Des amis m'ont dit d'invoquer des raisons personnelles, des problèmes personnels et c'est tout.
- Oui, vous n'avez pas besoin de vous expliquer. Mais comment l'information va-t-elle remonter jusqu'aux Ressources Humaines ?
- Ben, c'est elle qui va le signaler. Demain, j'ai rendez-vous avec un délégué qui s'occupe des temporaires ; j'en saurai plus. Je dois repartir avec un papier qui dit que je n'aurai plus de contrat. Un papier clair ; assez clair en tout cas, car ils ne peuvent pas faire un papier très clair, c'est sûr !

[Nous parlons de la mutuelle. Je lui explique que la Sécurité Sociale ouvre des droits pendant 4 ans, même si elle ne touche pas de salaire.]

- Oh , là, là ! La mutuelle, c'est compliqué ; je ne sais pas très bien m'occuper de toutes ces contingences matérielles. Ah, mais ça, c'est ce que je pourrais faire : aller me renseigner à la Sécurité Sociale. Voilà, c'est une bonne information !

Avec mon mari, je vais crier, je le sais. Lui va demander la garde, et ça peut durer 2 ans. Et ma fille qui va se retrouver entre les deux !

- Vous pensez que vous pourrez partir ?
- Je n'en suis pas sûre.
- Qu'en dit votre avocat !?
- Je ne sais pas. Je ne veux pas mettre la charrue avant les bœufs.

Voilà, c'est tout. Ce n'est pas la peine que j'en dise plus ! Je vous fais perdre votre temps.

- Je prévois le rendez-vous, vous savez, et j'ai donc du temps. Mais on peut échanger des recettes de cuisine ! [Elle rit de bon cœur] ... On se revoit la semaine prochaine ?
- Oui, oui. Moi, je peux venir, ça ne pose pas de problème, même si je n'en sais pas plus. De toute façon, ça me fait du bien ! Et la semaine prochaine, comme j'ai rendez-vous demain, j'en saurai plus !

Autre entretien.

[Elle arrive pendant que je suis en entretien avec un jeune. Ensuite :]

- Vous avez moins de temps en ce moment ?
- Non, pourquoi ?
- Parce que ça a l'air agréable de travailler ici. ... Quand je vois tous ces jeunes ici, je me rends bien compte qu'ils ne veulent pas tous travailler, je ne suis pas dupe. Mais il y a tant de misère, de gens qui veulent travailler, qui vivent avec peu. Ça remet les pendules à l'heure. ... En même temps, c'est leur vie, ce n'est pas la mienne.

Je me suis occupée du collègue. ... Elle n'était pas là, j'ai pu aller sur internet et me renseigner. J'étais tranquille, alors ça va ! Je lui ai parlé de mon divorce : ce n'est pas facile, etc. Je crois que je vais lui dire la vérité : je dois arrêter de travailler à cause de mon divorce. J'ai toujours dit la vérité, et ça s'est bien passé. Je ne sais pas trop si je dois arrêter ou continuer à travailler encore 2 à 3 mois.

Le procès est fixé dans 2 mois. Quand je pense à la future confrontation avec mon mari, j'ai juste envie de me jeter sur une tablette de chocolat (rires), ou de me plonger dans un livre pour oublier. ... Je ne fais plus rien, je n'écris plus, je ne lis plus. J'en suis presque à lui dire : garde ton fric et je garde la petite. ... J'ai quand même vécu bourgeoisement pendant 15 ans, et j'ai pris des habitudes. Ça va me changer !

Merci pour votre écoute, c'est important !

Lors de notre dernière rencontre, les choses s'étaient en partie mises en place. Elle s'était confiée à sa collègue qui avait très bien pris la chose, et la date de sa fin de contrat était fixée. Elle avait trié des affaires, et vendu des meubles. Son avocate lui avait confirmé que son départ devait être possible. Elle préparait l'annonce de la nouvelle à son mari et montrait qu'elle s'y projetait de façon plus réaliste qu'imaginaire. Elle l'appréhendait moins dramatiquement du fait que les autres étapes étaient posées. Elle me remercia encore pour mon écoute, que c'était important, et :

- J'avais besoin d'un homme qui me cadre, qui me dise quoi faire ! [je n'ai pas le sentiment de lui avoir dit quoi faire.]

Philippe.

24 ans, célibataire, niveau BTS Bois,

Lors du 1^{er} entretien, il avait évoqué la mort de son beau-père comme cause de son mal-être et en avait les larmes aux yeux. Il a répondu au questionnaire sur le logiciel d'orientation et a imprimé des fiches métiers qu'il a consultées chez lui.

2^e entretien, parle lentement, comme dépressif.

- Alors, vous avez du nouveau ?
- Voilà, j'ai un peu regardé les fiches métiers, mais bon je ne sais pas trop. Je suis vraiment dans l'incertitude. Ça vient certainement du fait que je suis trop dans ma bulle. J'essaie d'aller vers les autres, mais je n'y arrive pas très bien. C'est ma préoccupation principale. Je n'arrive pas à établir le contact avec les gens. Alors ces métiers que j'ai sélectionnés sont des métiers du contact et ça me fait peur. Je joue de la guitare et j'ai toujours eu des activités, avec le travail technique, où j'étais seul.
- Vous jouez quoi à la guitare ?
- ...
- Je veux dire : du rock, du jazz , ou ...
- Non, non. J'improvise. Je n'aime pas jouer des trucs rigides où l'on doit suivre une mélodie prévue. Je préfère improviser comme ça vient, en fonction de l'humeur du moment.

Dans les entreprises, il y a des problèmes de relation entre les cadres et les ouvriers ; ils ne se comprennent pas très bien et communiquent mal. Ceux qui font les plans dans les bureaux, il arrive que les machines ne peuvent produire ce qu'ils prévoient parce qu'ils ne communiquent pas assez avec les ouvriers. Et puis, il y a ceux qui passent, qui ne disent même pas bonjour. Chacun est dans sa bulle et ça coûte de l'argent à l'entreprise. Tout ça, c'est de l'énergie perdue.

- Ce sont des cas qui existent, mais les entreprises produisent cependant beaucoup d'objets, donc en grande partie ça marche !?
- Oui, oui, mais chacun est dans trop dans sa bulle.

[J'explique (comme lors du 1^{er} entretien) qu'on peut dissocier les problèmes. L'aspect professionnel viendra par la pratique et le travail lui apportera des interactions, des rencontres, et lui permettra de devenir un professionnel. On considère qu'il faut généralement 3 ans pour devenir un bon professionnel, et donc c'est normal que ça l'effraie un peu. Le côté plus personnel, psychologique, peut être abordé dans un autre cadre, car il nécessite plus de temps que nous n'en disposons. Il a peut-être peur de l'entreprise, car il ne la connaît pas vraiment !?]

- Oui, vous avez sans doute raison, je mélange tout. J'ai très peu été dans les entreprises, quelques stages, et mes problèmes viennent peut-être que je me suis renfermé sur moi-même. Peut-être depuis qu'on a déménagé. J'ai grandi dans un quartier éloigné de la ville et très isolé.
- Lequel ?
- H. [quartier dit « sensible » aujourd'hui, mais innovant à l'époque]. Maintenant qu'on est plus près de la ville, on est moins dans la bulle du quartier. Je vais jouer de la guitare et je rencontre des gens comme ça. C'est plus des connaissances que des amis.
- Vous habitez seul ?
- Avec ma mère !

- Vous avez des amis ?
- Un peu, quelques uns.
- Combien ?
- ... 4 – 5. On se voit de temps en temps. Les autres, c'est des connaissances. Mais je reste insatisfait de ma capacité à faire des choses . Je dois me reprendre en main. C'est vrai ! Je voulais aller voir une assistante sociale cette semaine, et je n'y suis pas encore allé. C'était pourtant mon objectif. Je ne vais pas assez loin dans la réalisation. C'est vrai, il faut que je me bouge.

[J'explique qu'un travail psychologique nécessite du temps et que le cadre ici n'est pas adapté. Mais qu'on peut le guider et lui donner des adresses, que c'est mieux de dissocier les 2. Il serait bon qu'il voit un psy par ailleurs et moi pour l'orientation professionnelle. Mais qu'il discute avec un psy me paraît conseillé.]

- Mais il y a le problème de l'argent.
- Ça, ça se discute, il y a moyen de s'arranger. Et comment le prendrait votre mère ?
- Oh, peut-être pas mal. Mais je préférerais ne rien lui dire.
- Oui, ça reste entre vous et le professionnel qui est, lui, tenu au secret. ... [Comme il repart sur ses problèmes psychologiques, je l'interroge :] Votre beau-père, il faisait quoi ?
- Ouvrier, chez X. Il a fait beaucoup de boulots quand il était jeune, et de l'intérim et ensuite il a travaillé dans cette entreprise.
- Il est mort de quoi ?
- Il avait eu une opération pour lui mettre une valve dans une artère, mais il a mal suivi la rééducation. Il s'était cassé la jambe (rires) et il est allé dans le centre de rééducation, il n'a pas pu suivre tous les exercices correctement. Après on lui a dit « Voilà, tu peux retourner bosser ! » Mais lui il ne voulait plus.
- Et votre père ?
- Il travaillait à la SNCF. Il était conducteur de train, mais après on l'a mis aux ateliers. Maintenant il est en préretraite parce qu'il est très malade.
- Vous avez des contacts avec lui ?
- Très peu. Toujours mon problème relationnel. Je ne sais pas comment faire. C'est comme avec mes deux grandes sœurs, quand je les ai au téléphone, je me dis que moi je ne les appelle jamais.
- Vous le voyez votre père ?
- Non, il est dans le Sud. Avec ma mère, ils se sont séparés j'avais 3 ans. Ma mère et mon beau-père m'ont dit peu de choses. Il buvait et après il a suivi une cure de désintoxication et il était à la croix bleue. Il était suivi par beaucoup de psy. J'aurais bien voulu le rencontrer davantage et le connaître mieux. Mais ma mère disait seulement qu'il buvait et était violent. Pour ça, je lui en veux.

[Il me demande quel est mon parcours.]

- Beaucoup de gens du métier, comme nous ici, sont passés par les sciences humaines et notamment la psychologie. C'est mon cas. J'ai aussi abordé la sociologie et j'ai travaillé en entreprise. Mais d'autres personnes du métier ont d'autres formations ...
- C'est bien que vous ayez travaillé en entreprise, comme ça au moins vous savez de quoi vous parlez.

[Finalement, on n'abordera pas les fiches métiers. Je lui dis qu'on se revoit la semaine suivante et qu'il pense à ce qu'on s'est dit.]

- Oui je vais y réfléchir, en tout cas ça m'a fait du bien !

3° entretien.

[Il pose les fiches métiers devant lui : éducateur spécialisé, éducateur jeunes enfants, conseiller en insertion, travailleur social, ...]

- Tout ça, c'est flou, c'est pas clair ! Je pense quand même qu'il y a le côté technique.
- Oui, technique ... ?
- Oui, ce que j'ai fait. J'ai quand même fait beaucoup de technique et même si j'ai pas réussi ... Je ne sais pas, quoi ! En tout cas, la semaine dernière, ça m'a fait du bien. Je suis reparti mieux.

[J'interviens beaucoup. Je donne l'exemple d'un ami entré dans la charpente vers 30 ans, les cycles de vie, les reconversion vers la trentaine ; lui, 23 ans, peut encore faire beaucoup de choses.]

- Oui, c'est vrai. Il faut que je fasse quelque chose. Il faut que je sorte.

[Je prends un autre exemple d'une femme qui a fait éducateur vers 40 ans, après 20 ans dans la décoration de vitrine. Je parle des secteurs qui "marchent" : bâtiment et restauration. Je lui explique le principe du contrat de qualification, je lui précise qu'il existe d'autres dispositifs. Il y a un confort à bien gagner sa vie et à avoir une qualification. Je cite l'exemple d'une personne qui a fait un contrat de qualification comme prothésiste dentaire. Devant ses longues hésitations et ses phrases qu'il ne termine pas, je lui propose d'aller se renseigner à l'AFPA et aux Compagnons du Devoir. Il accepte, non sans surprise :]

- Ah, oui, oui. Il faut que j'aille me renseigner !
- Et votre mère, qu'est-ce qu'elle dit ?
- Ma mère ? Oh, on ne parle pas. De toute façon, elle n'est pas objective, et elle ne comprend pas. Et puis, on ne parle pas.
- Ah ! Vous mangez ensemble ?
- Oui, oui.
- Sans parler, alors ?
- Non, on parle de choses et d'autres. Mais par rapport à ma situation, de toute façon, elle ne comprend pas. Alors il vaut mieux qu'on n'en parle pas. Je ne peux pas lui en vouloir, elle a ses raisons, elle a eu sa propre vie dans sa famille qui n'était pas facile. Et puis, c'est elle qui m'a dit : "Ah, tu veux faire ce BTS, ben oui, fais ça !". Je ne lui en veux pas, mais elle aurait pu s'intéresser plus.
- Peut-être qu'elle s'inquiète pour vous. Mais vous pouvez lui en vouloir, vous savez ce n'est pas facile d'élever des enfants, vous verrez quand vous en aurez (rires). Mais elle s'inquiète peut-être et l'exprime de façon maladroite.
- Oui, ça je ne sais pas ! Mais pour être maladroite, elle est maladroite. Et puis, elle s'est mise avec un autre homme. Et du jour au lendemain, il est venu habiter chez nous, enfin chez elle. J'ai essayé d'en parler, mais elle m'a reproché de vouloir l'empêcher de faire sa vie. Alors si on ne peut pas parler, ce n'est pas la peine.
- Peut-être que ce que vous avez à lui dire, vous pouvez le dire quelqu'un d'autre !?
- Oui, il faudrait peut-être que je parte. Les enfants, il faut leur donner des racines quand ils sont petits et des ailes quand ils sont grands. Mais qu'il vienne à la maison comme ça, du jour au lendemain ... (triste).

[Il prend mon stylo et le manipule (comme moi) avec sa voix serrée. Il continue et gardera le stylo jusqu'à la fin.]

- Avec une de mes sœurs aînées, ça va, je commence un peu à pouvoir parler mieux. Pour vous donner un exemple de reconversion réussie, elle, elle a fait un bac médico-social et après elle a réussi à avoir un poste de secrétaire médicale dans une clinique, pour des anesthésistes. Ça fait 7-8 ans, mais maintenant, elle veut changer. Elle ne peut pas évoluer, et ils lui paient seulement le minimum. Elle doit toujours demander son augmentation annuelle. Plus ils en ont, moins ils en donnent. Elle a essayé des concours et maintenant elle a réussi à entrer dans une formation de visiteur médical.

Moi, je vais parfois jouer de la guitare en ville avec un Polonais qui est là et qui fait la manche. Au début, il croyait que c'était pour moi, mais je lui ai donné. Alors, maintenant, il tient absolument à me chercher une bouteille à boire. Et on joue, et il y a des gens qui passent qui sortent des magasins avec des vestes à 500 euros, et qui donnent rien. Ils sont radins, on dirait que plus ils en ont, moins ils en donnent. Et lui, il ne veut pas dormir dans les centres d'hébergement, je ne sais pas pourquoi, on ne se comprend pas très bien. L'autre fois, un chauffeur de taxi lui a donné un pull ; il y a quand même des gens sympa.

... Ça fait du bien de faire le point comme ça 2 heures par semaine.

- Vous irez vous renseigner ?
- Oui, j'irai.

4° entretien.

- Les Compagnons du Devoir, ça n'a rien donné. Je suis tombé sur une secrétaire qui m'a dit qu'elle ne pourrait pas beaucoup me renseigner. Et il y a un gars qui passait par là, et qui m'a demandé ce que je voulais. Il m'a expliqué, que là, il fallait déjà savoir ce qu'on voulait faire. Alors moi, avec mes "Heu, heu !", ce n'était pas terrible. (rires) A l'AFPA, ça n'a pas donné grand chose non plus. La secrétaire m'a donné le même livret que vous m'avez montré. J'ai regardé les étalages, avec les métiers, mais au bout d'un moment, je me suis dit que tout ça n'était pas pour moi. En sortant, j'ai eu tout de même un flash, tout à coup, comme ça ! Regardez, dans le livret, il y a "Ouvrier d'Espaces Verts". Ça, ça pourrait peut-être me plaire.
- Oui, on va étudier ça. Vous m'aviez dit que votre père était ouvrier, je crois. Mais vous, vous êtes plutôt technicien, vous avez fait un BTS, même si vous ne l'avez pas eu, vous avez le niveau. Cela entraîne une autre culture. Vous êtes passé par là, c'est votre chemin.

[Nous travaillons sur les métiers des Espaces Verts, et je lui explique qu'il s'agit là d'un métier physique, qu'il se pratique en pleine chaleur durant l'été et en grand froid pendant l'hiver ; je lui parle de la manipulation de taille-haies, et de tronçonneuses pour la taille et la coupe des arbres, etc. Nous recherchons les lieux et dates des sessions de formation de l'AFPA ; elles se déroulent toutes à bonne distance.]

- Hou là, là ! Oui, je ne pensais pas que c'était physique comme ça ! Je crois que ça ne va pas aller.
- Vous n'êtes pas très sportif !?
- Non, pas du tout. ça n'a pas l'air d'être un métier pour moi, ça ! (rires) Je crois bien qu'il faut que je trouve autre chose. J'ai un beau-frère qui m'a proposé d'entrer à la ville.
- Ah, il y travaille ?
- Oui. En fait, mes deux beaux-frères sont dans l'informatique ; l'un à la ville en multimédia, l'autre est carrément informaticien. Alors, ils s'entendent super bien ! Celui qui est à la ville a déposé pour moi un dossier pour un poste d'animateur multimédia, mais je n'ai jamais été rappelé.
- Vous aviez donné le même CV qu'à moi ?
- Oui. Ce n'est peut-être pas le bon !?
- Oui. Rédigé comme ça, il ne montre en rien que vous vous y connaissez en multimédia.

[Je lui propose de repasser à l'AFPA, mais d'aller au CIO pour approfondir ses recherches.]

5° entretien.

- ça va ?
- Bof ! Moyen !
- Oh là !
- Oh là ?
- Qu'est-ce qui vous arrive ?
- Oh, par rapport à l'AFPA, j'étais au CIO et là, il m'a dit qu'il fallait déjà savoir ce qu'on voulait. Alors, ils vous expliquent et vous font passer des tests. Mais là, pour choisir, ils n'aident pas ! Ça se fait à l'accueil. Et là, en feuilletant les papiers, électricien, mécanicien, etc., ça ne me dit rien du tout. Et en marchant au milieu des ateliers, ... peut-être si c'était plus joli, moins vieux (rires), mais là, j'ai vraiment pas envie. ...

Par contre en sortant de l'AFPA, j'ai eu un flash. Je me suis dit : "Mais oui, j'aurais dû y penser : la SNCF !" Ça me paraissait évident, j'ai failli en pleurer ! ... Mais sinon, je ne sais pas. Ce que je voudrais, c'est ... servir à quelque chose, c'est ... (long temps de silence) ... aider les gens !

- Très bien ! On va partir de là ! ...

[Nous explorons le site de la SNCF et passons en revue les formations proposées et les recrutements en cours : métiers techniques, professions commerciales. Mais rien ne l'accroche. Je lui fournis les adresses où il pourra se renseigner pour les métiers du social : AMP, Educateur spécialisé, de jeunes enfants, etc. Je lui montre diverses façons de rédiger un CV ; il réagit à l'un d'eux :]

- C'est là où j'habitais, (éclats de rire), là où j'ai grandi !
- Ah, oui, dans cette rue ?
- Non, non, à ce numéro-là ! C'est exactement à cette adresse là. C'est incroyable !
- Oui, c'est une sacrée coïncidence !

6^e entretien.

- Alors, où en êtes-vous ?
- Ben, ... Je vais me faire taper sur les doigts. (rires)
- Non, non ! Nous n'en sommes plus là !
- Je suis allé à l'Ecole d'Educateurs, et là, bon, j'ai fouillé. Il y avait beaucoup de choses. J'ai discuté avec la documentaliste qui m'a expliqué un peu. Elle m'a dit que l'entretien était très serré pour mesurer notre motivation ; il y a un écrit et un entretien ; à l'entretien, il faut vraiment montrer sa motivation. Alors, moi, oh là là, comment je vais faire ? Ça m'a un peu fait peur, parce que ce n'est pas évident pour moi. J'ai repensé à ce que vous disiez par rapport à des stages ; il faut que je fasse des stages, ça c'est vrai. Ça me permettrait de me motiver.

[J'essaie d'approfondir ces points et lui parle des divers lieux de stage qu'il peut trouver, des divers contenus de ces métiers en fonction du poste, etc. Plus je parle et lui fais sentir les réalités des métiers, plus je sens qu'il recule, jusqu'à sortir presque totalement de la projection dans une de ces professions :]

- Oui, oui, il faut que je bouge ! ... Quand je joue avec Nouna, le Polonais, il y a souvent le médiateur social qui passe et il discute avec lui. Il lui explique des choses par rapport à l'hébergement et pour se nourrir. Il a dit qu'il viendrait une fois avec un interprète. Je l'ai croisé un jour à la cité administrative ; ça faisait drôle de le voir là, dans les bureaux. On s'imagine les bureaux, c'est surtout de la paperasse. Ça ne doit pas être facile avec les autres services ; chacun essaie de tirer la couverture à soi et ils ne doivent pas très bien s'entendre.
- Oui, il y a toujours des histoires entre différents services.
- A propos, je voulais vous demander quelque chose. Pour le BAFA, vous savez comment on fait pour l'obtenir ?

[Je saute sur l'occasion et lui parle du BAFA assez longtemps. Je lui donne l'adresse du Centre d'Information Jeunesse où il pourra se renseigner. Je lui parle de mes propres expériences du BAFA alors que j'avais son âge. Je lui répète souvent que c'est une excellente idée, que ça lui permettra de rencontrer d'autres jeunes qui veulent travailler dans ce secteur. Il me pose des questions sur ma propre expérience et je poursuis de plus belle. Ses yeux s'illuminent lorsque je lui précise qu'il pourra emporter sa guitare, et qu'il rencontrera d'autres musiciens. Le CIJ lui fournira plusieurs adresses et dates de stages de formation, il pourra se rendre dans les organismes et je l'encourage vivement à s'inscrire rapidement et à s'engager.]

- Oui, c'est bien d'aller sur place. A l'Ecole d'Educateurs, je regardais les étudiants qui étaient là et j'essayais de m'imaginer au milieu d'eux. Ça donne une idée.

7^e entretien.

