

Université de Lille

École doctorale Sciences de l'Homme et de la Société

Laboratoire Cirel, équipe Profeor

Les effets transformatifs et éducatifs de l'activité d'accompagnement face aux vulnérabilités dans un environnement numérique

Par Christophe Ducrocq

Annexes

à la thèse pour obtenir le grade de docteur en Sciences de l'éducation et de la formation

Dirigée par Corinne Baujard
Présentée et soutenue publiquement

Le 7 novembre 2025

Devant un jury composé de :

Pagoni, Maria, professeure des universités, Université de Lille, présidente du jury
Baujard, Corinne, professeure des universités, Université de Lille, Directrice de thèse
Bordes, Véronique, professeure des universités, Université de Toulouse, examinatrice
Breton, Hervé, professeur des universités, Université de Tours, rapporteur
Casanova, Rémi, Maître de conférences, Université de Lille, examinateur
Condette, Sylvie, professeure des universités, Université de Lille, examinatrice
Jovelin, Emmanuel, professeur des universités, Cnam Paris, examinateur
Plantard, Pascal, professeur des université, Université de Rennes, rapporteur

Table des matières des annexes

Annexe 1 : Protocole d'entretien et charte d'entretien.....	9
Annexe 2 : le déroulé des entretiens.....	11
Annexe 3 : Les grille d'entretiens semi directifs des consultants et des bénéficiaires phase 1	12
Annexe 4 : Les grille d'entretiens semi directifs des consultants et des bénéficiaires phase 2	13
Annexe 5 : Analyse quantitative et qualitative de la phase 1	14
Annexe 5.1 : Analyse quantitative phase 1 : L'occurrence de mots (retraitement manuel)	14
Annexe 5.2 : Analyse quantitative phase 1 / analyse lexicale des entretiens des consultants par thème	17
Annexe 5.3 : Analyse quantitative phase 1 / Analyse lexicale des entretiens des bénéficiaires par thème.....	19
Annexe 5.4 – Analyse qualitative phase 1 / La grille d'analyse « primaire » du corpus des accompagnants.es.....	21
Annexe 5.5 : Analyse qualitative phase 1 / la grille d'analyse « primaire » du corpus bénéficiaire	25
Annexe 6 – Analyse qualitative phase 2 / selon la grille « primaire »	27
Annexe 6.1 – Analyse qualitative phase 2 / La grille d'analyse « primaire » du corpus des accompagnants.es.....	27
Annexe 6.2 – Analyse qualitative phase 2 / La grille d'analyse du corpus des bénéficiaires	29
Annexe 7 – Analyse qualitative phase 1 et phase 2 avec la grille « secondaire »	32
Annexe 7.1 – Analyse qualitative phase 1 et 2 / La grille d'analyse « secondaire » de corpus des accompagnants.es	32
Annexe 7.2 – Analyse qualitative phase 1 et 2 / La grille d'analyse « secondaire » de corpus des bénéficiaires.....	33
Annexes 8 : Entretiens personnes accompagnantes en phase 1	34
Annexe 8.1 : Entretien 1.1 avec Mylène.....	34
Transcription de l'entretien avec Mylène	34
Verbatims de Mylène:	39
Analyse qualitative de l'entretien de Mylène	40
Annexe 8.2 : Entretien N°1.2 de Mathilde.	43
Transcription de l'entretien avec Mathilde	43
Verbatim de Mathilde	54
Analyse qualitative de l'entretien de Mathilde	55

Annexe 8.3 : Entretien 1.3 avec Béatrice	58
Transcription de l’entretien avec Béatrice	58
Verbatims de Béatrice	70
Analyse qualitative de l’entretien de Béatrice	71
Annexe 8.4 : Entretien 1.4 avec Anne	76
Transcription de l’entretien avec Anne	76
Verbatims de Anne	93
Analyse qualitative de l’entretien de Anne	96
Annexe 8.5 : Entretien 1.5 avec Anaïs	103
Transcription de l’entretien avec Anaïs	103
Verbatims de Anaïs :	115
L’analyse qualitative de l’entretien de Anaïs	117
Annexe 8.6 : Entretien 1.6 avec Irène	121
Transcription de l’entretien avec Irène	121
Verbatim de Irène	135
Analyse qualitative de l’entretien de Irène	136
Annexe 8.7 : Entretien 1.7 avec Nicole	141
Transcription de l’entretien avec Nicole	141
Verbatims de Nicole :	154
Analyse qualitative de l’entretien de Nicole	156
Annexes 9 : Entretiens personnes accompagnées et grille qualitative phase 1	161
Annexe 9.1 : Entretien N°1.8 avec Frédéric	161
Transcription de l’entretien avec Frédéric	161
Verbatim de Frédéric	168
Analyse qualitative de Frédéric	169
Annexe 9.2 : Entretien N° 1.9 avec Mme Z	171
Transcription de l’entretien avec Mme Z	171
Verbatim de Mme Z	178
Analyse qualitative de l’entretien de Mme Z	179
Annexe 9.3 : Entretien N°1.10 avec Patrick	181
Transcription de l’entretien avec Patrick	181
Verbatim de Patrick	188

Analyse qualitative de l'entretien de Patrick / grille secondaire	188
Annexe 9.4 : Entretien N° 1.11 avec Simon	191
Transcription de l'entretien de Simon.....	191
Verbatim de Simon.....	198
Analyse qualitative de Simon.....	199
Annexe 9.5 : Entretien N° 1.12 avec Mme X	202
Transcription de l'entretien de Mme X	202
Verbatim de Mme X	208
Analyse qualitative de l'entretien de Mme X.....	208
Annexe 9.6 : Entretien N°1.13 avec Mme Y	210
Transcription de l'entretien de Mme Y	210
Verbatim de Mme Y	216
Analyse qualitative de Mme Y	217
Annexe 9.7 : Entretien N° 1.14 Didier	219
Transcription de l'entretien avec Didier	219
Analyse qualitative de Didier.....	224
Annexes 10 : Entretiens personnes accompagnantes et grille qualitative / phase 2	226
Annexe 10.1 : Entretien 2.1 avec Athéna	226
Transcription de l'entretien avec Athéna.....	226
Verbatim Athéna :	231
Analyse qualitative de Athéna.....	232
Annexe 10.2 : Entretien 2.2 avec Corine	236
Transcription de l'entretien Avec Corine.....	236
Verbatim de Corine	243
Analyse qualitative de Corine	244
Annexe 10.3 : Entretien 2.3 avec Martine.....	248
Transcription de l'entretien avec Martine.....	248
Verbatim de Martine.....	253
Analyse qualitative du discours de Martine	254
Annexe 10.4 : Entretien 2.4 avec Jocelyne	257
Transcription de l'entretien avec Jocelyne.....	257
Verbatim de Jocelyne.....	262

Analyse qualitative de Jocelyne	263
Annexe 10.5 : Entretien 2.5 avec Liliane	265
Transcription de l’entretien avec Liliane	265
Verbatim Liliane	275
Analyse qualitative de Liliane	276
Annexe 10.6 : Entretien 2.6 avec Aneline	281
Transcription de l’entretien avec Aneline	281
Verbatim de Aneline	286
Analyse qualitative de Aneline	288
Annexe 10.7 : Entretien 2.7 avec Wilson	291
Transcription de l’entretien avec Wilson	291
Verbatim de Wilson	303
Analyse qualitative de Wilson	305
Annexe 10.8 : Entretien 2.8 avec Shérazade	308
Transcription de l’entretien avec Shérazade	308
Verbatim de Shérazade	315
Analyse qualitative de Shérazade	317
Annexe 10.9 : Entretien 2.9 avec Lilia	320
Transcription de l’entretien avec Lilia	320
Verbatim de Lilia	331
Analyse qualitative de Lilia	333
Annexe 10.10 : Entretien 2.10 avec Fabrice	336
Transcription de l’entretien avec Fabrice	336
Verbatim Fabrice	342
Analyse qualitative Fabrice	343
Annexe 10.11 : Entretien 2.11 avec Virginie	346
Transcription de l’entretien avec Virginie	346
Verbatim Virginie	354
Analyse qualitative Virginie	356
Annexes 11 : Entretiens personnes accompagnées et grille qualitative / phase 2	360
Annexe 11.1 : Entretien N°212 avec Anne-Cécile	360
Verbatim utilisés par Anne-Cécile	367

Analyse qualitative de l'entretien de Anne Cécile	369
Annexe 11.2 : Entretien N°213 avec Emeline	372
Verbatim de Emeline	377
Analyse qualitative avec grille secondaire de l'entretien de Emeline	379
Annexe 11.3 : Entretien N° 214 avec Monique.....	382
Transcription de l'entretien avec Monique.....	382
Verbatim de Monique	389
Analyse qualitative de l'entretien de Monique	391
Entretien 11.4 : 215 avec Aymeric.....	393
Transcription de l'entretien avec Aymeric.....	393
Verbatim Aymeric	398
Analyse qualitative de l'entretien de Aymeric.....	399
Annexe 11.5 : Entretien 216 avec Eric	401
Verbatim de Eric	406
Analyse qualitative avec grille secondaire de l'entretien de Eric.....	408
Annexe 11.6 : Entretien 217 avec Ophélie	410
Transcription de l'entretien de Ophélie.	410
Verbatim Ophélie.....	414
Analyse qualitative avec la grille secondaire de l'entretien de Ophélie	415
Annexe 11.7 : Entretien 218 Constance.....	417
Transcription de l'entretien de Constance.....	417
Verbatim de Constance	423
Analyse qualitative selon grille secondaire de l'entretien de Constance	425
Annexe 11.8 : Entretien 219 Gabriel.....	427
Transcription de l'entretien de Gabriel	427
Verbatim de Gabriel	432
Analyse qualitative selon grille secondaire de l'entretien de Abel	434
Annexe 12 : Explicitation des domaines de l' « univers de référence » dans le logiciel TROPEs	436
Annexe 12 : Explicitation des domaines de l' »univers de référence » dans le logiciel TROPEs	437
Annexe 13 : Eléments de l'analyse quantitative des accompagnants.es et des bénéficiaires	438

Annexe 13.1 : Comparaison des style utilisé par les accomapgnants.es et les bénéficiaires (Tropes)	438
Annexe 13.2 : Comparaison des univers de référence des accomapgnants.es et des bénéficiaires (Tropes)	439
Annexe 13.3 : Comparaison des références utilisées par les accompagnants.es et les bénéficiaires (Tropes)	439
Annexe 13.4 : Les catégories de mots les plus utilisés par les accompagnants.es et les bénéficiaires : les verbes, et adjectifs (Tropes)	440
Annexe 13.5 : Dendrogramme concernant les accompagnants.es (Iramuteq).....	441
Annexe 13.6 : Dendrogramme concernant les bénéficiaires (Iramuteq)	442
Annexe 13.7 : les nuages de mots des accompagnants.es et des bénéficiaires (Iramuteq)	442
Annexe 13.8 : Analyse des similitudes des accompagnants.es (Iramuteq)	443
Annexe 13.9 : Analyse des similitudes des accomapgnants.es (Iramuteq)	444
Annexe 14 : Eléments de l’analyse quantitative des Accompagnants.es en BC (Bilan de compétences), et des autres accompagnants.es.....	444
Annex 14.1 : Comparaison des style utilisé par les accomapgnants.es en BC et les autres accompagnants.es (Tropes)	444
Annexe 14.2 : Comparaison des univers de référence des accompagnants.es en BC et des autres accompagnantes (Tropes)	445
Annexe 14.3 : Comparaison des références utilisées par les accompagnants.es en BC et des autres accompagnants.es (Tropes)	446
Annexe 14.4 : catégories de mots les plus utilisés par les accompagnants.es en BC et les autres accomapgnants.es (Tropes)	446
Annexe 14.5 : les verbes, adjectifs et substantifs les plus utilisés par les accompagnants.es en BC et les autres accompagnants.es (Tropes)	447
Annexe 14.6 : Nuage de mots des accompagnants.es en BC (Iramuteq)	449
Annexe 14.7 : Nuage de mots des autres accompagnants.es (Iramuteq).....	450
Annexe 14.8 : Analyse des similitudes accompagnants.es en BC (Iramuteq).....	450
Annexe 14.9 : Analyse des similitudes des accompagnantes des autres dispositifs (Iramuteq)	451
Annexe 15 : Analyse quantitative comparative des bénéficiaires hommes et des bénéficiaires femmes	451
Annexe 15.1 : Comparaison des univers de référence utilisé par les bénéficiaires femmes et les bénéficiaires hommes (Tropes)	451
Annexe 15.2 : Comparaison des références utilisées par les bénéficiaires hommes et les bénéficiaires femmes (Tropes).....	452

Annexe 15.3 : analyse des mots les plus utilisés par les bénéficiaires femmes et les bénéficiaires hommes : verbes, adjectifs, et substantifs (Tropes)	453
Annexe 15.4 : les dendrogrammes des bénéficiaires femmes (Iramuteq)	454
Annexe 15.6 : les dendrogramme des bénéficiaires hommes (Iramuteq)	454
Annexe 15.7 : nuages de mots des bénéficiaires femmes (Iramuteq)	455
Annexe 15.8 : Nuage de mots bénéficiaires hommes (Iramuteq)	455
Annexe 15.9 Analyse des similitudes des bénéficiaires femmes (Iramuteq)	455
Annexe 15.10 : Analyse des similitudes des bénéficiaires hommes (Iramuteq)	456
Annexe 16 : annexes documents.....	457
Annexe 16.1 : Les difficultés de prises de décision, source (Gati & all, 1996)	457
Annexe 16.2 : Questionnaire CDDQ. Source (Gati & all, 1996).....	457
Annexe 16.3 : les résultats du questionnaire CDDQ peuvent présentés sous forme schématique d'un histogramme (Rochat, 2019), ...	459
Annexe 16.4 : Exemple de BAI (l'auteur nous a autorisé l'utilisation de ce questionnaire en citant les sources (Howarth & Greenberg, 1989) et (Mallinckrodt, 2015))	460
Annexe 16.5 : Exemple de questionnaire BR-WAI (source https://greenspacehealth.com/en-us/br-wai/)	461
Annexe 16.6 : échelle de mesure comportant 16 items autour des 4 variables motivationnelles (Ayari & all, 2023).....	462
Annexe 17 : Bilan du dispositif « Définition du projet professionnel », pour l'année 2023 : Bilan quantitatif et qualitatif et proposition de dispositif pour 2024	463
Annexe 18 : Bilan du dispositif « Définition du projet professionnel », pour l'année 2024 : Bilan quantitatif et qualitatif et proposition de dispositif pour 2025	471
Annexe 19 : Evaluation de séances de travail	477
Annexe 20 : Echange d'un accompagnement professionnel avec une IA.....	478

Annexe 1 : Protocole d'entretien et charte d'entretien



Charte d'ENTRETIEN semi directif

Le contexte :

Dans le cadre de mon mémoire universitaire de MASTER 2 TESSO Option CDVA, je mène des entretiens dits semi directifs afin d'analyser les conséquences de l'utilisation du numérique dans la relation d'accompagnement professionnel.

Mes engagements :

- Le recueil des données qualitatives se fera dans le strict respect des règles dites RGPD ((Règlement Général sur le Respect des Données)
- Aucune donnée personnelle de type : prénom, nom de famille, date de naissance, statut marital, ne sera recueilli dans un but de communication à des personnes ou des institutions tierces,
- L'entretien est enregistré soit sur smartphone, soit sur l'application de visioconférence ZOOM, mais cet enregistrement est détruit une fois que la retranscription écrite est réalisée,
- Les seules données recueillies concerneront le sujet de l'étude : l'utilisation des outils numériques dans l'accompagnement professionnel,
- L'utilisation des données recueillies sera totalement anonyme, puisque j'utiliserai des prénoms d'emprunt afin qu'aucun lien ne puisse être établi avec les personnes interviewées. Aucun fichier nominatif ne sera conservé, archivé sous format papier ou numérique,
- L'interviewé pourra avoir accès aux éléments de l'interview le concernant qui auront été repris dans le mémoire, et pourront en demander le retrait à tous moments.
- Conformément aux règles, aux textes européens et français en vigueur et notamment la loi du N 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous informe que vous disposez d'un droit général d'accès, de rectification et de suppression de l'ensemble des données personnelles vous concernant et dont je dispose. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un mail à mon adresse mail : chrisophe.59990@orange.fr

La personne interviewée a compris que l'interview sera entièrement enregistrée à des fins de retranscription, et que certaines citations pourront être reprises dans le mémoire, elle en accepte le principe, et elle confirme son acceptation.

Merci encore pour votre participation,

Le 05/02/2021, je soussigné Christophe Ducrocq m'engage à respecter les règles énoncées ci-dessus

Interviewé,..... (avec date et "Lu et Approuvé »)

PROTOCOLE D'ENTRETIEN
Concernant les entretiens semi directifs
Menés dans le cadre d'une étude sur le numérique dans l'accompagnement

Vous avezapprêtez à être « interviewé » dans le cadre d'une étude dans le cadre du MASTER 2 TESSO CDVA.

L'interview que vous allez suivre concerne une étude universitaire. Elle va permettre à recueillir des informations afin de répondre dans un mémoire universitaire à la question posée :

« En quoi l'équilibre entre les bénéfices et les risques lié à l'utilisation du numérique remet en cause les pratiques dans le champ de l'accompagnement professionnel ? ».

Avant l'entretien :

- Ce protocole vous est envoyé afin que vous puissiez prendre connaissance des conditions de l'entretien ; il devra être daté et signé avec votre accord sur le principe de ce protocole.
- La charte d'engagements concernant la confidentialité des informations recueillies vous sera également envoyée auparavant ; elle devra être datée et signée avec votre accord.

Pendant l'entretien :

Conditions de l'entretien : L'entretien pourra être réalisé en face à face ou en visiophonie en fonction des conditions sanitaires et des possibilités de la personne interviewée.

La durée maximale de l'entretien ne devra pas dépasser 1 heure.

Déroulé de l'entretien en présentiel :

- Avant l'entretien, l'interviewer – moi-même - aura préparé l'ensemble des dispositifs nécessaires au bon déroulé de l'entretien, afin d'éviter la perte de temps ; il s'agit de :
 - o L'ordinateur, chargé afin de ne pas avoir de coupure, rattaché à un micro qui permet une transcription automatique,
 - o Un téléphone portable avec l'application « microphone » prête à être démarrée, afin d'avoir un deuxième mode d'enregistrement de sécurité.
 - o Papier et crayon afin de reprendre des éléments de l'interview, notamment des éléments non verbaux et des éléments de timing.
- Après quelques échanges, l'interviewé et l'interviewer s'installent face à face,
- L'interviewer annonce le démarrage de l'enregistrement.
- Les 2 participants s'échangent alors les 2 documents signés, ce protocole et la charte d'engagements concernant la confidentialité.
- L'interview commence alors par une question de l'interviewer.
- Il s'agit d'un entretien semi-directif, c'est-à-dire que l'interviewer lance des thèmes et l'interviewer exprime librement concernant son vécu, ses impressions, ses ressentis, et peut donner son avis.
- Il ne s'agit pas d'un questionnaire de type questions-réponse.

Merci encore pour votre participation, Christophe Ducrocq



Annexe 2 : le déroulé des entretiens

Avant l'entretien	
Prise de RDV	Explication des thèmes abordés
Si entretien à distance , envoi via DocuSign des documents « protocole d'entretien » et « charte d'entretien » pour signature	Obtenir les documents signés Mettre en confiance la personne interviewée.
Le jour de l'entretien	
Préparation du matériel : Le téléphone portable pour enregistrement oral Ordinateur portable pour la retranscription automatique sur Word Papier crayons et grille d'entretien	S'assurer que le matériel fonctionne, Valider l'utilisation du numérique dans les entretiens, correctement, et ne pas perdre de temps et d'informations pendant l'entretien.
Accueil de l'interviewé	Mise en confiance
Si entretien en présentiel : Remise des documents « protocole d'entretien » et « charte d'entretien » pour signature	Obtenir les documents signés Mettre en confiance la personne interviewée.
Démarrage de l'entretien et des outils d'enregistrement	Ordinateur et téléphone si présentiel, Visio conférence et téléphone si distanciel.
Note du jour et de l'heure	
Rappel et explication du thème de l'entretien.	
Déroulé de l'entretien	Lancement par un premier thème Puis relances
Fin de l'entretien	Savoir terminer l'interview, et débrieffer si nécessaire

Annexe 3 : Les grille d'entretiens semi directifs des consultants et des bénéficiaires phase 1

Public : accompagnants.es : 7 interviews	
1 - Les pratiques professionnelles de l'accompagnement.	L'utilisation du numérique dans les pratiques d'accompagnement ? Quel numérique ? Quelles pratiques ? Modifications des pratiques depuis la pandémie ?
2 – La perception des outils numériques par l'accompagnant.e	Comment l'accompagnant vit l'apparition du numérique ? Quelle est sa relation avec ces outils ? Contraintes ou pressions ?
3 - Les effets du numérique dans les pratiques (les modalités de l'accompagnement)	Quels sont les apports du numérique ? Le numérique modifie-t-il les pratiques ? En quoi ?
4 - La pandémie a modifié les pratiques	Quelles ont été ces modifications ? Comment ont-elles été vécues ?
5 - Les effets du numérique sur la relation avec la personne accompagnée	Le numérique modifie-t-il la relation avec la personne accompagnée ? La relation est-elle plus ou moins symétrique ?
6 - Perception des bénéficiaires concernant l'utilisation du numérique	Comment les bénéficiaires vivent l'apparition du numérique ? Quels sont leurs réactions ?

Public : Bénéficiaires : 7 interviews	
Utilisation du numérique	Utilisation du numérique dans la vie personnelle ? Dans la vie professionnelle ?
Utilisation du numérique dans l'accompagnement	Le numérique a-t-il été utilisé dans l'accompagnement vécu ? Si oui, lequel ?
Intérêt du numérique dans l'accompagnement	Est-ce que le numérique peut apporter un « plus » à l'accompagnement ? Si oui, en quoi ? Si non, Le numérique est-il un frein ? Si oui en quoi ?

Annexe 4 : Les grille d'entretiens semi directifs des consultants et des bénéficiaires phase 2

Public : Accompagnants.es : 8 interviews	
1 – L'accompagnement par l'accompagnant.e	Quel type d'accompagnement pour quel type de public ?
2 – Les relations avec le bénéficiaire	Quel est le lien et la relation avec les bénéficiaires ? Les émotions ?
3 - Les pratiques professionnelles de l'accompagnement.	L'utilisation du numérique dans les pratiques d'accompagnement ? Quel numérique ? Quelles pratiques ?
4 – La perception des outils numériques par l'accompagnant.e	Comment l'accompagnant.e vit l'apparition du numérique ? Contraintes ou pressions ?
5 - Les effets du numérique dans les pratiques (les modalités de l'accompagnement)	Quels sont les apports du numérique ? Le numérique modifie-t-il les pratiques ? En quoi ?
6 - Les effets du numérique sur la relation avec l'accompagné	Le numérique modifie-t-il la relation avec la personne accompagnée ? Si oui, comment ?
7 - Perception des bénéficiaires concernant l'utilisation du numérique	Comment les bénéficiaires vivent l'apparition du numérique ? Quels sont leurs réactions ? Effets sur la capacité d'agir ? Effets sur l'engagement ?

Public : Bénéficiaires : 8 interviews	
Retour sur l'accompagnement suivi	Leur vécu de l'accompagnement Les résultats de l'accompagnement
Utilisation du numérique	Utilisation du numérique dans la vie personnelle ? Dans la vie professionnelle ?
Utilisation du numérique dans l'accompagnement	Le numérique a-t-il été utilisé dans l'accompagnement vécu ? Si oui, lequel ? Si non, comment aurait pu se passer l'accompagnement ?
Intérêt du numérique dans l'accompagnement	Est-ce que le numérique peut apporter un « plus » à l'accompagnement ? Si oui, en quoi ? Si non, Le numérique est-il un frein ? Si oui en quoi ?

Annexe 5 : Analyse quantitative et qualitative de la phase 1

Annexe 5.1 : Analyse quantitative phase 1 : L'occurrence de mots (retraitement manuel)

Entretien N° 8.1 – 2372 mots

Candidat 20 Outils 15 consultants 12 candidat 8 Numérique 7 Physique 6 modules 6 temps 6 visio 6 consultants 5 accompagnement 5 aide 5 mail 5 offres 5 exemple 5 personnes 4 outils 4 ordinateur 4 concurrents 4 possibilité 4 échanges 3 rapport 3 identifie 3 digital 3 formation 3

Entretien N° 8.2 – 4864 mots

Trouve 22 pense 22 personne 21 utilise 14 numérique 14 accompagnés 13 partage 10 personnes 9 émotions 8 outils 7 écran 7 pratiques 7 partager 6 sympa 5 accompagnement 5 caméra 4 bilan 4 entretien 4 visio 4 téléphone 4 candidat 4 besoin 3 compétences 3 écoute 3 machine 3 candidats 3 vidéo 3 échange 3 humain 3 manque 3 test 3

Entretien N° 8.3 – 5751 mots

Pense 47 outil 30 numérique 19 face 16 candidats 14 candidat 12 télétravail 10 bilan 10 bureau 9 recrutement 7 facebook 7 maison 8 visio 7 Neobrain 7 personnes 7 efficace 6 travail 6 métier 6 formation 5 téléphone 5 recevoir 5 confiance 5 linked in 5 sympa 5 travaille 5 travailler 5 envie 5 facilité 4 informations 4 entretiens 4 échanges 4 rencontres 3 utilisation 3 manque 3 skype 3

Entretien N°8.4 – 9527 mots

Rendez-vous 51 personne 43 visio 37 personnes 31 numérique 28 outil 29 présentiel 25 pense 23 ordinateur 23 utilise 23 candidats 22 emploi 20 informations 13 travail 13 utiliser 12 outils 12 questions 11 distanciel 11 accompagnement 11 bilan 11 recherche 11 télétravail 10 distance 10 frein 10 CV 9 envie 9 formation 0 candidat 8 confiance 8 trouve 8 offres 8 information 8 face 6 motivation 6 test 6 bureau 6 actions 6 rencontre 5 ressens 5 dynamique 5 utilisation 5 autonomie 5 consultants 5 empêche 5 sms 5 accès 5 présence 5 techniques 5 compétence 5 consultant 5 plateforme 5 offre 5 zoom 5 écoute 4 téléphone 4 maison 4 professionnels 4 échange 4 smartphone 4 creuser 4 internet 4 confinement 4 connexion 3 équipe 3

Entretien N°8.5 – 5410 mots

Personne 17 Travailler 11 Besoin 10 Rendez-vous 9 pense 9 Téléphone 9 utilise 9 candidat 8 Problème 7 contre 7 Trouve 7 présence 7 coach 6 distanciel 6 relation 5 outils 5 synthèse 5 cabinet 5 contraignant 5 outil 4 travaillé 4 compliqué 4 personnes 4 fonctionnement 4 compétences 4 équilibre 4 échange 4 gestion 3 nature 3 entretien 3 confinement 3 métier 3 connexion 3 contact 3 suivi 3 comprendre 3 paraître 3 accompagne 3 risque 3 accompagnement 3 travaille 3 tests 3 projets 3 traçabilité 3 interface 3 image 3

Entretien N°8.6 – 7150 mots

Visio 19 personnes 16 utilise 15 personne 14 pense 13 accompagnement 13 besoins 13 téléphone 10 candidats 10 utiliser 11 maison 11 exemple 10 emploi 9 dynamique 8 consultant

8 candidat 7 consultant 7 employeurs 6 sophro 6 réseaux 6 accès 6 numérique 6 parler 6 travail 6 compétences 5 respecter 5 outils 5 sympa 4 échange 4 entretien 4 complicité 4 aise 4 confinement 4 confidentiel 3 séances 3 portable 3 bureau 3 usine 3 licenciement 3 conseiller 3 ordinateur 3 linkedin 3 internet 3 entretiens 3 terrain 3 cabinet 3

Entretien N°8.7 – 6205 mots

Numérique 25 pense 24 texto 19 besoin 17 mail 15 portable 15 téléphone 15 candidat 14 candidats 14 proximité 14 rendez-vous 13 visio 13 accompagnement 12 outil 11 ordinateur 9 contre 9 linkedin 9 entretien 8 présentiel 8 personne 8 demande 7 collègues 7 contact 7 plateforme 7 direct 6 genre 6 digital 6 outils 6 formation 6 réponse 6 rapide 6 impression 5 sentir 5 connexion 5 recrutement 5 confinement 5 réseau 5 barrières 4 utiliser 4 adapter 4 différence 4 mails 4 personnes 4 interface 4 données 3 casser 3 direction 3 écoute 3 reporting 3 gens 3 documents 3 message 3 percutant 3 sphère 3 directement 3 salariés 3 motivation 3 textos 3 facilité 3 adapte 3 confiance 3 ordi 3 professionnel 3 physique 3 ressens 3 activité 3

Entretien N°9.1 - 3147 mots

Permet 13 choses 12 était 12 outils 11 Etre 10 dire 10 mettre 8 relation 7 nombre 7 réseau 7 pense 7 besoin 7 connexion 7 façon 6 pouvoir 6 téléphone 6 aujourd'hui 5 visio 5 accompagnement 5 professionnel 4 présentiel 4 compliqué 4 rupture 4 informatique 4 convid 4 rendez-vous 4 recherche 4 profil 4 terme 4 facile 4 humain 4 désire 3 voir 3 social 3 personne 3 situation 3 trouver 3 communication 3 compétences 3 difficile 3 place 3 idée 3 plait 3 outil 3 direct 3