- Ça va ?
- Oui, ça va. Il y a eu un événement important pour moi la semaine dernière. En fait, j'ai rencontré une conseillère d'orientation au CIO. Et ça a été très riche. Elle m'a remis en confiance par rapport à mes capacités de refaire des études. J'ai pu avoir une idée aussi de mes atouts et inconvénients dans ce secteur. Comme je n'y ai jamais travaillé. ... Mais bon, pour éducateur spécialisé, ce n'est pas évident. Ceux qui postulent ont tous déjà de l'expérience. Mais elle m'a parlé aussi du métier qu'il y a juste en-dessous : moniteur-éducateur. Ça pourrait être une solution aussi. C'est elle qui est venue vers moi. Moi, je fouillais là, comme ça, et je n'aurais jamais osé.
- C'est elle qui est venue, alors ?
- Oui. Elle a dû me voir ou peut-être qu'ils ont une sensibilité pour ça. Elle est venue me demander, et on a discuté. Elle m'a dit pas mal de choses, et ça m'a bien aidé. Mais je ne sais toujours pas si je suis fait pour ces métiers-là. Elle m'a dit que je pourrais d'abord cibler avec qui je voudrais travailler, le public. Moi, c'est peut-être les tout petits jusqu'à la pré-adolescence.
- Vous connaissez un peu les petits ?
- J'ai un filleul de 2 ans et un petit cousin.
- Vous avez pu vous renseigner pour le BAFA ?
- Oui, oui. D'ailleurs, j'ai les documents avec moi. [Nous consultons les dates, les lieux, etc.] C'est quand même 300 euros le 1er stage et 500 pour le 2nd. Donc moi, là, je ne peux pas.
- Votre mère ne peut pas vous aider ?
- ... Non !
- Elle ne vous aide pas financièrement ?
- ... Hmm ! En fait, je ne veux pas trop. Elle m'aide déjà assez comme ça, et je ne veux pas dépendre de quelqu'un. Déjà comme ça, c'est pas Byzance !

[Je lui explique les "Rendez-vous Métiers" qu'on peut y discuter avec des conseillers ANPE qui peuvent financer des formations ; mais il faut bien se montrer motivé et insister fortement. Je lui parle de la Mission Locale où il pourrait éventuellement trouver un financement pour le BAFA]

- Ah oui, là, il faut que j'aille. Je ne savais pas que ça existait. Et on peut voir là-bas pour un stage aussi ?
- Ça dépend. Comme ça se déroule chaque semaine, ça peut changer : certaines semaines, il peut y avoir des employeurs et d'autres semaines pas. Mais il faut effectivement que vous fassiez des stages. Vous n'avez jamais travaillé dans ce secteur. Vous ne le connaissez pas.
- Oui. A part ma sœur qui est secrétaire médicale.
- Mais elle, elle est chez des radiologues !?

- Des anesthésistes.
- Ah, oui. Nous avons parlé aussi des CMP, et il y en a dans votre quartier. Vous pourriez aller demander.
- Oui, oui, c'est vrai. Je vais essayer d'y aller. C'est dommage, cette difficulté que j'ai à aller me renseigner, cette timidité.
- Oh, vous savez, c'est un domaine nouveau pour vous. Dans un monde étranger, c'est difficile pour tout le monde. Vous verrez, une fois que vous l'aurez fait une fois, deux fois, ça viendra.
- Mais si je vais en stage, comment je vais faire ? Parce qu'il y a des choses que j'ai prévues dans la semaine, alors ça ne va pas être évident.
- Qu'est-ce que vous voulez dire ?
- Mais j'ai des rendez-vous et des choses de prévues, alors je ne sais pas quand ne vais pouvoir le placer, le stage ou le BAFA.
- Mais si vous travaillez ou si vous partez une semaine pour le BAFA, vous repoussez tout à la semaine d'après. Ou il y a des choses que vous faites le soir après le boulot. Vous savez, c'est ça la vie professionnelle, et ce n'est pas si terrible, la plupart des postes sont quand même aux 35 heures.
- Je pourrais faire un stage en maison de retraite, mais bon, je ne crois pas ... ou bien avec les alcooliques ou les toxicomanes. ... Mais je vais d'abord aller dans les CMP.
- Vous savez, les toxicomanes pour commencer, ce n'est pas évident. Je vous conseillerais plutôt de vous essayer sur un public plus simple. Le CMP vous permet de voir quelque chose sans que ce soit les maisons de retraite ou les pouponnières. ça ira comme ça ?
- Oui, oui !
- ça va, vous arrivez à vous occuper toute la journée ?
- ça va, ça va. Je me renseigne. Et la dame du CIO m'a proposé un rendez-vous aussi.
- Et vous avez pris rendez-vous avec elle ?
- Oui, j'ai accepté ; comme c'était positif ...
- C'est bien.
- Je me renseigne sur internet aussi.
- Ah, oui. Chez votre beau-frère !?
- Oui, c'est chez lui que je vais. Parce que comme je garde le petit de temps en temps.
- Ah, c'est très bien, vous avez donc déjà une certaine expérience.

8^e entretien.

[Je l'avais appelé 2 jours avant pour reporter le rendez-vous, fixé d'abord au matin, sur l'après-midi ; je l'ai senti très "fier", heureux, valorisé de recevoir mon appel.]

- Je suis allé à l'ANPE [aux Rendez-vous Métiers] et là, déjà à l'accueil, elle m'a dit qu'il n'y avait pas de financement pour le BAFA. Il faut trouver un centre culturel ou quelque chose qui vous le finance et en contre partie vous travaillez gratuitement pour eux. Ensuite, j'ai été reçu par un Monsieur qui m'a dit globalement la même chose : ce n'est pas une formation professionnalisante alors ce n'est pas payé. Mais on a bien pu discuter. La femme à l'accueil m'a pris un rendez-vous pour faire une ECCP.
- Une ECCP ?
- Oui.
- C'est étonnant. Pourquoi évaluer les compétences de quelqu'un qui n'a jamais travaillé dans le domaine ?
- Oui, c'est ce que je me suis dit aussi. Mais c'est demain de 8 heures à midi à l'IFC.

- Ah, l'IFC., c'est bien. ça vous permettra peut-être de discuter avec la personne.
- Oui, elle m'a dit qu'il y aurait des professionnels de différents métiers. Alors, ça pourrait être intéressant.
- D'accord, c'est bien. Mais attention, ne vous laissez pas démonter s'ils vous évaluent ; dites leur bien que c'est pour un projet. L'IFC., je vous en ai déjà parlé ?
- Oui. J'y suis déjà allé, ils font Auxiliaire de vie etc., je sais où c'est. Sinon, je suis allé aussi dans un Centre Médico-social.
- Oui, c'est bien. Qu'est-ce que ça a donné alors ?
- Eh bien, à l'accueil, elle m'a dit déjà qu'elle ne pensait pas qu'ils prenaient des stagiaires en ce moment. Elle a téléphoné à quelqu'un, mais ce n'est pas possible. Par contre, elle proposait que je rappelle pour prendre un rendez-vous avec une assistante sociale. Elles ont des permanences le jeudi et le mardi.
- Mais c'est aujourd'hui. Et vous n'avez pas appelé ?
- Heu, non. Mais j'appellerai tout à l'heure.
- Tout à l'heure ça risque d'être fermé. Vous voulez que j'appelle ? Comment s'appelle cette assistante sociale, on vous a donné le nom ?
- Heu, je l'ai laissé chez moi ; mais c'est Blanchard ou Blanchot ou quelque chose comme ça.
- Vous voulez que j'appelle pour vous, comme ça ce sera fait ?
- Peut-être, si vous voulez.
- Ou je vous laisse appeler maintenant ?
- Non. Alors, allez-y.

[J'appelle. L'assistante sociale avait reçu l'information de la visite de mon jeune, et effectivement, elle pensait qu'il valait mieux qu'il fit un stage dans une association plutôt que dans un service public. Je n'insistais pas outre mesure ; elle proposa un rendez-vous pour une discussion sur son métier fixé 10 jours plus tard.]

- J'ai l'habitude du téléphone, et en plus j'appelle d'un organisme dans un autre organisme, alors on est accueilli différemment. Mais dans quelques années, vous aussi vous ferez ça.
- Vous croyez ?
- Bien sûr ! Quand on travaille, ça vient tout seul. Il y a d'autres Centres Médico-Sociaux, même près de chez vous.
- Oui. Il y en a un tout près, et je crois que la crèche qui est en-bas de chez nous en fait partie. Je pourrais demander à la crèche aussi !?
- Oui. Vous avez aussi le métier d'Auxiliaire de Puériculture. Il est très féminisé, et il y a un concours à préparer. Mais je vois que vous avez là une carte de visite de l'ANPE !?
- Oui, c'est le Monsieur qui m'a reçu. Il m'a dit que je n'avais qu'à l'appeler quand j'aurai le lieu pour l'EMT. Il s'en occupera.
- Ah, bien voilà, c'est très bien. Comme ça, il pourra le mettre en place rapidement. Vous voyez, on avance.
- Je suis allé dans une association pour handicapés aussi. Mais je suis mal tombé, c'est un CAT. C'est l'association des aveugles.
- Et ça ne va pas ?
- Non ! Un CAT, ça ne me dit rien. Il y en a un autre plus loin, mais je n'irai pas.
- Et là, c'est une liste des associations ?
- Oui. Je l'ai tirée d'internet. Il y a beaucoup d'associations ici. Je suis allé à la Maison des Associations où j'ai pu recopier des adresses, ils ont un gros classeur. J'ai pensé écrire des lettres aussi.
- Des lettres ? Peut-être pas ! Pour un stage d'une ou deux semaines, ce n'est pas la peine. Ce serait un stage d'école d'un à six mois, oui. Mais là, non. Essayez d'y aller directement, passer les portes et discuter avec les personnes, ça ira plus vite : elles vous voient tout de suite et vous pouvez être rapidement fixé. Si c'est non, c'est non, vous en essayez une

autre. Je pourrais téléphoner pour vous, peut-être que cela faciliterait les choses, mais je préfère que ce soit vous qui y alliez.

- Oui, oui, ça doit être moi. Vous avez raison, il faut que j'y aille, il faut que j'avance. J'ai l'impression de n'avoir pas fait grand-chose depuis que j'ai commencé.
 - Si, nous avons quand même exploré des choses, et puis, ça prend du temps.
 - [Il regarde la date sur le dossier] En plus, c'est bientôt fini, et on n'a pas beaucoup avancé.
 - Oui, on termine officiellement le 5 avril [dans 4 semaines].
 - Mais on a encore une séance à rattraper, puisque vous étiez en congé pendant une semaine.
 - Comment ça, une séance à rattraper ?
 - Oui, heu, à moins que ce ne soit la durée qui compte et pas le nombre de séances.
 - Oui, c'est prévu sur 3 mois ; on n'est pas forcé de se voir chaque semaine. Mais si vous voulez, on pourra se voir 2 fois dans une semaine ; ça ne pose pas de problème.
 - Non, non. ... Pff !!! [Il soupire]
 - Comment ça : pff ?
 - J'ai réfléchi de nouveau à aller voir un psy. Je ne comprends pas ; c'est dommage, ce manque de courage que j'ai, cette timidité à aller vers les autres, j'ai trop peur, je ne sais pas entrer en contact, et je ne sais pas quoi dire. Je n'arrive pas à me forcer, à me lancer. L'autre jour à nouveau, je suis resté toute la journée sans sortir, je ne pouvais pas bouger, je n'ai pas pu sortir. J'ai angoissé terriblement.
 - Qu'est-ce que vous faites alors toute la journée ?
 - Rien ! Je réfléchis toute la journée. Je suis assez paranoïaque, peut-être que ça vient du quartier où j'ai habité (larmes aux yeux) ... Mais bon, il faudra que j'y arrive (demi-sourire) ... C'est aussi parce que j'ai peur des médicaments.
 - Des médicaments ?
 - Oui, les antidépresseurs ! Vous en prenez, et puis ça va mieux, après c'est bien, vous vous sentez bien, mais bon, ça me paraît assez artificiel.
 - Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?
 - C'est parce que ma sœur était allée chez un psy, et il lui en a donné, mais elle n'a pas du tout supporté ; elle était malade après, et ça n'allait pas mieux.
- [Je lui parle de thérapie par la parole, tous les psy ne donnent pas systématiquement des médicaments ; mais ça prend du temps, même s'il est possible qu'on obtienne certains résultats rapidement.]
- Peut-être que ma timidité vient du fait que j'ai oublié un jour mon sac d'école et que je n'osais pas aller à l'école. Ma mère a téléphoné, et on lui a dit que je pouvais venir quand même. Mais quand je suis arrivé devant la porte, je suis resté là ; je n'osais pas franchir la porte, alors j'ai attendu là, cinq minutes, dix minutes, un quart d'heure, je ne sais combien de temps. Et finalement, c'est une élève qui est sortie (demi sourire) ... (silence). En tout cas, il faut que j'avance.
 - Oui, il faut qu'on avance sur votre projet. Vous voyez comme je suis à l'aise au téléphone, dans quelques années vous le serez aussi, tout comme moi. Poursuivez vos démarches ; allez à cette ECCP demain.
 - Oui, je vais y aller ; de toute façon, je n'ai rien à perdre.
 - Et demandez pour l'EMT dans un Centre Médico-social près de chez vous ou à la crèche ou avec des handicapés. Est-ce que vous avez revu la conseillère du CIO ?
 - Oui. J'ai consulté des classeurs et pris des adresses ; mais elle, elle était pressée, et elle a eu un long coup de téléphone (l'air dépité). Mais je peux la rappeler quand je veux.

9^e entretien.

- Voilà, je suis allé dans différents endroits pour demander pour un stage. J'étais au centre pour les aveugles qu'il y a pas très loin d'ici. Et là, d'abord, je n'ai pas trouvé l'entrée, alors j'ai fait le tour du mur d'enceinte et j'ai trouvé une porte dérobée (rires), j'arrivais apparemment dans les cuisines, et là quelqu'un, une infirmière peut-être, m'a gentiment expliqué le chemin pour trouver l'accueil. Mais à l'accueil, la dame était pas aimable du tout ; pour quelqu'un qui est à l'accueil ! ... C'est dommage parce que l'autre personne m'avait dit de demander Sœur Alice, je crois, elle était très gentille. Et moi, là, devant un accueil aussi froid, je n'ai pas pu, je n'ai pas osé demander. Alors je suis reparti bredouille !
- Ah, oui, c'est dommage !
- Lundi matin, je devais voir un directeur d'un autre centre, mais il était absent, il était malade ou je ne sais quoi ; on m'a dit de téléphoner l'après-midi. Et quand j'ai appelé, il m'a dit ce qu'ils m'avaient déjà dit à l'accueil, qu'ils avaient déjà 2 stagiaires. Et moi, beubl ! beubl ! beubl ! j'arrivais pas à m'exprimer correctement. J'ai essayé dans un CAT aussi, celui-là c'est en ville, il y a une sonnette dans la rue. Tu arrives, il y a un interphone, et je vais pas expliquer tout ça dans la rue, alors quand ils entendent "stage", tout de suite : "Ah, non, on ne prend pas de stagiaire !" Ils n'ouvrent même pas la porte. Dans un Centre Médico-Social, on m'a dit d'aller à la mairie ; mais là, il n'y a pas de stage non plus. Ils m'ont quand même donné des coordonnées de personnes dans les différents métiers, et je peux les appeler pour des entretiens.
- Ah oui, on vous a donné des noms ?
- Oui, oui.
- Mais c'est très bien, ça !
- Oui, et en plus je peux appeler de sa part, elle m'a donné sa carte de visite.
- Ah, c'est très bien ; ça permet d'entrer plus facilement en contact.
- J'ai rendez-vous demain avec un directeur pour un stage.
- Et vendredi chez une assistante sociale !? Le rendez-vous qu'on a pris ensemble la semaine dernière.
- Oui.
- C'est très bien, vous avez des résultats.
- Oui, sinon, je crois que c'est tout. [silence]
- Et l'IFC ?
- Ah oui, j'ai complètement oublié, c'était la semaine dernière.
- Comment ça s'est passé ?
- C'était bien ! On était 5 personnes et un formateur.
- Vous connaissez son nom ?
- Ah non !
- Essayez de retenir les noms, pour repérer les gens, ça peut être important. Pour la suite, pensez-y !
- Oui. Il a d'abord présenté l'IFC. et ce qu'ils faisaient, les différentes formations. Ensuite, on a passé des questionnaires, par exemple si quelqu'un tombe dans la rue, qu'est-ce qu'on fait ?, ou ce qu'on préfère par rapport à ceci ou cela. Ensuite on a eu un travail en groupe ; d'abord 2 groupes, on devait se présenter les uns les autres ; et après, il fallait réaliser un panneau tout le groupe ensemble. Le formateur était là, il regardait ; à la fin, il a dit que c'était très bien, qu'il était toujours étonné du résultat et c'était bien. Il envoie les résultats à l'ANPE qui nous transmet tout ça. Mais ce n'est pas un absolu.
- Il a dit ça ?
- Oui, c'est indicatif, ce n'est pas fermé à 100%.

- C'est très bien ça ; s'il dit qu'il ne juge pas les gens en une matinée.
 - Oui, c'est même normal. Les autres avaient tous déjà une expérience dans le social.
 - Ah oui ?
 - Oui ; il y avait quelqu'un d'environ 30 ans qui avait servi les repas dans un centre d'hébergement et voulait faire autre chose que juste donner des repas.
 - Plus de relationnel ?
 - Oui. L'autre avait été SDF pendant 6 ans et veut maintenant aider les autres.
 - Il était plus âgé aussi ?
 - Elle, c'est une femme, est plus âgée ; il y avait juste une fille de mon âge qui travaille déjà dans le social ; une autre était secrétaire. Et moi, j'arrive là : "Heu, oui, j'étais dans le bois ! ..." (rires).
 - Bien sûr, vous avez votre expérience et les autres la leur ; la vôtre vous servira aussi.
 - Mais c'était bien, ça m'a plu. J'ai participé au groupe, je n'étais pas là à rien faire, dans mon coin, et ça s'est bien passé.
 - Et de voir des gens qui vont peut-être faire plus ou moins la même chose que vous, ça allait ?
 - Oui, oui, c'est très bien, et on s'est très bien entendu. On n'est pas là pour juger et se mesurer ou quantifier ; c'est comme par rapport aux gens dont on s'occupera, il y a une entente importante.
 - Attention, il ne faudrait pas maintenant tout voir en rose ; il existe aussi des tensions et des problèmes, comme partout. Ce n'est pas toujours facile.
 - Oui, c'est vrai, vous avez raison, parce qu'en sortant de l'IFC., j'étais tout gai.
 - C'est une très bonne semaine, c'est très bien !
 - Oui, je suis assez content.
 - Vous voyez, vous avez des arguments maintenant pour votre entretien de demain : ce que vous faites ici avec moi, les rendez-vous que vous avez avec les professionnels, l'évaluation à l'IFC., tout ça ce sont des arguments ; il faut que dans l'entretien de demain, vous en fassiez des arguments. Il faudrait présenter les choses comme ça.
 - Oui, vous avez raison, ça fait plus sérieux.
 - Chaque étape que vous passez devient un argument pour la suivante.
 - Oui, c'est bien, parce que je ne sais pas trop quoi dire demain ; je bafouille toujours !
 - Voilà un argumentaire. S'il faut, vous inscrivez quelques notes sur un papier.
 - Non, ça ira. Mais c'est bien que vous me le disiez.
 - On fait comme ça ?
 - Oui. Je vais continuer, mais il faudrait que je trouve quand même !
 - Oui. Il va falloir accrocher ce stage. Essayez de vous dire que vous en avez assez d'avoir des refus, et dites vous que celui-ci il me le faut.
- [J'ai réellement l'impression qu'il va obtenir un stage.]

10^e entretien.

- J'ai le plaisir de vous annoncer que j'ai trouvé un stage.
- Ah, voilà une bonne nouvelle. Et où ça alors ?
- Dans un centre pour des adolescents déficients mentaux, pas très loin d'ici. Ils ont entre 14 et 20 ans, et il y a 3 catégories : des déficients légers, moyens et lourds. C'est pour une semaine.
- C'est très bien ! Il me semblait que ça allait marcher. C'est le rendez-vous que vous aviez le lendemain où vous étiez ici ?

- Oui. Le directeur m'a reçu, et après il m'a dit qu'il me prenait. J'irai signer dimanche (sic), enfin demain, avec Monsieur X de l'ANPE.
- Ah, vous vous verrez tous les trois ?
- Oui.
- C'est bien ça, s'il se déplace, ça appuie votre démarche.
- Je lui ai demandé si je pourrai faire un autre stage, et il m'a dit que pour moi ce serait possible car je suis sérieux. Ils ne l'accordent pas systématiquement et lui, il doit rendre compte à ses supérieurs. Une fois, il y avait quelqu'un qui avait demandé une rémunération, alors que c'était un stage ; c'est pour ça qu'ils se méfient. Je chercherai un autre stage avec des plus petits, mais la semaine prochaine, je n'aurai pas beaucoup de temps.
- Concentrez-vous sur votre stage. C'est déjà très bien, on devrait ouvrir une bouteille de Champagne.
- En tout cas, c'est grâce à vous, merci beaucoup. J'ai visité un peu le centre, et j'ai vu des éducateurs spécialisés, des moniteurs techniques et un AMP.
- Il vous a présenté l'équipe ?
- Oui. Ils m'ont bien accueilli, et ils ont essayé de voir pour que je sois avec eux quand ils seront un peu disponibles.
- C'est bien organisé, il s'est bien occupé de vous.
- Oui, oui. J'y suis déjà allé 2 fois en une semaine et j'y retourne demain pour signer.
- Il y a des moniteurs techniques ?
- Oui. Il y a un atelier de menuiserie.
- Ah, c'est intéressant pour vous qui étiez dans le bois !?
- Oui, oui. On va voir ; mais avec ces machines, ça doit pas être évident pour la sécurité.
- Justement vous verrez comment il fait. C'est bien, vous avez appris beaucoup de choses : rencontré des professionnels, rassemblé des informations sur les formations, etc. Comment s'est passé votre entretien avec l'assistante sociale ?
- Ah, oui, je n'y pensais même plus. C'était intéressant ; je suis resté 2 heures. Elle m'a expliqué qu'elle était le pivot qui oriente les gens en fonction de leur situation. Elle doit toujours se renouveler à cause des nouveaux textes qui sortent. J'ai essayé de voir aussi ce qu'il y avait au-dessus d'elle et comment ça marche. Elle a dit qu'il y avait pas mal de contradictions ; elle m'a donné l'exemple de l'API où il n'est pas prévu d'accompagnement, et quand ça se termine les gens ne s'y attendent pas du tout. Les travailleurs sociaux ne sont pas très écoutés, c'est comme les chiens à la table de leurs maîtres qui aboient et auxquels on dit : "Couchez !", parce qu'on ne veut pas entendre ce qu'ils ont à dire. Elle a dit aussi qu'il ne faut pas que les gens s'accrochent à elle, qu'il faut savoir garder une certaine distance. Il ne faut pas tout faire pour les gens, certains papiers par exemple, pour que ça aille plus vite, comme font certaines de ses collègues. Mais il faut leur faire faire des choses, il faut qu'ils fassent eux-mêmes, comme vous vous faites.
- Votre mère qu'est-ce qu'elle a dit pour le stage ?
- Bof ! Pas grand chose ! Elle a quand même dit : "Ah, c'est bien !" Enfin, bon ! C'est vrai que je lui dis de ne pas se mêler de mes affaires, alors ! ...
- ça a dû lui faire plaisir !?
- Peut-être. Elle a dit : "C'est bien, je suis fière de toi !" Et, c'est vrai, après je lui ai demandé, parce qu'elle était "Enquêtrice sociale" pour la SPA, et elle m'a raconté un peu. On a un peu discuté, enfin bavardé ; on y arrive un peu quand c'est nécessaire. Mais j'y pense, j'aurais pu en parler avec ma sœur, elle a travaillé dans le social. Je voulais vous demander : qu'est-ce que ça veut dire OPI ? ça fait bientôt 3 mois que je vois ça, et je ne sais pas ce que ça veut dire.
- C'est "Objectif Projet Individuel". C'est ce que propose l'ANPE pour travailler à construire son projet professionnel, comme nous le faisons. D'ailleurs, ce sera bientôt fini ; après

vosre semaine de stage, il nous restera un rendez-vous. Mais vous pourrez toujours vous informer au CIO !?

- Ah, oui, c'est vrai. Maintenant, la semaine prochaine, je sais que c'est bloqué.
- Je pourrais aussi contacter l'ANPE pour demander à renouveler la prestation !?
- Ah, oui ? On pourrait continuer, alors ?
- Je vais voir avec eux ; ils pourraient l'accorder, parce qu'il y a encore pas mal de travail à faire.
- Ce serait bien. Les gens que vous recevez en stage ici, c'est dans quel domaine ?
- Dans la formation, le plus souvent. Mais aussi des gens qui viennent de la psychologie, ou des sciences humaines pour l'accompagnement qu'on fait ici.
- Ah, d'accord ! L'assistante sociale m'a aussi raconté son parcours, et, en fait, elle avait fait autre chose avant. Vous aussi, vous avez un parcours dans le social !?
- J'ai travaillé en entreprise aussi ...
- Comment je vais faire après mon stage ?
- Posez cette question la semaine prochaine pendant le stage. Vous verrez les différents parcours des gens que vous allez rencontrer, et cette diversité vous donnera plus d'idées que si je vous donne, moi, une réponse.

[J'ai le sentiment qu'il insiste et veut en connaître plus sur moi que je ne veux lui en dire]

Entretiens suivants (non retranscrits intégralement)

[J'obtiens facilement le renouvellement de la prestation par l'ANPE, et nous poursuivons le travail entamé. Son premier stage s'est bien déroulé, puis il trouvera facilement un autre lieu pour un second stage. Le conseiller ANPE se déplacera chaque fois pour signer sur place, ce qui confère une légitimité à la démarche. Il trouvera une formation sur 4 mois de préparation aux métiers du secteur médico-social. Nous préparerons ensemble un CV ciblé et un argumentaire pour l'entretien de sélection. Il sera retenu, apparemment facilement, pour cette formation, et à partir de là sera beaucoup plus détendu. Je retranscris les quelques notes que j'ai prises par la suite.]

[Il me demande de parler de moi :]

- Tout le temps que nous avons passé ensemble, c'est moi quasi-uniquement qui ai parlé de moi. Bon, je sais que vous avez travaillé aussi en entreprise, mais je voudrais en savoir plus. Quel est votre parcours ? Comment vous êtes arrivé à travailler dans le social ?

[J'explique mon parcours : études, entreprise, sociologie, formation.]

- Ah !? Mais vous aviez plus de responsabilités alors ! ...

[Il me demande de lui décrire ses traits de personnalité. Cela me fait penser que sa question par rapport à mon parcours était effectivement pour tenter de s'y voir en miroir (transfert). Je lui explique qu'il y a différentes approches en psychologie, ... que la psychanalyse a montré l'importance de la parole adressée plutôt que le comportement ou la tentative de convaincre l'autre. Je lui demande s'il a dit à sa mère qu'il allait commencer une formation. Réponse évasive, il a toujours des difficultés à parler avec elle :]

- Si elle avait été autrement, si elle s'était occupée plus de moi, je n'en serais pas là ! ...
D'ailleurs pour son dossier d'agrément d'Assistante Maternelle, elle devait indiquer ce que je faisais et elle m'a demandé de lui préciser (rires).

[Je lui avais donné 3 adresses de psychiatres-psychanalystes ; il a été flatté, avec un sourire retenu, de m'annoncer qu'il avait pris un rendez-vous avec le 1^{er} de la liste ; ce rendez-vous va tomber dans son emploi du temps durant la formation et il s'en inquiète. Je lui dis qu'il n'aura qu'à prévenir le formateur suffisamment à l'avance, et qu'il pourra certainement quitter la formation pour une ou deux heures.

Je lui donne la référence de Marie Cardinal, Les mots pour le dire. La semaine suivante, il l'aura déjà lu et l'aura trouvé « intéressant ».

Lors du dernier entretien, il a déjà commencé sa formation et tout se déroule bien ; il découvre les différents métiers du secteur sanitaire et social, et a déjà des idées sur les lieux de stage qu'il va démarcher. Il ne veut pas se lancer dans une formation trop « longue », mais commencer « tout doucement dans le secteur », par exemple comme chauffeur pour les handicapés. J'insiste sur l'importance de la qualification, le confort (personnel et financier) d'avoir un métier reconnu (comme éducateur, par exemple) et qui protège des risques de chômage. Avec ses connaissances dans le bois, il pourrait assez facilement s'orienter vers moniteur technique.

Il m'annonce qu'il a appris récemment qu'un de ses oncles venait de quitter le métier d'éducateur. Il ne savait pas qu'il avait pratiqué cette profession, et constate qu'il y a donc des gens qui quittent ce secteur. Je lui demande de préciser (pensant qu'il s'agit probablement d'un oncle maternel), mais il affirme que c'est du côté de son père :]

- Comme on les connaît très peu, puisqu'on a été élevés loin de mon père, je ne savais pas !
Mais je vais me renseigner ; je vais le rencontrer pour discuter. Maintenant, je crois qu'il fait un métier technique, mais je ne sais pas lequel.

[Au moment de nous séparer, il me demande si l'on se reverra. Je lui réponds de ne pas hésiter à me contacter s'il rencontre des difficultés ; mais on se croisera certainement, ne dit-on pas que notre ville est un véritable village !?]

ANNEXE 2 :
TRAJECTOIRES.

TRAJECTOIRES.

Fiche 1.

28 ans, célibataire.

[Il a suivi une formation d'un an pour devenir "moniteur d'auto-école", mais a échoué à l'examen. L'ANPE lui a refusé un second financement pour sa formation.]

- Moniteur d'auto-école, moi c'est ce que je veux faire. Il y a tout dans ce métier : le contact, la pédagogie, la pratique. Je suis patient et ça me rend utile. Mais l'ANPE n'a pas voulu repayer la formation. Je ne comprends pas. On m'a dit de demander en faisant une lettre et j'ai écrit une lettre. Je l'ai même montrée à mon orthophoniste pour la corriger, et elle m'a dit : "Si avec ça, ils vous l'accordent pas, ça c'est pas possible !"

[Il a fait une capacité en droit, mais n'en a que le niveau. De même, il a préparé le DAEU, mais n'en a que le niveau.

Actuellement sans ressources financières, il vient d'effectuer 2 mois à ranger les chariots pour une grande surface ; mais "faire le larbin", il n'en peut plus.

Lors du premier entretien, il évoque la possibilité de faire aide-ménagère. Surpris, je lui demande :]

- Vous voyez ça comment ?
- Faire les courses pour les gens, et tout ça !
- Vous savez repasser ?
- [Rires gênés] En tant que célibataire, je suis obligé de repasser moi-même. Et je suis obligé de faire le ménage, bien sûr.

[Il propose un autre métier qu'il pourrait faire : ambulancier ; comme il aime bien conduire ... Je lui suggère : aide-ambulancier, car seule l'AFPS suffit pour postuler, et on peut l'obtenir rapidement. Il ne dispose pas des 55 euros pour payer cette formation. Je lui dis d'aller se renseigner à l'ANPE qui peut éventuellement financer.]

- Avec l'ANPE, j'ai du mal en ce moment ! [Euphémisme trop poli, je lui souris pour lui faire comprendre que j'ai compris. Je vois bien qu'il ne veut pas y retourner] La dernière fois, ils ont traité mon cas en 5 minutes, elle n'avait pas le temps. J'étais le seul qui voulait faire ambulancier ; il y avait tous les autres qui attendaient. Alors, faire un stage, moi je veux bien, mais je n'ai pas le temps. Et puis elle a dit que la plupart des gens arrêtaient après le stage et que c'était très difficile d'entrer dans la formation. Alors je suis reparti.

[Je lui explique qu'il y a des réductions de budget, et que ce sont surtout les formations de l'AFPA qui sont favorisées ; mais même l'AFPA va annoncer systématiquement 2 ans d'attente pour refouler les personnes les moins motivées. Il faut donc qu'il montre sa motivation, sa détermination, qu'il insiste lourdement :]

- Bien sûr, il ne faut pas démonter l'ANPE !
- [Rires] Ce n'est pas mon genre. Je ne suis pas violent.
- Alors, vous la menacez de vous enchaîner à son bureau jusqu'à ce que vous ayez le financement ...

[Il retourne à l'ANPE qui accepte de financer l'AFPS en contre-partie d'un stage préalable de deux semaines chez un ambulancier. Je lui trouve, après maintes difficultés, un lieu de stage

dans une entreprise de transport, puis il obtient son financement pour l'AFPS qu'il passe en trois jours. Il partira prêt à postuler en tant qu'aide ambulancier.]

La dyslexie :

- La dyslexie, je ne savais pas ce que c'était. A l'école, personne n'en savait rien. Ce n'est que depuis quelques années, je vois régulièrement une orthophoniste. Alors, j'avais toujours des mauvaises notes, mais personne ne s'était jamais aperçu que j'étais dyslexique.

Il m'apporte son CV lors du 3^e entretien et, de façon anodine, je relève :

- Vous êtes né à Lyon ?
- Oui.
- Comment vous êtes venu ?
- Avec ma mère ! ...
- Elle ne peut pas vous prêter 55 euros pour l'AFPS ?
- Je n'ai plus de contact, j'ai rompu tout lien avec ma famille. Il n'y a rien à espérer de ce côté-là !

[Nous parlons d'autre chose, puis je le ré-interroge doucement. Il voit de temps en temps ses 2 petits frères, mais ne veut plus avoir de contact avec sa mère. Je lui demande s'il connaît des gens autour de lui : très peu ! Il y a l'orthophoniste !]

On ne peut que se prendre d'affection pour ce "petit" garçon de 28 ans, gentil, bien coiffé, obéissant, propre, au sourire franc et direct.

Centré sur lui-même, il n'aura pas desserré les dents. Je lui ai apporté ce que j'ai pu. On ressent cependant la tension extrême qui se dissimule sous ce masque. "L'école" a brisé sa vie, parce que personne n'a su repérer sa dyslexie ; il s'est démené pour rattraper cette injustice (capacité en droit, DAEU) ; son échec au métier, peut-être quelque peu trop idéalisé, de moniteur d'auto-école le laisse sans ressources.

Il ne saisit pas l'occasion de parole que je tente de lui offrir. Les conflits en arrière plan apparaissent pourtant intenses, et une violence extrême prête à sourdre demeure contenue par toutes ces accusations qui opèrent comme défense pour contenir un ressentiment profondément ancré. La souffrance est vécue dans la solitude, comme une expiation.

L'orthophoniste occupe une place particulière et draine vers elle un espoir immense de réparation d'une fracture rapportée à la dyslexie.

Le père n'aura jamais été évoqué.

Célibataire, 39 ans, RMI.

[Je lui présente mon organisme et ses activités ; dès qu'il le peut, il me coupe pour me raconter son histoire.

Rmiste, il est allé récemment jusqu'à 70 km. au nord et 150 km. au sud pour travailler dans son domaine : clerc de notaire. Mais cela n'a pas marché. Il me montre immédiatement son CV, mais je le laisse s'exprimer. Ce n'est pas facile avec son niveau d'étude : il a une maîtrise de droit, et a fait l'école du notariat, puis à l'époque il a échoué au grand oral. Clerc de notaire de 1985 à 1994, il a démissionné :]

- C'est l'erreur de ma vie !. Maître S. a pris sa retraite, et le nouveau a tout changé. Peu à peu, tout le monde est parti. Et finalement, moi aussi. Les jeunes notaires aujourd'hui, de toute façon, ils ne pensent plus qu'à l'argent, il n'y a plus que ça qui compte ! Et je pensais qu'avec mes compétences, je trouverais facilement un autre poste, et puis je ne pouvais pas rester toute ma vie au SMIC !

[Tout n'est pas indiqué sur le CV : il a effectué quelques petits job, par ci par là, mais jamais suffisamment pour ouvrir des droits Assedic. N'ayant pas pratiqué pendant 6 ans, la reprise lors du premier contrat chez un notaire a été difficile.]

- En plus le droit évolue constamment, les règles de succession, il faut rester tout le temps au courant, etc. Et moi, j'étais décalé ! Il me fallait du temps pour m'y remettre, et ça on ne vous le laisse pas. Le deuxième poste, j'étais le troisième qu'elle essayait, et, crac!, à la fin des trois mois d'essai, dehors. Je n'étais pas assez rapide. Évidemment, s'il faut demander aux collègues, se renseigner par ci, par là, pendant ce temps-là on n'est pas productif. Mais il faut bien qu'on se forme un peu. Il me faudrait au moins six mois pour me remettre bien dans le bain. Mais là, le notariat, j'ai vraiment été écœuré. Pour les jeunes, il n'y vraiment plus que l'argent.

A l'époque, chez Maître S., c'était pas comme ça. On était nombreux, et puis pour rédiger un acte de vente, on avait une semaine, c'était à la machine à écrire. Aujourd'hui, il vous faut cinq minutes, c'est facile, tout est pré-enregistré. A la limite, le notaire, il lui faut juste une bonne secrétaire, il lui dit qu'il faut mettre tel article, et tel article, etc. et voilà, elle, elle sort tout de l'ordinateur. Ils ont besoin de moins en moins de personnel, et moi, d'étape en étape, je suis tombé au RMI, et après on commence à se lever tard le matin, on galère de plus en plus et on n'a pas le moral au beau fixe tous les jours.

Après j'ai tenté les concours administratifs, mais là, on n'est pas tout seul, il y a du monde ; alors les chances sont bien minces. Il y en a où j'ai visé trop haut et d'autres qui étaient vraiment faciles. On se retrouvait à mille ou deux mille en amphitheâtre à répondre à des QCM de culture générale. Je me suis retrouvé face à des équations et je me demandais "Comment ça marche déjà ?" J'ai fait un bac C ; à l'époque, les équations, c'était facile. Mais là, il m'a fallu du temps pour retrouver. J'ai passé beaucoup d'étapes, mais je ne suis jamais arrivé jusqu'à la sélection finale. Mon frère, lui, a eu plus de chance.

- Vous avez un frère ?
- Oui, il travaille à la BNP et sa femme aussi. Avec ma mère, il nous arrive de garder mes nièces. Il était moins doué que moi pour les études, et lui n'a fait qu'un DEUG de droit, il a même échoué au DEUG, je crois, et après il a fait un BTS. Avec les formations internes à la banque, il est maintenant responsable du service contentieux. Moi, j'ai toujours eu des bonnes notes et j'ai fait ma maîtrise et ma formation au notariat d'une seule traite, sans jamais redoubler. Mon père était comptable chargé de contrôler la comptabilité des notaires.
- Ah, il était fonctionnaire ?
- Non, non, c'était une entreprise privée qui contrôlait la comptabilité des notaires. Il faut qu'elle soit impeccable, sinon il y a des magouilles. C'est lui voulait que je devienne

notaire et que je fasse des études de droit. Il connaissait donc tous les notaires de la région. S'il avait été vivant, ça ne se serait pas passé comme ça. Il est mort l'année où j'ai eu ma maîtrise, alors quand je suis arrivé 4 ans après au grand oral, personne ne se souvenait de lui. Vous savez, les fils de notaires deviennent notaires, c'est bien connu. Le grand oral, c'est très impressionnant : ils sont tous en face de vous, il y a le Procureur de la République, le représentant de la Chambre, des notaires, etc. et vous tirez un sujet au hasard, et puis vous passez à la moulinette. Ils vous posent les questions qu'ils veulent ; s'ils veulent vous faire plonger, ils vont pinailler, et sinon ils vont poser des questions très simples. Si mon père avait été là, je serais passé, et je serais aujourd'hui notaire. Il faut qu'une étude se libère pour pouvoir devenir notaire ; alors chaque année, ils ne prennent que le nombre qu'il faut ; si vous n'êtes pas placé, c'est fichu.

- Vous vous êtes inscrit à une formation en bureautique ?
- Oui. C'est avec la conseillère ANPE, on s'est dit que ce serait utile. J'ai un très vieil ordinateur chez moi, et il faut que je maîtrise mieux l'informatique si je veux postuler à des postes d'agent administratif. Aujourd'hui, c'est demandé partout : tableur et traitement de textes. Moi, j'ai pas les moyens d'investir pour un nouvel ordinateur. J'habite encore avec ma mère. Le CV, on l'a fait avec un ami qui travaille à l'université ; là-bas, ils ont du super matériel et c'est bien plus facile pour moi.

Dame célibataire de 52 ans au RMI.

1^{er} entretien.

- J'ai travaillé 25 ans dans une entreprise qui installait des piscines ; et j'ai eu deux personnes proches qui sont tombées malades : ma mère et mon frère ont eu chacun un cancer, ils sont morts le même jour, et pour moi, c'était trop. On avait trop de problèmes dans l'entreprise, elle a fait faillite, et pour moi, j'en ai fait beaucoup trop et les nerfs ont lâché ; j'ai fait une dépression, mais alors une vraie ! Je n'aurais pas cru, mais ça va loin quand les nerfs ne vont plus. J'ai travaillé comme secrétaire [elle montre son CV], mais je me suis toujours montrée intéressée. Avec les années, je faisais de plus en plus : je gérais les commandes, les délais de livraison, la préparation du matériel, les délais des chantiers, les dates de facturation et la trésorerie, etc. Mais il y a eu des problèmes dans l'entreprise au niveau de la direction, ils ne s'entendaient plus bien.
- C'était une entreprise familiale ?
- Non, non.
- Tout le monde était salarié alors ?
- Oui. Mais moi, avec l'ingénieur-conseil, on a suivi les marges de très près ; on avait un cahier, et pour chaque affaire, on indiquait la marge. Et ce sont les marges qui ont baissé. Moi, je me suis bougée, mais il y en a qui sont restés le cul sur leur chaise, et avec leurs gros salaires, jusqu'à ce que les dettes s'accumulent de trop.
- Vous connaissez la gestion, vous avez tout appris sur le tas ?
- J'ai aussi pris des cours du soir, à l'école Berlitz, à l'époque. Là-bas, j'ai appris ce que je n'avais pas appris à l'école pour mon CAP de secrétaire : la sténo, le standard, etc. La sténo, j'en avais besoin pour les lettres dictées rapidement ; sinon les autres lettres, je les écrivais moi-même et je les soumettais à mon chef.
- C'était l'entreprise qui vous avait envoyée ?
- Non, non. J'ai payé moi-même et j'y allais le soir. J'aimais bien. Et mon patron était dur, mais j'ai beaucoup appris. Au début, on était plusieurs, et il a dit : "Je garderai celle qui réussira ses examens.", eh bien, j'ai travaillé et je suis restée. Je me suis toujours montrée intéressée, et j'aimais bien, je faisais plein de choses. Je travaillais souvent 10 heures par jour, et en saison bien 11 à 12 heures.
- Vous étiez payée en heures supplémentaires ?
- Non, pas toujours. Mais j'apprenais. Je me disais : ce que je sais, c'est toujours acquis. Je progressais toujours. Mais ce que je n'ai jamais appris, c'est l'informatique. On ne l'utilisait pas.
- Mais vous connaissez la dactylo ?
- Oui, oui.
- Et, même en 1995, dans votre entreprise, il n'y avait pas d'ordinateur ?
- Non ! J'utilisais les machines à écrire électriques, les machines à ??? [mot technique].
- Pourtant, des piscines, on en voit de plus en plus !?
- Ah oui, mais en fait il y a eu un virage dans les années 90. Avant, on fabriquait des piscines avec un certain standing, et c'était toujours un budget de 100 à 150 000 francs. C'est compliqué une piscine, avec l'entretien de l'eau, etc. Ce n'est pas juste une coque, et ça il faut que le client le comprenne. Maintenant, ça tourne autour de 50 à 70 000 francs, et les supermarchés se sont mis à en vendre. Et ce sont les marges qui ont baissé. En fait, c'est une modification du marché qu'il y a eu. Et le secteur de la piscine ne se porte toujours pas très bien.
- Ah bon ? Qu'est-ce qui vous fait dire ça ?
- Oh, je connais encore des gens là-dedans ! Vous savez, quand vous avez travaillé dans un secteur pendant 25 ans, vous connaissez du monde !