Entretien N°9.2 - 2227 mots

Faire 22 face 13 bilan 9 pense 10 compétences 9 avoir 9 était 8 téléphone 7 décisions 6 confiance 6 aller 6 écran 6 travers 5 savoir 5 personne 5 prise 5 critère 4 contact 4 proposé 4 demandé 4 carrière 4 visio 4 consultant 4 informations 4 numérique 4 visioconférence 4 menway 4 distance 3 mail 3 liens 3 cabinet 3 utilisé 3 parler 3 percevoir 3 internet 3 présentiel 3 mémoire 3 skype 3 Apec 3 compétence 3

Entretien N°9.3 - 2743 mots

Gens 18 avec 18 avais 15 etre 12 était 11 pense 10 avoir 9 outil 9 dire 8 Accompagnement 8 numérique 8 outils 7 faire 6 étaient 6 courrier 6 aujourd'hui 6 entretiens 5 obligé 5 visio 4 envoyé 4 entretien 4 commandes 4 ateliers 4 besoin 4 personne 3 problème 3 Profil 3 linkedin 3 connexion 3 informatique 3 parler 3

Entretien N°9.4 - 7083 mots

Personnes 16 avait 15 utilise 15 personne 14 va 14 accompagnement 13 besoin 13 pense 13 CV 12 vont 12 utiliser 11 téléphone 11 candidats 10 papier 10 dire 9 rendez-vous 9 emploi 9 moment 9 Dynamique 8 passé 8 agenda 8 consultant 8 façon 8 Neobrain 8 mettre 7 aime 7 savoir 7 Avoir 7 candidat 7 consultants 7 employeurs 6 travail 6 parler 6 numérique 6 sophro 6 réseaux 6 démarrage 5 serait 5 importance 5 trouve 5 reste 5 permet 5 écran 5 outils 5 vers 5 respecter 5 mots 5 allez 5 Voir 5 phrase 5 compétences 5 boulot 4 utilisent 4 complicité 4

confinement 4 génération 4 casser 4 internet 3 ordinateur 3 entretiens 3 impression 3
conseiller 3 réussite 3 installe 3 convivial 3 branche

Entretien N°9.5- 2247 mots

Est 38dire 24compte 9 démarche 8 choses 8 Menway 7 profil 6 outils 6 tests 6 gens 5 humain
5 critère 5 cabinet 5 analyse 5 kinkedin 4 MBTI 4 retrouve 4 choisi 4 trouve 4 surprise 4
envie 4 était 4 rapport 4 redoute 4 mettre 4 methodes 4 personne 4 contact 4 façons 3 métiers
3 idées 3 détection 3 compétences 3 personnes 3 forme 3 besoin 3 contexte 3 obsolète 3

Entretien N°9.6 - 2152 mots

Vrai 20 faire 18 bilan 11 était 10 télétravail 7 compte 7 contact 7 distance 6 teams 6 avoir 6
etre 6 pense 6 rapport 6 compétences 6 maintenant 5 travail 5 aurait 5 personne 5 temps 5
formations 5 équipe 4 pareil besoin 4 moment beaucoup 4 choses 4 téléphone 4 sanitaire 4
personnes 3 dire 3 outils 3 difficile 3 tests 3 personnel 3 attention 3 professionnel 2

Annexe 5.2 : Analyse quantitative phase 1 / analyse lexicale des entretiens des consultants par thème

N°	Domaine des Individus	Domaine des Outils numériques	Domaine des Pratiques professionnelles	Domaine des ressentis et de la relation	Domaine des verbes
1	Candidat 28 consultants 17 personnes 4	Numérique 7 Visio 6 Mail 5 Ordinateur 4 Digital 3	Outils 19 Rendez-vous 12 Physique 6 Modules 6 Accompagnement 5 Offres 5 Exemple 5 Concurrents 4 Formation 3	Possibilités 4 Aide 5 Echanges 3	Faire 12 Dire 9 identifier 9 Penser 7 Trouver 6 Remplacer 4 Envoyer 4
2	Personne 30 accompagné 13 candidat 7	Ecran 7 Caméra 4 Visio 4 Téléphone 4 Machine 3 Video 3	Outils 7 Pratiques 7 Accompagnement 5 Bilan 4 Entretien 4 Test 3	Partage 10 Emotions 8 Sympa 5 Besoin 3 Compétences 3 Ecoute 3 Echange 3 Humain 3 manque 3	Trouver 22 Penser 22 Etre 21 dire 21 avoir 14 Utiliser 14 Faire 12 Voir 12 Partager 7
3	Candidat 26 Personne 7	Numérique 19 Télétravail 10 Facebook 7 Visio 7 Téléphone 5 Linkedin 5 Skype 3	Outil 30 Face 16 Bilan 10 Bureau 9 Recrutement 7 Maison 8 Neobrain 7 Formation 5 Entretiens 4 Rendez-vous 4 Informations 4 échanges 4 Rencontres 3	Efficace 6 travail 6 métier 6 confiance 5 sympa 5 envie 5 facilité 5 utilisation 3 manque 3	Etre 50 Penser 47 Faire 30 Dire 16 Passer 11 Utiliser 9 Aller 7 Pouvoir 6 Recevoir 5 Travailler 5 Garder 4 Gagner 4 Prendre 4
4	Personne 74 Candidat 30 Consultant 10 Equipe 3	Visio 37 Numérique 28 Ordinateur 23 Télétravail 10 SMS 5 Plateforme 5 Zoom 5 Téléphone 4 Smartphone 4 Internet 4 Connexion 3	Rendez-vous 51 Outils 41 Présentiel 25 Emploi 20 Informations 13 Travail 13 Distanciel 11 Accompagnement 11 Bilan 11 Recherche 11 CV 9 Formation 10 Offres 8 Information 8 Test 6 Rencontres 5 Utilisation 5 Techniques 5 Ecoute 4	Question 11 Distance 10 Frein 10 Confiance 8 Face 6 Motivation 6 Bureau 6 Actions 6 Ressens 6 Dynamique 5 Autonomie 5 Compétence 5 Maison 4 Echange 4 Confinement 4 Présence 5	Etre 53 Faire 50 Dire 28 Avoir 24 Pense 23 Aller 22 Utiliser 32 Prendre 12 Passer 9 Permettre 8 Trouver 8 Empêcher 5 Creuser 4

			Professionnels 4		
5	Personne 21 Candidat 8	Téléphone 9 Connexion 3	Rendez-vous 9 Présence 7 Coach 6 Distanciel 6 Outils 9 Synthèse 5 Cabinet 5 Compétences 4 Gestion 3 Métier 3 Suivi 3 Accompagnement 3 Test 3 Projet 3 Traçabilité 3	Besoin 10 Problème 7 Contre 7 Relation 5 Contraignant 5 Complicé 4 Fonctionnement 4 Equilibre 4 Echange 4 Confinement 3 Contact 3 Risques 3 Interface 3 Image 3	Etre 52 Faire 34 Dire 28 Travailler 23 Avoir 13 Pense 9 Utiliser 9 Trouve 7 Comprendre 3 Paraître 3 Accompagner 3
6	Personne 31 Candidats 17 Consultant 15 Employeurs 6 Conseillers 3	Visio 19 Téléphone 10 Réseaux 6 Accès 6 Numérique 6 Portable 3 Linkedin 3 Internet 3	Accompagnement 13 Exemple 10 Emploi 9 Travail 6 Compétences 5 Outils 5 Entretien 7 Confidentiel 3 Séances 3 Licenciement 3 Terrain 3 Cabinet 3	Besoins 13 Maison 11 Dynamique 8 Sophrologie 6 Sympa 4 Echange 4 Complicité 4 Aise 4 Confinement 4 Bureau 3 Usine 3	Etre 35 Faire 29 Utilise 26 Pense 13 Voir 11 Dire 9 Avoir 7 Parler 6 Respecter 5
7	Candidats 28 personne 12 collègues 7 salariés 3	Numérique 25 Texte 22 mail 17 portables 15 Mails 15 téléphone 15 visios 13 outils 17 ordinateur 12 linkedin 9 plateforme 6 digital 6 Réseau 5 mail 4 données 3	Rendez-vous 13 accompagnement 12 entretien 8 présentiel 8 formation 6 réponse 6 recrutement 5 confinement 5 écoute 3 reporting 3 professionnel 3 physique 3 Question 7 interface 4	Besoin 17 Proximité 14 contre 9 contact 7 demande 7 direct 6 rapide 6 problème 6 impressions 5 connexion 5 perso 5 barrières 4 motivation 3 confiance 3	Être 35 Penser 24 Faire 17 Dire 14 Envoyer 17 Passer 6 Créer 5 Monter 5 Sentir 5 utiliser 4 adapter 4 ressens 3

Annexe 5.3 : Analyse quantitative phase 1 / Analyse lexicale des entretiens des bénéficiaires par thème

	Individus	Outils numériques	Accompagnement	Besoin / ressenti / contexte	verbes
8	Personnes 30 Candidat 17 Consultant 15 Employeur 6 Conseiller 3	Téléphone 11 Numérique 6 Réseaux 6 Ecran 5 Internet 3 Ordinateur 3	Accompagnement 13 CV 12 Papier 10 Rendez-vous 9 Emploi 9 Dynamique 8 Travail 6 Sophrologie 6 Outils 5 Boulot 4 Entretiens 3	Besoin 13 Moment 9 Passé 8 Agenda 8 Mots 5 Phrases 5 Compétences 5 Complicité 4 Confinement 4 Impression 3 Réussite 3 Convivial 3	Utiliser 26 Pense 13 Dire 9 Aimer 7 Savoir 7 Avoir 7 Parler 6 Trouve 5 Permettre 5 Respecter 5 Voir 5 Casser 4
9	Gens 18 Personne 3	Numérique 8 Linked in 3 Connexion 3 Informatique 3	Accompagnement 8 Outils 7 Entretien 9 Atelier 4 Profil 3	Courrier 6 Commandes 4 Besoin 4 Problème 3	Etre 22 Penser 10 Avoir 9 Dire 8 Faire 6 Parler 3
10	Gens 5 Personnes 7	Linkedin 4 MBTI 4 Obsolète 3	Outils 6 Tests 6 Critères 5 Analyse 5 Cabinet 5 Rapport 4 Méthode 4 Métiers 3 Détection 3	Menway 7 Profil 6 Humain 5 Surprise 4 Contact 4 Idées 3 Compétences 3 Besoin 3 Contexte 3	Dire 24 Compter 8 Retrouver 4 trouver 4 Redouter 4
11	Personne 3	Connexion 7 Téléphone 6 Visio 5 Informatique 4	Outils 14 Accompagnement 5 Professionnel 4 Présentiel 4 Rendez-vous 4 Recherche 4 Profil 4 idée 3 Situation 3	Relation 7 Réseau 7 Besoin 7 Complicé 4 Rupture 4 Covid 4 Facile 4 Humain 4 Désire 3 Social 3 Communication 3 Compétences 3 Difficile 3 place 3	Permettre 13 Etre 10 Dire 10 Penser 7 Pouvoir 6 Voir 3 Trouver 3
12	Personne 8	Télétravail 7 Téléphone 4	Bilan 11 Distance 6 Travail 5 Formations 5 Outils 3 Attention 3	Vrai 20 Contact 7 Teams 6 Rapport 6 Compétences 6 Equipe 4 Besoin 4 Sanitaire 4 Difficile 3 Personnel 3	Faire 18 Avoir 6 Être 6 Pense 6 Dire 3

13	Personne 5 Consultant 4	Téléphone 7 Ecran 6 Visio 4 Numérique 4 Visio conférence 4 Mail 3 Liens 3	Face 13 Bilan 9 Distance 3 Carrière 4	Compétences 9 Décision 6 Confiance 6 Travers 5 Critère 4 Contcat 4 Informations 4 Menway 4	Faire 22 Penser 10 Avoir 9 Aller 6 Savoir 5

Annexe 5.4 – Analyse qualitative phase 1 / La grille d’analyse « primaire » du corpus des accompagnants.es

Observables	Indicateurs	1	2	3	4	5	6	7	
1 – Quels outils utilisés dans l'accompagnement	1 – visioconférence	X	X		X	X	X		5
	2 – mails	X		X	X		X	X	5
	4 – Plateforme de travail (dont NEOBRAIN)	X		X		X	X	X	5
	6 – Smartphones		X	X		X	X	X	5
	7 – les réseaux sociaux (LinkedIn...)	X		X		X	X	X	5
	3 – SMS et TEXTOS		X		X			X	3
	6 – Internet			X	X		X		3
	9 - Ordinateur	X			X		X		3
	10 - Jobboards	X		X			X		3
	5 - les tests de la plateforme Neobrain	X		X					2
	14 - site internet Pôle Emploi			X			X		2
	11 - Appli messagerie tupe Whats'app		X						1
	12 - Mind Mapping		X						1
	15 - historique des échanges			X					1
	8 – Autres outils								0
2 – le numérique : pour quelles tâches ?	1 – Communiquer avec le bénéficiaire	X		X	X	X	X		5
	8 - envoyer des documents	X		X	X			X	4
	4 – Le reporting à la Direction / Traçabilité			X		X	X	X	4
	7 – travailler sur des documents en direct		X		X	X	X		4
	2 – prendre RDV	X		X	X		X		4
	12 - Travailler les TRE				X		X	X	3
	9 - inscription à des ateliers	X		X	X				3
	3 – Réaliser l’entretien			X		X	X		3
	10 - animer les ateliers				X			X	2
	6 – classer et retrouver des documents	X		X					2
	5 – Suivi des actions de l’accompagnement			X	X				2
	11 - travailler les compétences		X				X		2
3 – La perception par les accompagnantes	1 – Il est juste un outil	X		X	X			X	4
	7 - c'est positif dans l'ensemble c'est un plus	X	X	X			X		4
	8 - il facilite le contact			X		X	X	X	4
	3 – Il est incontournable			X	X		X		3
	6 - les consultants ne sont pas à l'aise	X			X	X			3
	5 - Il facilite le travail	X		X					2
	9 - il facilite les recherches			X			X		2
	4 – Le consultant pourrait se passer du numérique							X	1
	10 - c'est contraignant					X			1
	2 – Il est un frein à un accompagnement de qualité								0
4 – Modalités de réalisation de l'accompagnement	1 – Présentiel à 100%								0
	2 – Distanciel à 100%		X						1
	3 – Majoritairement le présentiel	X		X	X		X		4
	4 – Majoritairement le distanciel		X						1
	5 – Un mix des 2 en fonction du contexte			X	X	X			3
	6 – Un mix des 2 en fonction du bénéficiaire			X		X	X		3

	7 – Seulement à certains moments précis			X	X		X		3
5 – le choix de la modalité	1 – Contrainte par la Direction du cabinet,	X						X	2
	5 – le bénéficiaire a le choix		X		X	X	X	X	5
	3 – Contrainte par le contexte			X	X		X	X	4
	2 – Contrainte par le bénéficiaire (maladie)				X	X			2
	4 – contrainte par le consultant								0
	6 – Elle est imposée au bénéficiaire								0
6 – Modifications des pratiques du fait du numérique	1 – le consultant fait à la place du bénéficiaire								0
	5 – Le numérique exige un accompagnement aux outils	X	X		X		X	X	5
	12 - plus de tâches administratives			X	X	X		X	4
	3 – il doit former le bénéficiaire				X		X	X	3
	12 - on peut partager les informations en présentiel				X	X		X	3
	4 – Il met à disposition du bénéficiaire tous les outils				X		X		2
	7 - le consultant doit Lever les craintes quant au numérique	X	X				X		3
	10 - on démarre l'entretien tout de suite			X	X				2
	11 - chaque consultant développe ses propres pratiques			X				X	2
	13 - le consultant doit briser glace en début d'entretien		X		X				2
	6 – Le numérique amène à travailler de façon asynchrone				X				1
	9 - le consultant doit être en veille numérique			X					1
7 – l'effet de la COVID sur l'accompagnement	1 – La pandémie a modifié les pratiques du consultant	X				X	X		3
	4 - plus de télétravail		X	X		X	X	X	5
	3 – L'accompagnement se fait plus souvent en distanciel	X		X		X	X		4
	2 – La pandémie n'a rien changé dans les pratiques			X					1
8 – effets positifs du numérique sur accompagnement	1 – Il permet de travailler plus rapidement,			X		X		X	3
	6 - Il permet d'échanger plus facilement	X		X		X	X	X	5
	12 - Il évite les déplacements inutiles	X		X	X	X	X		5
	2 – Il permet de gagner du temps			X	X		X	X	4
	8 - Il facilite le suivi administratif	X			X	X	X		4
	3 – Il permet d'être plus efficace			X	X		X		3
	9 - Il facilite la ponctualité		X	X	X				3
	4 – Il oblige à faire preuve d'innovation dans les pratiques		X				X		2
	5 – Il permet d'avoir des réponses rapides			X				X	2
	7 - il constitue un avantage concurrentiel	X				X			2
	10 - Il oblige à donner du rythme		X				X		2
	13 - Même résultat en visio qu'en présence			X			X		2
	14 - Il permet d'apporter de la qualité à l'accompagnement				X		X		2
9 - effets négatifs du numérique sur l'accompagnement	11 - il oblige à mieux contrôler ses émotions		X						1
	1 – Il peut effacer les limites privé / public							X	1
	2 – Il est plus compliqué de travailler à 2					X			1
	3 - difficulté de suivre une visio au-delà de 2H00	X	X	X	X		X		5
10 - effets positifs du numérique sur les accompagnantes	4 - les problèmes de connexion interfèrent		X			X	X		3
	1 – Il simplifie le travail du consultant	X		X					2
	3 - la prise en mains des outils se fait seul			X		X			2
	2 – Il permet au consultant d'être plus percutant							X	1
11 - effets négatifs	4 - il permet d'avoir 100% des informations à disposition				X				1
	1 - Risque d'Hyperconnexion			X				X	2

du numérique sur les accompagnantes	2 - manque d'échanges sur bonnes pratiques / les règles		X	X					2
	4 - le numérique coupe le consultant de ses collègues		X				X		2
	6 - Le numérique est chronophage			X	X				2
	7 - surcharge de travail supplémentaire			X	X				2
	3 - obligé d'inventer un langage, des codes		X						1
	5 - Il entraîne une surcharge d'informations			X					1
12 – Les effets positifs du numérique sur les bénéficiaires	1 - le numérique les forme				X	X	X		3
	2 - Le numérique permet de consulter les offres	X		X	X		X		4
	4 - Il permet d'aller sur les jobboards	X		X	X		X		4
	7 - pas de stress logistique / gain de temps		X		X	X	X		4
	3 - Il permet d'aller sur les réseaux	X					X		2
	5 - il permet de faire le test avec la plateforme	X			X				2
	6 - ils sont acteurs de leur accompagnement		X				X		2
	8 - il leur permet de postuler en direct			X			X		2
	9 - le numérique les rend autonomes				X		X		2
	10 - interface avec le candidat					X	X		2
13 – Les effets négatifs numérique sur bénéficiaires	1 – Il a pour effet une déconcentration en visio					X		X	2
	2 - Ils ne sont pas à l'aise avec les outils	X		X		X	X		4
	3 - Ils ont une appréhension		X		X				2
	5 - Il est difficile de se déconnecter de leur environnement		X	X					2
	4 - Ils se confient moins facilement,			X					1
	6 - il se met en retrait				X				1
14 – Les effets du numérique sur la relation d'accompagnement	1 – Il crée de la proximité				X		X	X	3
	6 – Le consultant ressent moins les émotions du bénéficiaire	X	X	X					3
	11 - il y a moins de convivialité			X	X		X		3
	2 – Il permet de créer/garder du lien				X			X	2
	7 – Il crée une distraction de l'accompagné				X	X			2
	10 - il faut recréer du contact		X	X					2
	13 - on ne capte pas tout ce qui se passe				X		X		2
	14 - il est plus long de mettre en confiance				X		X		2
	3 – Il permet de s'adapter au bénéficiaire,						X		1
	4 – Il Casse des barrières entre le consultant et le bénéficiaire							X	1
	5 – Il crée le besoin d'un contact physique					X			1
	8 - le numérique ne remplace pas le consultant						X		1
	9 - on a moins de contact		X						1
	12 - il y a une perte de spontanéité			X					1
15 – Comment le numérique altère la relation	1 – On n'entend pas bien la voix et ce qu'elle comprend							X	1
	2 – On ne ressent pas les choses de la même façon			X					1
	3 – On ne voit pas le non verbale				X			X	2
	4 – On ne voit pas les réactions de la personne							X	1
	5 - Difficile de faire passer des messages	X							1
	6 - il y a moins d'empathie			X					1
	7 - Il y a moins d'intimité				X			X	2
	8 - on ne voit pas certains signe				X				1
16 – concernant les bénéficiaires	1 – certains n'ont pas d'ordinateur	X		X	X		X	X	5
	5 – certains sont réfractaires				X	X	X	X	4

	2 – ils ont un <i>smartphone</i> en majorité			X			X	X	3
	4 – Ils s’adaptent, en général			X	X		X		3
	8 - ils souhaitent le présentiel	X		X	X				3
	9 - certains n'ont pas la culture du numérique				X	X	X		3
	7 - le numérique leur fait peur	X				X			2
	3 – Ils acceptent facilement le numérique				X				1
	6 - ils sont pas demandeurs de numérique	X							1
	10 - Ils n'ont pas les codes				X				1
	11 - c'est une question d'âge					X			1
17 – Effets du Télétravail sur les accompagnantes	1 – Il se sent seul							X	1
	4 – Il gagne du temps de déplacement			X	X	X			3
	6 – Il permet d’être plus efficace dans le travail.			X	X	X			3
	7 - les pbs de connexion et de la famille gêne le travail		X		X		X		3
	8 - Manque de l'esprit de groupe				X		X	X	3
	10 - Il est difficile de se motiver				X			X	2
	2 – Il souhaite partager sur ses pratiques et sur ses dossiers							X	1
	3 – Il n’est pas dans l’action					X			1
	5 – Il fait bouger les limites entre le travail et le personnel			X					1
	9 - Il n'est pas dérangé par les collègues				X				1
18 - Idées	Webinard	X							1
	petites vidéo	X							1
	tchat	X							1
	organiser des formations	X		X					2
	organiser des guides	X							1
	capsules	X							1
	échanges de bonnes pratiques		X	X					2
	une charte de confidentialité.		X						1

Annexe 5.5 : Analyse qualitative phase 1 / la grille d'analyse « primaire » du corpus bénéficiaire

Observables	Indicateurs	8	9	10	11	12	13	
1 - Utilisation du numérique par le ou la bénéficiaire	1 - uniquement dans la vie personnelle							0
	2 - uniquement dans la vie professionnelle			X				1
	3 - Dans les 2 sphères	X	X		X	X	X	5
	3 - Dans aucune des 2 sphères							0
2 - numérique dans l'accompagnement	1 - utilisation du numérique de bout en bout							0
	2 - utilisation du numérique à certains moments	X	X	X	X	X	X	6
	3- le numérique n'a pas été utilisé du tout							0
3 - Outils utilisés	1 - Visioconférence		X	X	X	X	X	5
	2 - plateforme							0
	3 - téléphone	X	X		X	X	X	5
	4 - SMS	X						1
	5 - Internet		X				X	2
	6 - Mails	X	X		X		X	4
	7 - Appli de messagerie type Whatsapp	X						1
	8 - Réseau de type LinkedIn		X	X	X		X	4
	9 - Tests			X		X		2
4 - Intérêts du numérique	1 - C'est une aide à l'accompagnement	X	X		X	X	X	5
	2 - C'est un frein à la qualité de l'accompagnement				X			1
	3 - on est plus rapide	X						1
	4 - Gain de temps (transports)	X				X	X	3
	5 - C'est juste un outil	X	X		X			3
5 - Effets du numérique	1 - Dénature la relation							0
	2 - Mieux se connaître			X				1
	3 - bénéficiaire préfère les rdv en présentiel	X		X	X	X	X	5
	4 - Permet de se former						X	1
6 - en quoi le numérique altère la relation	1 - On n'est pas soi-même	X			X			2
	2 - Il ne l'altère pas		X		X			2
	3 - manque les émotions			X		X	X	3
	4 - Cela altère la confiance			X	X		X	3
	5 - On ne voit pas les non dits			X	X	X		3
7 - apport de la relation présenteielle avec le consultant	1 - Etre plus précis	X						1
	2 - etre plus rapide	X						1
	3 - améliore la qualité de l'accompagnement	X	X	X		X		4
	4 - retour sur moi, mes choix, remise en cause	X			X		X	3
	5 - capacité d'écoute	X	X					2
	6 - construction du projet	X	X		X			3
	7 - Réponses instantanées	X				X		2
	8 - on se sent aidé	X						1
	9 - Se connecter à l'autre	X	X	X	X	X	X	6
	10 - Réduit le stress de la situation de rupture				X			1
	11 - on doit se mettre à nu				X			1
	12 - faire passer son message				X			1

	13 - Déterminer ses compétences				X		X	2
	14 - travailler sur des documents					X		1
	15 - on ressent plus de choses						X	1
	16 - on se confie plus facilement						X	1
	17 - Prendre conscience qu'il faut changer						X	1
	18 - Besoin de transparence						X	1
	ok pour de la visio à	15		20				0
8 - effet télétravail	1 - Entretiens d'embauche en visio		X					1
	2 - difficulté travail / vie personnelle					X		1
	3 - Problématique de matériel					X		1
9- Relation au numérique	1 à l'aise	X	X	X	X	X	X	6
idées	les tests sous forme de gaming			X				1
	CADREMPLOI propose des choses plus modernes			X				1
	outils ne permettent pas de se projeter			X				1

Annexe 6 – Analyse qualitative phase 2 / selon la grille « primaire »

Annexe 6.1 – Analyse qualitative phase 2 / La grille d'analyse « primaire » du corpus des accompagnants.es

Observables	Indicateurs	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.	2.9	2.1 0	2.1 1	
1 – Quels outils utilisés dans l'accompagnement	1 – visioconférence avec collègues	X			X		X	X		X		X	6
	2 – les logiciels ERP	X	X		X		X		X	X	X	X	8
	3 – Le téléphone	X	X		X	X	X	X		X	X	X	8
	4 – L'ordinateur	X	X		X	X	X			X	X	X	8
	5 – Le mail	X	X		X	X	X	X		X		X	8
	6 – Plateforme de tests			X	X								2
	7 – Plateforme Diagorienté					X							1
	8 – les réseaux					X							1
	9 – Visioconférence avec bénéficiaires						X						1
	10 - SMS							X					1
2 – le numérique pour quelles tâches ?	1 – Réaliser des démarches administratives	X						X					2
	2 – Réaliser des tâches administratives internes	X	X		X		X	X			X	X	7
	3 – faire les CV	X								X			2
3 – La perception par les accompagnantes	1 – les accompagnants ne maîtrisent pas les réseaux sociaux		X										1
	2 – Chronophage	X		X	X								3
	3 – pollution				X								1
	4 – problématiques techniques				X								1
	5 – C'est compliqué à cause des outils					X							1
	6 – pas à l'aise						X			X			2
4 – Modalités de réalisation de l'accompagnement	1 – Présentiel à 100%	X	X						X		X		4
	2 – Majoritairement Présentiel (95%)			X			X			X			2
	3 – Présentiel et téléphone	X											1
5 – le choix de la modalité	1 – L'accompagnante	X	X										2
	2 – Le bénéficiaire				X								1
6 – Modifications des pratiques	1 – le consultant fait à la place du bénéficiaire	X											1
	2 – l'accompagnant doit réaliser les tâches avec les bénéficiaires				X	X							2
7 – l'effet de la COVID													0
8 – effets positifs du numérique	1 – Il permet de garder des traces des actions ,	X										X	2
	2 - Adaptation de l'accompagnement			X									1

sur accompagnement	3 – Gain de temps				X								1
	4 – multitude de ressources					X							1
	5 – c'est bien pratique											X	1
9 - effets négatifs du numérique sur l'accompagnement	1 – l'accompagnant.e fait à la place de	X								X			2
	2 - Je réoriente vers conseillère numérique	X											1
	3 – Part importante d'administratif	X	X		X		X	X			X		6
	4 - Multiplicité des opérations de saisie	X			X			X			X		4
	5 – Trop de distance dans les contacts						X						1
10 - effets positifs du numérique sur les accompagnantes													0
													0
													0
11 - effets négatifs du numérique sur les accompagnantes	1 – on ne voit pas les yeux dans les yeux		X										1
	2 – incivilités numériques		X										1
	3 – obligé de faire avec eux				X								1
	4 – Fatigant				X		X						2
	5 – droit à la déconnexion				X								1
	6 - Stress				X								1
	7 – impression de ne pas faire son métier				X	X	X				X		4
12 – Les effets positifs du numérique sur les bénéficiaires	1 – besoin du numérique pour le dossier de VAE					X							1
	2 – offrir la possibilité d'être accompagné						X						1
	3 – mieux de le faire en tel qu'en visio							X					1
13 – Les effets négatifs numérique sur bénéficiaires													0
													0
													0
14 – Les effets du numérique sur la relation d'accompagnement	1 – Le téléphone permet une partie des émotions	X											1
	2 – Difficile de juger la différence					X	X						1
	3 – On perd des informations sur le non verbal						X		X				2
	4 – difficulté d'aller en profondeur						X						1
15 – Comment le numérique altère la relation	1 – familiarité		X										1
16 – concernant les bénéficiaires	1 – ne savent pas réaliser des tâches avec le numérique	X			X	X		X					4

	2 – ne savent pas envoyer un mail	X							X			2
	3 – problématiques d'écriture	X							X			2
	4 – possibilités d'aide pour le matériel		X									1
	5 – ne sont pas équipés de smartphones		X				X					2
	6 – ne sont pas équipés d'ordinateurs		X		X		X				X	4
	7 – Eloignés du numérique			X		X						3
	8 – ont besoin de formation			X								1
	9 – pb d'appropriation des outils			X								1
	10 – utilisation des réseaux				X							1
	11 – problématiques de culture				X							1
	12 – pb d'honnêteté des candidats				X							1
	13 – le plus gros frein								X			1
	14 – pas à l'aise										X	1
18 - Idées												

Annexe 6.2 – Analyse qualitative phase 2 / La grille d'analyse du corpus des bénéficiaires

Observables	Indicateurs	212	213	214	215	216	217	219	
1 Utilisation personnelle ou professionnelle du numérique par le bénéficiaire	1 – la visioconférence	X					X		2
	2 – ce sont des outils de travail					X			1
2 numérique dans l'accompagnement	1 – Accompagnement peut se faire partiellement en visio	X		X		X			3
	2 – l'accompagnement permet d'acquérir des compétences en numérique, capacitant en numérique	X		X		X			3
	3 – permet d'être rassuré sur l'utilisation du numérique	X		X					2
	4 – Dernière partie de l'accompagnement	X							1
	5 – complémentaire d'entretiens en présentiel	X							1
	6 – Téléphone moins bien que numérique			X					1
	7 – Obligation de préparer les entretiens en visio					X			1
3 Outils utilisés	1 - Visioconférence	X							1
	2 – Formalités de démarrage d'accompagnement		X						1
	3 – plateformes de suivi de la structure		X						1
	4 – Les tests		X						1
	5 – Le téléphone			X					1
4 Intérêt du numérique	1 – Gain de temps	X							1

	2 – Simuler un entretien d’embauche	X							1
	3 – pas besoin de se déplacer						X		1
5 Effets du numérique	1 – Difficultés de cerner les gens en visio	X							1
	3 – Le numérique ne remplace pas l’entretien physique	X							1
	4 – Moins d’investissement, d’engagement	X							1
	5 – on peut « se cacher » derrière l’écran	X	X						2
	7 – Modifie les résultats et l’effet de l’accompagnement	X			X	X			3
	8 – Moins de questionnements personnels	X							1
	9 – Sur le contenu de l’accompagnement	X	X				X		3
	11 – Fait perdre le sens de la démarche		X						1
	12 – Effet facilitateur / capacitant		X	X		X			3
	13 – Effet barrière			X					1
	14 – Ce n’est pas réel / virtuel				X				1
	15 – invasif sur la vie privée					X			1
	16 – effet déformant de la parole et des intentions						X		1
	17 – envie de se détacher du numérique							X	1
	18 – Effets néfastes							X	1
6 en quoi le numérique altère la relation	1 – concentration plus sur la technique que le contenu	X							1
	2 – moins de consistance dans la relation en visio	X							1
	6 – Moins d’émotion	X	X		X				3
	2 – difficultés de sentir la personne	X							1
	10 – moins d’attention	X			X			X	3
	3 – perte de naturel / retenue de la personne	X	X		X		X		3
	4 – La personne n’est pas la même en visio	X			X		X		3
	5 – Contreproductif	X					X		2
	6 – Pas les conditions réelles d’échanges	X			X				2
	7 – Moins de fluidité dans les échanges	X							1
	8 – La personne n’est pas ouverte	X							1
	9 – manque de chaleur	X		X	X		X		4
	10 – Moins de contact humain			X					1
	11 – le regard n’est pas direct				X				1
	12 – moins de liens affectifs						X		1
7 - apport de la relation présenteielle avec le consultant	1 – Possibilité de recentrer l’entretien	X							1
	2 – L’accompagnement est plus complet	X							1
	3 – on cerne mieux la personne	X							1
	4 – communication verbale et non verbale	X	X		X			X	4
	5 – Possibilité de faire une mise en situation	X							1
	6 – Nécessité de créer du lien	X					X		2

	7 – Apporte confiance	X					X		2
	8 – Apporte capacité	X	X						2
	9 – Meilleure connexion	X							1
	10 – Plus investi, engagé	X							1
	11 – L’accompagnant est un support		X						1
	12 – oblige à sortir de chez moi		X			X			2
	13 – Proximité physique et relationnelle		X	X			X		3
	14 – plus de valeur							X	1
8- Relation au numérique	1 Croyances que le numérique est compliqué			X					1
	2 préférences pour les RDV en présentiel à cause de l’humain	X	X	X	X	X		X	6
	3 – ce serait moins fun					X			X
	4 – A l’aise avec le numérique				X	X			2
	5 – Passe énormément de temps sur un ordinateur							X	1

Annexe 7 – Analyse qualitative phase 1 et phase 2 avec la grille « secondaire »

Annexe 7.1 – Analyse qualitative phase 1 et 2 / La grille d'analyse « secondaire » de corpus des accompagnants.es

Cette grille dite « secondaire » permet d'analyser les 2 corpus d'accompagnants.es sous l'angle de variantes composées des concepts émergés lors de la première analyse qualitative.

Au lieu d'un système de croix, nous avons repris dans cette grille, pour chaque personne interrogée, les verbatims correspondant aux variantes. Du fait de la taille de cette grille nous ne présentons que la grille vierge dans cette annexe. Les grilles renseignées par l'analyse de nos verbatims se trouvent après chaque retranscription d'interview dans les annexes 8 et 10.

	Corpus accompagnants.es phase N°1							Corpus accompagnants.es Phase N°2										
	1.1	1,2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11
Les outils, les pratiques	verbatim																	
Les outils numériques																		
Posture																		
Alliance de travail																		
Objectifs																		
Alliance de travail																		
Contenus et tâches																		
Alliance de travail																		
liens																		
Environnement																		
capacitant																		
Capacité d'actions																		
Emotions																		
Engagement																		
Relations au																		
numérique																		
Numérique et																		
accompagnement																		
les bienfaits du																		
numérique																		
Les bénéficiaires ?																		
télétravail																		
transformation de																		
l'accompagnant																		

Annexe 7.2 – Analyse qualitative phase 1 et 2 / La grille d’analyse « secondaire » de corpus des bénéficiaires.

Cette grille dite « secondaire » permet d’analyser les 2 corpus de bénéficiaires sous l’angle de variantes composées des concepts émergés lors de la première analyse qualitative.

Au lieu d’un système de croix, nous avons repris dans cette grille, pour chaque personne interrogée, les verbatims correspondant aux variantes. Du fait de la taille de cette grille nous ne présentons que la grille vierge dans cette annexe. Les grilles renseignées par l’analyse de nos verbatims se trouvent après chaque retranscription d’interview dans les annexes 9 et 11.

	Corpus bénéficiaire phase 1							Corpus bénéficiaire phase 2							
	18	19	110	111	112	113	114	212	213	214	215	216	217	218	219
L’accompagnement : objectifs recherchés															
L’accompagnement ses effets															
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs															
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail															
Alliance de travail : les liens et la relation															
La capacité d'action															
L'environnement capacitant															
L'engagement															
Les émotions															
relation au numérique															
Transfomation de l'accompagnement															
Avantages du numérique															

Annexes 8 : Entretiens personnes accompagnantes en phase 1

Annexe 8.1 : Entretien 1.1 avec Mylène

Qui : Consultante salariée LATITUDE RH – Accompagnement individuel -

Modalité : Présentiel

Date :

Durée :

Contexte : Mylène est une consultante spécialisée dans les Bilan de compétence.

Transcription de l'entretien avec Mylène

Moi : merci Mylène euh d'avoir accepté cet entretien.

Mylène : Avec plaisir.

Moi : ...euh ...alors le thème de l'entretien qu'on va voir ensemble maintenant c'est le numérique, l'utilisation du numérique ou des outils numériques dans l'accompagnement ; dans
5 les outils numériques on entend ordinateur, sms, mail, euh ...visioconférence, application numérique ...hum ...et plateformes si jamais on utilisait des plateformes ; dans notre cas on a Neobrain. Donc en fait la question c'est ...euh ...voilà l'utilisation de ces outils dans tes pratiques d'accompagnement ...euh ...voilà et puis que tu me dise ce que tu en penses, comment tu le vis, comment tu les utilises, et les effets de ces outils numériques dans notre, dans ton
10 métier, dans ces pratiques d'accompagnement

Mylène : très bien alors on va dire déjà moi je fais de l'accompagnement depuis 6-7 ans après, j'accompagne tout type de public mais quand même plus spécifiquement ...euh ... des personnes en Outplacement, donc le profil c'est des gens qui sont plutôt autour de la cinquantaine ...euh ...qui sont souvent cadres. Mais j'ai également accompagné dans le cadre
15 de bilan de compétences d'autres statuts des gens plus jeunes, et cetera, donc je vais essayer de de pouvoir retranscrire, parce qu'il y a des différences par rapport aux personnes. alors sur la, quand tu dis numérique effectivement il y a beaucoup de choses dedans, donc mail, j'allais dire bien évidemment, ça je les utilise depuis le départ... euh... avec tout le monde, c'est quand même l'outil du moment, donc l'ordinateur, le mail bien évidemment. En terme de choses plus
20 récentes alors va pas on va dire que Menway n'est pas le cabinet le plus digitalisé on est plutôt prémices, j'allais dire, par rapport à d'autres concurrents on a d'ailleurs un nouvel outil NEOBRAIN, qui nous est arrivé il y a seulement quelques mois qui est donc une plateforme qui va euh aider dans l'accompagnement de nos candidats, donc qui aide le consultant et qui aide donc les personnes qui sont accompagnées alors... euh... cet outil je le trouve très
25 intéressant ; déjà ils nous facilitent la vie pour échanger avec nos candidats, pour la prise de rendez-vous, pour insérer des CV tous au même endroit, pour, voilà, pour insérer des tas de documents tout au même endroit, donc c'est beaucoup plus simple pour nous y retrouver, nous, en tant que consultant et pour le candidat accompagné ça aussi pas mal d'avantages, alors

aujourd'hui il est pas encore complètement optimale, puisqu'il est assez récent mais ça permet
30 au candidat de, de, d'aller consulter les offres d'emploi, donc sur notre outil on regroupe à la
fois les offres qui sont visibles sur le marché ouvert, c'est à dire les jobboards, LinkedIn et
cetera, est ce qu'on appelle le marché caché, donc c'est les offres qu'on reçoit nous de la part de
nos entreprises partenaires ou des offres que le service relations entreprises a été collecter pour
l'accompagnement de nos candidats ; donc il y a effectivement toute cette onglet « offre
35 d'emploi » qui est consultable. On a aussi grâce à l'outil NEOBRAIN la possibilité d'envoyer
des tests, donc les candidats reçoivent un lien, ils font le test comme il le sentent et nous, on
reçoit un mail, enfin, une alerte sur cet outil pour nous dire que le test a été fait, et nous avons
la possibilité du coup de de traiter la synthèse directement dans l'outil, d'y rajouter quelques
notes supplémentaires, donc effectivement ça nous facilite la tâche. Pour les modules bilan de
40 compétences, ils sont aussi accessibles avec cet outil, donc pareil, ça nous facilite la tâche en
tant que candidat, plutôt que d'envoyer des mails, plusieurs mail d'affilée, on sait jamais s'il les
a bien reçus, si c'est tombé dans ses spams et cetera, là au moins on est sûr que c'est fait et ça
nous permet aussi de voir où il en est dans son remplissage de modules ; donc, ce qui est plutôt
intéressant, nous, en tant que consultants, on peut aller le relancer si on voit qu'on est à 2 jours
45 du rendez-vous, et qu'il n'a pas l'air d'avoir encore touché à ces modules ; donc c'est plutôt un
outil qui est sympa. Néanmoins... euh... ça ne remplacera jamais l'accompagnement... euh...
en physique du consultant. J'ai déjà entendu des cabinets concurrents... heu... qui par exemple
dans le cadre d'un outplacement ne rencontraient qu'une fois par mois leur candidat, puisqu'ils
étaient, ils considéraient qu'ils avaient un outil digital à la pointe de la technologie qui faisait le
50 job : pour moi ça remplace en rien, c'est juste une aide supplémentaire, et pour moi la fréquence
d'un rendez-vous par semaine, ça reste la bonne fréquence... euh... alors pour moi, il y a
plusieurs freins quand même que j'identifie au numérique. Le premier, c'est que dans la
population que nous accompagnons, nous avons tous types de statuts, certains ne sont pas
équipés d'un ordinateur, donc ça c'est la première chose. le 2e frein que j'identifie c'est que tout
55 le monde n'est pas à l'aise avec les outils informatiques, notamment mes candidats qui sont
pourtant cadres... euh... qui ont plutôt la cinquantaine ; pour certains, l'informatique c'est
quand même pas inné ; donc ça c'est un 2e frein que j'identifie. Par ailleurs... euh... alors...
les outils la visio et cetera, donc je vais différencier, donc, effectivement les outils, je trouve
qu'il y en a qui sont pas à l'aise La visio, alors ça nous a effectivement super bien dépanné quand
60 on était au mois de mai en pleine crise COVID, et qu'on n'avait pas d'autre choix que
d'entretenir le lien avec...euh... de la visio, mais c'est quand même pas pareil ; alors, je trouve
qu'on perd beaucoup en termes de d'émotions, de, de faire passer des messages c'est quand
même très différent du rendez-vous physique, d'ailleurs quand on a eu la possibilité de reprendre
des rendez-vous physiques, on a laissé la possibilité à nos candidats de venir au bureau, bien
65 sûr avec les masques, et cetera, ou de continuer en vidéo, pour 85 pour 100 d'entre eux ont
choisi de revenir nous voir dans nos bureaux, comme quoi eux aussi préfèrent quand même des
rendez-vous physiques ; néanmoins ça nous dépanne bien : j'ai des candidats qui habitent un
peu plus loin là, qui sont plutôt à 3/4 d'heure 1h d'ici, en temps de neige, comme aujourd'hui,
ou voilà, ou on alterne on va dire, visio et rendez-vous physique, et dans ces cas-là ça se fait
70 très très bien. je trouve qu'aussi que des rendez-vous physiques on peut très très bien faire des
rendez-vous de 2h30 on voit pas le temps passer ; en visio... euh... passé 1h30 2h hum ça

devient insupportable pour le candidat comme pour nous. Donc voilà ça a des avantages mais... euh... ça aussi quelques inconvénients voilà. Néanmoins... euh... le digital c'est dans l'air du temps tous nos concurrents qui sont, il faut qu'on y soit. Dans l'acte commercial c'est hyper important de pouvoir dire que Menway a des outils... euh... à disposition... euh... donc il faut qu'on continue à développer nos outils nos plateformes effectivement proposer, il y a des choses qu'on n'a pas encore qu'on pourrait mettre par exemple je sais qu'il y a des concurrents qui, sur leur plateforme vont mettre des webinar... euh... des petites vidéos en ligne et cetera, bon ! c'est des choses qu'on n'a pas encore, mais je pense que ça ça sera pour bientôt, c'est juste qu'on est au début.. euh... voilà voilà, ce que je peux en dire donc à aujourd'hui moi je pousse pour qu'on développe le digital parce que pour moi, c'est un vrai plus pour nos candidats , c'est un vrai plus pour nous consultants, mais ça ne remplace pas les rendez-vous physique voilà...

Moi : On dit souvent que dans le bilan de compétences, pendant la durée du bilan de compétences, le, l'accompagné se transforme, qu'il change, qu'il, qu'il évolue au fur et à mesure du bilan de compétences du fait de l'accompagnement ; est-ce que tu penses que justement le numérique ça peut altérer cette, cette, cette transformation du...

Mylène : alors c'est ce que je te disais, pour moi le bilan... euh... ça perdrait de faire que du numérique. Le numérique, est juste un outil pour faciliter l'envoi des modules, faire un suivi ...euh ...c'est plus facile à compléter pour nous consultants ; parfois il y avait des candidats qu'ils écrivaient à la mano, c'est sûr que c'est quand même beaucoup plus facile pour nous quand c'est retranscrit informatique et qu'on peut faire des copier-coller, ou des extractions de synthèse ; mais voilà l'accompagnement en tant que tel c'est un pur échange avec le consultant, on va lui faire... euh... on va le faire avancer dans sa réflexion, le faire cheminer, lui poser des questions et... euh... ça n'a rien à voir, enfin pour moi, le le l'outil là, il est juste, c'est facilitant pour envoyer des modules pour envoyer des tests pour gagner du temps... euh... mais ça ne remplace pas le job du consultant, le consultant, nous on est là dans nos pratiques pour pour être un peu un miroir par rapport à ce candidat, l'aider dans sa réflexion, l'aider à se poser les questions ; c'est pas les modules qui font ça, en fait, c'est c'est l'échange c'est le temps d'échange physique avec le consultant. Alors voilà c'est la visio pourquoi pas, mais l'idéal est plutôt le des rendez-vous physiques ou en tous cas euh une alternance entre les .

Moi : est-ce que tu reçois une pression pour l'utilisation du numérique, quand je dis une pression, je ne veux pas forcément dire une pression de la direction, une pression, je veux dire une pression de l'ensemble, c'est à dire de l'environnement, ou des candidats qui disent qu'il te dise moi j'aimerais utiliser plus de numérique....

Mylène : les candidats sont pas très demandeurs parce que, je pense, qu'ils ils ne connaissent pas finalement, donc ils ne comparent pas... euh... alors moi mes... mes candidats cadres honnêtement euh c'est pas les, les plus doués du numérique, ça va plutôt leur faire peur, j'ai besoin de les rassurer et cetera. Les candidats qu'on accompagne en collectif eux ils ne savent pas ce qui est proposé par ailleurs, c'est la première fois que ça leur arrive, donc j'ai aucune pression de la part des candidats. Par contre effectivement c'est une vraie volonté de la direction de s'y mettre euh on nous pousse à l'utiliser mais je le ressens pas comme quelque chose de négatif, au contraire, moi je je suis convaincu qu'il faut qu'on y aille parce que

commerciallement, il faut qu'on soit aussi bon que les cabinets concurrents, qui pour l'instant ont plutôt en train d'avance sur nous.

115 Moi : concernant la pratique même de l'accompagnement, est-ce que tu vois une limite à l'utilisation numérique, c'est-à-dire que tu te dis « bon bah là c'est bon, on est on est au top au niveau utilisation numérique, en utiliser plus ça porterait atteinte à la pratique d'accompagnement, ou est-ce que tu te dis « non » on pourrait encore imaginer d'autres ...

120 Mylène : je connais pas tout ce qui se pratique, mais bon par exemple, je te je te citais l'exemple de webinar de euh voilà, les ateliers on pourrait avoir des gens qui sont qui sont en « tchat » derrière pour répondre à des questions, tout ça on n'a pas encore... euh... c'est des idées que je sais qui existent par ailleurs, et je j'aimerais bien qu'on y aille, après j'imagine qu'on va encore inventer plein d'autres choses sur le marché et que non je pense que c'est plutôt très très positif et et il faut il faut qu'on y aille ouais ... ouais.

125 Moi : euh non, parce qu'on pense, je pense aussi, ou l'intelligence artificielle, si tu veux, par exemple aujourd'hui il y a des systèmes qui sont tout à fait, qui fonctionnent comme une intelligence humaine, ou presque comme une intelligence humaine donc on pourrait imaginer un jour qu'on nous fasse des accompagnements ...

Mylène : qu'un ordinateur remplace le consultant ?

130 Moi : oui.

135 Mylène : J'ai un peu du mal à l'imaginer parce qu'en fait dans notre accompagnement euh le consultant, un bon consultant, je pense que c'est celui qui va réussir à détecter ce qui n'est pas dit en fait, les messages que, le, le candidat, il n'arrive jamais en disant : « voilà mon problème » et de façon très très claire. C'est nous en grattant, en allant explorer différentes sphères qu'il soit là à la fois la sphère privée, professionnelle managériale, et cetera qu'on va réellement mettre le doigt sur le problème, et je ne pense pas qu'un ordinateur à cette finesse dans le jugement, dans l'émotion, dans le faire exprimer ses émotions et la réalité, donc je ne pense pas que les ordinateurs remplaceront les consultants.

140 Moi : Donc, en fait là le numérique a quand même modifié tes pratique depuis quelques années par rapport à quand tu as démarré ?

Mylène : un petit peu un petit peu... mais je trouve que c'est plus une aide facilitante, technique, pour l'envoi des docs, la réception, l'envoi des tests, la prise de rendez-vous, l'inscription aux ateliers, voilà ça facilite la vie des candidats et des consultants, mais ça ne fait pas du tout le job d'un d'un consultant pour moi.

145 Moi : tu le vois pas comme une menace

Mylène : pas du tout pas du tout

Moi : plutôt comme une aide.

Mylène : plutôt comme une aide ouais

150 Moi : d'accord très bien, entendu Ben écoute merci. Est-ce que tu as d'autres d'autres choses à à dire où à exprimer par rapport à ce sujet ?

155 Mylène : non euh pas forcément ; après je pense que c'est aussi à nous... euh... peut-être d'organiser quelque chose qu'on n'a pas fait pas très bien fait... euh... des, des, un peu des formations ou des guides pour finalement euh euh lever les craintes de nos candidats parce que on leur balance un nouvel outil qui va qui qui est soit disant euh hyper révolutionnaire et cetera mais pour quelqu'un qui sait à peine utiliser un mail euh finalement c'est pas si instinctif que ça pour toute population donc peut-être que il faudrait aussi qu'on se pose un peu la question de comment accompagner mieux nos candidats pour optimiser finalement l'utilisation de l'outil.

Moi : par exemple des modes opératoires ?

160 Mylène : voilà, ça alors, je sais pas si ça serait des petites vidéos ou des petites formations en visio, on convie plusieurs candidats en même temps, mais pour l'instant c'est vrai que, sinon, c'est le consultant qui va qui va le faire, mais, mais qui va du coup peut-être pas proposer l'ensemble des options à aujourd'hui... euh... bon notre outil n'est pas encore optimale... hein... mais... euh... par exemple, moi j'ai utilisé les tests, j'ai utilisé les offres d'emploi, et le jobboard, je ne l'ai pas encore j'ai pas encore ouvert l'accès à mes candidats, parce que je le 165 trouve pas performant, et pour moi ils ont besoin d'être quand même accompagnés, sur, sur l'utilisation de la plate-forme, donc le jour je le ferai, je, je passerai d'abord un temps pour leur expliquer comment ça fonctionne en fait mais plutôt que de faire individuellement auprès de chaque candidat, on pourrait imaginer des petites capsules ou des petites formations pour accompagner les candidats.

170 Moi : oui donc, ce serait un l'accompagnement d'un, d'un accompagnement de l'utilisation du numérique pour l'accompagnement ?

175 Mylène : exactement, ouais, peut-être. Un truc assez simple ; mais ça peut être déroutant pour des candidats qui ont leur... euh... donne à disposition du numérique ...euh... pour certains ils savent pas faire quoi, ne serait-ce que créer leur compte c'est compliqué pour certains ouais ouais ...

Moi : parce qu'il y a également euh là fracture la fracture numérique ...

Mylène : ouais !

Moi : euh il y a certains comme tu dis tout à l'heure certains qui ne sont pas du tout ...

180 Mylène : voilà on a vraiment des populations qui sont pas du tout à l'aise avec le numérique, un, ou bien c'est, c'est des personnes plutôt élevées en âge, ou c'est des gens qui ne sont pas équipés en ordinateurs... un euh... voilà du coup tout le monde n'est pas forcément à l'aise avec ça

Moi : d'accord entendu !

Mylène : voilà bon bah j'espère avoir répondu à tes questions oui bah.

185 Moi : écoute merci beaucoup d'entretiens !

Mylène : avec plaisir !

Verbatims de Mylène:

- « quand tu dis numérique effectivement il y a beaucoup de choses dedans »
- « ils nous facilitent la vie pour échanger avec nos candidats »
- « plus simple pour nous y retrouver nous en tant que consultant et pour le candidat accompagnée »
- « de traiter la synthèse directement dans l'outil d'y rajouter quelques notes »
- « un outil digital à la pointe de la technologie qui faisait le job »
- « ça ne remplacera jamais l'accompagnement »
- « c'est juste une aide supplémentaire »
- « tout le monde n'est pas à l'aise avec les outils informatiques »
- « d'entretenir le lien avec...euh... de la visio, mais c'est quand même pas pareil »
- « qu'on perd beaucoup en termes de d'émotions, de, de faire passer des messages »
- « c'est quand même pas pareil »
- « Ca devient insupportable pour le candidat. »
- « le digital c'est dans l'air du temps »
- « Dans l'acte commercial c'est hyper important »
- « c'est un vrai plus pour nos candidats c'est un vrai plus pour nous consultants, »
- « ça perdrait de faire que du numérique, »
- « voilà l'accompagnement en tant que tel c'est un pur échange avec le consultant »
- « dans nos pratiques pour être un peu un miroir par rapport à ce candidat »
- « l'aider à se poser les questions »
- « c'est pas les modules qui font ça »
- « j'ai besoin de les rassurer »
- « je suis convaincu qu'il faut qu'on y aille »
- « c'est celui qui va réussir à détecter ce qui n'est pas dit »
- « C'est nous en grattant, en allant explorer différentes sphères »
- « je ne pense pas qu'un ordinateur à cette finesse dans le jugement »
- « ça facilite la vie des candidats et des consultants »

« lever les craintes de nos candidats »

« on leur balance un nouvel outil »

« qu'on se pose un peu la question de comment accompagner mieux »

Analyse qualitative de l'entretien de Mylène

	1.1 Peggy Mylène
Les outils, les pratiques	L105 : "nous on est là dans nos pratiques pour, pour être un peu un miroir par rapport à ce candidat, l'aider dans sa réflexion, l'aider à se poser les questions" L109 : "l'idéal est plutôt le, des rendez-vous physiques ou en tous cas... euh... une alternance entre les rendez-vous" L29 : "on pourrait avoir des gens qui sont en « tchat » derrière pour répondre à des questions" L141 : (face aux IA) "un bon consultant, je pense que c'est celui qui va réussir à détecter ce qui n'est pas dit en fait" L143 : "C'est nous en grattant, en allant explorer différentes sphères qu'elle soit à la fois la sphère privée, professionnelle, managériale, et cetera, qu'on va réellement mettre le doigt sur le problème" L160 : "c'est aussi à nous... euh... peut-être d'organiser (...) un peu des formations ou des guides pour finalement euh, euh, lever les craintes de nos candidats parce que on leur balance un nouvel outil qui va qui est soit disant, euh, hyper révolutionnaire et cetera mais pour quelqu'un qui sait à peine utiliser un mail, euh, finalement, c'est pas si instinctif" L165 : "peut-être que il faudrait aussi qu'on se pose un peu la question de comment accompagner mieux nos candidats pour optimiser finalement l'utilisation de l'outil" L170 : "c'est le consultant qui va, qui va le faire, mais, mais qui va du coup peut-être pas proposer l'ensemble des options"
Les outils numériques	mails, ordinateur, ERP de gestion de l'activité,
Posture de l'accompagnant	
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	
Alliance de travail liens	L101 : "l'accompagnement en tant que tel c'est un pur échange avec le consultant" L102 : "on va le faire avancer dans sa réflexion, le faire cheminer, lui poser des questions" L107 : "c'est l'échange c'est le temps d'échange physique avec le consultant."

Environnement capacitant	L74 : "pour 85 pour 100 d'entre eux ils ont choisi de revenir nous voir dans nos bureaux, comme quoi, eux aussi préfèrent quand même des rendez-vous physiques" L78 : "des rendez-vous physique on peut très, très bien faire des rendez-vous de 2h30 on voit pas le temps passer ; en visio... euh... passé 1h30, 2h hum ça devient insupportable" L97 : "Le numérique, est juste un outil pour faciliter l'envoi des modules, faire un suivi" L99 : "c'est quand même beaucoup plus facile pour nous quand c'est retranscrit informatique et qu'on peut faire des copier-coller" L103 : "c'est facilitant pour envoyer des modules, pour envoyer des tests pour gagner du temps" L150 : "c'est plus une aide facilitante, technique, pour l'envoi des docs, la réception, l'envoi des tests, la prise de rendez-vous, l'inscription aux ateliers, voilà ça facilite la vie des candidats et des consultants"
Capacité d'actions	
Emotions	L79:(en visio): "je trouve qu'on perd beaucoup en termes de, d'émotions, de, de faire passer des messages "
Engagement	
Relations au numérique	L82 : "le digital c'est dans l'air du temps tous nos concurrents y sont, il faut qu'on y soit. Dans l'acte commercial c'est hyper important de pouvoir dire que Menway a des outils" L120 : (le numérique): "je le ressens pas comme quelque chose de négatif" L89: "je pousse pour qu'on développe le digital parce que pour moi, c'est un vrai plus pour nos candidats, c'est un vrai plus pour nous consultants" L122 : "il faut qu'on soit aussi bon que les cabinets concurrents"
Numérique et accompagnement	L54: "Néanmoins... euh... ça ne remplacera jamais l'accompagnement... euh... en physique du consultant" L58 : "pour moi ça remplace en rien, c'est juste une aide supplémentaire, et pour moi la fréquence d'un rendez-vous par semaine, ça reste la bonne fréquence" L61 : (freins) : il y a plusieurs freins quand même que j'identifie au numérique. Le premier, c'est que dans la population que nous accompagnons, nous avons tous types de statuts, certains ne sont pas équipés d'un ordinateur L63 : (frein) : "c'est que tout le monde n'est pas à l'aise avec les outils informatiques, notamment mes can-didats qui sont pourtant cadres" L69: "on n'avait pas d'autre choix que d'entretenir le lien avec... euh... de la visio, mais c'est quand même pas pareil" L77 : "on alterne on va dire, visio et rendez-vous physique, et dans ces cas-là ça se fait très très bien" L96 : "ça perdrait de faire que du numérique" L104 : "mais ça ne remplace pas le job du consultant" L119 : ", c'est une vraie volonté de la direction de s'y mettre" L140 (IA qui remplace l'accompagnant) : "J'ai un peu du mal à l'imaginer " L145 : "je ne pense pas qu'un ordinateur à cette finesse dans le jugement, dans l'émotion, dans le faire exprimer ses émotions et la réalité" L54: "Néanmoins... euh... ça ne remplacera jamais l'accompagnement... euh... en physique du consultant"
les bienfaits du numérique	L58 : "pour moi ça remplace en rien, c'est juste une aide supplémentaire, et pour moi la fréquence d'un rendez-vous par semaine, ça reste la bonne fréquence" L75: "néanmoins ça nous dépanne bien : j'ai des candidats qui habitent un peu plus loin"
Les bénéficiaires ?	L115 : "mes candidats cadres honnêtement euh c'est pas les, les plus doués du numérique, ça va plu-tôt leur faire peur, j'ai besoin de les rassurer" L188: "on a vraiment des populations qui sont pas du tout à l'aise avec le numérique, un, ou bien c'est, c'est des personnes plutôt élevées en âge, ou c'est des gens qui ne sont pas équipés en ordinateurs"

télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 8.2 : Entretien N°1.2 de Mathilde.