- Vous connaissez la comptabilité aussi ?
- Oh, un peu, mais pas le plan comptable. Je préparais les pièces pour le bilan, mais je ne connais pas les comptes et leurs numéros. J'ai déjà répondu à plusieurs offres, et chaque fois c'est le même problème : l'informatique. J'ai rendez-vous demain matin pour un poste où j'ai téléphoné. Je préfère les offres avec un numéro de téléphone, car comme ça je peux au moins défendre ma candidature, je peux parler avec quelqu'un. Sinon, je sais très bien que mon CV va aller sur le tas avec les autres, et avec mon CAP et mon âge, je n'y arriverai jamais ; parce qu'ils veulent tous des BTS. Pour demain, il a dit que ce qui était important c'était de maîtriser les relations avec les clients allemands, et ça je le faisais déjà avant ; alors, on va voir.
- Pour la formation en bureautique, c'est un peu délicat car les délais pour entrer en formation sont un peu long. Il faut certainement attendre plusieurs mois, et l'ANPE a réduit les budgets.
- Oui, le Monsieur de l'ANPE m'a dit qu'il faut venir avec une lettre de l'employeur.
- Une lettre d'engagement ?
- Oui, c'est ça.
- Mais ça, c'est presque impossible. Si quelqu'un veut vous embaucher, ça va être pour tout de suite ; il ne va pas attendre 2 mois, surtout s'il est pressé.
- Alors il n'y a aucun moyen pour la formation bureautique (sic) ? Comme je n'ai jamais touché un ordinateur, c'est vrai que j'ai des appréhensions ; mais c'est un outil, et je pense qu'une fois qu'on commence à le connaître, on passe un cap et après c'est bon, on avance.
- Il faut peut-être essayer du côté du l'AFPA. Ils ont différentes solutions, je vais vous expliquer ; en tout cas, chez eux, il ne faut pas vous laisser décourager, il faudra insister beaucoup. C'est vrai qu'aujourd'hui c'est indispensable, on expédie aussi beaucoup de documents par e-mail.
- Oui, j'en ai entendu parlé, je connais le principe, mais je ne sais pas comment on fait pratiquement.
- Au niveau de vos revenus, où en êtes-vous, actuellement ? Vous percevez les Assedic ?
- Non. Depuis le temps, je suis au RMI. Il y a ma sœur qui m'aide aussi financièrement. Comme j'ai soigné ma mère, j'ai pensé aussi que je pourrais faire Aide-soignante, mais je suis trop sensible. Ma sœur a fait ça : elle était dans la distribution, elle avait un bon poste, mais elle est tombée malade et après elle est allée dans le social : elle est maintenant Assistante de vie. Je pourrais faire comme elle, mais je ne peux pas : j'ai peur de retomber en dépression. Ma mère et mon frère, c'était trop, et les problèmes dans l'entreprise, je me suis effondrée. L'autre jour, j'ai croisée une jeune que je connais et qui soigne sa mère qui est aussi tombée malade. Elle me dit qu'elle va faire femme de ménage ; alors j'ai dit : "Quoi ? A ton âge ? Mais c'est pas possible, tu gâches ta vie !" Et je l'ai d'abord sondée : "Tu tournes de l'œil, toi, quand tu vois du sang ? Tu aimes bien soigner les gens ? Alors fais Aide-soignante , va à la Mission Locale, tu vas me faire plaisir !" Maintenant, elle va faire Aide-soignante.
- Vous auriez pu faire Conseiller en emploi !?
- Oui ? ça existe ?
- Les conseillers de l'ANPE, par exemple.
- Oui, ça me plairait bien. En plus j'ai toujours aidé dans l'entreprise, j'allais discuter avec les gens. Quand une fille était en divorce, je l'emmenais manger à la maison en pensant que ça lui fera toujours du bien au moral. Le contact, c'est important.
- Oui, il faut discuter avec les gens.
- Oui, moi, j'aimais bien ; j'allais discuter avec les ouvriers, et quand quelque chose n'allait pas, je faisais remonter l'information, je le disais et on faisait quelque chose. J'aimais bien m'occuper des gens. Ma mère était diabétique et une nuit, elle est tombée du lit ; elle s'est fracturé le bassin. Après ça, elle était obligée de rester en chaise roulante. Il fallait tout

changer dans l'appartement avant qu'elle rentre ; je me suis renseignée, j'ai contacté l'AB. [services à domicile], j'ai tout organisé, j'ai aménagé la maison, et le médecin a envoyé un ergothérapeute qui a dit que tout était presque parfait, c'était très bien. Je vois les choses, je vois ce qu'il y a à faire ; pour ça, il n'y a pas de problème. Mais je voulais vous demander aussi : pour la VAE, comment ça se passe ?

- Ah, vous en avez entendu parler ? Je voulais vous en parler justement. Le plus simple, ce serait d'aller assister à une réunion d'information organisée régulièrement. Je vais vous donner les dates. Si je vous écoute et si je regarde votre CV, la VAE, c'est quelque chose qui vous concerne, effectivement. Vous avez fait le CV vous-même ?
- C'est le Relais-Emploi de mon quartier ; Madame X, avec qui j'ai discuté aussi pour me remettre au travail, c'est elle qui l'a tapé sur l'ordinateur ; moi, j'avais fait le brouillon.
- Il est très bien ; exactement comme on fait aujourd'hui.
- J'ai discuté avec elle aussi du Contrat de Qualification. Ça, ça m'intéresse vraiment ; je pourrais faire un BTS ; en deux ans, c'est possible ? Comment ça fonctionne ?
- [J'explique, mais] normalement, il est prévu que le Contrat de Qualification disparaisse d'ici 6 mois ; il sera remplacé par un autre contrat, mais on n'a pas les informations précises pour l'instant.
- [Elle est déçue] Et si je trouve une entreprise d'ici-là ?
- Peut-être qu'on peut encore en faire. Je ne sais pas exactement.
- Est-ce qu'on peut se renseigner à la Direction du Travail ?
- Tout à fait ! Ce sont eux qui donnent leur autorisation ; c'est eux qui savent.
- Mais je pense qu'il faut aussi réfléchir par secteur ; ce n'est pas la peine que je fasse une formation pour ne rien avoir derrière. Chez les Aide-Soignantes, il y a du travail ?
- Ah ça, oui ! Mais souvent, il faut travailler aussi certains dimanches et faire des nuits.
- Oui, oui, ça, avec ma maladie ... mais ça devrait aller ! J'avais des tremblements et j'ai le sommeil perturbé ; j'ai pris trop de médicaments. Avec les antidépresseurs, au bout d'un moment, ça n'allait plus : vous vous rendez compte, je ne savais même plus ce que j'avais mangé la veille ! Les neurologues n'ont rien trouvé, mais ils disent : "Avalez ça, on verra déjà ce que ça fait !" Mais après j'ai dit au médecin qu'il fallait diminuer les doses. Je ne pouvais plus aller à l'Atac toute seule ; je pouvais faire une crise de tremblements n'importe quand, même dans la rue. Combien est-ce qu'on peut gagner ? A l'époque, j'avais autour de 8000 francs nets ; combien on peut gagner en tant qu'Aide-soignante ?
- Oui, je pense que ça tourne autour de ça. Ensuite, ça dépend des nuits et des week-ends.
- J'ai une amie qui fait ça depuis longtemps ; elle, elle a dans les 10 000 francs.
- Elle doit avoir des primes d'ancienneté aussi.
- Oui, certainement. Et pour une formation en bureautique ou en secrétariat, je pourrais aller à la CCI ?
- Ah, oui, vous pouvez essayer.
- Ah, là, là ! Je suis perdue maintenant, je ne sais plus quoi faire.
- C'est normal. Il y a toujours un passage comme ça. Vous allez voir, ça va venir. Allez à l'AFPA et à la CCI.
- Oui, parce que les formations, je ne m'y connais pas beaucoup, ça c'est votre domaine.

2^e entretien.

[Elle évoque tout d'abord le métier de secrétaire et la formation en bureautique. Puis :]

- Je ne sais plus où j'en suis. J'y pense tout le temps, c'est toujours présent dans ma tête.

[Je la rassure et lui explique que dans une période de flou, c'est un passage obligé, lorsqu'on ne sait pas où l'on va, l'incertitude fait partie de la démarche.

Elle revient sur le secteur médico-social :]

- On apporte quelque chose, ce n'est pas compter des chiffres toute la journée [elle avait dit cela à propos de sa sœur, passée de l'administratif au métier d'aide-soignante]. J'ai soigné ma mère et mon frère, et je tenais à jour les cahiers pour l'infirmière et le médecin. Ils étaient toujours étonnés ; je surveillais la coagulation et l'appareillage. Mais je suis trop émotive ; j'ai peur de ne pas y arriver.
- Vous pouvez faire des stages, cela vous permettra de voir comment vous vous sentez dans le milieu. Et en plus, pour le recrutement, ça aide beaucoup parce qu'on montre qu'on s'est déjà frotté au secteur.
- Et si je faisais agent hospitalier ? Et après, je demande à faire le concours AS ?
- ça, ça marche très bien. Les recruteurs seront rassurés.
- Oui, entrer par la petite porte et après monter, ça marche bien. [Elle avait évoqué cela à propos de sa sœur].

[Elle avait deux entretiens de prévus pour des postes en secrétariat, suite à ses contacts téléphoniques. Je reste sans nouvelles, malgré mes nombreux messages sur son répondeur pendant 3 semaines. Je laisse un dernier message où j'indique que j'annule la prestation. Elle me rappelle dans la journée et nous nous voyons rapidement.

J'ai fait de nouveau une dépression ! C'est à Pâques que ça a commencé. Je ne voudrais pas recommencer comme avant et reprendre tous ces médicaments.

[J'explique qu'il faut du temps, qu'il faut qu'elle se donne du temps pour trouver du travail, etc. Nous mettons en place des jalons pour postuler dans des formations : bureautique, secrétariat. Je lui rédige une lettre de motivation :]

Ah, je n'aurais pas fait comme ça. J'aurais mis : je sollicite.

Non, vous savez, il ne faut pas demander comme ça, mais il faut motiver, argumenter. On travaillera les lettres et le CV aussi.

Ah, oui, oui !

[J'essaie de la projeter dans le temps et de lever la pression immédiate. A la fin :]

Aujourd'hui, c'est plus concret, on a fait des choses et j'ai des démarches à faire.

Oui, vous irez à l'AFPA, à l'ANPE et vous terminez ce dossier. ça vous fait pas mal de choses à faire.

Il faut que je repasse chez le médecin : j'ai des picotements dans la main et je ne sais pas ce que c'est !

[Lors de l'entretien suivant, nous concluons sur les 2 pistes évoquées : d'abord secrétariat avec une formation à l'AFPA, et, si ce projet n'aboutit pas, aide-soignante. Je lui propose de continuer à travailler avec moi pendant 2 à 3 semaines, en-dehors du cadre de la prestation, sur les candidatures si elle le souhaite. Elle accepte avec enthousiasme, mais je lui laisse l'initiative de me contacter. Je ne l'ai pas revue].

Maçon turc, 45 ans, 3 enfants scolarisés ; on lui donnerait facilement 55 ans.

Installé en France depuis ses 20 ans, il a arrêté ses études après le bac en Turquie pour apprendre le métier de maçon en France avec son frère et ses cousins dans les années 80.

Au cours d'une entrevue, il m'explique comment il détermine les angles droits des murs de fondation par une application du théorème de Pythagore en traçant sur le sol un triangle rectangle dont les arêtes mesurent 3, 4 et 5 mètres.

Il a conservé un fort accent turc lorsqu'il s'exprime en français et utilise principalement les constructions grammaticales de base ; je l'ai inscrit rapidement en APP pour qu'il progresse en français, mais il ne s'est pas montré très assidu.

Lors d'une première prestation en vue de la construction d'un projet (OPI), nous visons un poste en sécurité et construisons son CV à partir de son service militaire (2 ans) pour mettre en avant son expérience dans un service d'ordre. Son dos ne lui permet plus de transporter des matériaux et il doit donc se réorienter. Il ne peut plus porter au-delà de 5 kg dans chaque bras : "Même les bouteilles d'eau, je ne peux plus les chercher au supermarché ; c'est ma femme qui doit les porter ; ou alors je dois les prendre deux par deux." Le médecin lui a fermement interdit tout port de charge.

Il m'apprécie, et je dois dire que c'est réciproque. Je prends plaisir à aider ce Zorba, forcené du travail, au visage buriné et à l'œil vif et malicieux ; un Antony Queen en direct live. A la fin de l'OPI, il a en main les outils pour sa recherche d'emploi (CV, recherche d'offres, lettres, etc.), mais souhaite être accompagné pour la mener. Il se rend à l'ANPE et demande une nouvelle prestation avec moi (OEI), qu'il m'offre comme un cadeau de reconnaissance. Il s'avérera assez rapidement qu'il n'a jamais songé sérieusement à postuler en sécurité, mais semble venir pour que je touche le tarif pour l'accompagnement.

Il se livre petit à petit plus ouvertement (c'est-à-dire après 3-4 mois).

Extraits de l'histoire de la cheminée qu'il a maçonnée dans un village reculé de la région. Il y avait accord préalable sur le montant prévu, mais, une fois le chantier achevé, le client n'a pas voulu payer le montant négocié. Lui l'a menacé de détruire la cheminée qu'il venait d'achever ; l'autre l'a menacé de chercher les gendarmes : "Pas de problème, vous pouvez chercher les gendarmes !", et il prend sa masse pour asséner un premier coup sur la base de la cheminée. Le client proteste, et, lui reprend ses coups, jusqu'à ce que l'autre lui crie d'arrêter et lui tend l'argent prévu. "J'aurais tout enlevé s'il l'avait fallu. Il y a des gens vraiment malhonnêtes."

Il a construit des centaines de maisons sur la région.

En intérim chez Bouygues vers 1995, il a monté, en une journée, 15 linteaux de portes en travaillant au rythme qui était le sien dans sa propre entreprise ; le chef de chantier lui a stipulé que c'était trop, que la norme était de 8, et qu'il fallait la respecter. Il a bénéficié ensuite de toute sa confiance et pouvait travailler en autonomie, mais ne devait pas en faire plus que nécessaire. Je compris par la suite qu'il lui avait fallu passer par le statut de salarié pour bénéficier d'une couverture sociale ; apparemment, ses problèmes de dos avaient commencé à le faire souffrir et l'avaient contraint à liquider sa première entreprise de construction. L'intérim lui permit de bénéficier d'une indemnité pendant les soins et les opérations qui suivirent. Il reprit son activité libérale ensuite, mais cela aggrava l'état de sa colonne vertébrale.

Il pouvait arriver quelques fois en sueur et me faire part de ses douleurs au dos qui l'assaillaient la nuit et l'empêchaient de dormir jusqu'au petit matin où il profitait de quelques

heures d'accalmie. La douleur, disait-il, le faisait suer le long du dos au point de tremper les draps.

C'est, en fait, le comptable qui lui a coulé son entreprise précédente, et depuis il lui est interdit d'avoir des responsabilités de gestion (encore pendant 15 mois).

Il bénéficie d'une reconnaissance COTOREP. Au cours d'un de nos entretiens où j'aborde ce sujet, il m'annonce qu'un agent ANPE lui avait affirmé qu'il entreprenait les démarches pour que cette reconnaissance soit renouvelée, car la date butoir approchait. Comme il était resté sans nouvelles, j'ai contacté la COTOREP qui me répond qu'aucune demande de renouvellement n'avait été déposée ; nous avons complété le dossier dans la semaine, pour qu'il soit encore expédié dans les délais.

Il me raconte également, comme il peut, mais avec une voix puissante, un épisode aux ASSEDIC durant lequel, outré d'une injustice qui lui était faite, il a hurlé sa colère au visage de l'employé obtus avant de déchirer les papiers et de les lui jeter à la face.

Il me dessine le plan de la maison qu'il s'est construite en Turquie, apparemment superbe, moderne, neuve et spacieuse.

Il projette d'ouvrir à nouveau sa propre entreprise dès que l'interdiction de gestion prendra fin. Le jour même, il ira s'inscrire à la Chambre des Métiers. Il prendra un rôle de chef de chantier, et laissera les autres réaliser les travaux de force physique. Il maîtrise l'ensemble du métier, lit les plans, connaît les combines et les relations avec les maîtres d'œuvre.

Je tente de lui expliquer les bases de la gestion, mais il m'affirme qu'il connaît très bien tout ça, et les implications sur l'activité. Étonné, je tente d'approfondir le sujet en parlant du capital nécessaire pour démarrer ; il me dit que sa façon de procéder fonctionne très bien, mais qu'il faut rassembler des partenaires de confiance, ce qui n'a jamais été très aisé. Ses explications se révèlent difficiles à suivre, mais je finis par comprendre qu'il réinjecte les 6 premiers de mois de salaire comme trésorerie de la nouvelle entreprise. Chaque maçon-partenaire touche officiellement un salaire mensuel de 2000 euros, mais il ne le perçoit pas, il le cède à l'entreprise pour en alimenter la trésorerie. Après 6 mois, lorsque les paiements des premières réalisations se concrétisent, l'entreprise dispose d'une trésorerie suffisante et les salaires commencent alors à être effectivement versés.

Un agent ANPE qui dispose d'un quart d'heure pour faire le point et lui « prescrire » une prestation ne comprendra jamais rien à la vie de cet homme. Et moi-même, s'il ne m'avait offert la seconde prestation, je l'aurais laissé repartir avec ses mystères.

43 ans, 3 enfants.

Au fil des entretiens, il dévoile davantage d'informations.

- J'ai travaillé dans la logistique, sur plusieurs postes, mais là, ma dernière expérience, c'était quelque chose. J'ai tenu un an, et c'est déjà beaucoup; d'ailleurs, ils recrutent toujours sur mon poste. C'était un fouillis indescriptible ; entre l'équipe de l'entrepôt qui travaillait n'importe comment, mon responsable qui stressait et n'en pouvait plus et son chef qui voyait ça de loin, j'avais l'impression de tout porter. Pas moyen de partir un jour en RTT sans qu'il faille tout refaire le lendemain. J'ai fini par me dire que j'allais y laisser ma santé. Mais ça, ça n'est pas possible. J'ai tenu assez longtemps, mais après j'ai lâché. ... Ensuite, pendant 4 mois, il a fallu tenir sans revenu
- Vous avez démissionné ?
- Oui. Il fallait absolument trouver une solution, c'était plus possible. Maintenant, partout où je me présente, ils veulent des jeunes, avec au moins un BTS. Mais bon, moi j'en vois qui ne connaissent pratiquement rien au métier et au secteur, ils ne savent pas ce que c'est de gérer un entrepôt, et moi j'arrive là à des entretiens et je suis sûr des fois je fais peur. J'ai déjà recherché dans tout le sud de la France pour me rapprocher de mes parents, mais je n'ai rien trouvé ; là, ils se demandent ce qu'il veut celui-ci qui vient du nord. Il faut aussi s'adapter à la mentalité. Je me suis déplacé une fois jusqu'à Carcassonne pour discuter avec le directeur, mais assez rapidement j'ai compris que le poste qu'il proposait ce n'était pas un poste de responsable : charger, décharger les camions, d'accord, je sais donner un coup de main, mais licencier les gars pour faire tout le boulot moi-même, non ! C'est pas ça un poste de manager. Alors j'ai compris que je m'étais déplacé pour rien. Pour moi manager, c'est soutenir son équipe, faire avancer les choses, construire et organiser et pas massacrer les gens.
- Mais vos parents habitent dans le sud ?
- Non. Enfin oui, mais pas le sud de la France. En fait, à la retraite de mon père, ils sont repartis en Espagne habiter tout au sud, vers Gibraltar. Alors on aurait pu les voir plus facilement. Moi-même j'aurais pu poursuivre mes études, mais on était 5 enfants et quand mon grand frère s'est marié, j'ai dit à mon père que j'allais l'aider. Il m'a dit qu'il aurait pu assumer, mais moi j'ai dit "Non, non !" Alors j'ai commencé comme aide-comptable avec mon CAP de compta et ensuite j'ai pris ce que j'ai trouvé. J'ai fait du commercial et puis ensuite dans la logistique. Mais bon, là, je ne trouve plus. D'un autre côté, pour les postes à responsabilité je manque de bagage. Ils préfèrent les jeunes qu'ils peuvent modeler comme ils veulent, alors que moi je ne me laisse pas faire ; j'ai de l'expérience et je sais de quoi je suis capable. Je crois même qu'ils ont peur que je leur prenne leur place.

[Il a fait partie des « recalculés » qui avaient reçu leur lettre les avertissant de leur fin de droit imminente. Il accepta précipitamment un poste de commercial de produits surgelés auprès des particuliers pour une société dans laquelle son frère tenait un poste de responsabilité dans une autre région. Il a continué à venir me voir pendant la phase de démarrage. Il passait en coup de vent pendant la journée, entre deux clients, car il commençait sa tournée dès 8 heures pour finir à 22 h, « avec encore les papiers à remplir ». Il avait l'air dépité, mais il fallait tenir. ...]

41 ans, un enfant.

Elle prend rapidement la parole pour m'expliquer sa situation, sans me laisser finir ma présentation.

- Après 23 ans dans la même entreprise, je ne sais pas trop où j'en suis ; je veux faire le point et savoir où je vais. C'est pour ça que j'ai demandé à l'ANPE ce bilan de compétences.
- C'est vous qui l'avez demandé !?
- Oui. Car l'entreprise me l'avait proposé, mais c'était fait en interne. Alors, ils peuvent vous orienter où ils veulent, et moi je ne voulais pas ça. J'ai fait plus de 20 ans de secrétariat commercial dans un grand groupe de distribution et ils m'ont fait diverses propositions que j'ai refusées. Avec le poste que j'occupais, ils voulaient me mettre comme vendeuse dans le rayon fruits et légumes, mais je ne pouvais pas accepter ça. Alors finalement j'ai négocié mon licenciement. Mon mari m'a dit que j'y allais un peu fort, mais bon, j'ai peut-être un peu la tête dure, mais ils exagèrent aussi. J'avais un poste dans lequel on me faisait confiance, je préparais les chiffres pour mon patron et c'est lui qui les présentait. S'il y avait une erreur, c'était pour ma pomme ; mais heureusement ça n'est jamais arrivé. Je ne dénigre pas les autres fonctions, il faut bien travailler ; moi, je peux vendre des légumes, c'est pas ça, mais j'ai quand même des compétences que je peux valoriser. Word et Excel, je les ai appris toute seule, on m'a un jour apporté une boîte avec un clavier et on m'a dit "Maintenant, tu vas travailler avec ça !". C'est comme ces jeunes qui sortent tout frais émoulus de l'école, bardés de diplômes, et qui viennent tout chambouler. J'ai vu de ces jeunes, bac + 5 ou +6, qui arrivent et veulent tout apprendre à des vendeuses qui sont là depuis 10 ou 15 ans et qui connaissent leur métier. Je sais bien que quand on arrive on veut imprimer sa marque, mais quand même, ça fait désordre et puis après on voit qu'ils ne savent même pas utiliser Excel, je vous dis pas ! En fait, ce qui m'a vraiment décidé, c'est depuis cet accident au mois de février !
- Ah !? Un accident ?
- Oui. En fait, nous rentrions en voiture, à 4, quand quelqu'un en état d'ébriété nous a foncé dedans. On a eu un sacré choc. Moi, j'ai été évacuée en ambulance sur l'hôpital. ... J'étais en arrêt de travail pendant un mois et quand je suis revenue, on m'a dit "Alors, maintenant tu es bien reposée !?" Alors, ça m'a fait réfléchir. Et depuis, avec mon mari on s'est dit qu'on allait changer de vie et faire ce qu'on voulait. Maintenant quand on veut quelque chose, on se l'achète.