Qui : Mathilde est Free Lance pour LATITUDE RH – accompagnement individuel -

Modalité : entretien réalisé en visioconférence via ZOOM

Date : 11 février 2021

Durée : 40'47''

Contexte : Mathilde a commencé l'accompagnement en Bilan de compétence il n'y a que quelques mois : elle a donc toujours réalisé ses accompagnements à distance et n'a donc jamais vu un bénéficiaire en face à face. Marie est dans une situation où elle cumule 2 distances : la distance par rapport à MENWAY puisqu'elle travaille en Freelance et la distance par rapport aux candidats.

Transcription de l'entretien avec Mathilde

Mathilde : Alors je t'écoute.

Moi : alors euh je voulais t'interviewer concernant, euh, tes pratique d'accompagnement et le numérique, ou plutôt le numérique, l'utilisation du numérique dans tes pratiques
5 d'accompagnement, euh, alors peu importe que tu l'utilises beaucoup pas beaucoup on est là justement pour en parler, et l'objectif c'est plutôt d'avoir, si tu veux ton impression, ton ressenti, ton vécu, plutôt ton vécu, concernant... euh... l'utilisation du numérique dans l'accompagnement, donc grosso modo, le thème c'est quel numérique tu utilises, est-ce que tu vois des freins ou des des risques à l'utilisation du numérique dans tes pratiques, euh, mais
10 également le le numérique et le travail parce que on travaille beaucoup actuellement à distance donc qu'est-ce que toi tu penses de cette mode ce mode de fonctionnement du travail maintenant avec le numérique où voilà on se voit de moins en moins, et les bénéfices du numérique parce qu'il y en a certainement, et puis surtout ce qui va nous intéresser c'est l'altération, si tu vois une altération de la relation personnelle dans l'accompagnement, euh, du fait du numérique quand
15 tu utilises par exemple la visioconférence ou d'autres ou d'autres outils numériques...euh... et puis évidemment avec le COVID ce qui va être intéressant c'est de voir depuis le COVID, mais toi tu as commencé il y a moins d'un an mais le COVID a changé beaucoup de choses, donc si tu peux en parler, donc en fait je vais te laisser parler, et je vais donc, si jamais... euh... comment je vais dire, donc je te laisse parler sur ce que tu en penses et ton vécu et cetera et puis
20 si jamais il faut relancer je te relance à ce moment-là, d'accord mais ce sera pas sous forme de questions-réponses.

Mathilde : qu'est-ce que tu entends par numérique ? c'est tout ce qui est outils informatiques ?

Moi : oui euh outil informatique, téléphone portable, euh, les applications et cetera et cetera,

Mathilde : d'accord, sur la partie accompagnement, alors, bizarrement j'avais une appréhension
25 en fait de l'utiliser, de justement de la visio, d'utiliser WhatsApp, d'utiliser avec les accompagnés, c'est vrai que moi j'ai commencé, je n'ai jamais fait de face-à-face en fait... hein... parce que quand on a été formés, ça a fermé.. euh...donc... euh... je me demandais bien

comment ça allait se passer, parce que moi forcément je débute, au début je me demandais comment ça allait matcher, et ça se passe super bien et... euh... et je trouve, le fait de pas avoir de masque, je trouve que c'est un vrai plus... euh... dans la visio pour les visios, donc ça c'est, c'est plutôt bien, le partage de documents moi je l'utilise tout le temps, tout le temps, vraiment maintenant je m'en amuse dans, dans le sens que il n'y a pas que moi qui le partage, maintenant, je demande aussi à mes accompagnés de, de, d'être acteur dans... euh... dans, dans l'utilisation de, justement, du numérique et je pense que c'est ça qui est important aussi, c'est, c'est que les personnes vraiment utilisent des 2 côtés eux, pour que, justement, il y a un simili échange en fait... euh... voilà... donc ça c'est plutôt bien... euh... le plus moi je trouve que dans le numérique, c'est qu'on est toujours à l'heure, enfin voilà, il n'y a pas le, il n'y a pas le stress de du candidat qui dit : « Ah j'ai pas trouvé de place de parking », j'ai pas trouvé vraiment en plus sur la partie, sur cette partie là... euh... après euh... alors moi j'utilise en termes de numérique avec les accompagnés, j'utilise donc le WhatsApp, le sms, enfin le téléphone, et puis... euh... la visio et après en terme d'appli j'utilise, alors là, plein, mais là c'est pas du numérique, j'utilise beaucoup moins mais ça, c'est peut-être pas du numérique, les outils de messagerie, mais là c'est hors sujet, parce que moi j'utilise beaucoup le MIND MAPING pour mes accompagnés mais c'est pas du euh c'est pas du numérique donc en fait, c'est une appli que j'utilise mais... euh.. voilà tu connais MIND MAPING ?

Moi : non.

Mathilde : je te fais juste un partage là, c'est, c'est un peu hors sujet ..

Moi : non, ça ça c'est pas hors sujet

Mathilde : Ah bon, bah écoute pour les, les accompagnés en fait, je fais ça.. euh... pourquoi c'est à ça... euh...

Moi : tu peux partager non ?

Mathilde : ouais je vais partager, je suis en train de l'ouvrir mais en fait, parce que j'avais pas prévu... voilà... je vais essayer... euh... je suis en train de l'ouvrir parce que je l'avais pas prévu ... Ah oui donc, tu pourrais activer le partage d'écran pour les participants, faudrait que tu me donne la main aussi... euh...

Moi : je sais plus comment faire sur zoom, pardon . ;

Mathilde : vas dans « plus », donc « plus » et tu vas... euh... en plus tu vois, t'as « écran partagé », et en plus tu vois en bas et « plus », et il va te dire que tu peux donner la main

Moi : « en direct sur Facebook » « en direct machin », c'est pas « écran partagé »...

Mathilde : t'as quoi en bas de ZOOM ?

Moi : J'ai plus, mais dans « plus » j'ai « en direct de YouTube » « en tête machin » « youtube » « Facebook » mais..

Mathilde : et écran partagé, t'as quoi ?

65 Moi : alors « écran partagé », il me met « mon écran », alors j'ai « de base », attends je vais aller voir « avancé »... euh... « uniquement le son », « contenu de la 2e caméra », Ah zut zut zut, je peux pas ...euh... c'est pas à toi de faire la demande non ?

Mathilde : bah en fait quand je fais écran partagé j'ai « l'animateur à désactivé le partage d'écran pour les participants » !

Moi : Zut...Euh

70 Mathilde : du coup, peut-être que dans l'affichage,

Moi : euh...

Mathilde : j'aurais du demander à mon candidat, à une personne ...

75 Moi : oui t'as raison attends... « désactiver le son », euh...***** euh... « affichage », ou, attends « affichage »...euh... passer en mode « mon écran », « désactiver le son » en haut, « couper mon micro », « arrêter la vidéo », « renommer », ah Zut Zut Zut,

Mathilde : et du coup, en prenant « participants », peut-être ?

Moi : Peut-être dans participants, ouais, alors attends... euh... ouais, ouais ... ça doit être ça, attends... euh « plus »...non mais « animateur », « nommer co-animateur », je vais te nommer co-animateur, ça devrait marcher !

80 Mathilde : oui mais peut-être que ça va marcher ouais c'est bon ! Tu vois mon écran ?

Moi : oui.

(Un écran apparaît avec un MIND MAPPING des compétences d'un candidat)

85 Mathilde : tu vois en fait j'utilise ça, le MIND MAPPING, tu vois, alors là j'ai toutes, j'ai toutes les, toutes les appétences, des appétences que que le la personne, qu'on a retrouvé sur les fiches de réalisation sur le module deux, oui et puis après là, j'ai j'ai des réalisations, tu vois les réalisations, et du coup après euh la personne elle peut se retrouver dans quelle réalisation... euh... tu vois lors d'un entretien c'est c'est pratique, en disant : »bon bin voila, voila mes aptitudes »..euh...et, directement bah je je sais comment je peux en parler en fait,

Moi : donc ça tu l'utilises toi même ...

90 Mathilde : ça je l'utilise moi-même pour tous mes candidats ..

Moi : et euh qu'est-ce que tu le partages avec ?

Mathilde : Ah oui oui je partage avec eux

Moi : super

95 Mathilde : moi je le mets dans la synthèse ça ! ouais ouais comme ça c'est un document un seul document...euh...après... euh.. je le modifie en fonction de de personnes, il y a des personnes qui veulent que je sois plus exhaustive, donc je suis plus exhaustive...Je vais t'en montrer... euh... un autre...

Moi : et donc, il est adapté à chacun de tes candidats en fait,

Mathilde : ouais à chacun de mes candidats je t'en donne un autre...euh...et donc là ...

100 Moi : ce qui est bien c'est que ça permet de visualiser, de visualiser tout de suite

Mathilde : essayer d'avoir un truc synthétique...ouais.. Sandra, Sandra ...hop ! hop ! là tu vois elle avait beaucoup beaucoup d'aptitudes donc forcément, c'est en fonction du, tu vois, donc là, on en a beaucoup plus...euh... et là on a mis en plus...euh...les savoir-être

Moi : Ah c'est pas mal du tout

105 Mathilde : voilà, et là ouais et donc et là, à chaque fois... euh... bah là on a fait un peu autrement parce qu'elle voulait... euh...par fiche... euh en fait elle voulait en résumé. voilà voilà donc ça ça , je l'utilise ..euh... euh... énormément ...j'ai j'ai essayé de trouver des outils qui étaient visuels parce que, comme avec la vidéo.. euh... voilà c'était, ça permet de de...vraiment, j'ai, j'essaye de donner vraiment du rythme... euh... à mes échange voilà, et de changer de support.

110 Donc le, le numérique moi... euh... je trouve que c'est une très, très bonne alternative, je pense quand même... euh... parce que moi je fais très attention de regarder ma caméra, donc voilà, c'est, c'est hyper important, mais du coup je regarde pas forcément la personne quand je parle... euh... et donc je pense qu'on doit perdre en termes de d'émotions, ouais... euh... enfin pas vis-

115 à-vis de moi, je, je sais pas moi tu vois, j'ai jamais eu, Peggy nous avait dit qu'il y avait des personnes très, très émotives en bilan de compétences, moi j'ai jamais eu personne qui était au bord des larmes, où très en colère ou quoi, je pense que ça ça doit lisser un peu... euh...voilà ce qui est normal, ce qui est normal...euh... autre point de vigilance, c'est quand je prends des notes, pas forcément, bah, on voit mon crâne, hein, ça c'est pas très agréable donc (rires) je m'en suis rendue compte voilà... euh...ça c'est ça c'est le plus difficile, j'essaye de prendre

120 moins de notes mais, mais après moi pour faire mes synthèses, et puis même moi, pour... euh.. pour enregistrer tu vois... euh... pour retenir, j'ai besoin de noter.

Moi : d'accord.

Mathilde : mais ça c'est un point, tu vois, je pense qu'il y a moins de contacts il n'y a pas un, ouais, voilà, j'ai du mal à faire plus de, plus de 2h quand même oui je vois bien que l'attention,

125 elle est moins importante, bon voilà il y a certaines personnes j'ai réussi à faire 2h30, mais...euh tu vois, c'est, ouais, 1h30-2h ça serait super, voilà... euh... autrement...euh...qu'est-ce que, oui ! après en un autre qui prend... euh, euh... bah, moi il n'y a pas de vigilance mais sur le numérique, c'est, c'est la connexion hein... euh... la connexion... euh... alors moi je, je peux, j'alterne entre la 4G et mon, ma wifi, mais il y en a qui sont pas à l'aise du tout et... euh... et ça

130 ça c'est moi je, je sais que j'arrête ...euh...parce que je, je ne je veux que la qualité soit altérée, donc je les prends au téléphone, donc voilà je, je pense que pour... euh...tu vois je, je pense que voir dans la formation qu'on a eu avec Peggy et je, je pense que une demi heure sur les bonnes pratiques du numérique... euh.. serait vraiment très intéressante, tu vois, d'avoir un, d'avoir un peu une check-list, moi je me suis fait une check-list en disant...euh... alors c'est

135 même du numérique et du travail, du travail en, à la maison, c'est se dire tu vois, maintenant je regarde plus, mais au début, c'était...euh...je préviens les enfants de ne pas imprimer, parce que moi, j'ai l'imprimante dans mon bureau, donc je ne peux pas imprimer ... euh... de mettre une

petite pancarte de ne pas déranger quand je suis encore en rendez-vous... euh... voilà, vérifier que j'ai bien mon téléphone en 4G, enfin, c'est vraiment des check-lists pour pas être embêté au moment du, des rendez-vous, et je pense que ça c'est, c'est vraiment important et après là je suis super exigeante ; quand la qualité n'es pas bonne, je fais ça (*Marie fait un geste en forme de T avec ses 2 mains devant la caméra*), en fait à la personne, parce que en fait, souvent il y a un décalage, et donc la personne, et donc quand je fais ça, souvent la personne, du coup, elle arrête, voilà, c'est très visuel et le fait de dire : « Ah mais je t'entends plus », eh bien la personne continue parce que en fait il y a un problème. Donc je fais ça (*Marie fait à nouveau le geste*) et donc c'est bon la personne elle s'arrête. donc voilà, c'est des petites choses comme ça qui sont importantes à mettre en place pour que la communication... euh... soit toi bonne j'utilise bien le tableau blanc aussi pour résumer en fait les points qu'on a abordé, voilà, les points importants, donc ça c'est la personne qui prend le, le tableau blanc, et pour dire : « bah voilà qu'est-ce que j'ai retenu de la, le, de, de l'entretien », et moi je reprends la main en disant : « bah voilà, pour la fois prochaine on verra ça, ça, ça, ça et donc ça, c'est à préparer ». Je fais toujours un résumé, ça c'est mon expérience précédente, où j'avais besoin à chaque fois besoin de synthétiser les points, et, et parce que je, je trouvais moi, en bilan de de compétences, mais c'est ça qui est vachement bien, moi c'est un plus sur le numérique, c'est de pouvoir... euh... avoir ce tableau blanc.. hum....c'est assez génial, c'est interactif ça c'est voilà, c'est, moi je trouve, c'est, il y a du vrai plus, enfin moi je trouve qu'il faut transformer ces, en quelque chose de plus sympa, de plus interactif, puisqu'on n'a pas le côté sympa, on se sent pas, hier j'ai un accompagnée qui me dit : « ah bah j'ai un problème de lessive, de machine à laver... euh euh... du coup je je peux plus faire de lessive ! » « bin moi y'a pas de problème avec la visio, je ne sais pas si vous sentez donc », voilà c'est ça en plus aussi, c'est qu'on n'a pas des odeurs (*rires entre Maire et moi*) donc, voilà.. euh... autrement.. euh...je veux te dire oui en terme de, moi je trouve aussi dans la demi-heure là que Peggy aurait pu nous faire, ce, je trouve qu'on devrait rassurer les, les candidats sur... euh...sur le fait des données, voilà des enregistrements voilà, moi j'enregistre rien, mais c'est, je crois que c'est important, il y a des voilà, mais ça permet aussi nous de se dire que on utilise quand même ça, voila, d'une façon très simple mais que derrière, voilà, moi je trouve qu'on est sur zoom moi je trouve que c'est pas bien, enfin voilà... euh... il n'est pas du tout - euh j'ai pas encore regardé un article - il n'est pas du tout sécurisé, heureusement qu'on a des accompagnés qui sont cool mais il faut absolument que Menway aille sur Teams, ou sur en tous cas pour les Free (*cf les Freelance*), enfin, moi c'est une demande...euh... que je vais, je vais faire, parce que je trouve que c'est, c'est pas un gage de qualité en plus, de faire ça sur ZOOM, ZOOM, c'est le côté apéro, en fait, pas du tout... euh... pas du tout.. euh...pro... Bon je trouve qu'on devrait passer en plus sur SIGNAL aussi.. euh...voilà sur WHAT'S APP, moi je le fais parce que, parce que, voilà, mais je trouve qu'on devrait passer sur TELEGRAM ou sur SIGNAL, enfin MENWAY devrait exiger ce genre de chose, il n'y a pas il n'y a pas assez de exigence de la part de MENWAY sur la sur la partie des outils à utiliser.

Moi : Oui

Mathilde : donc...euh...ça c'est, puis c'est rassurant, enfin, moi je trouve que c'est un gage de qualité, un gage de qualité la part de MENWAY de dire bon bah, voilà, il n'y a pas d'enregistrement, voilà, je, je, je trouve qu'il y a une charte à mettre en place, ça serait ça serait

180 vraiment bien, voilà une de mes idées Voilà, j'avais rien préparé, donc je ne sais pas si je suis, voilà, tout va bien...

Moi : concernant la charte, tu m'as dit ? Non mais je te laisser parler, je reviendrai après sur la charte.

Mathilde : ouais... euh...non...je réfléchis, en fait je réfléchis tout haut, mais je pense que ce
185 que je t'ai donné que le, le, mon envie moi d'avoir un point avec Peggy, ou avec d'autres personnes pour un partage des bonnes pratiques je, je pense que ça serait bien aussi de, d'envoyer avec la charte... euh... à nos accompagnés les bonnes pratiques justement...euh...à se dire, voilà : « je vérifie la connexion », voilà, c'est peut-être un peu... euh... peut-être scolaire, mais ça permet une bonne réussite de l'entretien, et de se dire, en fait la première fois
190 euh moi je pense que ça peut être pas mal d'avoir des codes justement, de se faire ça (Marie fait à nouveau le geste du T) de dire bah voilà je t'entends plus, quand tu m'entends plus, tu fais ça, c'est tout simple, c'est marrant, après avec un autre candidat j'ai fait ça (*Marie fait un geste avec les 2 mains au dessus de la tête*), (*rires de Marie et de moi*) voilà je pense qu'il faut voilà, qu'on trouve des gestes de guerre ça peut être ça, voilà, quel geste de guerre on utilise pour, s'il
195 n'y a pas d'interaction, on peut être inventif... euh...autrement de la part de la part des accompagnés, moi j'ai eu aucune.. euh... personne ne m'a demandé, euh, de faire du présentiel, au début... euh... au début en fait, je te disais bon bah, voilà, comme on est en COVID, on n'a pas la possibilité d'aller dans les bureaux, maintenant je le précise même pas en fait.

Moi : d'accord...

Mathilde : euh j'en vois une, mais c'est ça qui est dingue, c'est que tu vois là, je me suis forcé la
200 semaine dernière j'ai dit : « ouais moi j'ai envie de voir du monde j'en ai marre d'être ici », donc je j'ai envie de voir, pour moi, mais personne ne m'a demandé, enfin, MENWAY ne m'a pas demandé...euh... les accompagnés ne m'ont pas demandé, donc il y a que moi, et et là, je trouve que c'est aussi une limite, je trouve que MENWAY... euh comme on est dans le numérique, je
205 trouve que MENWAY devrait dire : « voilà, une fois par semaine c'est, vous venez dans, voilà, pour...euh...pour faire un point », un partage, après de se dire : « Ben voilà, vous êtes obligé de venir une journée par semaine » presque, Ben parce qu'après on oublie... euh... voilà même les accompagnés, moi, ils me demandent rien.

Moi : d'accord ...

Mathilde : voilà donc je trouve que c'est...euh...c'est à nous aussi d'être vigilants...tu vois, j'ai
210 du rappeler, j'ai, j'ai, j'ai écouté une émission sur France Inter hyper intéressante sur justement les les, les robots là les, euh, enfin tu sais, les, les....

Moi : les intelligences artificielles

Mathilde : ouais l'intelligence artificielle voilà, SIRI (*ref à SIRI ROBOT*) et tout ça, et ils
215 disaient que ça serait super important, que quand on pose une question à SIRI, et surtout qu'on lui dit des choses, si on fait toujours des tests, enfin moi je me souviens, au début j'avais SIRI, on faisait des tests, on nommait en fait, là, là, là SIRI, en fait on a l'impression que c'était une personne, et ils disaient que c'était super important, par contre, de redonner à l'humain toute sa

valeur ajoutée, et que la machine puisse dire : « je suis une machine », et donc, euh, et donc :
220 « tu peux me demander comment je vais », et je vais te répondre, « mais je ne suis pas un
humain », et tu vois ça, ça reprend un peu ce que je disais, c'est que en fait les accompagnés
bah on voit bien que bah maintenant on est en virtuel, c'est pas vraiment du virtuel, mais, mais
en tout cas on utilise des outils, on n'a plus de face à face, et je pense qu'à un moment il y a du
coup, il faut redonner cette notion là, et nous disant : « bah voilà moi j'aimerais bien vous voir »,
225 voilà, redonner le contact humain, parce qu'autrement je pense que ça peut avoir des
conséquences non négligeables sur sur la vie en société, vraiment

Moi : ouais je vois

Mathilde : je pense que, voilà, et pourtant moi je suis d'une nature hyper sociable, j'aime
beaucoup voir le monde... euh... et puis, en fait, je me suis rendu compte que ça faisait
230 longtemps que je n'étais pas sortie de ma chambre là, pour les accompagnés, mais c'est quand
même dingue ! Et alors donc les autres personnes c'est, c'est voilà, ça doit être encore pire, donc
je pense qu'il y a quelque chose à inventer pour... euh... parce qu'on se plaint, en fait, enfin moi
je me plains pas, j'entends beaucoup de personnes disant ouais : « je vois plus personne », et
tout ça à MENWAY, d'ailleurs c'est moi qui ai posé la question à MENWAY en disant : « bah
235 au fait, Peggy est-ce que je peux revenir ? », donc ça c'était il y a 3 semaines, elle m'a dit :
« oui euh tu peux revenir », « ah bon ! », bah voilà donc on oublie en fait de communiquer
sur...euh...bon oui je peux revenir en présentiel, voilà, le numérique c'est bien mais, mais, euh,
mais je, je pense que, euh, il faut se dire dans un accompagnement, il faudrait se voir une à deux
fois, quoi.

240 Moi : une forme, une forme de reconnexion humaine ?

Mathilde : oui, oui c'est ça, ouais tout à fait, Ben écoute.....

Moi : concernant les accompagnés... euh... toi tu as peu d'expérience sur justement des bilans
en présentiel, donc c'est peut-être difficile aussi de comparer une situation précédente au
COVID et la situation actuelle, quoi, en fait ?

245 Mathilde : ouais alors après, moi j'ai fait énormément d'accompagnement, tu vois, dans mes
équipes précédemment tu vois, euh, ouais, euh, tu vois les accompagnements que tu peux faire
quand tu es manager...euh... donc je, je, je peux comparer.. euh... et c'est pour ça que je te dis
que, euh, il faut absolument se revoir parce que je pense qu'effectivement on perd ce côté
sensible, le côté, le contrôle des émotions, il se fait beaucoup plus facilement et puis les
250 émotions sont, euh, euh, je pense elles sont en berne un peu, voilà...euh... on est, on est, voilà
on contrôle beaucoup mieux ses émotions, après je ne sais pas si c'est mieux ou pas, je vois un
intérêt dans le bilan de compétence, c'est que du coup c'est pas... euh... ça, ça, ça, ça permet
de, d'être sur une relation... euh...où on est plus vrai peut être, du coup, parce que les émotions
ne remontent pas trop, du coup, c'est peut être un plus, mais je pense quand même que c'est
255 bien aussi de se voir quand même. En même temps je me dis, la personne elle a l'air pas bien
du tout...euh...et je me dis c'est peut-être parce qu'on ne se voit pas. Et donc du coup, je me
dis...euh... « est-ce que je fais bien mon travail ? »

260 Moi : et dans tes postes précédents où tu faisais un peu d'accompagnement dans les entreprises en terme de management, est ce que tu avais l'occasion de vivre ces, ces relations, avec de, de l'émotion, avec les personnes, avec tes collègues ?

265 Mathilde : ouais, oui, alors moi quand je faisais de l'accompagnement c'est quand la personne...euh...non, non, pas que...parce que je faisais aussi de l'accompagnement et ça se passait très bien, mais il y a des moments, oui, il y avait euh, oui, des moments où je devais gérer les émotions, et, c'est c'est, oui, oui j'en ai eu très, très souvent de l'émotion forte, on a même du arrêter un entretien parce que ça se passait, ça se passait, ça se passait pas bien, la personne elle, elle, c'était inutile, voilà, j'ai essayé de la consoler.... Mais, voilà, après on sent aussi les personnes, à qui, voilà, il faut insister pour que ça sorte vraiment , et puis d'autres, on les sent, on les sent mal à l'aise, d'avoir, justement sorti soit la colère, soit les émotions, enfin, d'autres émotions, donc oui, oui, oui, ça c'est, ça je l'ai vécu très souvent, et notamment dans le cadre de PSE, c'était très très compliqué...

Moi : en fait, la particularité dans ton cas, c'est que non seulement tu traites avec des accompagnés via la visioconférence, mais également, comme tu es entre guillemets « Free Lance » ...euh...tu as aussi peu de contacts avec l'entreprise, quoi en fait, toi ..

275 Mathilde : oui c'est ça, et ça me manque, en fait, la ça, oui, c'est ça me...oui, c'est ça, ça me...tous les mardi, j'aimerais bien... euh...si il y a une place, parce qu'en fait, Peggy me disait, et c'est, c'est tout à fait normal, j'appelle la veille, elle dit pas avant, pour voir s'il y a un bureau de libre ou pas..donc..voilà...j'espère que mardi prochain elle pourra m'accueillir quand même (*rires de Marie*)... Donc j'ai lundi, le lundi en fait j'envoie un message à Priscilla, et puis elle me dit s'il y a un bureau de libre, de libre, ce que ça j'aimerais bien... oui non, non, ça, ça, ça, ça c'est, ça, ça me, ça me manque, mais même le partage de, avec vous... euh....pour justement se dire, bah là, par exemple « j'ai, j'ai un accompagné, c'est, c'est euh c'est plus compliqué », voilà pour avancer, bah, c'est sympa de pouvoir partager oui, voilà pour avoir un oeil extérieur, voilà... euh... pour ça, oui ça ça me manque, et donc, c'était à moi de réagir, et donc j'ai réagi, et donc voilà le mardi je vais moins dormir,

285 Moi : ouais, partager, partager sur ses pratiques, en fait,

Mathilde : ouais partager sur ses, sur ces pratiques, voilà, sur ces pratiques, et puis même sur...euh...même de demander même un conseil, c'est en, disons, bah, voilà moi, je le vois... euh... je le vois plutôt sur, sur des métiers comme ça, qu'est-ce que t'en penses par rapport à ses tests, par rapport à ce que je vais te raconter, ouais c'est l'orientation... euh... voilà ouais bon c'est, c'est même au-delà des bonnes pratiques...

290 Moi : oui parce que, pareil, toi ta particularité, 3e particularité, c'est que tu démarres dans le métier d'accompagnement... euh... type bilan de compétences

295 Mathilde : ouais c'est ça donc... euh... voilà, tu vois, tu vois, je suis pas moi, je suis pas encore bien, bien à l'aise avec HEXA 3D ou le GPPI...euh, et j'aimerais bien, d'ailleurs la dernière fois, j'ai appelé Peggy, il y avait que des « 2 » sur mon HEXA 3D, et je me dis...euh... mon Dieu qu'est-ce que je en dire ? voilà donc après, du coup, j'ai pris par activité euh voilà, mais euh, bon euh...donc voilà ! oui, c'est tout ça, mais.. euh...mais tout va bien !

(Rires de Mathilde et moi)

300 Moi : je sais, je sais, je sais, je sais, ça explique que, ça explique des choses, ça explique le fait que tu as forcément, on a forcément besoin de voir les autres, de partager, et donc d'avoir du présentiel quoi,

305 Mathilde : ouais c'est ça ! peut-être effectivement du fait que je débute, mais j'aime bien, du fait que je débute mais, mais j'aime bien aussi voir, voir du monde, bon mais après j'ai bien vu que du coup mardi, je n'avais pas l'habitude, j'avais, j'avais pris du travail toute seule, j'ai pas fait la moitié, parce que forcément j'ai vu Myriam, du coup, bah, je me suis présentée, parce que je ne l'avais jamais vu ouais, bon j'ai vu Audrey, donc du coup j'ai discuté 10 secondes, Gwenaëlle...euh... je connais sa sœur, elle est revenue la semaine dernière, ouais... euh...donc voilà je connais sa sœur donc du coup bah... euh...on a discuté et Peggy on a regardé Ben, pas Bain, Néo, comment ça s'appelle ?

310 Moi : NEOBRAIN !

Mathilde : NEOBRAIN, ah oui, NEOBRAIN, donc on a regardé ça... voilà...du coup j'ai pas fait du tout ce que je devais faire, mais c'est pas grave, et ça permet de voilà, de connaître et c'est toute cette partie là que je n'ai pas eue...bah, voilà, il y a 4 mois où, voilà quoi je connais personne, il faut bien que je puisse dire Bonjour,

315 Moi : il faut peut-être regarder certains jours où il y a moins de monde, j'ai l'impression que le, tu sais, le jeudi il y a peut-être moins de monde, sur, chez MENWAY, il faut peut-être regarder, il y a des jours il y a c'est vraiment plein, le lundi, il y a beaucoup de gens qui viennent, le mardi j'ai l'impression également, mais j'ai l'impression que le jeudi c'est un peu plus calme, il faudrait regarder avec la réservation de salles ou des choses comme ça, tu sais ?

320 Mathilde : ouais, je vais, je vais te dire j'aimerais mieux, plutôt le, le mardi que le jeudi parce que, en fait j'ai envie de voir du monde, aussi, tu oui voilà

Moi : c'est ça d'accord

325 Mathilde : donc, donc si je viens, et puis parce que le mercredi Peggy m'a dit, « tu sais, il y a beaucoup de personne absente mercredi », mais, non mais, moi c'est ce que je veux, c'est quand même du coup partager un peu, alors, pas trop parce que tout le monde est en train de bosser, mais tu vois si je peux à chaque fois...euh... voilà voir quand même un peu de monde, c'est quand même sympa, donc oui, mais, mais, effectivement si le mardi... euh... c'est ce que j'ai fait sur mon agenda, si le mardi c'est pas disponible, j'irai jeudi.

330 Moi : d'accord...euh... écoute, on a déjà bien, bien échangé, tu as donné beaucoup, beaucoup d'éléments intéressants : est-ce que tu vois d'autres choses à ajouter ou à dire sur le numérique dans les pratiques ? Les bénéficiaires ou les accompagnés, tu en as parlé...euh... j'avais plutôt une question moi sur les accompagnés, est-ce qu'ils sont à l'aise avec les outils numériques ? les gens que tu accompagnes ?

335 Mathilde : C'est ce que je te disais, c'est que effectivement ça serait bien d'avoir un peu, tu vois, une check-list avec les pratiques...euh...après, bah moi, je les accompagne beaucoup....même

plusieurs fois, j'ai fait la caméra, la caméra comme ça, mais on a laissé le téléphone, parce que, voilà, mais au moins on se voyait quoi. Donc non, non, non, non, non ! il y a une petite appréhension, en fait, au départ, mais qui est vite, vite levée.. euh... voilà j'ai une personne, tu vois, qui s'occupe de non, non, son intitulé de poste, il ne veut rien dire... Elle s'occupe de la
340 préparation du petit déjeuner et du ménage dans les maisons de retraite.

Moi : d'accord !

Mathilde : euh dans une maison de retraite.. euh.. tu vois, elle n'a pas du tout l'habitude des, des outils numériques, et ça c'est super, super bien passé, voilà, elle, donc en fait, je l'ai, voilà, donc du moment que nous on a une, c'est pour ça moi, moi, moi je suis, je suis, j'avoue, que j'adore
345 les outils donc ça me dérange pas, mais je pense quand même que MENWAY, dans son parcours d'intégration, donc que ce soit une Free ou pas une Free (*Free = Free lance*) dans son parcours d'intégration, d'avoir un module.. euh...modules tu peux l'avoir, pour le coup, en numérique... euh... tu vois en e-learning, sur les bonnes pratiques avec un accompagné, quoi, tu vois ?

Moi : mais parce qu'il y a actuellement si je comprends bien t'es, t'es, tu accompagnes également
350 les, les gens dans le l'utilisation du numérique, c'est-à-dire qu'il y a des gens qui sont pas forcément à l'aise, donc, tu as aussi le rôle de leur expliquer comment faire, quoi, en fait, avec le numérique ? C'est ça en fait, en plus ?

Mathilde : tout à fait, c'est pour ça qu'il faut absolument avoir une ...

Moi : Tu disais tout à l'heure ?

355 (*confusion dans l'échange avec un décalage des questions/réponses*)

Moi : Tu disais ?

Mathilde : je disais ?

Moi : tu disais : « il faut mettre du rythme ! »

Mathilde : oui

360 Moi : ça, j'ai trouvé ça intéressant.

Mathilde : j'adore animer, du coup, c'est, ouais... oui, oui, du coup voilà, non, mais alors, mais c'est, ouais, donc, je mets vraiment je, j'essaie vraiment de mettre...euh...de la bonne humeur, notamment en fait, je, comme je disais, j'ai beaucoup d'accompagnés qui...euh...qui font ça entre midi et 2 donc... euh...ou en fin d'après-midi à 17h donc, c'est, c'est compliqué pour eux,
365 quand même, de se reconcentrer, de même de se concentrer sur le bilan, ils viennent de sortir d'une donc... euh... donc j'ai toujours le 5 minutes, le 5 minutes, 5 à 10 minutes, même, pour se reconnecter, donc je leur demande comment ça va, bien sûr, et puis en fonction des appétences de certains, je vais aller... euh ...euh « Ah vous avez vu, cette vidéo », et la vidéo dure 3 minutes, on regarde ensemble et on partage voilà, hop, hop, donc du coup, ça peut être
370 du perso, voilà pour les recentrer, en fait, j'essaie toujours d'avoir... euh... tu sais, c'est le, quand on est, en fait, en formations, c'est de poser une question qui va recentrer tout le monde, voilà, bah là c'est pareil, j'essaye de vraiment le truc qui coupe...euh... pour que, bah voilà,

parce que je peux pas danser, je peux pas, je peux rien faire, voilà , donc, donc, j'essaye de, voilà.

375 Moi : d'accord OK, entendu,

Mathilde : mais c'est sympa le numérique pour ça, ça , non, mais je trouve ça, je trouve ça vraiment canon, la dernière fois j'ai fait, j'ai, j'ai mis un fichier de Titi et Grosminet, en fait, au lieu de me mettre moi, j'ai, j'ai, j'ai attendu la personne, et puis j'ai mis un petit dessin animé intitulé pour lui voilà.

380 (*rires de Marie et de moi-même*)

Moi : OK entendu, eh bien écoute, si t'as plus rien à ajouter, ce qui est déjà beaucoup, et pas mal... euh... on peut en rester là.

Mathilde : écoute, merci beaucoup Christophe.

Moi : merci Marie.

Verbatim de Mathilde

« je trouve, le fait de pas avoir de masque, je trouve que c'est un vrai plus »

« je demande aussi à mes accompagnés de de d'être acteur dans...euh... dans dans l'utilisation de justement du numérique »

« que les personnes vraiment utilisent des 2 côtés eux pour que justement il y a un simili échange »

« on devrait rassurer les, les candidats sur... euh...sur le fait des données, voilà des enregistrements »

« qu'on devrait rassurer les, les candidats sur... euh...sur le fait des données, voilà des enregistrement »

« on perd ce côté sensible, le côté, le contrôle des émotions »

« je fais très attention de regarder ma caméra »

« quand je prends des notes, pas forcément, bah, on voit mon crâne »

« pour retenir, j'ai besoin de noter. »

« je trouve qu'il faut transformer ces, en quelque chose de plus sympa, de plus interactif »

« puisqu'on n'a pas le côté sympa, on se sent pas, »

« je trouve qu'on devrait rassurer les, les candidats sur... euh...sur le fait des données, voilà des enregistrements »

« ZOOM, c'est le côté apéro »

« pour un partage des bonnes pratiques »

« de la part de la part des accompagnés, moi j'ai eu aucune.. euh... personne ne m'a demandé, euh, de faire du présentiel »

« les accompagnés ne m'ont pas demandé, donc il y a que moi »

« on est plus vrai peut être, du coup, parce que les émotions ne remontent pas trop, du coup, c'est peut être un plus, mais je pense quand même que c'est bien aussi de se voir quand même »

« je me dis...euh... « est-ce que je fais bien mon travail ? »

« j'en ai eu très, très souvent de l'émotion forte »

« on les sent mal à l'aise, d'avoir, justement sorti soit la colère, soit les émotions »

« ça me manque, en fait, la ça, oui, »

« j'aime bien aussi voir, voir du monde. »

« ça serait bien d'avoir un peu, tu vois, une check-list avec les pratiques »

« j'essaie vraiment de mettre...euh...de la bonne humeur, notamment en fait »

« c'est compliqué pour eux, quand même, de se reconcentrer, de même de se concentrer sur le bilan »

« J'ai toujours le 5 minutes, le 5 minutes, 5 à 10 minutes, même, pour se reconnecter, »

Analyse qualitative de l'entretien de Mathilde

	1,2 Mathilde
Les outils, les pratiques	L148 : "je préviens les enfants de ne pas imprimer (...) de mettre une petite pancarte de ne pas déran-ger quand je suis encore en rendez-vous... euh... voilà, vérifier que j'ai bien mon téléphone en 4G, enfin, c'est vraiment des check-lists." L153 : "je fais ça (...), souvent il y a un décalage, et donc la personne, et donc quand je fais ça, souvent la personne, du coup, elle arrête." "c'est très visuel " L158 : "c'est des petites choses comme ça qui sont importantes à mettre en place pour que la com-munication" L159 : "j'utilise bien le tableau blanc aussi pour résumer en fait les points qu'on a abordé" L163 : "Je fais toujours un résumé" L167 : (le tableau blanc) "c'est assez génial, c'est interactif " L168 : "qu'il faut transformer ces, en quelque chose de plus sympa, de plus interactif , puisqu'on n'a pas le côté sympa" L174 : "dans la demi-heure là que Peggy aurait pu nous faire, ce, je trouve qu'on devrait rassurer les, les candidats sur... euh...sur le fait des données, voilà des enregistrements" L206 : "quel geste de guerre on utilise pour, s'il n'y a pas d'interaction, on peut être inventif" L298 : (en présentiel): "partager sur ses, sur ces pratiques, voilà, sur ces pratiques, et puis même sur...euh...même de demander même un conseil" L359 : (proposition) "un module.. euh...module tu peux l'avoir, pour le coup, en numérique... euh... tu vois en e-learning, sur les bonnes pratiques avec un accompagné" L375 : "j'essaie vraiment de mettre...euh...de la bonne humeur" L379 : "j'ai toujours le 5 minutes, le 5 minutes, 5 à 10 minutes, même, pour se reconnecter, donc je leur demande comment ça va" L381 : "« Ah vous avez vu, cette vidéo », et la vidéo dure 3 minutes, on regarde ensemble et on par-tage" L385 : "j'essaye de vraiment le truc qui coupe"

Les outils numériques	L52 : "j'utilise donc le WhatsApp, le sms, enfin le téléphone" L55 : "j'utilise beaucoup le Mind Mapping pour mes accompagnés" L119 : "j'ai essayé de trouver des outils qui étaient visuels " L20 : "j'essaye de donner vraiment du rythme... euh... à mes échange voilà, et de changer de support" L139 : "sur le numérique, c'est, c'est la connexion (...) je sais que j'arrête ...euh... parce que je, je ne je veux que la qualité soit altérée" L178 : "on est sur zoom moi je trouve que c'est pas bien, enfin voilà... euh... il n'est pas du tout sécurisé" L182 : "c'est pas un gage de qualité en plus, de faire ça sur Zoom, Zoom, c'est le côté apéro" L184 : "qu'on devrait passer en plus sur Signal " L186 : "il n'y a pas il n'y a pas assez d'exigence (...), sur la partie des outils à utiliser" L197 : "mon envie moi d'avoir un point avec Peggy, ou avec d'autres personnes pour un partage des bonnes pratiques (...) ça permet une bonne réussite de l'entretien"
Posture de l'accompagnant	
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	
Alliance de travail liens	L123 : "je fais très attention de regarder ma caméra, donc voilà, c'est, c'est hyper important, mais du coup je regarde pas forcément la personne, et donc je pense qu'on doit perdre en termes de d'émotions" L135 : "je pense qu'il y a moins de contacts" L235 : "on n'a plus de face à face, et je pense qu'à un moment il y a du cou, il faut (...) redonner le contact humain, parce qu'autrement je pense que ça peut avoir des conséquences non négligeables sur la vie en société" L248 : "on oublie en fait de communiquer (...), le numérique c'est bien mais, mais, euh, mais je, je pense que, euh, il faut se dire dans un accompagnement, il faudrait se voir une à deux fois, quoi." L266 : "je pense quand même que c'est bien aussi de se voir quand même"
Environnement capacitant	
Capacité d'actions	L44 : "je demande aussi à mes accompagnés de, de, d'être acteur dans...euh... dans, dans l'utilisation de, justement, du numérique"
Emotions	L127 : "j'ai jamais eu personne qui était au bord des larmes, où très en colère ou quoi, je pense que ça, ça doit lisser un peu" L172 : "voilà c'est ça en plus aussi, c'est qu'on n'a pas des odeurs" L260 : "il faut absolument se revoir parce que je pense qu'effectivement on perd ce côté sensible, le côté, le contrôle des émotions il se fait plus facilement" L261 : "et puis les émotions sont, euh, euh, je pense elles sont en berne un peu" L262 : "(en visio)"on contrôle beaucoup mieux ses émotions, après je ne sais pas si c'est mieux ou pas, je vois un intérêt dans le bilan de compétence, c'est que du coup c'est pas... euh... ça, ça, ça, ça permet de, d'être sur une relation... euh... où on est plus vrai peut être, du coup, parce que les émotions ne remontent pas trop, du coup" L278 : "après on sent aussi les personnes, à qui, voilà, il faut insister pour que ça sorte vraiment, et puis d'autres, on les sent, on les sent mal à l'aise, d'avoir, justement sorti soit la colère, soit les émotions"
Engagement	

Relations au numérique	L36 : "j'avais une appréhension en fait de l'utiliser, de justement, de la visio, d'utiliser WhatsApp, d'utiliser avec les accompagnés" L39 : "je me demandais bien comment ça allait se passer" L44 : "je m'en amuse dans, dans le sens que il n'y a pas que moi qui le partage" L41 : "et ça se passe super bien " L230 : "c'était super important, par contre, de redonner à l'humain toute sa valeur ajoutée, et que la machine puisse dire : « je suis une machine »" L357 : "j'adore les outils donc ça me dérange pas"
Numérique et accompagnement	L42 : "c'est plutôt bien, le partage de documents" L47 : "il y a un simili échange en fait... euh... voilà... donc ça c'est plutôt bien" L122 : "je trouve que c'est une très, très bonne alternative" L131 : (en visio) : "c'est ça c'est le plus difficile, j'essaye de prendre moins de notes" L136 : "j'ai du mal à faire plus de, plus de 2h quand même oui je vois bien que l'attention, elle est moins importante" L267 : "la personne elle a l'air pas bien du tout...euh...et je me dis c'est peut-être parce qu'on ne se voit pas. Et donc du coup, je me dis...euh... « est-ce que je fais bien mon travail ? »"
les bienfaits du numérique	L48 : "dans le numérique, c'est qu'on est toujours à l'heure" L49 : "il n'y a pas le, il n'y a pas le stress de du candidat qui dit : « Ah j'ai pas trouvé de place de parking »"
Les bénéficiaires ?	L141 : "il y en a qui sont pas à l'aise du tout "L144 : "je pense que une demi heure sur les bonnes pratiques du numérique... euh.. serait vraiment très intéressant, tu vois, d'avoir un, d'avoir un peu une check-list" L376 : "beaucoup d'accompagnés qui...euh...qui font ça entre midi et 2 donc... euh...ou en fin d'après-midi à 17h donc, c'est, c'est compliqué pour eux, quand même, de se reconcentrer"
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 8.3 : Entretien 1.3 avec Béatrice.

Qui : consultante salariée chez LATITUDE RH – accompagnement collectif et individuel -

Modalité : présentiel

Date : 11/02/2021

Durée : 57 minutes

Contexte : Béatrice a une activité d'accompagnement depuis peu de temps ; elle é longtemps occupé un poste dans la partie recrutement du cabinet.

Transcription de l'entretien avec Béatrice

Moi : écoute, merci beaucoup, en tout cas, de te connecter ; merci beaucoup d'avoir répondu présente à l'interview. Alors ça va se passer de la manière suivante, je vais euh pardon...

Béatrice : je dis, oui c'est normal...

5 Moi : je vais, merci, je vais en fait lancer...

Béatrice : Tu m'entends bien ?

Moi : pardon... on a un décalage....

Béatrice : c'est marrant, j'ai l'impression qu'on est pas sur les mêmes...

10 Moi : On a un décalage on a un décalage...Donc on va faire attention dans l'échange...comme
Il y a un décalage...euh... je vais en fait lancer le sujet, d'accord, et puis en fait je vais plutôt te
laisser parler ; si je vois que... euh... tu as voilà, tu, t'es un petit peu à court d'idée j'essaierai de
relancer...euh, euh... le thème pour te relancer sur un autre un autre sujet, ou un sujet similaire
voilà...euh le sujet, c'est le sujet, c'est le numérique dans l'accompagnement.. euh... donc ce
que ce que je veux savoir, ce que je cherche à savoir, c'est comment tu perçois le numérique
15 dans ton activité d'accompagnement...euh... comment tu le vis...euh...il n'y a pas de jugement,
donc si toi tu te sens pas à l'aise avec le numérique, il n'y a pas de sujet, c'est pas un problème...

Béatrice : oui, excuses-moi quand tu entends le numérique, c'est quoi ? C'est tout ce qui est...euh... les réseaux sociaux ? euh les job board ? tout ça

20 Moi : ouais l'ordinateur, les applications, Neobrain, les mails, les SMS...euh ouais je sais je sais
pas qu'est-ce que tu veux me dire pour Néobrain...Donc... euh...en fait ce que je cherche à
savoir c'est les bénéfices du numérique, les inconvénients... euh... qu'est-ce que ça amène dans
ta relation avec tes accompagnés, qu'est-ce que ça enlève de ta relation et de ton dans ton dans
ta pratique d'accompagnement, ça ce sont des thèmes qui m'intéresse vraiment.

Béatrice : OK

25 Moi : voilà je te laisse parler

Béatrice : d'accord, ah d'accord, je défile ?

Moi : Je suis là, j'écoute, et si jamais, je relance, en fait c'est un entretien semi-directif donc euh...

30 Béatrice : ouais euh... du coup... alors euh... je vais peut-être me présenter rapidement, moi je suis arrivé au sein du cabinet Benoît il y a 23 ans, il y a 23 ans j'ai démarré j'avais pas d'ordinateur...euh.. j'avais mon bloc-notes, ma règle, et mon stylo.. euh... du coup j'ai envie de dire que j'ai grandi avec ces outils numériques, les ai découverts au fil de mes années d'expérience, du coup... euh... avec le recul, j'ai toujours eu l'impression d'avoir travaillé avec ces outils...euh tout en ayant une expérience avant sans outil, du coup je dirais que le numérique
35 a facilité grandement mon travail, dont notamment sur la rapidité d'avoir les informations...euh.... et puis un outil qui facilitait les contacts...euh je dirais que ça, à un moment ça a été très, très bénéfique, et puis au fil des années, sont intervenu des nouveaux logiciels, des nouveaux acteurs qui sont arrivés...euh... notamment.. euh... bah.... les Facebook LinkedIn eux et puis des moteurs de recherche, non, pas des moteurs de recherche
40 mais des, des acteurs du recrutement ou des ressources humaines en général qui sont venus se greffer à tout cela. Du coup, aujourd'hui...euh... bon je partage toujours le besoin d'avoir ce, ce numérique... euh... au risque peut-être aujourd'hui de s'y perdre un peu parce qu'il y a beaucoup de, beaucoup d'infos eux qui viennent un peu de tous, tous les côté,s on a beaucoup de sites... euh... très différent euh du coup, ce qui nous obligent... euh, bah... aller regarder
45 quand même pour se dire « bah il ne faut pas que j'en loupe un qui est important », en sachant qu'il y a quand même des leaders un qui sortent un peu du lot, mais il y a plein de nouveautés qui arrivent, du coup il faut vraiment être en veille sur le numérique...euh... pour pouvoir être efficace, c'est-à-dire choisir les bons les bons sites.. euh... alors effectivement il y a plusieurs outils dans le numérique un, euh, alors le, le mail ... euh... le mail c'est un outil que je trouve
50 indispensable, très bien, euh, qui peut être néanmoins chronophage...euh ...c'est-à-dire qu'il faut être attentif en tant que l'utilisateur à pas trop envoyer...parce que je trouve que... euh.. enfin je sais pas s'il y a des études qui ont été faites là-dessus, mais sur les mails, j'sais pas sur les cent qu'on pourrait recevoir dans la journée il serait intéressant de savoir combien.. ;euh...sont utiles pour moi.. euh... je pense que le, le mail est un outil indispensable,
55 mais qui peut être chronophage...euh... je pense que là, il faut, il faut que les utilisateurs se discipline à pas envoyer, ou en tout cas elle vigilant sur leurs destinataires, souvent on reçoit un mail « merci, au revoir » ou c'est marqué « Ben merci et bonne journée »... euh... j'ai envie de dire, on s'en fout quoi, mais ça fait partie de, bah d'une forme de communication finalement et, voilà, bon outil mais qui est pas de chronophage et je pense qu'il faut qu'on réapprenne à, à
60 l'utiliser... euh...néanmoins, il permet plein de possibilités donc, euh, alors quand je dis mails, c'est aussi les outils Outlook autour, oui, voilà, donc ça c'est plutôt des bons outils, euh, après il y a tout ce qui est... euh...est-ce que le moteur de recherche Google alors, ça c'est mon, c'est mon indispensable, donc c'est, c'est vraiment euh moi j'utilise tous les jours, tout le temps, euh, et sur tous les sujets, donc soit perso, ou par curiosité, enfin, je pense que j'utilise tous les jours,
65 plusieurs fois par jour, donc ça c'est, c'est un super outil...euh... alors tout ce qui est site d'emploi, euh, c'est pareil hein là, c'est un peu la jungle, il y en a un petit peu partout, euh bah, je pense qu'il faut pas tous les utiliser, il faut il faut bien les connaître pour bien cibler ce qu'on ce qu'on cherche en fait, euh, ensuite il y a les réseaux sociaux, alors moi pour le coup, je suis pas du tout réseaux sociaux , hormis LinkedIn qui reste très professionnel, c'est le seul que moi

70 j'utilise, tout ce qui est Facebook j'ai bani Facebook, euh, aussi bien pro que perso, je ne suis
jamais inscrite, je ne regarde jamais rien, sur Facebook là pour le coup, je pense qu'on peut
être...euh...comment dire... euh...Ah le terme m'échappe, mais je pense que le il y a beaucoup
de personnes qui utilisent Facebook et qui tous les jours sont, sont en train de lire leurs
Facebook, à mettre à jour, enfin d'y passer un temps fou, donc moi je n'utilise pas du tout...
75 euh... LinkedIn pour moi c'est un bon outil professionnel...euh... mais là c'est pareil, hein, il
faut faire attention... euh... à bien travailler son réseau, c'est-à-dire qu'il faut pas ouvrir...
euh... ne pas répondre à toutes les sollicitations, c'est vraiment bien, bien cibler ce qu'on
cherche...euh...et pareil rester...euh...en tout cas, pour moi je reste très professionnel en ce
qui concerne LinkedIn, euh, par contre, c'est un bon outil aussi d'information notamment quand
80 on recherche, bah des personnes très très ciblée, voilà c'est un bon outil pour trouver les bonnes
personnes, et de pouvoir communiquer avec eux rapidement et efficacement et sans barrière
puisque c'est un outil de communication que tout le monde utilise la même façon... euh
donc,voilà c'est, on peut y aller sans, parfois travailler son réseau ça peut être compliqué, on,
on n'ose pas relancer mais du coup donc ça nous permet de de le faire, sans sans problème parce
85 que c'est un outil qui est dédié à ça... euh...après, les applications professionnelles, euh les
logiciels professionnels, je pense qu'on peut les voir dans le numérique... euh... bah là ça va
dépendre de la construction de l'outil, je pense que ce sont des outils indispensables puisqu'on
travaille aujourd'hui, bah, tout son réseau... euh...par contre c'est pareil, il peut être
chronophage si... euh... si l'application est trop compliquée... euh... si les informations
90 demandées peuvent être démultipliée donc, plutôt que de rendre un outil peut être plus simple
d'utilisation, il peut devenir très complexe pour... euh... pour x raisons enfin peut-être que les
programmeurs, ou les programmeurs, des programmeurs, eux sont peut-être pas forcément des
professionnels et se rendent pas compte, bah de l'inutilité parfois des informations demandées,
et du coup ça peut venir agaçant, parfois de se dire « Ben ça sert à rien de répondre à ça », ou
95 en tout cas, ou alors peut-être qu'on n'a pas les bonnes informations pour se dire « Ah bah ouais
si effectivement, vu comme ça, ça peut être intéressant »... euh... voilà donc moi je suis
plutôt... euh... OK pour le numérique en général. Dans l'accompagnement... euh... il faut pas
que le numérique vienne... euh... entraver les rencontres qu'on peut avoir avec nos
candidats...euh... que ce soit dans le reclassement ou dans le recrutement, je pense que il est
100 important de garder ce ce lien, et pas de passer par écran interposé, ou par document interposé,
je pense que rien ne vaut les échanges...euh...un mix des 2 c'est pas mal, parce que ça peut
faire gagner du temps... euh...voilà, je pense qu'il est surtout à utiliser pour gagner du temps
et être efficace, ça peut éviter des déplacements inutiles...euh...mais il ne doit pas se substituer
à 100 pour 100 à des rencontres, que ce soit des rencontres entre candidats, clients, maintenant
105 on pourrait très bien faire des démarches commerciales mais uniquement par téléphone ou par
visio, j'trouve ça un petit peu dommage, je pense qu'il est important de garder, de garder le lien.
voilà donc moi pour avoir connu le métier sans numérique... euh...eh Ben je pourrais jamais
faire marche arrière quoi, c'est impossible, c'est...euh...c'est un outil indispensable quoi, alors
que pourtant on faisait le même métier, mais qui a complètement évolué, et s'est transformé au
110 fil des années, hein ,ça s'est passé du jour au lendemain mais, euh, mais voilà, du coup j'ai j'ai
grandi avec le numérique finalement.

Moi : d'accord avec moins de... par rapport à il y a 23 ans... avec moins, certainement moins de relations entre les gens, les uns les uns les autres, non ?

115 Béatrice : Eh Ben je dirais que le métier s'est du coup enrichi eux puisqu'on avait chacun nos nos fonctions, par exemple, si je me rappelle un petit peu, si je regarde, si je repars en arrière, de 20 ans en arrière...euh...il y avait une assistante qui était là pour recevoir les courriers, elle pouvait passer une journée entière à ouvrir les courriers, à les lire, et à y répondre, donc ça ce sont des métiers qui ont disparu, en tout cas qui ont évolué... euh...moi mon métier, en tant que recrutement je peux pas dire qu'il ait tant changé que ça... euh... disons que les canaux pour
120 récupérer, à l'époque je faisais du recrutement, donc les canaux pour récupérer les candidats étaient différents ils arrivaient par courrier du coup, bah du coup très ciblés, donc on perdait pas de temps... euh... quand on est passé, euh bah, sur le numérique, il est tellement facile de postuler, qu'on était submergés de candidatures...euh... quand on recevait 10 par courrier, bah on pouvait en garder 5, et pour avoir la qualité des 5 candidats, on pouvait en recevoir au moins
125 50 via les différents sites, donc du coup on n'était pas plus efficace, d'accord, par contre là ça peut faciliter effectivement la recherche pour nos candidats...euh...mais sinon le métier en tant qu'elle reste le même, hein, c'étaient des entretiens en face-à-face, qu'on continue à faire aujourd'hui, même si les entretiens en Skype ou autres se développent...euh...on garde quand même le besoin de, de faire des entretiens en face-à-face, donc je dirais que le métier de
130 recruteur en tant que tel c'est plutôt des outils qui ont changé : plutôt que de faire passer les tests à...euh... pour les tests, c'est pareil hein, des candidats venaient sur place, et on les faisait passer sur place, ça peut être encore le cas aujourd'hui pour des tests qui peuvent être chronométrés, pour d'autres tests effectivement, on les fait passer en ligne, ce qui peut perdre un petit peu aussi en finesse, dans le recrutement, c'est-à-dire quand on fait passer des tests on peut aussi en tirer
135 des informations, on peut voir si le candidat est plutôt à l'aise où s'il est stressé où s'il pose des questions ou pas ; si on envoie le test comme ça en ligne au candidat, euh bah, on ne voit pas tout cette gestion, ouais.. euh voilà, donc on peut perdre en finesse de, de détection.. euh voilà, de choses chez le candidat.