[Nous sommes interrompus, et comme elle n'enchaîne pas, je reprends]

- Je ne comprends pas très bien le lien entre votre accident et votre travail !?
- Mais j'ai failli mourir ! Alors on conçoit la vie tout à fait autrement et l'importance des choses change. Je ne vais pas donner toute ma vie à cette entreprise.
- Et votre mari travaille ?
- Il a mis dix ans pour entrer dans une société de transport et il a fini par y arriver. Il a suivi une formation dure, très dure, et pendant sa période d'essai d'un an, il est tombé en dépression parce qu'il a été agressé deux fois. Alors, ils l'ont licencié. C'est dommage, car il avait un bon poste dans un labo de recherche pendant 10 ans. Alors maintenant, mon fils est le plus heureux du monde. ... En fait j'ai suivi l'an dernier une formation à la connaissance de soi. Et là, j'ai eu un déclic. Mon chef m'avait dit : "ça, c'est un truc pour toi !" Il avait vu que je n'étais plus la même depuis quelques temps.
- La formation était proposée par l'entreprise ?
- Oui. C'était proposé aux cadres, mais mon chef m'y a fait entrer. Et là, après les deux jours, la formatrice, elle me connaissait mieux que moi-même. Elle a mis 48 heures pour

me connaître. Tout le monde a émis des éloges sur ces formations. Et en fait là je me suis dit qu'il fallait que je fasse quelque chose par moi-même.

- En fait, ça vous travaillait déjà !?

Oui. Des fois, je rentrais chez moi et je me disais : "S'ils continuent à me faire ch...er comme ça, moi je me casse !

Fiche 7.

Femme, 38 ans, 2 enfants.

1^{er} entretien.

- Vous nous avez trouvés facilement ?

- Ah, oui. J'habite à côté et je vais au parc tout près, mais je ne vous avais jamais vus.

- Qu'est-ce qu'on vous a dit à l'ANPE ?

- Pas grand chose.

- Je vais vous expliquer.

- En fait, je ne les connais pas vraiment [l'ANPE]. Je suis arrivée en France en 92, et j'ai travaillé 10 ans dans la même entreprise. Ensuite, j'étais en congé parental d'éducation, et l'entreprise a licencié du personnel. J'étais couturière, c'est ce que j'ai appris. Maintenant mon congé s'est arrêté, et je découvre l'ANPE. Je ne sais pas comment ça marche. Ce qu'il faut, c'est que j'apprenne à écrire le français, parce que je parle très bien, mais je ne sais pas écrire, et ça, je veux le faire maintenant. Voilà, c'est tout ; alors si vous avez des questions.

- Je vais vous présenter notre organisme tout d'abord. [Je présente ma structure : organisme de formation, etc.]

- Ah oui, ça c'est important. J'ai chez moi une liste des organismes de formation, mais vous êtes juste à côté, ça m'arrange. J'ai travaillé 10 ans chez X.

- J'allais vous en parler, justement, car ils emploient des couturières. C'est une bonne référence.

- Ah !? Non, ce n'est pas comme Dior et tout ça.

- Non, bien sûr ! Je voulais dire que si vous avez travaillé là, chez X, pour le travail industriel, c'est une bonne référence ; ça intéressera d'autres entreprises. Il n'y a plus de couturières, alors ?

- Non, ils les ont toutes licenciées, il n'y en a plus ! Je suis quelqu'un qui parle beaucoup, c'est un de mes défauts ; et aussi j'aime bien commander [rires].

- Et dans l'entreprise, vous étiez ... ?

- J'étais "Pilote" ; elles en ont bavé avec moi [rires], mais je suis très rigoureuse. Trop ! Ce n'est pas bien, parce que je veux que les autres fassent comme moi. Mon mari me le dit aussi. Quand il passe l'aspirateur, c'est difficile pour moi parce qu'il ne fait pas comme moi, et j'ai toujours envie de repasser derrière. Je suis restée 10 ans chez X, mais j'aurais toujours voulu voir comment c'était chez Y ; ils ont une bonne réputation, et j'aurais bien voulu voir comment on travaille là-bas. J'ai appris couturière, je ne sais pas pourquoi ; si, je sais : ma mère était une très bonne couturière, et j'ai voulu dépasser maman. C'est le rêve de toute petite fille. Je peux faire beaucoup de types de travail, mais pas à l'hôpital, pas Aide-soignante ; je ne supporte pas la souffrance des gens. Je leur tire ma révérence à ceux qui font ça, mais moi, je ne peux pas.

[Je l'inscris en formation chez nous].

- En fait, j'ai fait en France l'école maternelle, et ensuite je suis repartie pendant 20 ans en Yougoslavie.
- Vos parents sont restés ici ?
- Oui, ça se faisait comme ça à l'époque. Je suis retournée avec mon frère chez ma grand-mère qui nous a élevés, pendant que nos parents travaillaient ici. On est revenus pendant la guerre, l'argent n'arrivait plus, ma grand-mère était morte, et mes parents ont préféré qu'on revienne en France. C'est pour ça que j'ai pris un congé parental ; je ne veux pas donner mes enfants à garder, je veux les éduquer moi-même. J'ai été séparée de mes parents et je ne veux pas les laisser (sic).
- Et votre mari, il travaille dans quoi ?
- Il était chez Z, mais il a été licencié. C'est assez incroyable : en 2 ans, on est passé tous les 2 d'un CDI au chômage. On a acheté un appartement, tout allait bien, tous les 2 en CDI, moi je me voyais déjà là jusqu'à la retraite [rires], et puis voilà, un après l'autre au chômage. Mon mari retravaille un peu en tant qu'électricien ; il est électronicien, mais il connaît assez l'électricité.
- Dans le bâtiment ?
- Oui, en intérim. Je pourrais faire secrétaire aussi ; j'imagine qu'il faut être rigoureuse et diriger son chef, gérer les agendas, le téléphone et tout ça. Moi, j'adorerais ça !
- C'est un peu bouché.
- Oui, je sais, il y a beaucoup de monde.
- Est-ce que pendant la formation en français, vous pourrez faire garder vos enfants ?
- Oh, je les donnerai aux grands-parents ; le grand, ils pourront le chercher à l'école. La grand-mère ne s'est pas tellement occupée de moi, alors je veux qu'elle s'occupe de mes enfants [rires]. Mais c'est vrai que j'aurais pu apprendre à écrire pendant mon congé parental ; mais bon, il y a les enfants, et puis toute seule, c'est pas facile. Maintenant, si je veux faire la formation, et me renseigner pour un métier, je ne peux pas tout faire tout de suite. Il vaut mieux que je fasse cette formation d'ici quelques semaines. Parce que dans l'industrie, il faut de plus en plus savoir écrire. J'aimais bien, chez X, on était comme à la maison, avec les mêmes personnes, et c'était bien. S'il fallait, j'allais aider aussi aux fours et même une fois j'étais en cuisine. Mais quand ils ont licencié, il fallait aller vivre en Allemagne, soit passer aux fours, et ça, je ne voulais pas ; on sait que ça pollue aux fours, alors si c'est pour avoir un cancer dans quelques années, c'est pas la peine. Et puis, j'adore la région ici, j'adore la France. Maintenant je ne veux plus retourner en Yougoslavie ; ici, c'est beau, c'est riche, on vit bien. Mais actuellement, c'est difficile ; en 92, on trouvait du travail ; j'ai fait 18 mois en intérim et après j'avais un CDI. Mais aujourd'hui, depuis quelques temps, je vois ça avec mes amis, on ne trouve que des missions par ci par là, et après on est plusieurs mois à la maison. J'aimerais bien travailler avec les enfants, faire ce que j'aime.
- C'est moins payé.
- Oui, mais c'est le moment pour moi de tenter ma chance. Si maintenant je retourne en usine, je ne saurai jamais de quoi je suis capable.

[Nous n'arriverons pas à stabiliser le projet dans les 6 semaines dont nous disposons. Elle a commencé rapidement ses cours pour apprendre à écrire le français et en était très satisfaite.]

27 ans, 2 enfants, RMI couple.

1^{er} entretien.

[Elle arrive avec ses 2 enfants, 4 ans et 6 mois. Elle a un petit accent, mais parle très bien français.]

- L'ANPE vous a proposé cette prestation !?
- En fait, c'est moi qui ai demandé. C'est parce que, avant j'ai fait du ménage, et maintenant je ne veux plus travailler dans le ménage. J'ai fait une formation dans le ménage et j'ai eu mon diplôme ; après j'ai travaillé, j'ai fait des cages d'escalier, et aussi chez des particuliers. Mais ensuite, j'ai travaillé dans un hôtel, et ça, c'est trop dur. J'avais un contrat de 2 heures par jour, mais j'en faisais 8 ou 10, et après je récupérais. Mais moi, il me fallait de l'argent.
- Ils vous ont payé vos heures ?
- Oui, j'ai tout eu, mais je ne voulais pas récupérer ; j'avais des fois 2 semaines de vacances, mais ce qui m'intéressait c'était pas de récupérer, mais j'avais besoin d'argent. J'aurais préféré qu'ils me paient des heures supplémentaires. Mais je ne veux plus travailler dans le ménage ; je rentrais tellement fatiguée le soir, ça, maintenant c'est fini. J'avais fait un stage d'un an au collège en vente dans un magasin de chaussures. ça me plaisait bien, alors maintenant je recherche en vente.
- Un stage d'un an au collège ?
- Oui. Mais après, le patron ne m'a pas gardée ; il aurait dû payer un salaire, alors ça n'allait pas.
- Vous avez un CV ?
- Non, je les ai déposés au Ront-Point, à Auchan, Atac, etc., alors je n'en ai plus.
- Quels sont vos sources de revenu actuellement ?
- Mon mari est au chômage, et on a le RMI couple. ça va, ça suffit tout juste, mais si on avait plus avec un travail, ce serait mieux.
- Votre mari est dans quoi ?
- Il est dans la manutention.
- Est-ce qu'une formation pourrait vous intéresser ?
- Oui, mais pas trop longtemps ; 2 – 3 mois, pas plus.
- Oui, bien sûr, je pensais à une formation courte comme ça.
- Parce qu'il faut s'occuper des enfants. Il y a bien la belle-mère, mais je ne peux pas les lui donner tout le temps. J'avais travaillé chez ..., mais comme je suis du Kosovo, il y avait une Serbe qui m'en voulait. Elle était placée plus haut que moi, alors finalement elle a gagné, et on n'a pas renouvelé mon contrat.
- C'était à l'époque ... ?
- De la guerre, oui. En 95. Mais moi, je suis née ici, je ne vais pas aller là-bas faire la guerre, sinon j'aurais fait mon service militaire là-bas. Mais il y a des gens méchants.
- Si on trouve une formation courte, votre mari pourrait garder les enfants ?
- Oui, bien sûr ! Aujourd'hui, ce n'était pas possible, parce qu'il est allé à un entretien d'embauche. J'espère que ça va marcher, pour avoir le travail. Moi, je cherche seulement un mi-temps ou peut-être 5 heures, mais pas plus ; mais dans la vente, ils disent qu'ils n'ont pas ça.
- Vous pourriez peut-être garder des enfants chez vous. Beaucoup de personnes font ça quand elles ont elles-mêmes des enfants.
- Peut-être ; j'aime bien les enfants.

[Nous interrompons l'entretien, car les enfants deviennent très remuants.]

2° entretien.

[Elle arrive avec son fils de 6 mois]

- Ça va ?
- Bof !
- Qu'est-ce qui ne va pas ?
- Oh, les enfants étaient malades, et ça a été une semaine difficile. Ils ont eu une gastro, et le petit j'ai dû l'emmenner à l'hôpital ; il a perdu 2 kg. et ils ont failli le mettre sous perfusion. Comme j'ai eu peur ! Maintenant, ça va un peu mieux ; mais ça a été dur !
- Dans ces cas-là, on peut reporter le rendez-vous.
- Non, je préfère venir, comme ça c'est fait. Il va mieux maintenant.
- Est-ce que vous avez du nouveau sinon ?
- Ben, il y a mon dentiste qui m'a proposé de travailler avec lui ; mais c'est dans le ménage. Et ça, je ne sais pas. J'en ai trop fait, et je ne voulais plus.
- Oui. Vous aviez été écœurée par votre expérience dans un hôtel.
- Oui. Alors refaire du ménage, je ne sais pas. C'est pour 2-3 jours par semaines, 2-3 heures par jour. Je vais régulièrement chez mon dentiste et il a vu comment j'étais avec les enfants. Il me demanderait de venir aussi pour l'aider quand il a des enfants, pour s'occuper d'eux quand il doit les soigner, pour les heu ...
- Les distraire ?
- Oui, pour qu'ils oublient qu'ils sont chez le dentiste. En plus ce serait payé à l'heure. Mais je ne sais vraiment pas, parce que le ménage j'ai dit que je ne voulais plus. [son sourire laisse penser que la proposition l'intéresse]
- Mais là, ce ne sera pas comme à l'hôtel : vous avez moins d'heures et ce n'est pas le même travail, avec les chambres, etc.
- Oui, oui, bien sûr. En plus, c'est à 5 minutes de chez moi. Et puis, avec les enfants, ça me plairait bien ; il me demanderait de venir, en plus, de temps en temps pour une demi-heure, et ça ne me pose pas de problème.
- Par rapport au RMI que vous touchez, vous ne risquez pas de perdre si vous travaillez quelques heures par semaine ?
- Non, je ne crois pas. Il y a un plafond, et si on reste en-dessous alors le RMI continue. Mon mari avait travaillé comme manutentionnaire ; ils font un calcul, et le RMI ne baisse pas tout de suite, mais tout doucement ; ce qui fait que quand il travaillait, j'avais plus, et ça suffisait. Il y a un plafond à pas dépasser pour ne pas perdre les APL ; sinon là, avec le loyer en entier, je m'en sors plus. Mais avec ces quelques heures, ça ne devrait pas poser de problèmes. Je revois le dentiste dans 3 semaines, et on en reparle.
- Ça vous laisse le temps d'y réfléchir.
- Oui. Comme ça, je peux encore y penser. On verra ce qu'il dira.
- Je voulais vous proposer de travailler sur un logiciel d'orientation, sur l'ordinateur, de répondre à un questionnaire. Mais avec le bébé, ça ne va pas être facile. Est-ce que la semaine prochaine vous pourriez venir sans lui ?
- Je vais le laisser à mon mari ; c'est plus simple.

[La piste du dentiste sera la plus intéressante, et elle restera là-dessus bien que le démarrage de l'emploi lui-même soit reporté de quelques mois, le dentiste ayant prévu la réfection et la modernisation de son cabinet.]

35 ans, vie en couple, ouvrière.

Elle a été absente 2 fois de suite, s'excuse pour cause de problèmes familiaux ; elle a l'air fatiguée.

Je lui demande si elle a écrit la dernière lettre que nous avons préparée ; elle hésite, visiblement ne sait plus. "En fait, j'en ai écrit deux !" Je sais qu'il s'agissait de la 3^e. Elle revient sur la formation à l'AFPA (Agent de Fabrication Industrielle) : "Ça me dirait bien !", puis sur une formation pré-qualifiante dont quelqu'un lui avait parlé.

Elle reparle d'une entreprise où nous avons postulé (et qui était son premier vœux) : une amie qui y travaille peut transmettre son CV à son chef en septembre. Actuellement, elle est en congés, et elle-même se donne en fait encore le mois d'août, mais en septembre, il faut qu'elle bouge.

- Il y a une réunion le 15 août, et si j'y vais, elle m'a dit, après, ça commence en septembre.
- Le 15 août ?
- Oui.
- Mais c'est férié !
- Ah, oui ! Mais c'est environ, je ne sais plus, elle m'a tout noté sur une feuille que j'ai à la maison. Mais bon, si après je n'ai pas de boulot, ça ne sert à rien.
- La formation à l'AFPA vous aidera davantage dans cet objectif.
- Ah, oui, oui !
- De toute façon, on va téléphoner pour se renseigner.
- Oui, parce que si c'est pour se retrouver au même point, c'est pas la peine. De toute façon, il va falloir que je bouge ; là, j'en peux plus.
- Vous êtes au chômage depuis un an ?
- Oui, et ces 2 semaines, avec mes parents, c'était terrible. En plus, mon père, il a fallu l'hospitaliser, et ma mère, ça va pas trop non plus. Et comme elle habite tout près, c'est moi qui m'en occupe ; je suis l'aînée, alors ... Ma petite sœur vient me chercher quand ça va pas.
- Elle habite chez eux ?
- Oui, mis elle est encore jeune, et elle ne peut pas s'en occuper. Elle a 21 ans et elle n'est pas encore, heu ... dans la vie, quoi ! Alors, il faut que je m'en occupe. J'ai un grand frère, mais, lui, il a sa vie de famille aussi, et ses enfants. ... Alors, moi, depuis 2 semaines, j'en peux plus. J'aurais préféré travailler et faire mes heures.
- Oui, ce n'est pas facile.
- Ce sont des moments à passer.
- Oui.

[J'appelle le formateur à l'AFPA et nous fixons un rendez-vous.

Elle ne souhaite visiblement pas s'expliquer ou se confier davantage. A t'elle voulu justifier ses absences ? Je lui fais un plan pour accéder au bâtiment, et je lui explique qu'il faut absolument être à l'heure :]

- Le formateur a travaillé en industrie, et là, quand la machine doit démarrer à 14 heures, c'est 14 heures, et pas 14h05.
- (Elle sourit) Oui, je connais ! L'heure, c'est l'heure ! C'est aussi ce que j'appréciais : on commence à telle heure, mais ça se termine aussi à l'heure ! Et puis on a ses 6000 francs, et le vendredi soir on a son week-end. Mes copines vendeuses (elle a un CAP vente), elles, elles faisaient des heures en plus, et le samedi, et elles avaient à peine 5000 francs. Ça je vous dis, c'est quand j'avais 18 ans. Je suis sortie de l'école, et j'ai découvert l'usine, et ça c'était bien : les horaires, le salaire et le week-end ; les autres, les vendeuses, elles en faisaient des heures.
- Voilà le plan !
- Oui, je trouverai, vous inquiétez pas. Je ne vous décevrai pas.

25 ans, 2 enfants, elle vit dans un foyer avec ses enfants. Son ami la battait et elle s'est enfuie. Mais elle n'en peut plus au foyer et va retrouver son compagnon qui lui a promis qu'il avait changé.

Rmiste, elle n'a travaillé que de 16 à 18 ans pour la préparation d'un CAP d'agent technique d'alimentation (collective) ; elle était alors en contrat d'apprentissage avec un lycée. Elle n'a pas obtenu son diplôme, car elle a abandonné : "Ils m'ont fait trop de problèmes au lycée, je ne supportais plus !" Elle ne semble pas vouloir revenir davantage sur ces événements !?

Après sept années sans activité professionnelle, elle souhaite rechercher un poste d'aide cuisinière. Elle se présente aux deux entretiens suivants accompagnée de son fils de 2 ans qui perturbe notre travail de recherche. Elle viendra ensuite avec un ami qui l'attendra et qui s'occupera de l'enfant pendant notre échange.

Nous recherchons des offres en cuisine, mais comme elles sont rares sans qualification, nous diversifions vers l'entretien de locaux ou le ménage.

C'est ainsi qu'elle écrira sa première lettre de candidature manuscrite, accompagnée d'un CV. L'effort d'écriture est intense et les mains rendues moites par l'émotion font gondoler le papier blanc. Elle termine la rédaction avec un plaisir évident et une fierté non dissimulée.

Extraits du dernier entretien.

- Alors, ça va ?
- ça va.
- Vous avez du neuf ?
- Ah, je vais quitter le foyer, le 12 octobre ; ça y est, c'est décidé. Je vais repartir avec mes 2 enfants et avec un travail, ça ira très bien. C'est important de s'occuper des enfants, et de garder une maison propre. Au foyer, ils ne veulent pas me laisser partir, parce que je nettoie trop bien. Avec une autre, on travaille bien ; chacune fait sa partie, et on travaille vite.
- Vous êtes bien coordonnées !?
- Oui ! Mais je travaille quand même plus vite qu'elle. Les autres, il y en a qui sont crades ; c'est important, la propreté ! C'est plus fort que moi. Hier soir encore, j'ai vu une tâche, et j'ai cherché la serpillière.
- Il faudrait peut-être vous retenir un peu !?
- Oui, mais je peux pas, ça me prend comme ça. C'est pareil, c'est important de bien faire manger les enfants. Moi, je fais toujours plus, comme ça, si on aime, on peut se resservir. Les enfants, ils auront toujours assez à manger. Moi, je ne mange rien.
- Ah !?
- Oui, je grignote. Je peux rester parfois jusqu'à 2 jours sans manger. C'est peut-être pour ça que j'ai mal au ventre.
- Oui, ce n'est pas très bon !
- Mais alors, du Coca, j'en bois ! Je peux prendre jusqu'à 2 litres le soir. Je me demande si c'est pas comme une drogue. La cigarette et du Coca ! ... Je pourrais m'arrêter de fumer si je voyais vraiment quelqu'un de malade. On devrait nous emmener dans un hôpital, et nous faire visiter des malades ; peut-être, je m'arrêtera. Et pourtant, mon père est mort d'un cancer.
- Un cancer de quoi ? Des poumons ?
- ...
- Il fumait beaucoup ?
- Il buvait aussi !
- On dit beaucoup que c'est l'association des deux qui est mauvaise.
- En tout cas, moi, je ne bois pas !

Maria , 50 ans

- J'ai eu l'idée de faire formatrice en italien ; voyez-vous, j'ai une licence d'italien. Bien sûr, elle date un peu (1971), mais c'est quelque chose que je pourrais faire. De toute façon, il faut que je complète mes revenus. Je travaille chez X dans la restauration collective ; ce n'est pas très intéressant, je débarrasse les tables et je range la salle.

[Je lui explique le fonctionnement de la prestation et que c'est le cheminement qui va nous éclairer. Je lui demande si elle connaît la littérature italienne.]

- Oui, je parle couramment l'italien.
- Il faut aussi maîtriser la grammaire, la syntaxe etc. et pas seulement parler couramment. Peut-être y a t'il une piste du côté de l'Université Populaire ?
- Oui, peut-être. Comme j'ai un bon niveau, je pourrais faire aussi du soutien scolaire !?
- Il existe aujourd'hui plusieurs organismes qui proposent du soutien scolaire. Je vous donnerai leurs coordonnées.

[Je remplis les documents, silence. Comme elle ne prend pas la parole, je l'interroge]

- Vous êtes venue d'Italie ?
- Oui, non ! En fait, je suis née ici, mais vers 4 ans je suis retournée en Italie vivre chez mes grands parents du fait de la maladie de ma mère. J'ai grandi là-bas, mais mon père, vers 8 ans, a voulu que je revienne vivre avec eux ; il considérait qu'un enfant devait être élevé par ses parents. J'ai repris l'école ici au CP ; j'avais toujours 2 ans de plus que les autres élèves, mais j'ai quand même bien réussi, j'ai eu mon bac et je suis allée jusqu'en licence. C'est un peu dommage que je n'aie pas pu l'utiliser.