Moi : d'accord, d'accord, et le concernant le bilan de compétences parce que tu fais des bilans
140 de compétences...euh quel impact ça ? enfin comment tu l'utilises le numérique, et quel impact ça est-ce que ça a un impact, pardon, sur ta relation ou sur les bénéfices du, du bilan de compétences

Béatrice : le bilan de compétences avant le COVID, je le faisais uniquement en face, oui d'ailleurs on parle de bilan face à face... euh bah... ça facilite effectivement le, les rapports ; en
145 même temps moi j'ai fait, moi quand je dis beaucoup, j'ai dû faire à peu près 8 bilans pendant la première... euh..au premier confinement, en me disant « bon, Ben on va essayer », et finalement ça s'est super bien passé... euh... ça s'est super bien passé parce que des gens étaient disponibles, moi je l'étais, on était bien, on était tous dans la même configuration donc tous confinés...euh...et du coup ça s'est plutôt bien passé, la relation avec les candidats s'est plutôt
150 bien passée, j'aurais, de la même façon que j'aurais pu avoir dans des relations en face-à-face...euh... mais je pense que c'est le contexte aussi qui a facilité le, les relations...euh...maintenant faire un bilan...euh...qu'avec numérique, donc, en visio, en échangeant, bah, effectivement les documents par mail... euh... les tests par mail... euh...ça

peut manquer un peu de convivialité, mais là résultat le résultat est, je peux dire, identique.
155 Mais aujourd'hui... euh... quand j'ai des bilans je le propose pas on en visio, j'ai plutôt de proposer néanmoins en fait en dace à face, parce que je pense que ne serait-ce que pour le candidat ça dépend dans sa situation, mais quand il est dans une démarche de démarche de bilan, c'est pas uniquement d'un bilan de compétences qu'il a besoin c'est beaucoup d'écoute c'est de l'accompagnement...euh souvent quand les gens font un bilan, en tous cas c'est comme
160 ça que moi je l'analyse, c'est que quelque part ils sont déjà en partance où ils sont en danger où eux ils sont un petit peu fragilisés ; on fait rarement un bilan quand tout va bien... euh... et du coup, le face-à-face , ça permet peut-être au candidat de se libérer plus facilement, et en tous cas de quitter son environnement... euh...voilà c'est, je pense que le contexte, plus pour les candidats que pour le consultant, il est plus favorable en face-à-face.

165 Moi : et pour le suivi... euh... de type reclassement comme on le fait actuellement ou Outplacement, tu vois les choses comment par rapport au numérique ?

Béatrice : euh bah je le prendrais plutôt comme des outils...euh... par contre je favoriserais aussi le face-à-face pour les mêmes raisons que le bilan..euh.. ça permet au candidat, et d'ailleurs ils nous disent : « ça fait plaisir de sortir un peu de chez moi » ... euh... il est accueilli, on lui
170 offre le café, ils croisent d'autres personnes, ça peut être aussi un lieu d'échanges... euh... puis, il sort un peu de son contexte... euh... je pense que c'est plus bénéfique aux ; moi personnellement, ça me dérange pas de le faire de la maison, mais je pense que pour le candidat, il est important qu'il puisse sortir aussi de ...euh... de chez lui ou son entreprise c'est... euh... voilà c'est, c'est parfois une soupape pour eux certains candidats, moi, à la limite, que je suis
175 ici au bureau oui chez moi, même si c'est plus sympa effectivement de partager autour d'un café... ou euh ,euh... voilà, mais par contre, oui le numérique est pour moi un bon outil, même si ça remplace pas effectivement le, les entretiens en face à face.

Moi : on parle quelques fois justement des émotions qui, qui, qui te qui sont difficiles avec en visioconférence par exemple...

180 Béatrice : ouais oui c'est ça, il y a, il y a moins de d'empathie je pense, en visio ; ça, c'est vrai que le bilan ou même l'accompagnement on crée des liens c'est, et du coup c'est vrai qu'en visio, c'est, c'est moins, j'pense que les échanges sont...euh...plus informels, ouais c'est ouais c'est moins sympa donc voilà...

Moi : dans le terme empathie tu veux dire la capacité de se mettre à la place de l'autre ?

185 Béatrice : oui, et puis, même, dans la relation c'est... euh... voilà on..Bah déjà, quand on se dit Bonjour, c'est... euh... on attaque tout de suite, alors quand on reçoit un candidat, on la compagne, on lui propose le café, on vient chercher... euh...ouais il peut croiser d'autres, d'autres personnes enfin voilà c'est, puis il est surtout pas chez lui, il est dans un autre environnement.. euh ...ce qui peut aussi peut-être lui l'aider à se confier peut-être plus
190 facilement, que de se dire voilà « je suis dans ma cuisine, dans 5 minutes je vais démarrer mon bilan »...euh... il a pas eu le temps de se déconnecter à ce qu'il faisait avant de venir peut-être... euh... au cabinet ; par contre ça n'empêche pas le numérique un qui me permet de prendre des rendez-vous, d'envoyer des mails, de confirmer ou envoyer les documents, enfin

195 voilà... euh... du coup pour moi le numérique, c'était plutôt un outil, ouais facilitateur de d'échanges de documents...

Moi : tu disais tout à l'heure, au début du numérique, au début de l'informatique, ou des moyens de communications, tu disais « ça a facilité les contacts », c'est ce que tu as dit, tu m'as dit qu'il y avait une première période, on était beaucoup avec les papiers, avec le téléphone et le courrier et cetera , et après tu as dit, « quand est arrivé le numérique ça a facilité les contacts ». Qu'est-ce que tu voulais dire par là ?
200

Béatrice : la facilité, la la recherche de parce que je me suis peut-être mal exprimé, mais... euh... c'est vrai quand on fait du recrutement, il faut qu'on aille chercher des candidats...euh... et du coup moi quand j'ai démarré, bah je j'avais mes annuaires des anciens élèves ingénieurs, par exemple... euh et une fois que le numérique est arrivé, enfin, il a fallu attendre quand même
205 quelques années mais euh...du coup c'est beaucoup plus facile... euh... si on tape « acheteur » sur LinkedIn... euh, bah voilà, on peut en avoir plein, que avant, il fallait déjà récupérer les annuaires, essayer de les avoir gratos, parce que c'était super cher...euh...et la démarche était différente c'est-à-dire qu'on appelait un, un candidat, un acheteur, par exemple, et on sollicitait pour qu'il puisse nous donner des noms de personnes... euh... qu'à aujourd'hui,
210 Ben, il suffit de taper... euh... un mot-clé sur les différents sites et là, on a qu'un candidat, donc, c'est en ça, où effectivement ça facilite, mais alors pas les contacts, enfin, c'est un contact, mais euh mais les recherches

Moi : les mises en relation quoi

Béatrice : les mises en relation...

215 Moi : euh... tout à l'heure tu as parlé du COVID, la COVID a quand même changé beaucoup de choses finalement, dans les, dans les, dans les pratiques même d'accompagnement ?

Béatrice : ouais... euh... moi maintenant qu'on est plus vraiment confiné, je vois pas trop la différence à part les masques, on continue à recevoir les candidats à l'agence, ou chez les clients du coup ...euh...pour moi ça va pas changer grand chose en fait

220 Moi : d'accord, donc il y a eu avant la COVID, alors pendant la COVID, avec confinement où là ça a bien changé, en effet, on a été obligés de, de travailler autrement, puis après, maintenant, c'est revenu comme avant en fait ?

Béatrice : oui, je pense ouais, même si on fait un peu plus de télétravail, mais...euh...en tout cas moi, mes candidats en outplacement collectif, je les vois pas en visio, c'est très rare, là pour
225 le coup, ils sont assez demandeur, après ça dépend peut-être de la population, mais là on est plutôt sur des profil...euh...opérateurs, techniciens, qui sont peut-être moins à l'aise aussi avec l'outil numérique, hein, ça dépend aussi des candidats... euh... que l'on suit, il y en a qui sont pas à l'aise, qui ont pas envie aussi, hein, c'est pas qu'une capacité c'est aussi une envie !

Moi : justement par rapport aux bénéficiaires dont tu parles, euh comment aux vivent le
230 numérique d'une manière générale, globale ou même quelquefois individuelle, comment ils le vivent ? est-ce qu'ils sont à l'aise avec ces outils ?

Béatrice : ouais alors globalement, il y en a beaucoup qui sont, qui n'ont pas grandi avec... mais euh... pour ceux pour qui c'est difficile ils disent : « bah, c'est pas grave je vais demander à, à mon fils ou ma fille, il va m'installer Skype ».. euh voilà, donc ils arrivent néanmoins, même s'ils n'arrivent pas à le faire, à se débrouiller pour trouver la solution, donc ça c'est plutôt plutôt sympa. Donc du coup, j'ai pas trop de résistance, quand vraiment je demande « bah non, là on pourra pas se voir avant 15 jours parce que j'ai pas dispo, je peux vous proposer un Skype », et s'ils ont des choses précises à demander, ils sont okay, donc voilà ; là aussi ça facilite quand même grandement.. euh...les échanges, enfin en temps en tous cas. Ca permet de réduire les temps.

Moi : tu ne sens pas une, une vraie fracture... euh... fracture numérique, entre les candidats et toi par exemple ?

Béatrice : euh... fracture au niveau quoi ?

Moi : c'est à dire que les gens qui, qui ne sauraient pas du tout l'utiliser, quoi ? mais qui serait totalement ..

Béatrice : quand ils savent pas, ils demandent, ils savent qu'ils ont des amis ou des gens qui peuvent, qui peuvent aider, euh. Très rares sont les candidats, je crois que je n'en connais pas, donc, qui n'ont pas un PC ou un portable...euh...Ils ont tous maintenant un outil numérique ! Or parfois ça peut être juste le téléphone, ils peuvent recevoir leur mails, ils peuvent faire une visio avec leur téléphone ou leur tablette, hein, donc, euh, pour euh, à aujourd'hui j'ai pas...Ca devait l'être à une époque...euh...et c'est pour ça d'ailleurs qu'on, qu'on avait des bureaux qu'on mettait à disposition des personnes qu'on accompagnait parce qu'ils n'avaient pas d'outils numériques...euh...mais à aujourd'hui je pense que 95 pour 100 des gens sont équipés... euh, euh... alors peut-être pas tous d'un PC, mais au moins d'un téléphone, donc on peut envoyer le document, on peut faire des, des vidéos, on peut envoyer les convocations, on peut envoyer des message, donc, euh mais quoi, non, pas de fractions en tous cas, enfin pas à ma connaissance.

Moi : on a eu un nouvel outil, au sein du cabinet, c'est NEOBRAIN, une nouvelle plateforme.. euh.. alors euh l'objectif, c'est pas, je cherche pas à, comment dirais-je, recueillir ton avis sur NEOBRAIN, et puis euh, et puis après, on parlait ... euh... je voulais quand même qu'on aborde le sujet, qu'est-ce que tu en penses ?

Béatrice : ouais alors euh, là, pour le coup, je pense qu'il y a un problème de formation, on a eu 2h de formation sur l'outil, juste avant les vacances de Noël, mais en tout cas moi, me concernant, le lendemain j'étais en vacances, donc je n'ai pas utilisé quasiment pendant 15 jours, donc quand je suis rentré j'avoue que la formation n'était passée au dessus, enfin voilà ! euh du coup, il a fallu prendre l'outil en main quasi seule, d'aller chercher, d'aller fouiller, d'essayer, alors déjà, c'est une perte de temps... euh... je pense qu'on a pas eu de formations...euh... en commun et je pense que chacun utilise l'outil euh différemment, je pense qu'on n'y met pas les mêmes infos...euh...on utilise pas tout ...euh...ce qu'on devrait utiliser, ou mal... euh euh... à mon avis on l'utilise à 40 pour 100 de son potentiel, par manque de formation, et je pense que l'outil est trop complexe...euh... en tout cas il manque un peu de simplicité ; moi je trouve très bien, de pouvoir tout gérer sur un même un même outil, bon après, c'est le démarrage, donc je

pense qu'il va s'améliorer, un, il y a des choses qu'on pourrait ajouter, des choses qu'on peut enlever, il y a des doubles fonctions, il faut mettre une date là et la même ailleurs, il y aurait peut-être moyen de simplifier...euh...de simplifier les données... euh... il faut faire une action
275 là, et puis finalement il faut la recopier ailleurs, quel est l'intérêt ? enfin, alors il y a peut-être un, mais par manque d'explications du coup c'est pas toujours intuitif ! En tous cas, moi, il y a peut-être des choses sur lesquelles je me dis « bah ça sert à quoi ? »...euh...et d'autres me diront « bah si ça sert à ça, parce que ça sert à ça », « ah oui, Ok, j'y avais pas pensé ! ». Donc voilà, je pense que c'est un outil un petit peu balancé...euh... un peu trop rapidement et, et « démerdez
280 vous avec quoi ! », et j'trouve ça un petit peu dommage, parce que ça a été un petit peu , la formation était trop rapide. Mais c'est vrai je trouve que globalement, c'est un outil qui est agréable... euh... l'intérêt c'est qu'on peut avoir l'historique de tous nos mails, de nos échanges avec le candidats, bon après il y a des choses à mettre en œuvre, parce que on envoie des message on a nos message qu'on envoie, mais on va pas le retour, donc ça il faudrait peut-être,
285 euh, pouvoir avoir le retour des candidats pour avoir un réel suivi. non sinon je pense que c'est un bon outil, mais voilà à améliorer, et puis, euh, mieux se l'appréhender...euh...et puis partager aussi... euh euh... sur l'utilisation de chacun en fait pour qu'on, pour qu'on ait, enfin, pour qu'on ait la même utilisation avec...euh...voilà pour tirer un maximum de d'information, notamment pour les, les suivis, les comités de suivi.

290 Moi : euh je reviens sur la partie COVID, dont on a parlé tout à l'heure... euh... le COVID nous a aussi obligé à modifier nos, nos manières de travailler, alors c'est vrai avec , avec les candidats, mais c'est aussi le fait de travailler en télétravail et cetera, est-ce que toi ça t'a, qu'est-ce que comment tu l'as vécu ce moment.. euh... tu vois de de télétravail ? est-ce que voilà est-ce que tu l'as bien vécu pas bien vécu ? est-ce que, parce que le numérique on l'associe toujours
295 maintenant au télétravail ; et puis ça a des effets, c'est sympa, mais ça a aussi d'autres effets, donc, qu'est-ce que, comment toi tu as vécu cette période là ?

Béatrice : euh moi, je l'ai plutôt bien vécu... euh... moi je prone assez facilement le télétravail...euh... pas tout le temps, mais euh, alors déjà moi, ça m'a permis de dormir plus longtemps...euh... d'être finalement... euh...enfin au travail à 8h30 au lieu de 9h. Ca m'a évité
300 d'aller prendre, de faire des pauses café toutes les 2 heures, ouais j'ai gagné en efficacité je pense...euh...et puis ça m'a laissé du temps aussi pour pouvoir faire autre chose, le temps je passe pas au transport, là par exemple je suis allée à Orchies, alors c'est pas très loin c'est... euh excuse-moi je veux juste...

305 Moi : donc on était sur le numérique et le travail, au travail, enfin le le numérique plutôt le télétravail

Béatrice : le télétravail ? ...euh oui du coup moi je l'ai je l'ai pas mal vécu...euh pas mal du tout même ,ouais, bon après, il fallait pas que ça dure non plus tout le temps... hein... mais là tu vois je suis content de faire du télétravail, je me sens, je suis plus efficace en télétravail, je suis moins dispersé en fait, comme je suis toute seule, il y a personne ; parce que moi j'ai je suis
310 plutôt tendance à dire oui quand tu viens me chercher, ou quand on vient parler... euh... je me rends compte que je travaille beaucoup moins bien au bureau qu'à la maison.

Moi : d'accord c'est marrant, c'est étonnant, ça dépend vraiment des personnes.

315 Béatrice : hier je suis allée au bureau, j'ai vu Aurélia, il y avait non pas Aurélia, mais il y avait Fabienne, Audrey... euh Ben... on a peu l'occasion de se voir tous ensemble en dehors des réunions , du coup c'est sympa, mais si on parle d'efficacité de travail, je suis plus efficace à la maison que, qu'au bureau, et du coup ça m'a obligé à investir dans un bureau parce que je n'avais pas de bureau à la maison, avant je le partageais avec mon mari, du coup j'ai pris l'autre chambre, je me suis installée mon bureau... euh...voilà j'ai mon espace bureau, vue sur le jardin, c'est très bien

320 Moi : et sur le lit de bébé qui est juste derrière

Béatrice : ouais ça c'est ça, c'est un petit peu nul mais euh

Moi : non c'est pas nul, non, non, non, non

325 Béatrice : en fait c'est ouais ça fait chambre d'enfant et...euh... et c'est mon bureau et c'est la chambre de Théophile quand il est... euh...à la maison. Ca va, je ne l'ai pas en semaine, c'est le week-end...

Moi : et j'avais encore un autre sujet... euh... est-ce que tu ressens une forme de pression de pour l'utilisation du numérique, alors que ce soit au boulot, mais également, dans l'environnement, les bénéficiaires ou les accompagnés que tu que tu accompagnes : est-ce que tu sens une forme de pression ou d'injonction...euh.. pour l'utilisation du numérique ?

330 Béatrice : non pas, je le vis pas comme ça, non. Après je pense que il est important de pouvoir...euh euh... couper le, le téléphone, par exemple... euh... moi j'envoie jamais le mail après 19h, quoi. J'me dis « ça attendra bien demain », mai... euh...je ne réponds plus à mes mails après 19h...

Moi : ni le week-end ?

335 Béatrice : franchement non. Avant, oui, je le faisais, maintenant je ne le fais plus ; je pense qu'il faut, ça fait partie aussi de l'équilibre vie privée...euh...et vie professionnelle, je pense qu'il faut savoir couper à un moment... euh...ne serait-ce que par respect... euh euh euh...de la personne avec qui tu es quoi, et je pense qu'il est important pour vous de faire la, la coupure des 2, bah sinon on pourrait travailler 24h sur 24 si on ne se mettait pas de limite, on aurait toujours
340 des choses à faire donc, donc tu veux

Moi : donc tu réussis à bien mettre les limites entre le travail et la vie privée ?

345 Béatrice : ouais j'essaye, mais pareil, en confinement bah mon mari , c'est pareil, il était confiné donc on me disait : « bon allez ! on se met à bosser à, à 8h30 », donc tous les 2 dans nos bureaux, à 10h on faisait la pause au soleil, le café, le midi on se prenait tranquille une heure, on se faisait un barbecue, on retournait bosser à 14h, euh, petit café vers 4h et par contre, on arrêtais tôt, on arrêtais à 5h30 et on partait marcher notre 1h de, hé, hé voilà, mais par contre quand on bossait, on bossait, et bah franchement on était très, bon avant on avait un peu moins de travail quand même, hein, on avait un petit peu moins de travail que, que d'ordinaire, j'ai quand même chômé quelques jours, pas grand-chose mais ce qui nous permettait aussi d'avoir des horaires
350 assez...euh...assez souple finalement mais... euh... quand je commençais à 8h30, c'est rare

quand je commence à travailler à 8h30 à Wasquehal ! je peux arriver à 8h15 mais, temps de s'installer, dire Bonjour, d'aller prendre un café, un 2e café, je suis jamais à 100 pour 100 avant 9h00, hein, sauf si j'ai un rendez-vous.

355 Moi : Eh bien, écoute, c'est déjà pas mal on a bien échangé, tu as dit pas mal de choses, c'est toi qui a pu parler euh est-ce que tu vois d'autres choses à dire concernant justement, tout ce qui est, toutes ces pratiques numériques dans les pratiques d'accompagnement ?

360 Béatrice : alors le numérique ça peut être aussi un outil... euh...ça devrait être un outil de management aussi, euh, je le vois à travers Neobrain, on a des fiches ton à mettre...euh...du coup le, ces outils là, j'm'en fous, enfin, j'ai euh, mais ça, ça peut être aussi un outil de, pas de flicage, mais ...euh... ça dépend dans quelle entreprise on travaille, mais ça peut être un outil de ...

Moi : tu veux dire un outil qui est utilisé pour vérifier l'activité des salariés

365 Béatrice : oui ça peut être le mail : « bah, attends tu n'es jamais connectée avant 9h00, t'es jamais connecté avant 9h ? », ou « à 6h30 t'as fini de te connecter ? », « bah ouais ! », il y a, ils ont...alors à l'inverse...euh...j'ai une anecdote concernant une consultante.... De, de Toulouse qui s'arrangeait pour envoyer un premier message vers 8h00, et puis un vers 20h00, mais qui entre deux, elle foutait rien, quoi ! elle dit, « bon si, je travaille, à 8h je suis connecté ! », voilà ça, ça peut être à double tranchant aussi, donc... euh... voilà, je pense qu'il faut mettre des règles dans ces outils là, faut pas se dire...euh bah, on travaille de la maison, 370 donc on peut travailler n'importe quand, non, enfin, moi je, je partage pas en tout cas cette façon de faire...euh... je pense que ça doit être cadré, ça doit être contrôlé, parce que... euh... notre DG, par exemple, il nous a dit...euh.. « le télétravail c'est pas la télé, hein, c'est le travail » il nous a quand même dit ça hein ! Donc le télétravail, il faut, il faut faire confiance aux salariés, sinon ça marche pas ; ou alors le manager doit être bien malheureux, parce que s'il fait pas 375 confiance à ses équipes, ça va être compliqué ouais. Donc voilà, je pense que le télétravail il faut il faut faire confiance aux, c'est vrai qu'il doit y en avoir qui en profite hein, moi quelque part quand tu dis : « est-ce que t'as aimé le télétravail ? » bah oui, parce que... euh... quand je vais à Dunkerque, par exemple, euh bah, sur ma matinée je gagne, sur ma journée je gagne 2h00, Eh Ben ça fait 2h00 que je pourrais peut-être passer à faire autre chose, que dans ma 380 voiture, ou de passer 2h dans les bouchons, le stress...euh... le risque d'accidents...euh...pas la peur, mais ...eh...pas envie d'arriver en retard non plus, par respect de tes candidats, et du coup bah là c'est beaucoup plus, le télétravail c'est beaucoup plus tranquille , hein, si on doit faire le pour et le contre...Après être toujours à la maison, tu vois, là je suis contente d'être sortie ce matin, là je vais aller à Carambar je suis contente, quoi ! C'est important aussi 385 d'avoir...Le mix des 2 est très bien, ça permet de sortir de voir du monde, et puis de se concentrer sur tu vois les tâches administratives, on en a tellement à faire, que je préfère les faire à la maison, hein...du coup je prends du retard...

Moi : Neobrain a augmenté le nombre de tâches administratives ?

390 Béatrice : ouais, mais je pense que c'est aussi la la mise en place, on avait beaucoup de, de de retard à je pense que, ouais, janvier était compliqué parce qu'il fallait s'approprier de documents,

il fallait le mettre à jour, je suis pas encore à jour, parce qu'on a pas arrêté de rencontrer des candidats, mais bon je pense qu'une fois qu'il sera pris en mains, il sera, je pense que ça peut nous faire gagner du temps après, s'il est bien utilisé, on peut gagner du temps ; c'est comme tous les outils... euh... c'est ce que j'ai expliqué, Facebook, on peut y passer un temps fou ... euh
395 ...mais pas être efficace, et LinkedIn c'est pareil, moi parfois je me mets là dedans puis, voilà, « bah, tiens il y a un tel qui a mis un article » mais quand tu lis cet article tu, tu redécouvres quelqu'un d'autre que tu connais, et du coup tu vas voir ce qu'il met, si tu te mets pas de limite tu peux passer ta journée, hein, c'est un peu le risque du numérique, il faut savoir être discipliné, je pense comme pour le télétravail comme eux, voilà ça sera la conclusion, ça sera il faut être
400 discipliné pour utiliser le numérique, voilà c'est la conclusion.

Moi : merci beaucoup Béatrice pour ton investissement !

Béatrice : alors, on aura un compte rendu de ton ? Tu nous montreras ?

Moi : euh ouais, moi, j'ai je fais un mémoire, j'écris un mémoire, je sais pas si t'avais été interrogé l'année dernière par Audrey, pour son mémoire, je sais pas si elle t'avait interviewé
405 peut-être pas ?

Béatrice : alors j'ai je sais plus, parce que tous les ans, il y a des gens qui font des oui ou des mémoires ouais peut-être je me souviens plus, mais je m'en serais souvenu je pense.

Moi : donc moi je fais je fais un mémoire euh c'est un mémoire il va qui va faire dans les 100 pages ,donc c'est pas ça va pas être neutre... hein euh... je reprends tous les concepts de
410 d'accompagnement tous les concepts autour du numérique du télétravail, tout ce qui est sorti depuis quelque temps et puis... euh... et après il va avoir l'étude l'analyse, donc de toutes ses interviews, qui , donc je sais pas trop alors moi j'avais fait quelques hypothèses au départ, donc normalement le mémoire sert à vérifier mes hypothèses, et mes hypothèses c'est vrai que mes hypothèses , on peut en parler maintenant, parce que c'est terminé, on a fait l'entretien... euh..
415 mes hypothèses c'était que... euh... il y a une perte de, dans le côté relationnel qu'on peut avoir avec un accompagné, on a voilà, entre l'accompagné, il y a une perte du fait de la visio, je pense à la visioconférence notamment, visio, ... euh... ouais je pense qu'il y a une perte, tu vois d'émotions, il y a une perte de relationnel

Béatrice : c'est sur !

420 Moi : ma deuxième hypothèse, 2e hypothèse était que souvent ...

Béatrice : je pense de spontanéité aussi la spontanéité, ouais, ouais, et de spontanéité et le côté naturel aussi... euh... je me souviens, quand je faisais beaucoup de recrutement, euh, entre le moment où je quittais mon bureau et je raccompagnais le candidat, je pouvais redécouvrir, ils disaient souvent une grosse connerie, pas toujours, mais les moins bons... euh... ils lâchaient
425 un truc, qu'ils auraient jamais dû dire, et si j'avais fait l'entretien en vidéo, je l'aurais pas vu, je l'aurais pas entendu ; les gens se tiennent, ouais et puis, une fois que l'entretien est fini, ils se lâchent et là ils disent une grosse connerie....

Moi : après j'avais fait une autre hypothèse c'est que dans le bilan de compétences souvent euh pas chez MENWAY, mais ailleurs, c'est souvent des psychologues, et les psychologues sont des

430 gens qui privilégient probablement beaucoup le relationnel, et donc ils sont pas à l'aise avec le
numérique , parce que ils n'ont pas utilisé dans la carrière ; donc je suis une autre hypothèse
c'est que si on utilisait pas tellement moins le numérique dans notre métier dans
l'accompagnement, c'est peut-être du fait que tout simplement que c'est pas dans leurs
traditions, ou leurs habitudes tu vois, ou dans leur mode de fonctionnement donc je faisais un
435 peu cette cette hypothèse là ; et puis après je faisais l'hypothèse que le le numérique détériorent
quelque part ou si les relations au travail en fait

Béatrice : Ah ouais je n'ai pas parlé de ça,

Moi : ouais je sais pas non plus, j'ai pas l'impression que chez MENWAY ça ait détérioré les
relations

440 Béatrice : je pense pas que ce soit le numérique qui détériore... euh... ça va, donc je pense que
ça peut dépendre l'idée que je te disais sur...Euh...la confiance ou pas, si on te fait confiance
c'est qu'on n'est pas d'outil de absolument de contrôle, moi quand je suis arrivé chez Carrière (*Note : chez MENWAY CARRIERES*) je devais faire ma fiche temps, et au démarrage, on ne
savait pas que c'était pour la facturation, je pensais que c'était... euh...et ça me gênait parce
445 que je l'avais jamais fait moi dans mal mon autre vie, chez MENWAY, et je trouvais ça, mais
parce que ça n'a pas été expliqué. Concernant NEOBRAIN, c'est pareil tu vois les actions
...euh...mais je dis à Olivier, mais moi mes actions je les met dans ton commentaire suivi, c'est
quoi l'actualité de le mettre à la fois donc quand le commentaire suivi et dans les actions ? Pareil
pour les RDV, quand le RDV est fait, il faut noter que le rendez-vous est passé, j'ai pensé, c'est
450 un clic de plus, comme disait Audrey, c'est un clic plus un clic plus un clic...euh... et au bout
de ta journée, ça fait 100 cliques et ça fait 1h ! C'est plein de petites choses, pareil, il faut faire
le planning...euh... voilà Carambar, Sommer, Cargill, Asco, dès que tu prends rendez-vous, tu
le mets dans ton, tu envoies un mail à ton candidat, et il faut tout rajouter sur un planning ; il
faudrait qu'on puisse avoir un moyen pour que tout le monde utilise le mail, et que ça se
455 remplisse dans un tableau de planning. Déjà le haut, tout ce qu'on met comme, bah l'adresse, le
nom, l'adresse, nia nia, on devrait le faire sur NEOBRAIN, et ça te sort ta fiche, voilà, qui est
pratiquement prête, t'as rempli NEOBRAIN, et ça te sort ton EEO ! Mais je préfère
NEOBRAIN à CARTESIA ! parce que NEOBRAIN il est quand même plus ergonomique et
plus sympa, mais je pense que c'est un outil qui va évoluer, enfin j'espère, enfin voila ! Mais je
460 préfère le numérique à mon bloc note, règle et crayon !

Moi : bon ouais allez merci beaucoup Béatrice,

Béatrice, je vais appeler M Lemoine, et je vais t'envoyer un mail

Moi : Ok ouais la semaine prochaine entendu la semaine prochaine

Béatrice : salut tchao bye...