[Je pense en moi-même que cela ressemble à un retour aux sources. Mais elle reprend :]

- Bien sûr, ça fait un peu retour aux sources, surtout que mes 2 filles sont installées avec des Italiens, l'une en Italie et l'autre, ici, avec son mari qui est venu d'Italie. J'ai une nièce aussi qui est repartie. C'est drôle comme il y a des choses comme ça qui reviennent. ça montre bien que les racines restent.

Tout près de chez moi, j'ai vu chez le boulanger une affiche comme quoi il recrute une vendeuse à temps partiel. J'ai demandé à le voir et nous avons discuté ; il me propose de faire un jour d'essai. Ça devrait se faire bientôt, peut-être la semaine prochaine.

[L'entretien me laisse un sentiment de vide : le mari/père n'a pas été évoqué]

Lors du 2^e entretien, nous travaillons à la rédaction du CV, mise en forme et détail des compétences. Deux domaines sont choisis : assistante maternelle (mais non à domicile) et vente-service en restauration. Nous rédigeons une lettre de candidature pour la Communauté Urbaine "pour travailler dans les écoles comme aide-éducatrice" (en urgence, car elle a reçu l'adresse et le nom de la responsable, et elle espère pouvoir commencer rapidement).

A un moment dans nos échanges, je cède à ma curiosité, et lui pose la question :

- Votre mari travaille ?
- Oui !
- Hmm ! ... Alors ça va !?
-

Nous poursuivons notre travail et nos échanges. Elle ne dira pas dans quoi il travaille.

Pourtant je soupçonne cette petite dame de rechercher subitement un emploi à temps complet pour une raison particulière, car pendant des années, elle n'en a pas eu le besoin.

3^e entretien:

[Elle a envoyé la lettre de candidature à la Communauté Urbaine, c'est fait. Nous poursuivons notre travail sur le second CV et détaillons les compétences. Mais je prends mon temps et la laisse "s'ennuyer" un peu. Dans notre discussion, elle glisse que sa fille a un DESS de Psychologie. Je reviens (maladroitement ?) sur :]

- Pourquoi vous ne faites pas Assistante Maternelle à domicile comme avant ?
- Il faudrait que je redemande l'agrément. Et puis, je vous l'avais dit : je préférerais travailler dans une équipe, et pas à la maison.

[Plus loin je lui demande si sa fille travaille.]

- Non, elle est en Italie. Elle est allée s'installer avec son copain. Ils vont peut-être se marier.
- Ah, oui, vous m'en aviez parlé.
- Ah bon, je vous l'avais dit ! En fait, elle a travaillé pendant ses 3 premières années de Psycho, et avec la licence elle n'aurait pas eu d'équivalence là-bas. Elle a fait ensuite la maîtrise et le DESS en 2 ans. Maintenant elle va travailler en Italie, mais là-bas c'est l'église catholique qui tient beaucoup d'associations dans le social. D'abord il faut qu'ils s'installent. Ils vont refaire une partie la maison des grands parents. Ils viennent de faire des devis et c'est très cher. Elle a 26 ans et veut travailler maintenant.
- Cela vous fera une grande fête de famille s'ils se marient.
- Oui, il y aura du monde à déplacer.
- Vous le feriez ici ?
- Oui, c'est ce qu'elle pensait a priori. Mais ce serait dans 1 ou 2 ans. Elle aurait voulu faire venir là-bas ses copines d'ici, mais là ce n'est facile, ils n'ont pas beaucoup de place. Mais elles échangent des mails.
- Ah, et vous aussi ?
- Non.
- Vous avez un ordinateur ?
- Oui, mais je ne l'utilise pas. Avec sa sœur elles se font de temps en temps des e-mails.
- Ah, oui. Si vous n'utilisez pas l'ordinateur, c'est peut-être votre mari pour son travail ?
- Non, non. Mon mari est serveur, alors ... Non, c'est ma fille aînée qui l'avait acheté pour ses études. Elle l'a laissé parce que son ami en possède un là-bas. Alors c'est mon autre fille de 20 ans qui l'utilise. Elle est en BTS Banque à M. (150 km.). Avec elle je parle beaucoup moins. On ne peut pas lui demander grand chose. Bon, quand j'insiste, elle le fait, mais sinon ... Ensuite le week-end, il y a les copains et copines, et je ne la vois pas beaucoup.
- A 20 ans, c'est un peu normal, elle est jeune. Elle en a pour 2 ans ?
- Non, elle est en qualif.
- En contrat de qualification ?
- Oui, c'est ça, et c'est sur un an.
- Ah, c'est intéressant, comme ça elle touche une rémunération !?

[Au détour d'un silence :]

- Je serai bientôt en instance de divorce !
- Oui, cela ne simplifie pas les choses. C'est pour cela qu'ils vous faut une rémunération assez rapidement.
- Oui, je vais aussi devoir déménager
- Vous êtes propriétaire ?
- Non, en location.

[Ainsi rendu, l'entretien donne le sentiment que ma préoccupation du rapport au mari est permanente, omniprésente. L'entretien a cependant duré beaucoup plus longtemps et je ne retranscris ici que quelques éléments épars. Je n'avais en tout cas pas conscience de me montrer aussi insistant. Ma question sur son utilisation de l'ordinateur renvoie à une nécessité professionnelle de connaître ses compétences bureautiques. Après l'entretien, je m'étais dit, satisfait, qu'elle avait réussi à le dire, que si la situation était telle, il fallait qu'elle l'exprime.]

35 ans, célibataire, sans enfant, elle a travaillé 11 ans dans une société d'archivage en tant qu'employée administrative. Cette entreprise s'est trouvée en difficulté et a licencié plusieurs personnes. Très conviviale, elle vit cet événement comme une opportunité pour décider enfin de l'orientation de sa vie. Elle bénéficie d'un licenciement économique et de conditions de reclassement qui la mettent en confiance.

Nous parlons en premier lieu de ce licenciement et elle me raconte longuement comment, en tant que déléguée du personnel, elle a eu à se battre pour obtenir des conditions de licenciement pour les autres tout d'abord, puis pour elle-même. Le sentiment d'avoir pu arracher certains avantages lui procure la fierté d'une bataille victorieuse. Elle conte les divers épisodes de ce combat avec la verve inégale de ceux qui les vivent encore en les racontant.

Aucune inquiétude ne perce quant à la question de son avenir professionnel. Elle se sent suffisamment sûre et capable de retrouver un poste dans un service d'accueil (physique et téléphonique) en vue duquel elle approfondira ses connaissances bureautiques. Elle se sent parfaitement à l'aise au téléphone et envisagerait si nécessaire de travailler en tant que télévendeuse ou télé-conseillère. Elle a "fait un travail sur sa voix".

De fil en aiguille, elle en vient à me faire part de son expérience d'actrice dans une troupe de théâtre amateur. C'est par cet intermédiaire qu'elle est parvenue à s'exprimer davantage, à s'extérioriser, par le langage et par la gestuelle, elle qui "était toujours extrêmement timide et discrète". Elle se proposa également pour effectuer des enregistrements sonores de romans destinés aux aveugles. Elle m'expliqua qu'elle avait été sélectionnée sur un test d'une ou deux pages, et qu'elle avait été retenue. Elle avait ainsi enregistré bénévolement plusieurs ouvrages. Un ami lui proposa alors d'intervenir régulièrement sur une radio locale pour laquelle elle prépare et anime toujours encore des émissions. C'est à travers ces expériences et les conseils des techniciens du sons qu'elle rencontrait qu'elle a pu acquérir une certaine technique vocale.

Outre les postes évoqués précédemment, elle souhaiterait, sans trop en connaître les possibilités, professionnaliser ces expériences et les concrétiser dans un métier. Ce qui l'attire davantage que la scène elle-même, ce serait de pouvoir vivre de sa voix. Nous recherchons les possibilités de formation en rapport avec cet objectif. La seule solution qui se présente et qui pourrait lui donner une dimension réellement professionnelle apparaît dans un stage de deux semaines organisé par l'INA à Paris. Le financement d'une telle formation n'étant pris en charge par aucun organisme, elle se déclare prête à y pourvoir par ses propres moyens (le montant avoisine les 4000 euro). La décision est difficile à prendre devant un investissement aussi important pour un résultat très aléatoire. Elle en est parfaitement consciente et demeure rationnelle devant un choix aussi risqué.

Elle pense panacher les 2 solutions : rechercher un poste à temps partiel dans l'accueil-secretariat qui lui fournirait un revenu stable et lui laisserait du temps pour tenter de pénétrer un secteur relativement nouveau pour elle. La première étape nécessaire passe par une formation de perfectionnement en bureautique qu'elle commencera sous peu.

33 ans, marié, 1 enfant, une maison à rembourser. Titulaire d'un CAP de peintre-tapissier, il a été employé durant plus de dix ans en tant que technicien installateur de vidéo et internet. Sans qualification dans ce domaine, il se passionne cependant pour l'informatique et a acquis des connaissances techniques par son travail mais surtout en tant qu'autodidacte. Au cours des dix années durant lesquelles il a installé le câble chez les particuliers, il a vu la concurrence envahir ce secteur, ses conditions de travail et de rémunération se dégrader. Il s'est fait licencier finalement avec soulagement, le prix n'en valant plus la chandelle.

Ses parents d'origine portugaise l'ont « tout naturellement » engagé dans un métier du bâtiment qu'il n'a jamais exercé. Dynamique, volontaire, joyeux, sociable, il s'avère qu'il n'a jamais comblé les profondes lacunes accumulées en français et math au cours de sa scolarité.

Son premier mouvement lorsqu'il arrive est de retrouver un travail très rapidement car il ne supporte déjà plus de demeurer à la maison. Il accepte rapidement que sans qualification il lui sera difficile d'accéder à l'emploi, et davantage encore de retrouver son niveau de rémunération antérieur. Il souhaite mettre à profit ses connaissances informatiques dans son métier futur. Ayant apprécié de dessiner lorsqu'il était enfant, il analyse les possibilités de devenir infographiste ; l'ANPE le décourage rapidement devant les importants coûts de formation qu'elle ne prend pas en charge.

Il rencontre quelqu'un qui s'est fait financer par l'ANPE une formation sur Autocad en fin d'année 2002 ; cette personne venait d'arriver en métropole un mois auparavant, a obtenu cette formation, et travaille maintenant dans un cabinet d'architecte. A partir des coordonnées de l'organisme de formation, nous remontons la piste pour accéder au même service. Il réussit à s'inscrire à cette formation, mais la liste d'attente est longue, et il devra patienter plusieurs mois. Il s'irrite devant ce qu'il ressent comme une injustice : lui qui a déjà acquis certaines notions, qui a besoin et veut travailler, on le fait « poireauter », alors que d'autres arrivent comme une fleur « et on leur paie tout ! » Je lui explique que nous sommes peut-être dans une conjoncture plus défavorable, avec des temps d'attente plus longs, que l'autre personne a peut-être bénéficié de budgets de fin d'année à écluser et que les modes de sélection de l'ANPE ne sont pas des plus transparents qui soient. Il prend son mal en patience et nous poursuivons le travail de fouille.

Après une tentative pour faire accepter par l'ANPE un devis proposé par un organisme de formation privé (en informatique), devis refusé pour cause de resserrement de budget, une autre opportunité apparaît : la Région finance une formation de 4 mois de Technicien en informatique qui débutera dans 3 mois. Il rencontre la responsable formation de l'organisme (ainsi que je le conseille à toute personne, pour s'assurer du contenu de la formation, montrer sa motivation, élaborer un premier contact et « marquer » positivement le futur formateur qui pourra peser en cas de litige au moment de la sélection). Il s'avère ultérieurement que la sélection est effectuée par des agents de l'ANPE que nous contactons immédiatement ; malheureusement la sélection s'effectue sur dossier (lettre de motivation + CV) et les responsables ne veulent en aucun cas rencontrer les postulants auparavant « car la sélection doit être la plus objective possible ! » Nous en sommes donc réduits à déposer le dossier et attendre le verdict qui sera prononcé 8 à 10 jours avant le début de la formation, avec une impossibilité totale d'exposer ses objectifs et ses motivations.

Mon consultant est sur le grill : ils souhaitent avec sa femme avoir un second enfant, les remboursements d'emprunt les préoccupent, il n'a aucune visibilité de son avenir professionnel (les règles de sélection pour intégrer une telle formation sont totalement opaques). Si l'accès à ce stage lui est refusé, il lui restera éventuellement la formation sur Autocad, mais mon travail d'accompagnement sera d'ici là largement achevé et il se retrouvera seul face à une totalité immense et menaçante sans repère pour se diriger. Le travail sera à reprendre.

Nous entamons pour l'instant une phase indispensable, celle de la remise à niveau, une reprise des lacunes en français et math pour laquelle je parviens à accélérer le démarrage. Ce travail lui sera nécessaire quelque soit la formation qu'il souhaitera suivre. Vu son tempérament et son impatience, j'interprète ce premier pas vers la formation comme une réussite : il a accepté de s'investir dans cet apprentissage alors que son objectif est de travailler rapidement ; ces révisions pourront lui permettre de postuler dans des organismes qui exigeront leur maîtrise (AFPA).

Il finira par tirer la remise à niveau en longueur, je le croiserai souvent. Il s'est fait des amis au centre de formation et l'on pouvait les observer durant les pauses, tels de grands étudiants profitant d'une période bénie pour apprendre et rire ensemble. Puis il disparut.

41 ans, 3 enfants, niveau CAP, il a travaillé tout d'abord dans la logistique en tant que manutentionnaire. Investi dans l'animation de jeunes, il passe son BAFA et prend des responsabilités de direction de centres de vacances. Plus tard, il anime des émissions sur une radio locale.

Nous parlons de son activité favorite : la randonnée. Il fait partie d'un club de montagne et profite souvent de ses week-ends pour rester quelques jours là-haut avec la famille.

Depuis quelques années, il a abandonné les activités d'animation, et par l'intermédiaire de l'intérim a trouvé des postes en tant que préparateur de commandes. C'est dans ce domaine qu'il recherche un emploi. Nous mettons en place l'ensemble des outils pour postuler dans ce secteur (CV, lettres, etc.). Il sait utiliser internet pour sa recherche d'emploi, et répond méthodiquement aux offres, qu'il se procure néanmoins en petit nombre. Il compte sur l'une ou l'autre mission rattachées à des activités saisonnières qui lui ont particulièrement convenu et pour lesquelles il pense que les entreprises vont le demander. En attendant, nous répondons aux offres proposant des postes stables.

Il arrive un jour, décidé, et m'annonce qu'il s'est inscrit à d'autres agences d'intérim, car il doit maintenant absolument travailler rapidement. La semaine suivante, il est en mission, et nous nous revoyons ultérieurement. Cette mission se déroule dans le service logistique d'une grande surface pour laquelle il avait travaillé quelques années auparavant, mais sur un site différent. Lorsqu'il me rappelle pour fixer un rendez-vous, il est à nouveau disponible et me dit qu'il "m'expliquera".

Il m'explique donc, lors de notre rencontre, qu'un problème parfaitement anodin a interrompu la mission, ou du moins a empêché son renouvellement. Il avait en fait oublié ses clés à l'intérieur de son casier avec ses habits de travail et ne pouvait y accéder pour se changer et prendre son poste. Consultant son responsable, il s'entend rétorquer : "Débrouille-toi !". Il a ainsi tordu la porte de son casier qu'il a tenté par la suite de redresser comme il put. En fin de poste, le supérieur de son responsable lui annonça que sa mission s'achevait, qu'il n'avait pas besoin de revenir. L'agence d'intérim à laquelle il fit part de sa mésaventure et de l'intransigeance de l'entreprise se montra compréhensive, connaissant les exigences de son client.

En poursuivant notre discussion, cette première version s'étoffe peu à peu. Il était en fait revenu voir son responsable après avoir enfilé ses vêtements de travail et lui avait demandé un changement d'horaires. "Si déjà, c'était mal parti, autant discuter !", sous-entendu, autant faire ma demande de congés. Ces événements se déroulaient la veille d'un long week-end pour lequel il avait prévu, de longue date, de s'absenter en montagne ; cette mission en intérim débordait malencontreusement sur le début et la fin de ce séjour, et il souhaitait repousser sa date de reprise au travail qui lui faisait perdre une journée en montagne.

L'oubli de ses clés dans son casier lui permit finalement de passer tout le week-end avec sa famille. Négocier une modification de planning à ce moment-là apparaît extrêmement maladroit. Cette entreprise qui lui avait déjà déplu la première fois lui paraissait maintenant parfaitement infréquentable : "Je sais maintenant quoi penser de cette boîte !"

Nous poursuivons donc notre recherche d'emploi et nos réponses aux offres, lui comptant toujours sur cet emploi saisonnier qui lui avait donné satisfaction l'année précédente.

49 ans, marocain, doux et retenu, il a beaucoup travaillé "au noir" et exerce actuellement en tant que veilleur de nuit dans un hôtel (sans être déclaré). Son CV présente ainsi un "trou" de 8 années pour lequel nous indiquons : "divers travaux d'entretien en intérim". Il a un tic qui me donne l'impression, chaque fois que je lui adresse la parole, qu'il sursaute, qu'il le ressent comme une agression. Au fil des entretiens, il se détend et je deviens une sorte de confident ; je vois qu'il s'ouvre et me fait entièrement confiance.

C'est quelqu'un qui lit beaucoup. "Quoi ? – Ho, tout ! – Mais quoi tout ? – Des quotidiens, des revues, des livres ... Ce que j'aime beaucoup ce sont les livres d'histoire." A chacune de nos rencontres, il vient avec le Libé en poche ; nous lisons ensemble un jour un article sur la réduction des dépenses des aides aux chômeurs. Il a participé également à la rédaction d'un chapitre "Histoire" d'une encyclopédie locale.

Son parcours de formation est particulier : titulaire d'un bac B au Maroc, il a suivi plusieurs formations en France en magasinage, en comptabilité et en informatique sans jamais travailler dans aucun de ces domaines : "L'informatique, c'est le formateur de l'AFPA qui m'a dit de le faire ; j'étais là, et il y avait de la place, alors il m'a dit de faire ça. Moi, ça ne m'intéressait pas tellement !" Étrange personnage que cet homme, gêné, discret, le regard fuyant, mais à la culture étendue. Il avouera à l'un de mes collègues qu'un de ses frères est installé en tant que chirurgien à 70 km.

Nous postulons dans les bibliothèques municipales, à des postes d'homme d'entretien, puis à divers CES. Sur certaines annonces, il est demandé de téléphoner directement à l'entreprise. Sur mon insistance de savoir s'il va téléphoner, il m'affirme que cela ne lui pose aucun problème ; il se sent extrêmement mal à l'aise lors des entretiens en vis-à-vis, mais pas au téléphone. Il m'avoue que la perspective d'un entretien de recrutement le met dans une quasi terreur. Un matin, il arrive en m'annonçant : "Aujourd'hui je ne vous verrai pas longtemps ! – Ha, pourquoi ? – J'ai un rendez-vous tout à l'heure !" Il devait rencontrer le responsable d'un restaurant collectif que lui avait indiqué une amie pour un poste qui venait de se libérer. En partant, il me serra la main, et je la sentis déjà moite de la crainte de cette entrevue.

Cet entretien ne donna aucun résultat. Il est revenu très déçu, car "on était au moins 50!" Il ne s'agissait pas en fait d'une recommandation, mais d'une information qui avait circulé ; peut-être même avait-elle été publiée. "On a juste rempli un formulaire, et c'est tout ! – Vous avez passé un entretien ? – Non, juste un papier à remplir. On n'a aucune chance comme ça !"

La prestation s'achève sur mes recommandations pour qu'il maintienne la dynamique mise en place (consulter régulièrement les offres, postuler chaque semaine, utiliser son réseau de connaissances, ...). Je me sens impuissant devant la situation de cet homme, doux et attachant, calme, cultivé, grand lecteur de journaux et de revues, timide et même farouche, ne pouvant me regarder droit dans les yeux, exprimant un sursaut, dans son corps et dans son langage, chaque fois que je lui pose une question.

27 ans, mariée, 1 enfant, réunionnaise, le nom de son mari est de consonance maghrébine. Titulaire d'un bac gestion à la Réunion, elle possède le niveau BTS en comptabilité et gestion qu'elle a acquis à Marseille, il y a 5 ans. Elle n'a jamais travaillé, mis à part quelques brèves expériences en usine. Elle veut trouver du travail en comptabilité.

Elle parle peu, le regard fuyant, la tête dans les épaules, elle semble exprimer par sa posture tout le poids de l'accablement et de la défaite de celle que l'on contraint à demander de l'aide. Elle s'exprimera peu sur son histoire, et acceptera non sans mal de remanier son CV, beaucoup trop détaillé et écrit en tout petits caractères. Elle m'apparaît à chaque entrevue comme une personne déprimée. Elle esquissera au fil des rencontres quelques sourires à mes tentatives d'humour en vue de la détendre. Un jour son mari l'accompagne et souhaite assister à l'entretien. Il n'en dit rien de particulier. Je ne saurai jamais s'il est venu par jalousie, pour vérifier si sa femme recherchait effectivement du travail ou pour lui démontrer que cela ne servait à rien.

Elle postule à de nombreuses offres en comptabilité (aide-comptable, assistante comptable, ...), et les réponses sont toujours négatives. Je parviens, en m'y reprenant à plusieurs reprises, à la convaincre que sa formation n'est pas adaptée aux exigences du secteur. Nous trouvons plusieurs pistes de formation qui lui permettraient de se perfectionner, mais la pression financière semble très forte. Elle fait son chemin pour admettre qu'il faudra davantage de temps pour accéder à un emploi en comptabilité. J'insiste pour qu'elle entreprenne une remise à niveau en comptabilité, pour rafraîchir ses connaissances. Elle affirme qu'elle n'en a pas besoin, et je parviens à lui faire accepter qu'elle passe un test qu'une formatrice lui corrigera pour qu'elle sache où elle se situe. Elle ramène finalement le test à la maison car c'est là qu'elle "pourra mieux le faire".

Elle ne le rapportera pas et je ne la reverrai qu'une seule fois. Elle m'avouera alors qu'elle a été incapable de résoudre les exercices spontanément et que les notions qu'elle croyait proches étaient en fait très loin dans sa mémoire. Elle acceptera à partir de ce moment des missions d'intérim en industrie, et à chacun de mes coups de fil, promettra de venir clore la prestation mais ne se présentera plus.

Son ambition de travailler en comptabilité en métropole ne s'est pas réalisée ; il lui faudrait un effort de formation considérable pour se mettre à jour. Nous l'avons précipitée dans une réalité qui n'est pas celle dans laquelle elle se projetait.

38 ans ; divorcé, 1 fille, il a suivi plusieurs formations dans le bâtiment et a effectué diverses expériences en industrie, et notamment comme cariste. Il ne veut plus travailler en industrie, mais plutôt "à l'extérieur, en rapport avec la nature". Nous nous trouvons des affinités et des centres d'intérêt communs : montagne, randonnées, etc. et nous en parlons régulièrement ; notre relation est relativement identificatoire. Plusieurs voies d'orientation sont suivies.

D'abord, celle qui l'intéresse le plus : accompagnateur en moyenne montagne ; il effectue un travail complet d'information qui met à jour l'ensemble des possibilités offertes. La formation s'étale sur 3 ans par brèves sessions de quelques semaines par an + des épreuves pratiques. Cette solution n'est pas possible à court terme, elle est donc conservée en "réserve".

Une autre piste étudiée est celle de paysagiste ; une possibilité de s'inscrire dans une formation déjà en cours est trouvée in extremis, et il s'efforce de prospecter toutes les entreprises susceptibles de lui proposer un contrat de qualification. Cette démarche lui permet ainsi de récolter des témoignages sur la réalité du métier qui s'avère finalement extrêmement physique et que l'on intègre jeune ; c'est autour de la quarantaine que les personnes quittent le "terrain" pour un travail davantage de gestion. Il paraît ainsi très risqué de s'engager dans cette voie.

Nous répondons simultanément à des annonces d'offre d'emploi qui correspondent à son profil et ses affinités et il acquiert ainsi une méthodologie de recherche d'emploi et de réponse aux offres publiées. C'est lors de la rédaction d'une de ces lettres de candidature qu'un lapsus lui échappera : la lettre que je proposais se terminait par ces mots "... et j'apprécie le travail en extérieur." ; il revint la semaine suivante en m'annonçant fièrement qu'il avait trouvé une formule qui lui convenait mieux : "... et j'apprécie les activités de plein air." Je lui expliquai, un peu vexé, que les connotations entraînées par les deux formulations étaient totalement différentes : la première relève du monde du travail, mais la seconde du monde des loisirs, et les employeurs sont très sensibles dans les courriers à ce type de connotations. Ce n'est que plus tard que je pus m'interpréter ce lapsus : à l'évidence, le travail de paysagiste relevait pour lui de la sphère des loisirs, et c'est ce qu'il désirait nous dire à tous.

Pour des raisons financières, il accepta une mission d'intérim, bien rémunérée, comme cariste dans une industrie. La prestation s'achevait et le travail effectué avait été très fouillé : plusieurs pistes ont été étudiées et abandonnées ou ajournées, et les exigences de la réalité économique étaient mises à jour. Il poursuivrait sa mission en intérim jusqu'à ce que l'une des réponses aux offres auxquelles il répond soit positive, tout en maintenant à moyen terme son objectif d'obtenir le brevet d'accompagnateur en moyenne montagne.

Il passa quelques mois plus tard me saluer et me remercier, car l'une des offres pour laquelle nous avions rédigé ensemble la lettre de candidature lui avait été favorable, et il commencerait bientôt dans l'entretien du réseau des eaux.

Nerveux, il m'explique tout de suite ses déboires professionnels, avec un parcours qui n'est pas toujours très clair.

Il a travaillé dans le bâtiment, mais est devenu allergique au ciment. Il avait bien trouvé un CES dans le service des espaces verts de la ville, mais ses problèmes de mains se sont aggravés, et sa peau s'est révélée allergique au bois vert. Il vit pauvrement dans un quartier qui a mauvaise réputation. "Il suffit de donner son adresse pour que ça n'intéresse plus personne. Quand on habite là, personne ne veut vous embaucher !"

Il s'emporte contre le sort et la COTOREP qui ne l'a pas reconnu suffisamment handicapé pour qu'il touche une pension. Il doit vivre du RMI et cela n'est pas suffisant ; il ressent fortement l'image dégradante qu'il pense renvoyer aux autres : pauvre, dans l'incapacité de travailler, il vit dans un quartier à la mauvaise réputation. "Mais qu'est-ce que je vais faire ? s'emporte-t'il. Qu'est-ce que je peux faire ? Faut-il que je cambriole, que j'aie voler les autres pour pouvoir vivre ? Mais je vais devenir fou ! Rester comme ça sans rien faire, toujours dans ce quartier, c'est la misère. Je vais devenir fou !"

J'essaie de lui proposer de travailler les démarches de recherche d'emploi, refaire le CV, cibler un secteur, préparer des lettres, etc. Mais, tout cela il l'a déjà fait ailleurs, et "ça ne sert à rien !" Ce qu'il veut, c'est être reconnu COTOREP. Je lui explique que je suis parfaitement incompetent pour traiter une telle demande.

Je le revois une fois par semaine pendant quelques semaines ; je ne parviens pas à démarrer une démarche de recherche d'emploi, et je le laisse s'exprimer. Mais son ton devient de plus en plus agressif, et on le sent à chaque rencontre plus angoissé. "Ils m'avaient dit à l'ANPE que vous alliez me mettre COTOREP et qu'alors je serai reconnu !" Je ne peux que contredire et tenter de le conseiller pour son dossier, mais ce dossier, il l'a "déjà fait, ça ne sert à rien !"

Ce que je lui propose, il le fait déjà dans une association du quartier, avec quelqu'un qui le suit dans ses recherches d'emploi. C'est pourtant bien ce que je lui avais expliqué au départ. Il s'emporte et insulte les gens de l'ANPE qui l'ont guidé chez moi : "Si je retourne là-bas, je les tue, je les tue tous !..."

Je lui propose, puisqu'il fait ses recherches d'emploi dans cette association avec une personne qu'il connaît et reconnaît, que nous arrêtons la prestation. Cela réduit son angoisse, mais il ne décolère pas à l'égard de l'ANPE qui l'a mal orienté.

Il me faudra du temps pour évacuer la sensation d'agressivité qu'il a partagée avec moi ; quelle inextricable problématique qui le marginalise progressivement du monde du travail jusqu'à le faire "devenir fou" ?

Cet homme d'environ 40 ans, assez perturbé, angoissé, m'avouera assez rapidement être dans une étape de réinsertion après une période difficile (sans s'expliquer davantage).

Il passe actuellement son permis de conduire dont l'obtention lui permettra plus facilement de travailler. Il m'explique à plusieurs reprises qu'il craint que cela ne soit trop de s'engager dans les deux démarches à la fois, puis se montre de bonne volonté pour que je l'accompagne dans ses recherches d'emploi, mais redevient craintif quant à la surcharge que cela risque de lui occasionner.

Finalement, je tente de désamorcer son angoisse en déculpabilisant son non-engagement dans cet accompagnement dont il pourra bénéficier plus tard lorsqu'il aura obtenu son permis de conduire. Je ne l'aurai rencontré qu'une seule fois, et il repart rassuré.

Russe, 35 ans, célibataire, un enfant, elle a suivi une formation de 10 ans à la mise en scène théâtrale en Russie. Elle a participé à différents spectacles, et comprend et s'exprime bien en français bien qu'elle ne le maîtrise pas parfaitement. Cultivée, elle évolue dans le monde du théâtre et a monté et présenté son propre spectacle pour enfants durant une longue saison dans le sud de la France. "ça représente plusieurs années de travail, et je faisais tout moi-même : les décors, le son, le maquillage, les costumes, etc. Je n'ai pas compté le temps. Et à chaque fois tout monter et tout démonter toute seule. Maintenant, je ne peux plus ! Avant je pouvais vivre comme ça, sans avoir une stabilité financière. Mais maintenant je ne suis plus toute seule. Je suis au Rmi et je ne peux pas vivre comme ça."

Une idée se présente au fil du travail de réflexion mené : pratiquer l'art thérapie avec des handicapés mentaux. Elle connaît une art thérapeute qui intervient dans des hôpitaux spécialisés et qu'elle a déjà pu accompagner à plusieurs reprises. Elle en parle de façon très motivée. Je parviens à contacter un centre de jour dans lequel je sais qu'il y eut de telles activités et nous fixons rendez-vous pour un entretien, bien que la personne au téléphone m'avertisse que les activités théâtrales n'existent plus par défaut d'encadrement. La rencontre fut très cordiale et intéressante ; ce centre pourrait nécessiter de telles compétences, mais uniquement de façon bénévole, car aucun budget n'est disponible pour rémunérer quelqu'un. Les résultats de la démarche sont quelque peu décevants, mais on cerne mieux le réseau local, car l'art thérapeute précédemment évoquée et le centre de jour se connaissent déjà.

Il émergera plus tard au cour d'un entretien que cette consultante a une sœur cadette handicapée mentale dont elle s'est occupée durant une partie de sa jeunesse en Russie.

Elle a déjà établi des contacts universitaires dans le milieu de la formation en art thérapie et connaît l'organisation de la formation. Sa difficulté majeure se situe en fait dans son besoin de stabiliser au moins en partie son revenu. Les solutions entrevues se trouvent dans le milieu paramédical, le choix d'une formation courte étant impérieux, comme par exemple aide médico-psychologique ou aide soignante. Un temps partiel dans ces professions pourrait lui permettre de stabiliser son temps de travail et son revenu, tout en poursuivant sa démarche de formation et en s'intégrant progressivement dans le milieu médical.

20 ans, elle recherche un poste en vente, puis trouve une opportunité à l'usine. Très frêle, elle a mal vécu son apprentissage lors de son CAP de vendeuse en boulangerie. Après quelques temps, elle m'explique qu'elle devra être absente durant une semaine car elle sera hospitalisée : elle est anorexique. Elle est presque toujours très joyeuse de venir, s'amuse comme une enfant sur l'ordinateur, et m'apprécie beaucoup

48 ans, très souriante, aux exigences réalistes en termes de salaire, elle trouve rapidement un poste à temps partiel qui correspond à ses attentes (s'occupe d'un manège pour enfants).

38 ans, célibataire, sans enfant, de nationalité allemande, c'est un homme doux, sympathique et studieux. Il se présente tout d'abord comme infographiste. Il s'exprime bien en français mais ses difficultés laissent supposer qu'il s'est davantage perfectionné au travers du langage parlé que par des études littéraires. Nous nous exprimons donc alternativement en français et en allemand, ce qui nous ravit tous les deux. L'ANPE lui a proposé un accompagnement car ses recherches en infographie n'aboutissent pas. L'ANPE demande que l'on travaille sur les possibilités de diversification des pistes de recherche.

Nous poursuivons les recherches de poste en infographie. Il rédige ses lettres de candidature en mixant les façons de faire allemande et française. Une première étape consiste donc à lui expliquer les usages qui ont cours en France.

Son parcours n'est pas linéaire. Il a suivi en Allemagne des études qui devaient le mener à l'enseignement : les deux disciplines choisies étaient l'histoire de l'art et la chimie, "Mais je n'ai jamais été très bon en chimie !" dit-il en souriant. Il est par contre passionné par l'histoire de l'art, et a abandonné son projet d'enseignement juste avant d'aboutir, mais après avoir enseigné pendant deux années en tant que stagiaire.

Sans emploi, il a suivi en Allemagne une formation d'infographiste qui lui a permis d'acquérir la maîtrise de plusieurs logiciels très actuels. Il est alors intervenu en tant que freelance pour des musées allemands dans la création de produits multimédia (CD-ROM, bornes interactives, etc.). Il arrive sur la région pour travailler chez un prestataire multimédia dont les clients sont des musées. "J'ai trouvé ce poste en mettant mon CV sur internet ; je l'ai déposé dans une sorte de banque de CV et un quart d'heure après j'étais contacté et j'ai été embauché très vite !" (C'était en 2000). Le client le plus important de ce prestataire se trouvait être en fait un musée allemand. Son profil était donc parfaitement adapté, car l'entreprise avait besoin de quelqu'un parlant très bien l'allemand. Une fois ce client perdu, elle dut licencier la moitié de son personnel.

En prospectant les entreprises de service multimédia sur la région, il nous a bien fallu admettre que le secteur était sinistré : certaines sociétés, même importantes, avaient fermé, et d'autres se trouvaient en phase de licenciement. La crise de la nouvelle économie était passée par là. Ce fait étant devenu évident pour nous, il fut plus aisé d'étudier les autres possibilités. Celles-ci s'orientèrent vers des métiers plus relationnels et pédagogiques : formateur, éducateur, animateur ou guide. Ce sont ces métiers qu'il pourra viser, mais surtout c'est à l'interstice de ces métiers qu'il se situe le mieux. Ainsi avons-nous postulé à un poste d'animateur pédagogique dans un musée d'une vallée vosgienne qui nécessitait la maîtrise de l'allemand.

Fiche 24.

21 ans, célibataire, sportive, elle veut "passer les concours pour entrer dans la police municipale". Titulaire d'un bac professionnel en secrétariat, elle a fait quelques expériences en intérim dans la production industrielle, puis deux années comme "agente de distribution" (factrice) à la Poste. Souriante et agréable, elle s'exprime de façon plutôt "populaire", et pour acquiescer ne dit pas "Oui !", mais "Ouais, ouais!" cherchant à se donner un style de jeune fille sportive, dynamique et nonchalante.

Sans emploi depuis un an, elle s'est apparemment laissée vivre sans préparer la suite de sa vie professionnelle. Je lui explique que les concours, ça se prépare, que les candidats sont pléthores et qu'ils se présentent généralement avec des diplômes plus élevés que ceux requis. Elle se renseigne au Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale, mais il faut "attendre" la publication des dates de concours. En "attendant" nous postulons à divers emplois dans le tertiaire.

Lorsque, enfin, les dates sont disponibles, aucun concours pour la police municipale n'est proposé sur la région. Dans le même temps, les indemnités chômage vont bientôt toucher à leur fin et le degré d'urgence s'élève. Je l'appelai un beau jour de juin sur son portable, et en plaisantant je lui demandai si elle était sur la plage ; elle me rétorqua que oui en riant, et je la félicitai de profiter du beau temps. Nous poursuivions nos recherches de postes, et avons répondu à des offres combinant les secteurs mis en avant : par exemple, agent administratif dans une gendarmerie. Nous avons travaillé intensément pour postuler à la Poste qui proposait des contrats de qualification jeune pour accéder au métier de "Guichetière".

Elle me téléphona ultérieurement, car elle était convoquée à un entretien suite à cette dernière candidature, et je tâchai de la conseiller au mieux par téléphone pour préparer cette entrevue.

Fiche 25.

52 ans, avec 35 années d'expérience en tant que secrétaire dans un garage, elle ne croit pas vraiment qu'elle puisse retrouver un poste après toutes les démarches qu'elle a déjà entreprises. Nous faisons essentiellement des candidatures spontanées.

Elle me raconte comment, lors d'une prestation précédente, la conseillère, très dirigiste, l'avait contrainte à téléphoner après l'envoi d'une lettre de candidature, alors qu'elle se met à trembler rien qu'à l'idée de devoir se présenter au téléphone à un inconnu. La tentative a évidemment échoué.

Fiche 26.

60 ans, il travaille en intérim dans le bâtiment depuis des années. En bonne forme, il est conscient qu'il doit encore cotiser 2 ou 3 ans avant de prendre sa retraite. D'ici quelques semaines, lorsque la saison aura repris, il retrouvera un poste sans difficulté, car il travaille toujours avec les mêmes fournisseurs. J'annule la prestation.

Fiche 27.

53 ans, elle veut bien garder des enfants ou travailler en tant que ASH en maison de retraite. Franche, conviviale, directe, elle met en place les étapes nécessaires pour obtenir l'agrément de gardienne d'enfants. Elle me rappellera quelques semaines après la fin de la prestation pour m'annoncer qu'elle avait obtenu un poste d'ASH dans une maison de retraite.

Fiche 28.

56 ans, il a tenu, durant 30 ans, le poste de chauffeur de direction dans une grande société. Nous étudions les possibilités de "transfert de compétences", mais ses choix demeurent toujours dans la conduite automobile. Il repart avec un solide contact avec une entreprise d'intérim du transport.

Extraits d'entretiens :

- Oh, j'en aurais des choses à raconter, vous savez. Mais les taxis, ils en ont encore plus. Moi, je ne pouvais pas raconter, vous savez, on est tenu par le secret professionnel. Et il faut faire attention ; il y en a [des cadres] qui prêchent le faux pour connaître le vrai, et il y a tous les conflits, les compétitions entre les cadres ; on ne sait jamais ! Il faut être extrêmement prudent. Si j'ai tenu aussi longtemps, c'est parce que j'étais discret, j'ai su tenir ma langue.

Au début, j'emmenais Mon. X, le directeur, à Albi, Bordeaux, etc. On avait encore les DS 21, c'était quelque chose. Lui, il dormait dans la voiture. Au début, non ! Mais après quelques jours, il a vu qu'il pouvait me faire confiance. J'étais jeune à l'époque, mais après il était rassuré et il dormait. C'est comme ça que j'ai pu apprendre le métier, parce que, lui, il ne parlait pas, il ne disait pas grand chose, sinon, je ne sais pas, j'aurais pu trop en entendre. Mais avec les cadres supérieurs, il faut être discret. On ne sait jamais s'ils se renseignent sur un autre ou quoi.

Ah oui, je connais tous les chauffeurs de taxi : on attendait souvent ensemble à l'aéroport, alors je connais tout de leur métier : la plaque, le prix, la location, etc. Ils roulaient pour nous quand il y avait beaucoup de monde qui venait, parce qu'avec mon collègue on n'était pas assez nombreux. Et quand je cherchais un personnage important, je rentrais à l'aéroport sur la piste ; je le prenais en-bas de l'avion.

- ... ??? [je suis surpris]

- Oui, oui ! Je cherchais les passes avant et je repérais tout. Quand je ne connaissais pas là où il allait, je repérais quelques jours avant, jusque dans la salle pour vérifier qu'il n'y ait pas de problème.

Vous savez c'est quand même ... On se sent important ; on se sent reconnu quand des gens comme ça vous font confiance, on a l'impression d'exister. Je ne suis pas fier, mais tout de même, on sent qu'on a un rôle important. ... Ce n'est pas seulement pour l'argent, c'est pour ... faire quelque chose, pour l'activité. On a une activité sociale, on a une utilité. Les enfants, par exemple, ils vous lancent des fois des pics : "Maman, elle travaille encore, et toi ? ... Tu es à la retraite ?" C'est pas que ça blesse, mais on n'a pas de quoi répondre, ça fait quand même drôle !

Les enfants, ça leur faisait quelque chose surtout quand ils étaient petits, vous pensez ! "Mon papa, il conduit plein de voitures ! Mon papa, il voyage !" Je les déposais à l'école avec la voiture de service, alors là ... ils étaient fiers, c'était quelque chose!

Moi, j'ai fait le deuil, ça va ! J'ai été à des réunions [collectives] de l'ANPE, et j'ai vu des gens qui craquaient. On le sent tout de suite, ils s'emportent tout seuls, ils s'énervent ; ils n'ont pas coupé, ils n'ont pas fait le deuil. Moi, ça va ! Je suis parti en bons termes. J'y suis allé au début [dans l'entreprise], saluer les anciens collègues ; d'abord tous les 3 mois, puis 6 mois, et maintenant j'ai coupé. Je n'y suis plus allé depuis un an et demi. Mais quand on ne peut pas faire ... ses ablutions, j'allais dire, pour nettoyer le psychisme, on reste attaché et on ne peut pas faire le deuil.

...

...

[Lorsque je lui parle de mesures pour les plus de 57 ans (préretraite), il ne réagit pas de façon remarquable ; mais à la fin, il dit qu'il va se renseigner à la caisse de retraite, et me remercie d'avoir abordé ce point qu'il ne peut discuter ni à l'ANPE, ni aux ASSEDIC.]

Je lui fais passer le questionnaire sur un logiciel d'orientation et celui-ci ne proposera à la fin qu'une seule famille de métier susceptible de l'intéresser : la sécurité. Je lui fais repasser le questionnaire : même résultat. "J'en étais sûr !" s'écrit-il. Son père était militaire, adjoint d'un général proche de De Gaulle. Mais il n'aime pas tous ces métiers, et il est trop vieux. [Il retrouve une place identique à celle de son père : adjoint d'un personnage important !]

Fiche 29.

49 ans, elle a élevé ses 4 enfants dont 2 handicapés mentaux qui sont aujourd'hui en institution durant la semaine. N'ayant plus travaillé depuis plus de 15 ans, elle veut bien faire quelques ménages ou travailler en tant qu'ASH.

La prestation s'achève sans résultat ; elle repart avec les outils TRE.

Fiche 30.

42 ans, elle a une solide expérience en tant que secrétaire comptable. Elle poursuit ses recherches dans ce secteur ; très autonome, elle connaît les méthodes de recherche d'emploi.

Elle paraît cependant très discrète, très en retrait. Elle me fait part de ses difficultés à réussir ses entretiens de recrutement, et nous convenons de travailler ce point-là. Elle m'avoue cependant plus tard qu'elle souhaite se mettre en arrêt de travail, car trop de choses la perturbent.

Elle m'explique alors son histoire avec le père de son "petit" qui depuis leur séparation la harcèle chez elle ; elle est extrêmement perturbée, au bord de l'affolement ou de la dépression. Elle reste lucide et se bat par des moyens juridiques. Elle n'est pourtant pas, à ce moment-là, en état de réussir un entretien que, de toute façon, elle appréhende par avance.

Fiche 31.

Tchèque, 54 ans, titulaire d'un permis poids lourd obtenu hors de France, il me fait très vite part de son urgence de travailler, et nous trouvons très rapidement un poste en intérim. N'ayant pas l'autorisation de conduire en France, il se concentre sur une recherche de poste en Allemagne, mais sans trouver de solution. Il construit finalement un projet de transport international en collaboration avec son neveu resté dans son pays natal.

Fiche 32.

Anglaise, 30 ans, Noire, elle a une excellente expérience de secrétariat commercial à Londres. Nous travaillons en anglais, car son français est réellement faible. Elle a rapidement décroché un entretien pour un poste qui nécessitait un "english native speaker", et est revenue très optimiste ; malheureusement, elle n'obtint pas ce poste. Très sociable, joviale, elle établit un contact chaleureux et franc. Elle prend des cours de français en attendant de trouver un poste qui lui corresponde.

Fiche 33.

55 ans, elle a 15 ans d'expérience en tant qu'ASH à Paris. Elle a déménagé pour s'installer dans la ville où habite son «ami»; ils conservent néanmoins chacun leur appartement.

Très réservée au départ, presque méfiante, elle est vite dépassée, déstabilisée par ce qui lui apparaît comme trop complexe : toutes ces lettres à écrire, ces lieux de travail trop éloignés, etc. Nous progressons lentement dans la mise en place d'une stratégie de recherche d'emploi et de candidatures spontanées.

Elle semble avec le temps venir avec davantage de plaisir et une certaine fierté d'avoir réalisé ce que je lui demandais. Lors de notre avant-dernière entrevue, elle me présente les photos de ses petits enfants.