465

Verbatims de Béatrice

« J'ai grandi avec ces outils numériques »

« à un moment ça a été très très bénéfique »

« un outil qui facilitait les contacts »

« au risque peut-être aujourd'hui de s'y perdre un peu »

« il faut vraiment être en veille sur le numérique...euh... pour pouvoir être efficace »

« il faut bien les connaître pour bien cibler ce qu'on ce qu'on cherche »

« des programmeurs, eux sont peut-être pas forcément des professionnels et se rendent pas compte, bah de l'inutilité parfois des informations demandées »

« Il faut pas que le numérique vienne... euh... entraver les rencontres qu'on peut avoir avec nos candidats »

« je pourrais jamais faire marche arrière quoi, c'est impossible »

« quand on fait passer des tests on peu aussi en tirer des informations »

« c'est pas uniquement d'un bilan de compétences qu'il a besoin c'est beaucoup d'écoute c'est de l'accompagnement »

« c'est que quelque part ils sont déjà en partance où ils sont en danger où eux ils sont un petit peu fragilisé »

« ça permet peut-être au candidat de se libérer plus facilement, et en tous cas de quitter son environnement »

« pour le candidat, il est important qu'il puisse sortir aussi de ...euh... de chez lui ou son entreprise »

« c'est parfois une soupape pour eux »

« il y a moins de empathie je pense, en visio »

« le bilan ou même l'accompagnement on crée des liens »

« en visio (...) les échanges (...) c'est moins sympa. »

« (l'accompagnement en présence)ce qui peut aussi peut-être lui l'aider à se confier peut-être plus facilement »

« il a fallu prendre l'outil en main quasi seule »

« chacun utilise l'outil euh différemment »

« il faut faire une action là, et finalement il faut la recopier ailleurs ; quel est l'intérêt ? »

« mieux se l'approprier...euh...et puis partager aussi... euh euh... sur l'utilisation de chacun »

« je suis plus efficace à la maison que, qu'au bureau »

« le télétravail c'est pas la télé, hein, c'est le travail »

« c'est un peu le risque du numérique, il faut savoir être discipliné »

« ça peut dépendre l'idée que je te disais sur...Euh...la confiance ou pas »

« c'est un clic de plus, (...) , c'est un clic plus un clic plus un clic...euh... et au bout de ta journée, ça fait 100 cliques et ça fait 1h »

« je préfère le numérique à mon bloc note, règle et crayon »

Analyse qualitative de l'entretien de Béatrice

	1.3 Béatrice
Les outils, les pratiques	L51 : (la multiplicité des outils numériques): "ce qui nous obligent... euh, bah... aller regarder quand même pour se dire « bah il ne faut pas que j'en loupe un qui est important »" L74: "je suis pas du tout réseaux sociaux , hormis LinkedIn qui reste très professionnel, c'est le seul que moi j'utilise" L68 : "Google (...) moi j'utilise tous les jours, tout le temps, euh, et sur tous les sujets" L72 : "tout ce qui est site d'emploi, euh, c'est pareil hein là, c'est un peu la jungle, il y en a un petit peu partout" L108 : "qu'il est surtout à utiliser pour gagner du temps et être efficace, ça peut éviter des déplacements inutiles" L115 : "on faisait le même métier, mais qui a complètement évolué, et s'est transformé au fil des années" L120 : "le métier s'est du coup enrichi (...) puisqu'on avait chacun nos, nos fonctions" L124: "ce sont des métiers qui ont disparu, en tout cas qui ont évolué" L128 : "quand on est passé , euh bah, sur le numérique, il est tellement facile de postuler, qu'on était submergés de candidatures" L131 : "donc du coup on n'était pas plus efficace, d'accord, par contre là ça peut faciliter effectivement la recherche pour nos candidats" L225 : "pour moi ça va pas changer grand chose en fait"(la COVID) L230 : "mes candidats en outplacement collectif, je les vois pas en visio, c'est très rare, là pour le coup, ils sont assez demandeurs" L233 : "ça dépend aussi des candidats... euh... que l'on suit, il y en a qui sont pas à l'aise, qui ont pas envie aussi, hein, c'est pas qu'une capacité c'est aussi une envie !" L238 : "globalement, il y en a beaucoup qui sont, qui n'ont pas grandi avec... " L240 : "ils arrivent néanmoins (...) à se débrouiller pour trouver la solution, donc ça c'est plutôt plutôt sympa. Donc du coup, j'ai pas trop de résistance" L292 : "partager aussi... euh euh... sur l'utilisation de chacun en fait pour qu'on, pour qu'on ait, en-fin, pour qu'on ait la même utilisation" L335 : "il est important de pouvoir...euh euh... couper le, le téléphone" L341 : "je pense qu'il faut savoir couper à un moment... euh...ne serait-ce que par respect... euh euh euh...de la personne avec qui tu es quoi" L344 : "on pourrait travailler 24h sur 24 si on ne se mettait pas de limite" L373 : "je pense qu'il faut mettre des règles dans ces outils-là" L376 : "je pense que ça doit être cadré, ça doit être contrôlé" L398 : "s'il est bien utilisé, on peut gagner du temps " L399 : "Facebook, on peut y passer un temps fou ...euh ...mais pas être efficace"

	L405 : "il faut être discipliné pour utiliser le numérique, voilà c'est la conclusion" L455 : "c'est un clic plus un clic plus un clic...euh... et au bout de ta journée, ça fait 100 cliques et ça fait 1h ! "

Les outils numériques	L44 : "sont intervenu des nouveaux logiciels, des nouveaux acteurs qui sont arrivés... euh... no-tamment.. euh... bah.... les Facebook LinkedIn, euh, et puis des moteurs de recherche," L80 : "LinkedIn pour moi c'est un bon outil professionnel... euh... mais là c'est pareil, hein, il faut faire attention... euh... à bien travailler son réseau, c'est-à-dire qu'il faut pas ouvrir... euh... ne pas répondre à toutes les sollicitations, c'est vraiment bien, bien cibler ce qu'on cherche" L53 : "du coup il faut vraiment être en veille sur le numérique" L56 : "le mail c'est un outil que je trouve indispensable, très bien, euh, qui peut être néanmoins chronophage" L58 : "qu'il faut être attentif en tant que l'utilisateur à pas trop envoyer" L61 : "il faut que les utilisateurs se disciplinent à pas envoyer, ou en tout cas elle vigilant sur leurs destinataires" L64 : "bon outil mais qui est pas de, chronophage, et je pense qu'il faut qu'on réapprenne à, à l'utili-ser" L48 : "je partage toujours le besoin d'avoir ce, ce numérique... euh... au risque peut-être aujourd'hui de s'y perdre un peu parce qu'il y a beaucoup de, beaucoup d'infos" L82 : "LinkedIn, euh, par contre, c'est un bon outil aussi d'information (...) pour trouver les bonnes personnes, et de pouvoir communiquer avec eux rapidement" L91 : "les applications professionnelles, euh les logiciels professionnels, je pense qu'on peut les voir dans le numérique (...) par contre c'est pareil, il peut être chronophage" L96 : "un outil peut être plus simple d'utilisation, il peut devenir très complexe pour... euh... pour « x » raisons" L98 : "des programmeurs, eux sont peut-être pas forcément des professionnels et se rendent pas compte, bah de l'inutilité parfois des informations demandées, et du coup ça peut devenir agaçant" L134 : "on garde quand même le besoin de, de faire des entretiens en face-à-face" L139 : "on les fait passer en ligne, ce qui peut perdre un petit peu aussi en finesse, dans le recrute-ment (...) on peut voir si le candidat est plutôt à l'aise où s'il est stressé où s'il pose des questions ou pas" L267 : (Néobrain) : "je pense qu'il y a un problème de formation, on a eu 2h de formation sur l'outil" L271 : "il a fallu prendre l'outil en main quasi seule, d'aller chercher, d'aller fouiller, d'essayer, alors déjà, c'est une perte de temps" L273 : (Néo) : "chacun utilise l'outil euh différemment, je pense qu'on n'y met pas les mêmes infos... euh... on utilise pas tout ... euh... ce qu'on de-vrait utiliser, ou mal" L275 : "on l'utilise à 40 pour 100 de son potentiel, par manque de formation, et je pense que l'outil est trop complexe" L278 : "il y a des choses qu'on pourrait ajouter, des choses qu'on peut enlever, il y a des doubles fonctions" L280 : "il faut faire une action là, et puis finalement il faut la recopier ailleurs, quel est l'intérêt ?" L282 : "c'est pas toujours intuitif !" L285 : "je pense que c'est un outil un petit peu balancé" L287 (Néo) : "c'est un outil qui est agréable... euh... l'intérêt c'est qu'on peut avoir l'historique de tous nos mails, de nos échanges avec le candidats" L362 : "le numérique ça peut être aussi un outil... euh... ça devrait être un outil de management aus-si (...) ça peut être aussi un outil de, pas de flicage"
Posture de l'accompagnant	
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	
Alliance de travail liens	L155 : "la relation avec les candidats s'est plutôt bien passée, j'aurais, de la même façon que j'aurais pu avoir dans des relations en face-à-face" L157 : "je pense que c'est le contexte aussi qui a facilité le, les relations" L187 : "le bilan ou même l'accompagnement on crée des liens c'est, et du coup c'est vrai qu'en visio, ouais c'est ouais c'est moins sympa donc voilà..." L426 : (en présentiel) "je pense de spontanéité aussi la spontanéité, ouais, ouais, et de spontanéité et le côté naturel aussi (...) si j'avais fait l'entretien en vidéo, je l'aurais pas vu, je l'aurais pas entendu"

Environnementcapacitant	L43 : "un outil qui facilitait les contacts" L153 : "ça s'est super bien passé parce que des gens étaient disponibles, moi je l'étais, on était bien, on était tous dans la même configuration" L175 : "ils nous disent : « ça fait plaisir de sortir un peu de chez moi » ... euh... il est accueilli, on lui offre le café, ils croisent d'autres personnes, ça peut être aussi un lieu d'échanges" L167 : "le face-à-face , ça permet peut-être au candidat de se libérer plus facilement, et en tous cas de quitter son environnement... euh... voilà c'est, je pense que le contexte, plus pour les can-didats que pour le consultant, il est plus favorable en face-à-face." L191 : "quand on se dit Bonjour, c'est... euh... on attaque tout de suite, alors quand on reçoit un candidat, on l'accompagne, on lui propose le café, on vient chercher" L195 : (en présentiel) : "ce qui peut aussi peut-être lui l'aider à se confier peut-être plus facilement" L200 : "le numérique, c'était plutôt un outil, ouais facilitateur de d'échanges de documents" L244 : "là aussi ça facilite quand même grandement.. euh... les échanges, enfin en temps en tous cas. Ça permet de réduire les temps." L252 : "quand ils savent pas, ils demandent, ils savent qu'ils ont des amis ou des gens qui peuvent, qui peuvent aider" L253 : "très rares sont les candidats, je crois que je n'en connais pas, donc, qui n'ont pas un PC ou un portable" L255 : "ils peuvent recevoir leur mails, ils peuvent faire une visio avec leur téléphone ou leur ta-blette" L260 : "on peut envoyer le document, on peut faire des, des vidéos, on peut envoyer les convoca-tions, on peut envoyer des message, donc, euh mais quoi, non, pas de fracture en tous cas, enfin pas à ma connaissance"
Capacité d'actions	
Emotions	
Engagement	
Relations au numérique	L39 : "j'ai grandi avec ces outils numériques, les ai découverts au fil de mes années d'expérience" L40 : "j'ai toujours eu l'impression d'avoir travaillé avec ces outils" L464 : "Mais je préfère le numérique à mon bloc note, règle et crayon ! "
Numérique et accompagnement	L72 : "qu'il faut pas tous les utiliser, il faut il faut bien les connaître pour bien cibler ce qu'on ce qu'on cherche" L103 : "Dans l'accompagnement... euh... il faut pas que le numérique vienne... euh... entraver les rencontres" L105 : "je pense que il est important de garder ce ce lien, et pas de passer par écran interposé, ou par document interposé, je pense que rien ne vaut les échanges" L107 : "un mix des 2 c'est pas mal, parce que ça peut faire gagner du temps" L109 : "il ne doit pas se substituer à 100 pour 100 à des rencontres, que ce soit des rencontres entre candidats" L112 : "il est important de garder, de garder le lien" L113 : "je pourrais jamais faire marche arrière quoi, c'est impossible" L150 : "bilan face à face... euh bah... ça facilité effectivement le, les rapports" L158 : "en visio (...) ça peut manquer un peu de convivialité, mais là résultat le résultat est, je peux dire, identique" L160 : "quand j'ai des bilans je le propose pas en visio (...) c'est pas uniquement d'un bilan de compétences qu'il a besoin c'est beaucoup d'écoute c'est de l'accompagnement" L186 : "il y a moins de d'empathie je pense, en visio "

les bienfaits du numérique	L41 : "le numérique a facilité grandement mon travail, dont notamment sur la rapidité d'avoir les informations" L65 : "il permet plein de possibilités"
Les bénéficiaires ?	démarche de démarche de bilan, c'est pas uniquement d'un bilan de compétences qu'il a besoin c'est beaucoup d'écoute c'est de l'accompagne-ment" L165 : "c'est que quelque part ils sont déjà en partance où ils sont en danger où eux ils sont un petit peu fragilisé" L180 : ", c'est parfois une soupape pour eux certains candidats, moi, à la limite, que je suis ici au bureau oui chez moi, même si c'est plus sympa effectivement de partager autour d'un café"
télétravail	L313 : "je suis contente de faire du télétravail, je me sens, je suis plus efficace en télétravail, je suis moins dispersé en fait" L378 : "Donc le télétravail, il faut, il faut faire confiance aux salariés, sinon ça marche pas" L384 : "ça fait 2h00 que je pourrais peut-être passer à faire autre chose, que dans ma voiture, ou de passer 2h dans les bouchons, le stress...euh... le risque d'accidents...euh...pas la peur, mais ...eh...pas envie d'arriver en retard non plus" L389: "C'est important aussi d'avoir...Le mix des 2 est très bien, ça permet de sortir de voir du monde"
transformation de l'accompagnant	

Annexe 8.4 : Entretien 1.4 avec Anne

Qui : consultante salariée chez LATITUDE RH – accompagnement collectif et individuel -

Modalité : présentiel

Date : 15/02/2021

Durée 1h01

Contexte : après une reconversion professionnelle et une formation, Anne est consultante depuis 6 mois seulement.

Transcription de l'entretien avec Anne

Moi : le thème, c'est le numérique dans les pratiques d'accompagnement. Alors, dans quelle pratique tu utilises les dispositifs numériques ? Quels sont les freins que tu vois dans l'utilisation du numérique, dans tes pratiques d'accompagnement ? quels sont les avantages que tu y vois ?

- 5 Quels sont les effets de l'utilisation du numérique que tu as pu ressentir ou vivre dans ta relation avec tes bénéficiaires avec tes salariés ? Et quelles modifications, qu'est-ce, comment tu as vécu la COVID-19 et les modifications dans l'accompagnement que tu as fait avec tes salariés ? Et dans également les relations travail ?

Anne : d'accord, okay

- 10 Moi : donc le principe c'est que je te laisse parler, si je vois qu'il y'a...

Anne : Tu poses quand même des questions les unes, j'ai pas tout retenu.

Moi : oui, oui, on peut, on peut commencer par une question large, et puis après tu vois, mais oui, oui, je relance, c'est un entretien semi directif, donc c'est pas totalement libre, donc je suis là pour relancer, donc déjà... euh...comment euh... alors, d'abord dans le numérique :
15 qu'entend-on par numérique ? ça c'est important, c'est l'ordinateur, c'est le smartphone, c'est ce sont mes applications du lait smartphone, ce sont les sites internet, la plateforme NEOBRAIN, tout ça, Tout ça pour moi ça fait partie du numérique,

Anne : les conversations téléphoniques, conversation téléphonique ?

- 20 Moi : non, je les exclus pas totalement, parce qu'aujourd'hui on fait ça avec un smartphone donc c'est important également, mais je vois plutôt, ce qui m'intéresse plutôt, c'est le SMS, le SMS ouais, les échanges de mails sur smartphone...euh...voilà je peux donc voilà... déjà dans quelle quelle pratique tu utilises, comment tu utilises le numérique ? Dans quel cas tu l'utilises ?

- 25 Anne : On utilise aujourd'hui quand même beaucoup le numérique dans notre métier, on l'utilise pour tout ce qui est organisation, en fait, de l'emploi du temps, donc pour programmer les rendez-vous, annuler, reporter, en fait on est dans des métiers où on est souvent en rendez-vous la journée, et donc ça peut être parfois pratique de d'envoyer un SMS par exemple pour décaler un rendez-vous, pour le l'annuler, ou enfin, voilà, pour confirmer des choses, donc ça, moi, c'est quelque chose que j'utilise, en tout cas tout ce qui est SMS mail, beaucoup dans

l'organisation des planification des rendez-vous ; après... euh...on utilise beaucoup... euh...
30 enfin j'utilise beaucoup le SMS, le mail pardon, pour envoyer des offres d'emploi à mes salariés, pour communiquer avec eux sur les offres que je trouve, et leur demander en fait, si ils souhaitent postuler ou pas, d'une part parce que ça a un côté pratique pour eux de prendre connaissance tranquillement de l'offre et de pouvoir me répondre quand ils sont disponibles, d'autre part qu'est-ce que c'est important la traçabilité après de nous, enfin que nous on fait de
35 de de nos actions. Ensuite... euh... aujourd'hui j'utilise le numérique pour les rendez-vous en visio alors il y en a certains qui sont programmés en visio, pas tous, ce que je constate aujourd'hui, c'est que la majorité des personnes préfère être suivi en présentiel, et donc même dans le contexte actuel... euh... quand je laisse le choix à la personne de le faire en présentiel ou en distanciel elle va favoriser de le faire en présentiel, dans la majorité des cas. Néanmoins
40 j'ai des personnes qui évite par exemple un peu plus loin... euh... ou qui sont en arrêt de travail, ou enfin voilà qui peuvent être dans des situations comme ça particulière, qui me demande de faire les rendez-vous en visio, et dans ces cas-là c'est tout à fait possible, donc j'utilise... euh bah l'outil zoom, principalement, l'application zoom principalement...euh... on utilise aussi aujourd'hui zoom pour les ateliers collectifs qu'on met en place pour les candidats, parce que
45 depuis récemment, le cabinet Menway met en place des ateliers au niveau national, donc on fait des rendez-vous en visio, et le consultant anime les ateliers en visio, et ensuite on utilise aujourd'hui comme outil, la plateforme Neobrain, donc c'est un outil qui a été développé récemment, mais on, on avait Cartesia avant, pour vraiment suivre l'intégralité de de nos actions et de nos accompagnements, et donc je l'utilise depuis peu aussi comme outil partagé avec le
50 candidat, pour qu'il puisse se connecter, euh, bah prendre connaissance des offres d'emploi qu'on récolte, pour qu'il puisse aussi aller creuser un peu les métiers, je l'utilise pour tout ce qui est test parce qu'on a des tests en ligne d'intérêt professionnel, de motivation, de personnalité qu'on envoie à nos candidats via cette plateforme donc qui répondent et après on débrieife, soit en visio, soit en présentiel, voilà, je crois que c'est en gros les utilisations que j'ai aujourd'hui
55 avec le numérique ; et après à titre personnel, enfin professionnel pardon, enfin mais moi dans ma pratique professionnelle, internet, quotidiennement pour les recherches de formations, d'informations diverses sur le monde du travail, et le monde de la formation de manière large.

Moi : d'accord et est ce que tu vois, est-ce que pour toi le numérique c'est vraiment, ça apporte vraiment quelque chose à la relation que tu peux avoir avec tes bénéficiaires, ou est ce que c'est
60 plutôt un frein, dans et peut être dans certains cas c'est un avantage, dans certains cas c'est peut être un frein, je sais pas comment tu vois toi le numérique : est ce que tu es ? et puis autre question c'est est-ce que toi tu es à l'aise avec le numérique,

Anne : je suis plutôt...euh allez effectivement avec tous les outils, de manière plutôt intuitive je m'y retrouve et voilà, j'ai pas forcément besoin d'avoir une grande formation pour pouvoir, et
65 puis voilà et quand j'ai, je sais pas utiliser, je vais aller chercher naturellement moi...euh... la réponse par le biais d'internet, et voilà, je vais, je vais m'y retrouver ; donc être à l'aise avec l'outil numérique oui moi, j'ai, alors, j'ai pas constaté que ça pouvait être vraiment un frein, au contraire, et puis... euh... j'ai été surprise, agréablement surprise, en fait, dans le contexte du covid, j'ai donc fait des bilans et continué des bilans à distance, alors j'ai jamais fait un bilan de
70 A à Z à distance, ça doit sans doute être différent quand tu le démarres à distance, et que tu le

termine à distance, là j'avais tout commencé mes bilans en présentiel et j'ai dû les continuer en visio...euh... ce que je remarque c'est que ça peut être un frein sur la durée du rendez vous, en fait, on tient moins longtemps, en fait, quand on est en visio, que quand on est en présentiel ou le rythme va être un peu différent, ça demande plus de concentrations, ça fatigue plus, donc on a tendance à passer moins de temps sur un rendez vous en numérique, que sur un rendez, enfin en visio que sur un rendez-vous en présentiel, ça, je l'ai constaté néanmoins j'ai quand même pu développer des relations quand même assez... euh... euh....agréables, en fait avec les candidats, même quand je les ai suivis en visio, de A à Z, en fait, alors c'est ça se complète par des conversations téléphoniques entre 2, parce que, de toutes façons, même quand on est en présentiel entre 2 on a les candidats au téléphone, mais j'ai un candidat, même 2 ou 3, que j'ai suivi de A à Z en visio et ça m'a pas empêché de... bah... de ressentir une certaine proximité quand même... euh...et puis, bah, ça peut faciliter aussi mieux, pour moi, ça a le gros avantage de pas avoir le côté logistique à gérer pour les personnes, et donc parfois ça permet de ne pas décaler le rendez-vous à plus tard, donc, de quand même pouvoir trouver une solution alternative à suivre les candidats alors que si on n'avait pas eu la visio, Ben, on l'aurait reporté, donc on aurait peut être été un long moment sans avoir vu la personne, donc pour moi c'est vraiment un canal supplémentaire qui permet de garder le lien avec les personnes quand c'est pas possible autrement ou quand, en tous cas, ça arrange la personne qui va pas être facilement mobile ; moi j'ai quelqu'un là en ce moment bah il déplace à vélo, il a pas le permis de conduire, bah, si je dois lui demander de venir à Wasquehal, ça va lui prendre 1h pour venir, 1h00 de rendez-vous, 1h00 pour rentrer, enfin, c'est, c'est hyper chronophage, et ça peut être stressant pour certaines personnes, bah là, au moins, on fait les rendez-vous en visio, et lui, bah, il est détendu, il est aussi à l'aise avec les outils, voilà, il y a des personnes néanmoins avec lesquelles c'est pas possible, clairement, moi j'ai des candidats qui sont pas équipés, vraiment, enfin, ça devient rare, mais là j'ai une personne qui n'a pas d'ordinateur, donc même candidater en ligne, pour lui c'est pas possible, là c'est, j'ai réussi, c'est plutôt un frein de pas l'avoir euh, alors que quand on l'a, c'est un outil supplémentaire ; moi je me je trouve ça bien quand ça vient en complément et qu'on a pas que du ditancier, ou voilà, je trouve que c'est bien d'avoir les 2 quand même...

100 Moi : euh, tu parlais justement des bénéficiaires, ceux qui n'ont pas d'ordinateur, ça arrivait quand même assez souvent puisque ça arrivait que des candidats « Pizza Paï »

Anne : ouais ça arrivait assez souvent, là moi j'ai un candidat sur CARGILL, j'en ai un, il est équipé, mais clairement, je sens qu'il n'y a pas de réaction quand je communique par mail ; en fait, même s'ils sont équipés, sur certains métiers, ils n'ont pas cette culture du numérique, et donc ils n'ont pas la culture du mail, et donc ils vont pas aller ils vont pas forcément recevoir la notification, ou aller voir par eux-mêmes, et donc il faut dans ce cas là leur dire : « bah je vous ai envoyé un mail » par SMS, et là du coup ça, ça enlève le côté un peu facilitateur du numérique, en fait mais mais n'empêche que pour envoyer une offre d'emploi, avec toutes les, les détails, Ben, quand il faut faire ça par téléphone, ou en présentiel, bah en présentiel on regarde l'offre avec la personne quand même sur l'ordinateur, donc même en présentiel, j'ai envie de dire, on utilise le numérique...euh... avec le candidat, on va lui montrer sur l'ordinateur, comment utiliser, euh, bah, les outils de la recherche d'emploi, mais aussi les offres

d'emploi qu'on a trouvé...euh...et ça je me suis rendu compte qu'avec un des candidats, la visio avait permis de le former au numérique, c'est à dire que comme je partageais mon écran, en fait, 115 il... euh... il voyait en fait ou j'allais chercher, ou je cliquais et ce que je pouvais faire, il voyait ma souris, il voyait, alors que en présentiel il aurait été en face de moi il n'aurait pas forcément vu, là il voyait tout ce que je faisais et du coup il est super vite appris en fait, enfin ça a eu un effet hyper accélérateur dans son appréhension de l'outil numérique, alors que au départ il avait jamais utilisé ZOOM, il utilisait à peine sa boîte mail, je veux dire en quelques semaines de 120 temps il avait il avait la maîtrise de LinkedIn, il utilisait le réseau social... euh... il savait envoyer des mails, il était hyper à l'aise, enfin et ça c'est un élément positif dans la recherche d'emploi, c'est un plus, parce qu'aujourd'hui ne pas maîtriser les outils numériques quand on recherche un emploi, ça peut être vraiment un frein quoi, donc voilà dans la réactivité, dans le dans l'appréhension des outils, et puis il a vachement plus confiance en vie, dont le fait qu'il 125 savait utiliser l'outil et donc il a même, que je pense, il me semble qu'il a pris plaisir à apprendre justement, et et j'ai vu un changement de posture en fait dans cette façon d'être actif dans sa recherche d'emploi, Moi : un gain d'autonomie en fait

Anne : ouais, carrément, carrément un gain d'autonomie, et en plus nous, notre rôle à ce moment là, il devient d'autant plus intéressant, dans le sens ou on passe plus dans du coaching 130 dans dans, dans du conseil que dans la formation, sur des, des choses un peu basiques, qui peuvent pas nous prendre vraiment beaucoup de temps, là bah, ça, du coup on le délaisse à la faveur de, de, de, conseils beaucoup plus sur le fond en fait que sur la forme

Moi : sur le fonds, c'est-à-dire ?

Anne : bin sur le fond, sur la qualité de, de, sur le, par exemple, la personnalisation de leur 135 candidature, sur la qualité de - comment ils vont se présenter – sur, enfin j'veux dire que quand on passe moins de temps à devoir expliquer comment on écrit un mail, ou comment on le partage, ou comment on transfère, ou comment, donc voilà, quand tout ça c'est acquis, Ben, ça prend une autre dimension l'accompagnement prend une autre dimension en fait, c'est un gain de temps, parce que de toute façon à terme on a on finit par, par le passer du temps sur le fond, 140 et voilà et, et, par, par passer les étapes, mais, mais ça prend plus de temps comme ça pas de maîtrise du numérique...donc voilà moi c'est un gain de temps, ça n'enlève pas encore une fois, le je pense, l'importance de, quand même, je, je pense qu'en termes d'intimité de, de confiance, en fait c'est plus simple quand les personnes nous voient en présentiel ; il y a beaucoup de choses qu'on capte pas en tant que consultant à distance en fait, tout ce qui est communication 145 non verbale, par exemple... euh... comment la personne elle se tient, est ce que montre des signes de stress, est c'est ce que... euh... elle se positionne un peu en retrait par rapport à ce qu'on dit, et donc, du coup avec les bras croisés bah, ouais il y a tout ça, ou on va pas forcément le voir en visio, et donc ça enlève certains éléments que le consultant peut analyser pour adapter son accompagnement, ou pour essayer de de rassurer la personne, voilà de de la mettre en 150 confiance, de, donc ça ça prend plus longtemps quand c'est uniquement de la visio.

Moi : ouais on peut dire aussi qu'on est moins certainement moins naturel quand on est en visio quand on est en présentiel non ? Toi tu n'as pas cette impression là ?

Anne : peut être au début, parce qu'on a tendance à se voir, et donc ça peut être un peu perturbant quand on se voit l'écran...euh... voilà, alors que le consultant, il doit être dans une posture
 155 d'écoute de, voilà, pleinement concentré sur la personne, le fait de se voir, ça peut effectivement faire une micro déconnexion mais une micro déconnexion quand même ; sinon non moi je pense qu'on oublie vite, en fait, la caméra, on oublie vite la caméra quand, notamment, quand on partage l'écran et cetera, enfin voilà, une fois qu'on est entré dans le rendez vous, une fois que climat de de travail s'est installé, on va dire, on est, on mais oublie le côté vidéo distanciel

160 Moi : tout à l'heure tu disais, de toute façon pendant les entretiens, on utilise également l'ordinateur ouais...euh... donc en fait l'ordinateur il est là ; est ce que la présence de l'ordinateur n'est pas gênante, ou est ce que est ce que ça n'a pas tendance a te – comment dirai-je – te désengager de la relation que tu peux avoir avec la personne en face de toi ?