A la fin, elle m'affirme qu'elle persévéra dans ses démarches et m'offre des chocolats, car j'ai "été très gentil" avec elle qui "a eu de la chance, et est bien tombée". Elle me "tiendra au courant de la suite", car elle "ne veut pas me laisser tomber comme ça !"

Elle m'appellera quelques semaines plus tard pour m'annoncer qu'elle avait commencé dans une clinique à mi-temps et me remercier chaleureusement.

Fiche 34.

20 ans, jeune fille turque de seconde génération, elle est titulaire d'un CAP de couture et a l'expérience de l'intérim dans la production industrielle. Je lui propose de réfléchir à sa formation de départ et éventuellement d'étudier comment la valoriser, tout en recherchant un emploi dans la production. Mariée, elle souhaite intégrer l'une des grandes entreprises proche de son domicile. Elle a conservé des contacts et pense pouvoir les mettre à profit pour ré-intégrer ces entreprises. Elle a changé d'appartement durant la prestation, ce qui lui a pris beaucoup de temps. Suite à une journée en intérim dans l'une des entreprises, elle a pris froid dans un poste situé dans de terribles courants d'air glacés.

Fiche 35.

22 ans, jeune fille turque de seconde génération, elle est titulaire d'un CAP et a travaillé en production dans une grande entreprise industrielle. Sa première demande est de retrouver un tel poste. Lorsque je lui explique que cette période peut également être propice à une orientation de son choix, elle exprime avec plaisir son désir de devenir "caissière". Je lui propose de postuler à une formation courte dans ce domaine. Elle est cependant intégrée rapidement en entreprise, dans la production, et ce projet est reporté à plus tard.

Fiche 36.

48 ans, Marocaine, douce, elle travaille à mi-temps dans une crèche où elle s'occupe de servir les repas aux enfants. Elle souhaite compléter son mi-temps. Elle avait réussi à le faire l'année précédente avec un CDD.

Son mari a été très malade ; il est décédé depuis 8 mois. De ses 3 enfants, une fille achève actuellement son BTS et les 2 autres sont dans la vie active. Les revenus d'un seul mi-temps sont insuffisants, mais concilier deux postes différents est difficile à gérer ; elle était parvenue à la fin de son CDD éreintée, et les soins apportés à son mari l'ont également fatiguée. Elle est encore affectée par ce décès. Je l'aide à rédiger une lettre destinée à la DDTE-FP pour renouveler sa demande d'ASS.

Fiche 37.

27 ans, célibataire, elle a une licence en lettres et une partie de la maîtrise, mais n'a pas rédigé son mémoire de maîtrise. Elle a travaillé en CDD dans un grand magasin de meubles en tant que conseillère de vente.

Ses droits aux ASSEDIC s'achèvent d'ici quelques mois, après un an d'indemnisation, et elle ne sait pas vers quel secteur s'orienter. La vente ne lui convient pas ; elle reste très indécise quant aux autres possibilités. Je tente de la convaincre d'achever sa maîtrise et éventuellement de postuler à un DESS.

Elle réussit à bénéficier d'une formation bureautique durant la prestation, mais bientôt en fin de droit, elle ne peut se décider à choisir une formation professionnalisante, et préfère orienter ses recherches directement vers le marché du travail.

Fiche 38.

38 ans, Polonaise, 2 enfants, elle est en France depuis 10 ans ; son mari l'accompagne le premier jour "pour traduire" ; elle a travaillé pour l'instant en production, mais souhaiterait faire autre chose. Rapidement, elle choisit le milieu médical, avec une préférence pour le travail avec les enfants. Nous élaborons un projet complet : cours de français, puis préparation aux concours d'Aide-soignante et d'aide puéricultrice, avec l'un ou l'autre stage (EMT) durant ces préparations.

Fiche 39.

22 ans, sportif, il a démissionné d'un emploi jeune dans l'animation d'un centre socioculturel, pour "incompatibilité d'humeur" avec le directeur. Sec, peu bavard, la poignée de main franche, il reste concentré sur ses possibilités d'orientation, conscient de l'importance de l'enjeu.

Il est heureux de m'annoncer qu'il s'installe dans son premier appartement avec sa copine qu'il a rencontrée par internet et qui déménage du Sud de la France.

Il souhaite se professionnaliser dans l'animation, et va postuler à la formation préparant au BAPAT qui démarre dans quelques mois. D'ici là, il suivra une remise à niveau et pense effectuer quelques missions intérimaires.

Fiche 40.

43 ans, elle a déjà travaillé en tant qu'assistante dentaire à temps partiel, mais sans formation. Elle s'est occupée seule de ses deux enfants qui sont maintenant scolarisés. Elle souhaite reprendre finalement ce métier mais avec la qualification requise.

Une grande difficulté se présente dans le fait que les dentistes embauchent de préférence des personnes plus jeunes en contrat de qualification. En début de période d'indemnisation, elle prend le risque de conserver ce projet, avec l'ambition de tenter de faire valoir son expérience face aux débutantes.

Fiche 41.

38 ans, boulanger, il ne veut plus effectuer des horaires tels qu'il en a connus ; les postes qu'on lui a proposés jusque là ne sont pas suffisamment rémunérés.

Il a deux enfants dont il s'occupe actuellement pendant que sa femme travaille. Il dit ne pouvoir supporter de rester à la maison sans "rien faire" ; il arrive cependant quelques matins en retard, ayant du mal à se lever.

Nous travaillons sur ses possibilités de réorientation dans le bâtiment. Un ami de ses amis pourrait éventuellement lui permettre d'intégrer une entreprise de travaux publics dans laquelle on recherche des gens "volontaires" sans besoin de formation préalable. Il apprendrait sur le tas.

Durant la prestation, il trouve un poste dans une boulangerie qui lui évite ses deux principales objections : les horaires et la faible rémunération. Il commence très rapidement, et après plusieurs semaines se sent très satisfait de ce travail.

Fiche 42.

33 ans, calme, il a travaillé des années durant à la production en industrie et se trouve à la maison depuis plusieurs mois ; il s'occupe des ses enfants.

J'essaie de le motiver pour qu'il suive une formation qualifiante. Mais l'effort d'apprentissage semble le rebuter. Il choisit de postuler en tant qu'Aide à domicile ; un entretien de recrutement lui est favorable et il commence avec un temps partiel qui devrait se compléter progressivement.

Je ne peux le laisser partir sans lui répéter qu'il a un excellent potentiel.

Fiche 43.

21 ans, elle a travaillé 2 ans en usine à la production. Au cours de nos entretiens, il apparaît rapidement qu'elle veut mettre à profit cette période pour s'orienter dans un métier qui lui permettrait de quitter le travail à la chaîne.

Nous prenons beaucoup de temps pour qu'elle puisse prendre une décision bien fondée. Elle ne parvient cependant pas à se décider. Je l'engage alors vers le tertiaire et nous finalisons le projet en plusieurs étapes : d'abord une remise à niveau en français et math avec une première découverte de la bureautique ; puis une formation qualifiante dans le secrétariat avec l'AFPA.

L'ensemble durera 18 mois ; cela lui paraît très long, et il lui fallut du temps pour accepter de sacrifier la rémunération à la formation.

Fiche 44.

20 ans, il a passé son bac l'année précédente, mais n'a pas poursuivi ses études. Il vient de faire une année avec des périodes en intérim en usine dans le sud de la France, hébergé par un oncle.

Il souhaite poursuivre des études dans le dessin, et serait pris dans une école privée, en publicité, s'il trouve une entreprise qui lui propose un contrat de qualification. Nous prospectons les entreprises à cet effet, et il s'investit réellement.

Il reçoit un courrier d'acceptation d'une école de préparation aux beaux arts dans le Sud, école à laquelle il avait postulé ; il se décide d'accepter en 2 jours.

Fiche 45.

48 ans ; seule avec une fille qui achève sa scolarité.

Elle a fait l'usine, puis l'hôtellerie. Elle se dit "fatiguée" de ses métiers qu'elle n'a plus la force d'assumer. Elle semble quelque peu dépressive, mais n'en dit rien. Elle ne sait pas vraiment si elle souhaite se former ou accéder à l'emploi rapidement ; le problème financier est réel.

Elle voudrait travailler à un poste d'accueil, plutôt pour une entreprise que directement dans un domaine commercial. Nous trouvons des offres qui correspondent, mais il est toujours demandé des connaissances en bureautique et/ou en langues. Elle finit par accepter la nécessité d'une formation en bureautique, voire en secrétariat. Lors de ses recherches de possibilités de formation, elle revient plusieurs fois avec des renseignements incomplets, et je l'engage à retourner se renseigner ou je téléphone moi-même.

Au cours d'un entretien à l'AFPA avec un psychologue en vue de l'intégration en formation tertiaire, celui-ci lui demande au détour de la conversation, si elle prend des médicaments ; elle me raconte cet épisode, outrée de cette question intrusive : qu'elle "prenne des antidépresseurs, cela ne le regarde pas !" Il s'agissait de parler de formation ! Le psychologue décide de revoir son cas ultérieurement, après la remise à niveau en français et l'initiation en bureautique.

Nous trouvons finalement une formation de secrétaire médicale qui lui serait accessible d'ici plusieurs mois, ce qui lui permettra de se préparer.

Fiche 46.

27 ans, Turc, 2 enfants, titulaire du bac turc. Il a travaillé, pendant 4 ans, après son arrivée en France, dans la pose de pavés, et souhaite sortir de cette situation. Il poursuit en intérim dans l'industrie durant une bonne partie de la prestation.

Son niveau de français doit être amélioré, et il s'inscrit pour suivre une remise à niveau. Il apprécie la conduite automobile et se verrait bien moniteur d'auto-école ou peut-être ambulancier. Nous trouvons les formations adéquates et la remise à niveau lui permettra de se préparer à ces deux épreuves de sélection.

D'un contact franc, il est reconnaissant des conseils que je lui apporte, mais nos échanges ne dépassent pas vraiment les questions pratiques. Il reviendra pourtant plusieurs fois dans les mois qui suivirent pour que je l'aide à postuler comme ambulancier. Il échouera à la sélection et projettera de s'y représenter l'année suivante.

Fiche 47.

41 ans, Africain francophone, il a travaillé plusieurs années à la production en France. Discret et peu bavard, il se confie peu. Il fouille peu les possibilités d'orientation en fonction de ses préférences et décide rapidement qu'il veut passer des concours administratifs en France. Mes mises en garde sur le risque d'échec ne l'affectent pas ; il suit des formations pour se remettre à niveau et préparer certains concours.

Fiche 48.

40 ans, 4 enfants, elle a fait sciences politiques, puis une maîtrise d'histoire ; son mari tient un poste de direction dans un organisme financier.

Elle a travaillé dans des organismes publics auparavant et possède manifestement des qualités rédactionnelles. Sa démarche est le premier pas d'un retour vers une activité professionnelle, maintenant que ses enfants sont scolarisés.

Son inquiétude est sensible : elle souhaite travailler, mais ne parvient pas à s'occuper de son projet en dehors des moments que nous passons ensemble ; ses enfants l'accaparent. Elle convient, au fil de nos échanges, qu'un temps partiel serait déjà une charge importante.

Elle repart avec l'idée d'un secteur professionnel à intégrer, la formation, mais les potentialités restent vagues du fait du peu de disponibilité qu'elle a pu investir dans la démarche.

Fiche 49.

26 ans, célibataire, il a suivi une formation dans la logistique deux ans auparavant, mais a échoué à l'examen. Actuellement en foyer, il vit du RMI. Il préfère se remettre à la formation que sur le marché du travail. Il va préparer une formation similaire à celle dans laquelle il avait échoué. Durant les six mois qu'il a devant lui, il va suivre une remise à niveau pour être prêt à postuler et réussir. Il vient très tôt le matin, toujours en avance d'une demi-heure, semble sérieux et motivé, mais n'a pas désiré s'exprimer d'avantage sur les raisons de son échec précédent ("niveau insuffisant"), ni sur son parcours antérieur.

Fiche 50.

26 ans, turc, il a beaucoup de difficulté à s'exprimer en français. Il vient de construire un projet professionnel avec un organisme d'insertion, et je prends le relais pour l'accompagner jusqu'à son intégration en centre de formation.

Installateur sanitaire en Turquie, il n'a pu trouver du travail en France qu'avec des entrepreneurs turcs, du fait qu'il ne parvient pas à s'exprimer en français. Il souhaite devenir autonome et pouvoir travailler librement. Il veut ainsi se former à ce métier en France.

Une formation de ce type démarre à l'AFPA 4 mois plus tard ; il commence une formation en français pour être prêt. Après quelques semaines, il m'affirme n'avoir toujours pas de nouvelles de l'AFPA alors qu'on lui avait dit qu'il serait convoqué à un entretien. Je parviens à joindre le secrétariat du service d'orientation de l'AFPA qui m'annonce que cette personne avait rendez-vous pour un entretien le matin-même ; je négocie pour lui une nouvelle convocation qu'il me présentera 4 jours plus tard. Sans ce suivi, une étape cruciale du parcours aurait pu être ratée.

Il restera plus longtemps que prévu en remise à niveau, et je ferai appel, quelques mois plus tard, à ses services pour qu'il me serve d'interprète auprès d'une femme turque d'environ 40 ans qui ne comprenait, elle, pas un mot de français.

Fiche 51.

Seule avec un enfant, 27 ans, elle parle dans un premier temps de suivre une formation dans la gestion de restaurant, mais change d'avis ensuite ; elle préfère faire des extras et trouvera rapidement un poste qu'elle testera. Elle me raconte son histoire d'homophobie de la part du voisinage.

Fiche 52.

38 ans, 4 enfants, il a travaillé 15 ans dans l'imprimerie, secteur actuellement en "crise" du fait de l'informatisation des procédés. Il souhaite changer de secteur, mais n'a pas d'idée précise.

L'une des solutions à laquelle il réfléchit est de créer sa propre activité et plusieurs idées lui sont déjà venues, mais il n'a aucune notion de gestion et ne se sent pas capable de gérer seul. Dans son activité précédente, c'est l'un de ses frères aînés qui était chargé de la direction de l'entreprise. Il est décédé depuis, et lui manque cruellement en tant que soutien qui s'occupait de la "paperasse" pendant que lui organisait au mieux la production.

Durant la prestation, surgit un élément nouveau : un ami lui a proposé d'intégrer l'entreprise dans laquelle il travaille ; s'il ne connaît rien au domaine, cela ne fait rien, il faut surtout quelqu'un de physiquement fort, et qui sait travailler. La rémunération est très attractive ; cet ami lui promet un entretien de recrutement pour bientôt et effectivement le rendez-vous est pris pour le mois suivant.

Le travail de réflexion sur l'orientation devient impossible ; cette perspective intéressante accapare son attention qui n'est plus disponible et ne parvient plus à entrevoir d'autres possibilités. La prestation s'achève ainsi dans l'espoir que ce recrutement aboutira.

Fiche 53.

30 ans, niveau III, formation de secrétariat. Elle est "montée" en niveau hiérarchique et en responsabilité dans une entreprise durant 10 ans, mais s'est estimée finalement trop peu rémunérée par rapport à ses dernières fonctions. Son diplôme n'est pas en rapport avec son expérience. Elle a beaucoup de difficultés à retrouver un poste équivalent. Je la mets en contact avec la VAE et nous menons simultanément une réflexion sur une éventuelle activité d'enseignement.

Fiche 54.

42 ans, elle arrive de Paris où les rémunérations sont plus élevées. Elle a déménagé en province et pense profiter de ce temps pour se consacrer quelque peu à ses enfants, mais également pour poursuivre dans une activité qui lui convienne mieux.

Elle a une solide expérience dans la pub, mais ne souhaite pas continuer dans ce secteur. Elle préférerait travailler dans un secteur plus "culturel" en rapport avec ce qu'elle apprécie : la lecture. Nous fouillons les possibilités d'emploi en librairie et bibliothèque et les formations de bibliothécaire ; l'opportunité d'ouvrir sa propre librairie est étudiée.

Les choix sont difficiles ; son indemnisation au chômage est supérieure aux salaires versés dans ces secteurs. Elle repart avec les éléments d'information sur les possibilités de formation et des connaissances sur ces secteurs professionnels, mais sans avoir arrêté son choix.

Fiche 55.

43 ans, son projet est clair : son ancien métier de décoratrice disparaît, et elle veut faire l'école d'éducateurs spécialisés. Une de ses amies est actuellement en formation dans cette école, ce qui lui permet d'avoir déjà tous les renseignements. Je lui propose une remise à niveau pour se préparer au concours ainsi qu'une EMT pour se confronter au terrain. J'apprends au passage qu'elle a un enfant adopté, mais elle ne se confie pas davantage. Sa problématique paraît claire, son projet est ficelé, sa détermination est intacte.

Fiche 56.

Venue de Cuba où elle est diplômée dans le tourisme, elle a obtenu un poste de caissière à temps partiel en grande surface, mais souhaite retrouver un travail en rapport avec sa formation initiale. Elle ne parle malheureusement pas l'allemand, ce qui représente un frein important.

Nous mettons au point une stratégie pour postuler malgré tout dans l'ensemble du secteur du tourisme. Elle repart avec une stratégie qu'elle mettra en oeuvre progressivement.

Fiche 57.

Bilingue français/anglais, 26 ans, elle revient des Etats-Unis et a obtenu un poste d'enseignante à temps partiel dans une école privée de gestion. Le contact avec des jeunes peu intéressés par l'apprentissage de l'anglais ne lui convient cependant pas vraiment.

Suite à un travail de questionnement et de réflexion à partir de questionnaires d'intérêt professionnel, elle met à jour un désir de travailler dans l'audiovisuel en tant que technicienne. Elle hésite néanmoins entre la traduction, un travail dans le cinéma et l'enseignement ou la formation. Après une mise en rapport avec les réalités de ces professions, il lui paraît plus "simple" de développer et approfondir les compétences qu'elle a déjà (en langues) plutôt que de se lancer dans un nouveau domaine (le cinéma). Elle cherchera donc à développer ces deux activités : la traduction et la formation.

Fiche 58.

30 ans, professionnel du bâtiment (plaquiste), il est provisoirement au chômage. Il a fallu quelques entretiens pour qu'il me confie qu'il "dépanne" des personnes qui "font des travaux".

Il apparaît peu à peu qu'il pourrait assez facilement développer sa propre activité et nous travaillons à éclaircir les modalités de création de son entreprise. Le frein le plus puissant semble être sa crainte de l'incertitude et sa méconnaissance de la gestion ; il a fallu le rassurer, et le guider vers des structures d'aide à la création d'entreprise.

Il repart avec de nombreux renseignements, les étapes de la mise en place, les possibilités de formation à la gestion. Il évoque un moment les difficultés avec sa femme, mais n'a pas approfondi ce point davantage.

Fiche 59.

52 ans, extrêmement cordiale, sympathique, et même flatteuse, elle disparaît dès qu'une amorce de projet est élaborée.

Proche d'un parti politique, elle compte beaucoup sur son réseau relationnel, et cela constitue toujours son premier réflexe : "qui puis-je contacter que je connais dans ce secteur ?" Elle me confie un jour qu'elle n'a pas voulu prendre de travail et qu'elle n'a pas vraiment recherché, durant toute la période de divorce, afin d'avoir des arguments pour améliorer la pension alimentaire que son mari, médecin, doit lui reverser.

Maintenant que le divorce est prononcé, elle s'engage plus méthodiquement dans la recherche d'emploi. Recherchant un poste dans le tertiaire, elle a cependant besoin de se former en bureautique, et en secrétariat.

Elle n'est pas venue à notre rendez-vous du 22 avril 2002. Elle n'a jamais répondu à mes messages, jusqu'au jour où, enfin, j'ai pu l'avoir en ligne : elle m'a dit qu'elle avait été tellement choquée par les événements qu'elle ne veut plus poursuivre la démarche ; je ne l'ai jamais revue.

Fiche 60.

29 ans, un enfant, elle a été contrôlée par la DDTE-FP et n'a pu donner de preuve de ses recherches d'emploi. Elle a expliqué « naïvement » à la dame qui l'a reçue, qu'elle profitait de sa période de chômage (indemnisée) pour élever son enfant. Elle m'a raconté que la dame, éberluée, n'en revenait pas, et je lui ai expliqué en riant qu'elle avait l'obligation de

rechercher un emploi ; elle n'en savait rien. Elle a reçu un fameux coup de semonce du service de contrôle, mais perçoit toujours son indemnité.

Nous recherchons dans son domaine (l'imprimerie), mais les offres sont rares. Elle vend à domicile, ponctuellement et depuis peu de temps, des produits de beauté (réunions du style "Tupperware") et je l'encourage à poursuivre et développer cette activité qu'elle pratique avec plaisir.

Fiche 61.

20 ans, il est inscrit au DAEU et suit les cours de préparation. Il rêve de faire Sciences Po. Il a obtenu son Bac professionnel dans l'industrie et pourrait travailler en intérim.

Il a refusé de passer en CDI dans l'entreprise précédente, car l'intérim payait bien, mais pas le CDI. Il aide actuellement son père de 61 ans, turc, à négocier son licenciement dans son entreprise du bâtiment, avant qu'il ne puisse prendre ses droits à la retraite vers 64 ans. Je téléphone à l'employeur de son père pour éclaircir la situation, et j'aide ce jeune homme qui doit faire le meilleur choix pour son père entre retraite et chômage.

Nous parlons de l'histoire de la Turquie qu'il connaît très bien et idéalise fortement. Son grand rêve serait de devenir un homme politique en Turquie et de moderniser le pays. Il passera ultérieurement m'apporter des pâtisseries qu'il venait de rapporter de Turquie. Je le croiserai encore plus tard alors qu'il se rendait à sa formation de soudeur à l'AFPA.

Fiche 62.

Elle s'intègre dans le "jeu" de la prestation qu'on lui propose, mais choisit une formation "impossible" : la rénovation de meubles anciens. Finalement, elle se rabat sur son ancien métier (laborantine) dans lequel elle ne trouve pas de poste à 55 ans.

Fiche 63.

Sûre apparemment de sa valeur, 26 ans, elle enseigne l'anglais (mais n'est pas titulaire). Elle hésite entre une école d'interprétariat et un doctorat pour lequel elle espère obtenir une bourse ; elle veut un métier dans lequel elle s'investisse à fond. Elle laisse cependant percevoir comme une faiblesse, comme si toutes ces certitudes étaient en train de se dissoudre.

Fiche 64.

26 ans, forte opposition au départ, il revendique son droit au RMI sans contre partie. Je réussis à construire avec lui une relation d'échange à partir de discussions ethnologiques (ses études) et sociologiques. Au fil du temps, il convient qu'une formation en bureautique pourra lui être utile et s'inscrit dans un organisme de formation.