Anne : alors moi, le premier rendez-vous, j'utilise pas l'ordinateur, le premier rendez vous je
 165 pourrais, parce que ça me ferait gagner du temps, je pourrais...euh... Ben saisir en fait toutes les informations directement dans le dossier de la personne, et puis, je pourrais faire ça, moi je serais pas à l'aise, en fait ça me met pas à l'aise dans un rendez vous ou on est là pour se rencontrer, pour échanger sur le parcours de la personne..euh... en fait moi je veux pas qu'elle ait la sensation d'être un dossier qu'on renseigne ; néanmoins j'ai quand même un support écrit
 170 que je, que je renseigne, mais que je suis pas, je suis pas une trame, au fait, j'introduis toujours mes rendez-vous en disant que, voilà on est là pour se rencontrer, pour voir un peu comment moi, je peux aider la personne dans, dans, dans son projet ou dans, dans l'identification ou la mise en œuvre de son projet, et euh... je suis là pour répondre à ces questions que ça, le premier rendez-vous, moi j'utilise quasiment pas le l'ordinateur, je l'utilise enfin le rendez-vous pour
 175 repositionner un rendez-vous, mais y'a pas d'ordinateur entre moi et la personne trouve ça hyper important euh... le, l'ordinateur il intervient comme outil, à un moment donné, pour montrer aux candidats des ressources, des sites heu... pour travailler son CV, pour travailler la lettre de motivation, voilà, c'est parce que, aujourd'hui ça passe par le numérique et que, on peut pas faire sans, mais, mais sinon... euh, tant qu'on est dans la période de découverte de la personne
 180 la première phase pour moi de l'accompagnement qui est vraiment d'identifier la demande de de d'être dans l'écoute de problématique en fait, tant qu'on est dans ce, ce temps-là j'utilise pas d'ordinateur donc je l'utilise en 2e phase, quand on est vraiment dans, même en bilan de compétence, je l'utilise pas beaucoup en faite, je l'utilise vraiment contenu dans la construction des outils de recherche d'emploi, et quand vraiment je suis en échange avec la personne et que
 185 je suis en train de faire des recherches sur une formation, sur ,ou j'ai envie de lui montrer ainsi qu'en fait intéressant qui peut être intéressant dans son projet, mais, mais en bilan de compétence par exemple j'utilise quasiment pas l'ordinateur, en tout cas pendant les rendez-vous, là l'ordinateur, enfin le numérique il est un outil de préparation entre les rendez-vous, et pas pendant le rendez-vous, et quand je suis en visio avec des personnes en bilan, par exemple,
 190 je suis en visio ...euh.... j'utilise pas l'ordinateur pour autre chose que la visio je vais pas aller partager mon écran, je vais pas aller faire des recherches, alors qu'elle est en train de me parler, pour moi y'a 2 utilisations qui sont différentes, en fait, en fonction de, de l'objectif du rendez vous, en fait de ce qu'on en fait

195 Moi : donc l'ordinateur, entre la personne et toi, oui à certains moments, mais certains moments bien précis..

Anne : ouais

Moi : quand tu voila, quand tu voila, quand on dit que tu es à un stade plutôt technique - recherche d'emploi, recherche de, technique de, du CV -..

200 Anne : les outils de emploi et formation, j'ai envie de dire, aux techniques de recherche d'emploi, ou communication de, de de sites de ressources en fait, pour que eux puissent aller creuser un peu à la maison après, euh, voilà mais, mais pas, pas trop pendant un rendez-vous ,et de toute façon je suis...Quand on est en face à face, le temps d'ordinateur pour moi est très limité, par contre après si je dois faire quelque chose avec la personne, elle va venir à côté de moi, et on va faire ensemble sur l'ordinateur, mais donc à ce moment-là, ça montre bien qu'on
205 est en train de faire quelque chose ensemble sur le numérique et que c'est pas moi qui utilise le numérique, et la personne qui en face de moi qui est en train de me regarder ou de m'attendre en faite... euh... c'est c'est hyper important pour moi de, qu'elle se sente impliqué dans le rendez vous, et donc soit, elle l'est parce qu'on est dans une discussion, un échange et donc je suis pleinement dans l'échange, soit elle est parce que je suis en train de faire quelque chose sur
210 l'ordinateur, sur l'ordinateur, et que du coup je l'invite à venir le faire avec moi regarder avec moi, mais, mais c'est pas moi en face avec mon ordinateur et puis la personne en face qui, qui attend quoi, ou qui regarde quoi, qui, qui est passif en fait, c'est important de rendre la personne active et donc que ce soit du numérique ou pas il faut qu'elle soit active, que ce soit bien le numérique ou pas

215 Moi : d'accord, bien...euh...dernièrement on a mis en place ici Neobrain, , arlos, sans vouloir polémiquer, qu'est-ce que tu en penses ? Est-ce que tu penses que c'est un vrai outil d'aide à l'accompagnement ? bon y'a encore des, des évolutions, il faut encore le faire évoluer en fonction de mon métier.. euh.. est ce que ça a vraiment changé beaucoup de choses dans tes pratique ? c'est plutôt c'est plutôt ça la question que je souhaite poser ...

220 Anne : alors c'est récent, donc j'ai pas encore une prise de recul importante...euh..je pense que ça va être un vrai outil facilitateur pour nous et pour les candidats, je pense que ça va les rendre plus autonomes et plus actifs..euh... parce que on va les inviter à les voir, on va les inviter à venir mettre leur CV, en fait pour moi ça va même au-delà de l'autonomie les former en fait, à à utilisation en fait de l'ordinateur, et l'outil est quand même assez designé, et en fait il est assez
225 agréable à utiliser, je trouve qu'il est assez intuitif, et donc ça va, une fois que la personne elle s'est connecter à son espace et qu'elle est sur, sur le site...bah ...elle peut facilement aussi aller rechercher à côté des offres d'emploi, une fois qu'elle est sur l'ordinateur dans un dans un contexte de construction du projet professionnel ou de mise en œuvre du projet professionnel, et Ben y a plus qu'un pas pour aller faire la recherche des offres d'emploi, et candidater et, euh,
230 je pense que ça va l'inciter, euh, en tout cas nous on va les encourager à utiliser, on les encourage à utiliser cette plateforme et donc c'est, enfin voilà, je pense que ça ça va être vraiment un outil d'aide dans l'accompagnement des candidats.

Moi : d'accord ...

235 Anne : après pour moi il n'est pas enfin, encore une fois c'est un outil, quoi, c'est on peut pas, on peut pas, enfin c'est pas suffisant, on pourrait pas,, eux leur dire : « bah voilà la plateforme allez-y vous allez trouver, voler de vos propres ailes », c'est en complément de plein d'autres choses en fait, pour moi y'a rien de plus important que la dynamisation qui est faite par le biais du consultant qui, qui donne des choses à faire, qui, qui qui garde le, le, le candidat dans une dynamique, c'est un outil qui va contribuer pour moi à garder cette dynamique là parmi
240 d'autres mais...euh... j'en suis plutôt assez satisfaite, même si c'est très chronophage pour l'instant ; j'espère quel terme ça va nous permettre de gagner du temps... euh... voilà de tracer nos actions parce que dans notre métier on est obligé d'informer juridique de de pouvoir justifier de ce qu'on a mis en œuvre, ou pas mis en œuvre, enfin voilà et même vis-à-vis du client, de l'entreprise avec laquelle on travaille, on doit pouvoir donc voilà justifier de ce qu'on facture,
245 justifier, enfin voilà aujourd'hui ça ne sert aussi à ça, donc c'est chronophage, mais je pense que c'est un, un temps de, de formation nécessaire pour derrière gagner du temps et de l'efficacité et puis, et puis, ouais, le gain en en autonomie des personnes ça c'est, c'est ça n'a pas de prix, j'ai envie de dire, en fin, c'est, c'est, c'est hyper important pour eux d'une manière plus large, dans leur vie pour eux, on ne peut plus trop se passer du numérique d'aujourd'hui, donc,
250 donc. Il y a quand même des personnes quand elles n'ont pas d'ordinateur, elles n'ont pas d'ordinateur, on a beau avoir un super outil, si elles peuvent pas y accéder, ça sera bloquant de toute façon, mais bon voilà, moi j'ai un candidat qui me dit : « Ah bah oui, bah, je me rends bien compte qu'il faut que j'achète un ordinateur », bon il prend conscience quand même, que de ne pas en avoir, ça peut être un frein, donc après chacun, avec ses moyens donc voilà mais...

255 Moi : et est-ce que tes candidats s'approprient l'outil NEOBRAIN ?

Anne : alors, c'est c'est très aléatoire ; il y a des candidats, je vais leur envoyer juste les, les identifiants de connexion, et en fait sans même que je leur ai demandé quoi que ce soit ils vont aller mettre leur CV, ils vont aller renseigner leur profil enfin voilà, et d'autres, on leur envoie les identifiants de connexion, on leur dit d'aller regarder et puis il se passe rien, il faut qu'on
260 fasse la première fois avec eux, et que et que nous on soit là à les accompagner à l'utilisation du numérique, mais on sent, on sent de toute façon si la personne a une appétence avec les défis numériques elle va pas nous attendre pour aller fouiller on va dire, et va être curieuse assez naturellement, voilà elle va se renseigner ; alors après il y a un bémol c'est qu'aujourd'hui on, l'outil est pas complètement abouti, et que donc sur toutes les offres d'emploi et cetera, il n'est
265 pas du tout complet, donc moi je continue à conseiller mais candidats de de passer par d'autres sites pour aller chercher les offres et puis de pas, ne pas utiliser que cet outil là, donc ça multiplie aussi un peu les canaux, ça complexifie pour certaines personnes mais, mais à terme quand il sera vraiment abouti, je pense que ça va vraiment leur permettre d'avoir accès à l'information et l'accès à l'information aujourd'hui, c'est ce qui c'est primordial dans, dans leur autonomie en
270 fait...

Moi : la bonne information ...

Anne : à la bonne information, savoir où aller chercher, voilà, et ne pas être noyé en fait dans tout un tas de sites qui existent aujourd'hui, qui sont pas forcément des sites super fiable euh et ça il y a des personnes qui vont pas s'en rendre compte hein, quand ils ont pas cette utilisation

275 naturel du numérique, elles n'ont pas forcément ça les codes en fait.. euh... creuser en, par
exemple en allant cliquer sur postuler, bah, si elles voient que la page, elle existe plus, ou que
l'offre a été diffusé il y a 3 moi, nous, on va avoir ses réflexes là de le voir tout de suite et de se
dire : « OK c'est pas fiable », et il y a une personne qui peut aller perdre du temps à aller
chercher postuler et cetera sur une offre qui est plus valable depuis 3 mois, donc ça c'est des
280 petites choses aussi que nous on va leur dire quand on va l'utiliser avec eux, s'ils l'utilisent tout
seuls, ils vont pas forcément s'en rendre compte, donc notre outil à nous ça peut permettre
ça...de...de ne diffuser que des informations qui vont être fiable et donc de, bah, de leur
permettre enfin, de, d'éviter en fait qu'ils puisse aller se noyer donc un flux d'informations,
qu'ils ne savent pas tout à fait analyser aujourd'hui,

285 Moi : donc en fait, tu as utilisé le terme tout à l'heure, ça nécessite un accompagnement ?

Anne : ouais, pas pour tous, parce que, alors, quand tu dis « ça nécessite un accompagnement »,
d'utiliser le numérique ?

Moi : oui

Anne : pas pour tous, y en a on va juste ouvrir les accès, et puis voilà leur dire que on leur
290 envoie un test de personnalité, par exemple moi je fais des test de motivation et d'intérêt
professionnel via la plateforme, j'en ai fait plusieurs fois, c'est top, c'est top d'avoir ces outils là
parce que pour nous d'avoir des résultats de tests professionnels, sur les intérêts professionnels
et cetera, ça vous permet vraiment d'aller creuser les intérêts de la personne, de la faire parler,
de, de d'identifier des pistes en fait d'orientation, enfin, c'est assez essentiel dans notre
295 professionnalisation en fait de pouvoir avoir cet outil là, si on les a pas on va s'en s'en sortir
mais ça un plus, ça permet de de mieux orienter pour moi le la suite de la
l'accompagnement...euh... moi je me je, je m'en sers aussi un peu pour voir la motivation des
candidats, s'ils s'impliquent en allant garder enfin voilà ça ça permet à moi aussi de pouvoir
me dire : « OK y'a un frein par rapport à la l'autonomie sur l'utilisation du numérique », ça, ça
300 peut être, ça me permet d'identifier si ça peut être y'a un frein dans la recherche d'emploi, ça
me permet d'identifier s'ils vont naturellement aller faire des choses ou s'ils vont attendre plutôt
que moi je vienne leur demander de faire des choses, ou enfin voilà de voir s'ils prennent
l'initiative de... euh... je trouve que ça nous donne aussi des, des repères en fait, dans l'analyse
qu'on fait de, de ou en est la personne par rapport à, à sa situation professionnelle,

305 Moi : d'accord... euh...en terme de, de relation, donc tu vois pas d'altération de la relation du
fait du numérique ?

Anne : je dirais pas non à 100 pourcent, en fait... euh... j'ai l'impression qu'en fait, de faire que
de la visio ça n'empêche pas de créer du lien, je pense que par contre la confiance met plus de
temps à s'instaurer, que là, là, c'est plus dans le la confiance qu'on peut avoir de la personne,
310 naturellement quand on la voit, le fait rien que de rien de se voir, et d'être dans la même pièce,
pour moi, naturellement, ça crée un lien, donc ça on l'a pas : on se voit mais pas complètement...
euh...et du coup on sent pas, pour moi y'a quelque chose de de l'ordre de l'énergie qui passe pas
alors c'est, c'est, c'est difficile à expliquer, c'est quelque chose qui peut se mesurer, mais
n'empêche que c'est pas pareil moi je le ressens pas comme étant quelque chose de, d'identique,

315 en fait, c'est, on peut pas dire que c'est la même chose, mais de ce que je constate ça m'a pas empêché quand même de créer du lien avec les candidats que j'avais accompagné en visio, donc c'est pour ça que je dis que la rencontre, je préfère qu'elle se fasse en présentiel, et après quand c'est de la vidéo après s'être rencontré, Ben, c'est, pour moi c'est, ça, ça peut être sensiblement la même chose ; y'a aussi quelque chose...hein... c'est que quand on voit les gens en présentiel, 320 on peut aussi jauger, bah, on travaille des techniques de recherche d'emploi quand même, donc on peut jauger la présentation...euh... voilà est ce que la personne, si la personne a des problématiques personnelles et que on sent de l'alcool, par exemple, enfin l'odeur de l'alcool, quand on la rencontre à chacun de nos rendez-vous, ça nous donne, c'est un des éléments essentiels qui va nous permettre de, on va pouvoir détecter que c'est un froid dans 325 l'accompagnement, si on a envie on nous voit pas, voilà, on peut pas le deviner et donc, pareil la façon de s'habiller, on peut donner des conseils quand on voit la personne de visu, quand on la voit distanciel, ou on peut pas...euh... voilà, donc on peut juste dire... Alors voilà, mais on pense même pas forcément le dire quand on est en visio, alors que si on est en présentiel donc on voit que la personne elle peut avoir une apparence négligée, et que ça peut être un frein dans 330 les entretiens professionnels, bah, subtilement, on va lui passer le message ; moi ça m'a arrivé voilà dans des accompagnements me dire, bah : « voilà, alors attention, un entretien on fait attention à sa tenue vestimentaire », et cetera ; c'est quelque chose que je vais pas penser à dire à des personnes qui naturellement vont venir et je vais pas noter de problèmes, si j'ai noté un problème en ayant vu les personnes, bah, je vais le préciser de manière subtile, mais, comme si 335 je le disais à tout le monde mais je le dis pas tout le monde ; en visio je vois pas ça il y a quand même des informations qu'on perd, on perd des informations et puis dans le, comme je te disais, dans l'énergie moi je trouve que voilà moi je pense que on arrive beaucoup plus facilement à mettre en confiance les personnes, les faire se sentir à l'aise, quand on les voit et qu'on est dans la même pièce,

340 Moi : ouais, je pense qu'en plus t'es vachement sensible à tout ça ...

Anne : à oui bah j'pense que ça doit dépendre des personnes aussi , oui c'est important pour moi la relation donc, donc euh...donc ouais, ça fait partie d'un tout, je sais pas trop comment le, c'est bizarre ,hein, je, je sais pas comment le, le décrire mais en tout cas c'est important

Moi : bon très bien, bah, écoute on a déjà pas mal, pas mal échangé... euh... est ce que tu vois 345 d'autres choses à ajouter par rapport à ce sujet du numérique, dans la relation d'accompagnement ? (silence)

Moi : Pour parler de convivialité, ça ne change pas non plus la convivialité ?

Anne : non bah enfin moi, je j'arrive aussi facilement en vidéo à faire des petites blagues et détendre l'atmosphère, en fait, donc j'ai pas l'impression que je dis des choses différentes, que 350 ce soit en visio, ou en présentiel, non, c'est, c'est d'un autre ordre en fait, c'est toute la gestuelle, bah, on le dit, hein, on dit que la communication non verbale une grande majorité du message qui passe donc c'est sûr que, en visio bon on voit quand même... hein... les expressions du visage et cetera, mais y'a vraiment des infos qu'on perd, que, ça n'empêche pas pour autant de passer un moment convivial avec la personne, j'ai pas noté que ça puisse m'empêcher en tout 355 cas, est-ce que ça lui diminue la possibilité de, peut être,

Moi : on ne peut pas se payer un café, ou boire un café...

360 Anne : C'est ça, c'est ça, la quand t'as un candidat qui arrive, tout de suite, je lui propose un
café, ça fait un petit temps informel avant de passer dans le, dans le vif du sujet, les personnes
quand on les rencontre en 1er rendez-vous, elles peuvent nous faire part de choses très
personnelles...euh... ouais un café, pour moi, ça, ça évoque tout de suite le côté « cocooning »,
le temps pour soi quand c'est en visio, on rentre beaucoup plus vite dans le vif du sujet, hein,
pareil, nous, pour briser la glace, parfois, on dit : « Ben ça va ? ça été pour trouver le ... », en
fait on apprend, dans les techniques de mise en confiance de la personne, que lui poser une
question à laquelle elle va pouvoir répondre puis... euh... Ben... ça va la mettre en confiance
365 et donc même si ça paraît être banale, d'avoir un mot sur la météo , sur la route sur, sur le café,
sur enfin voilà, c'est, c'est oui c'est

Moi : sur le temps ...

370 Anne : ouais c'est ça, c'est ce que je disais la météo, ou le c'est c'est, ça ouais, ça brise la glace
en fait donc ça en visio il faut trouver d'autres, bon voilà, alors moi je leur dis : « bah du coup,
ça a été ? c'est la première fois que vous utilisez zoom ? », j'essaye d'utiliser d'autres questions
brise-glace on va dire, mais n'empêche que la personne, si en plus elle a pas eu l'habitude
d'utiliser, elle a peut être eu un petit stress pour installer l'application..euh... « enfin est-ce que
je vais réussir ? » et cetera, ça peut être générateur d'un stress supplémentaire, mais tout comme
elle peut dire : « tiens, est-ce que je vais trouver la route ? » moi je connais les gens qui sont
375 pas à l'aise avec la voiture, avec les routes, avec les GPS, ça peut donc, ça pour moi on peut
avoir les mêmes, il y a des éléments on peut avoir les mêmes difficultés, ouais, j'utilise quand
même un brise glace en visio, je me rends compte...

Moi : est ce que, justement, en visio on est pas obligé de faire preuve d'une certaine inventivité
pour créer une proximité ou une convivialité qu'on n'a pas en présence ?

380 (silence)

Anne : bah je sais pas trop, je, je pense que naturellement

Moi : en fait tu poses forcément des autres questions, tu vas peut être, que tu essayes plus
facilement, justement, de mettre à l'aise, ou peut être, non ?

385 Anne : en fait j'ai un peu de, souvent la même introduction, quand je rencontre une personne,
et du coup je la laisse un peu démarrer le rendez-vous comme elle a envie...euh... je suis en
train de me dire les personnes que j'ai vraiment accompagnées en vidéo, alors de A à Z, y'en a
pas eu beaucoup hein...et peut être que le point commun c'est qu'elles rentrent plus, plus
facilement par le biais des questions, plutôt que par la présentation personnelle, tu vois elles
vont plus ...euh...peut-être poser des questions sur les mesures de PSE, enfin tu vois on, on a
390 un rendez-vous pas pour se rencontrer mais plus parce qu'il y a un objectif de technique un peu
ouais, ça ça peut être le cas, je me rends compte que les derniers accompagnement, là, que
j'ai fait en visio de A à Z, le premier rendez-vous c'était ça, c'était plus du coup ils posent leurs
questions et après moi je, j'enchaîne en leur disant : « et donc du coup, bah, vous êtes depuis
combien de temps dans l'entreprise ? qu'est-ce que vous y faites ? », alors qu'en présentiel, les

395 personnes elles commencent pas par poser des questions elle se présente d'abord, elles vont dire : « bah voilà je suis dans l'entreprise depuis ... »

Moi : elles arrivent, mais elles ne savent pas trop comment ça va se passer ? Si on va poser des questions ?

400 Anne : ouais, c'est vrai, alors que quand on a un rendez-vous visio, je pense que euh implicitement quand on a un rendez-vous visio avec une personne ou un organisme c'est un rendez-vous formel, il y a quelque chose de l'ordre de la formalité

Moi : comme si il y avait un objectif ? il y a un objectif aussi non ?

405 Anne : ouais, c'est ça, il y a un objectif, c'est ce que je te disais, en fait, c'est, c'est plus on pose des questions dans le but d'avoir des réponses et alors que quand c'est une rencontre, alors les personnes, elles ont des questions parfois mais elles démarre jamais avec ça, elle démarre jamais avec des questions, elles vont plus démarrer par une présentation ; bon surtout qu'en fait moi je, j'ai introduit de la même manière, que ce soit en visio, ou que ce soit en présentiel, je leur explique que le, le, un peu le déroulé et l'objectif de la rencontre... euh...bah après j'ai, j'en ai pas eu beaucoup, donc de là en tirer une généralité, il faudrait qu'on observe, mais, mais ouais
410 ça, ça, ça peut être ...euh...effectivement... euh...j'y serai vigilante.

Moi : quand tu abordes des sujets, plus personnels, comme par exemple que quand tu debriefe un test, tu vois, un test de personnalité, par exemple, est ce que c'est pas plus compliqué de le faire en visio, que de le faire en présentiel ; ou est-ce au contraire, peut être que c'est plus simple de le faire en visio parce que finalement, parce qu'en présentiel, tu as quand même la réaction
415 de la personne forcément, quand tu lui dis : « tiens le test, tiens il semblerait que vous ayez tel ou tel trait de personnalité », forcément les gens y réagissent quoi, et en visio c'est pas ..

Anne : je suis en train de demander, je pense que j'ai jamais fait de debrief de test en visio..

Moi : mais peut être parce que du coup, peut être qu'inconsciemment, tu t'es dit un débrief de test il faut faire en présence

420 Anne : et puis j'ai pas eu l'opportunité sur les accompagnements que j'ai fait en visio, il n'y avait pas de test de personnalité, il y en a un qui est en mobilité externe, l'autre c'était en reconversion...euh... un autre, c'était un bilan compétence, on avait déjà fait les tests dans une première phase, donc j'ai pas eu à le débriefer, autre bilan compétence, pareil j'avais déjà fait les tests, ouais j'ai pas encore eu le, le cas de débrief à un test à distance .

425 Moi : est ce que toi, de toi-même, tu te dis pour certains candidats, ou à certaines phases de ton accompagnement, « non ça je peux le faire en présentiel, bon ça je peux le faire en visio » ?

Anne : clairement, il y a par exemple une personne que j'avais commencé à suivre en distanciel, donc on avait fait parce que ça l'arrange, elle habitait loin et cetera, j'ai fait venir pour faire faire le CISEM, tu vois, outil de motivation où en fait déjà pour un cas, enfin pour une raison
430 simple, c'est que on écrit, on s'échange les feuilles... euh... on travaille autour de d'outils papier, en fait, et donc le faire à distanciel , c'est, c'est donc.. euh... le, le la personne qui a développé le concept, en fait, de l'outil nous a dit, parce qu'on lui a fait part en fait de cette difficulté, il

nous a dit qu'ils étaient en train de réfléchir à faire autrement pour numériser l'outil en fait de rendre accessible à distance, mais tel qu'il est utilisé aujourd'hui, c'est très compliqué, c'est très
435 compliqué, ça c'est ça va faire perdre du temps et puis c'est un outil de motivation professionnelle, où il faut vraiment que la personne elle soit en présence et donc on doit pas commencer elle se noyer dans les feuilles, dans attendez, problème de problèmes techniques, non, tu peux pas faire ça en fait, donc là j'ai fait déplacer la personne même si elle habitait loin donc ça allait compliqué de le faire à distanciel, en distanciel, et tu vois, bah, c'est le COVID
440 qui fait que le créateur du l'outil, hein, qui existe déjà depuis de nombreuses années s'est dit qu'il est contraint aujourd'hui en tout cas que, et en plus que ça permettrait peut être à des consultants contre la personne habite au fin fond de la campagne, et que y'a pas de cabinet de conseil proche de chez lui, et Ben ça permet aussi à des personnes peut être éloigné de pouvoir avoir accès à des choses qu'elle ne pourrait pas avoir, si elle devait se déplacer en fait, donc,
445 dans ce cas il nous a dit qu'il développait la technique en à distance. Hormis ça effectivement les débriefs de questionnaire de personnalité, ou d'intérêt professionnel, je préfère les faire en présentiel, mais parce que j'ai jamais eu le cas de les faire en distanciel, mais naturellement j'aurais tendance à dire à la personne que je préfère qu'elle vienne, après pour le reste honnêtement, les rendez-vous de bilan et cetera, ça s'est plutôt bien passé, ou les rendez vous
450 construction de techniques de recherche d'emploi ou, et la phase,

Moi : ouais, et la phase parcours de vie, la première phase du livre de compétences ?

Anne : j'ai jamais fait en distanciel, parce que j'ai des personnes qui, de toute façon, préféreraient faire leur bilan de compétences en présentiel, moi j'ai des personnes à qui j'ai proposé l'année dernière de continuer leur bilan compétence en visio, en leur disant que ça soit fait du très bien
455 voilà, les personnes elles ont dit non, elles ont attendu que le confinement sont terminé pour terminer leur , leur accompagnement ; une autre, 2 autres même, m'ont dit, bah, non vous voulez bien continuer en visio, mais par contre les rendez-vous étaient plus courts, donc il y a forcément une perte quand même de l'information, forcément, enfin si tu fais un rendez-vous en 1h30 ou 2h30 t'en sors pas du tout la même matière, donc..

460 Moi : c'était une de mes autre interrogation, c'était de savoir si les bénéficiaires ou les salariés que tu suis eux sont réfractaires ou pas à l'utilisation de de la visio, c'est à dire le dire : « moi je veux toujours, je veux que ce soit toujours en présentiel, notamment sur les bilans de compétences ou je veux que ce soit, alors même s'ils le disent pas de manière textuelle, mais tu comprends que toute façon ils préféreront le faire en présence.

465 Anne : ça oui moi j'ai des personnes qui disent présentiel et, et si par exemple il y a eu une galère, et enfin voila, que je leur propose de faire exceptionnellement, j'ai des personnes qui me disent : « non non je préfère qu'on reporte. », ouais j'ai des personnes qui sont complètement réfractaire à la visio ; alors est ce que ça a un frein technique, ou est ce que les autres ? j'avais une candidate par exemple l'année dernière qui peut pas faire son bilan parce que, confinement,
470 elle était avec ses enfants elle hébergeait sa maman malade, clairement elle avait pas la place l'espace, l'espace personnel d'intimité, de confidentialité, qui lui permettait de faire le bilan, c'est pas le frein en numérique mais c'est juste qu'elle avait pas la surface pour le faire, l'espace pour le faire, mais... euh... mais j'en ai d'autre c'est clairement : « non ! non ! non ! non ! moi

475 tout seul je connais pas j'ai pas envie quoi », je force pas de toute façon enfin moi je aujourd'hui
on a cette chance de pouvoir laisser le choix à la personne, bon voilà, je, je laisse le choix, mais
si on devait de nouveau être en confinement, je sais pas là, pour les personnes vraiment qu'on
accompagne dans la recherche d'emploi, en congé de reclassement serait très problématique en
sortant ça va être très compliqué ...

480 Moi : ce serait très compliqué, alors je pense qu'il faudrait les former ou leur expliquer comment
faire..

Anne : en fait on se rend compte que sur les populations cadres y'a pas de sujet, employés,
pareil, pas de sujet, plus sur les ouvriers ou les employés en restauration, en fait les, les plutôt
les plus bas niveau de qualification, en fait qui n'ont pas, euh, l'habitude d'utiliser les outils
numériques,

485 Moi : mais qu'il utilise pas ni pour le professionnellement, ni personnellement

Anne : ni personnellement, hormis les réseaux sociaux, éventuellement mais bon,

Moi : et encore, les réseaux sociaux souvent, c'est sur les smartphones...

490 Anne : ouais, ouais, ouais mais c'est quand même une utilisation, le smartphone, aujourd'hui,
je pense que bon, franchement, même les personnes que j'accompagne sur des projets retraite,
par exemple, la plupart reçoivent quand même leur mail sur le téléphone, quand je crée le, je
crée le profil sur l'assurance retraite, ils envoient un code de confirmation par mail ou par SMS,
bon , tous ils ont leur téléphone leur smartphone enfin y'a, j'ai, j'ai pas le cas de candidats, j'ai
jamais eu le cas de candidats qui n'avait pas de smartphone, tu vois, donc... euh...bon, ils ont
au moins le la base, c'est ça le, le smartphone et puis accès du coup... euh... alors pas Michel
495 tu vois,

Moi : Ah moi j'ai eu le cas avec Olivier, d'un, d'un départ en retraite justement ou le gars n'avait
pas son adresse mail, c'est son épouse qui l'avait, et donc il savait pas, il connaissait pas l'adresse
mail, c'est son épouse, c'est aussi rigolo de voir que souvent les mecs, les hommes, ils dépendent
de leur femme pour, pour tous les aspect administratifs papier et ...

500 Anne : mais moi j'en ai plein qui me disent, ah bah moi, non, le CV je vais demander à ma
femme ?

Moi : ou : « c'est ma femme qui l'a fait », moi je l'ai déjà eue « c'est ma femme qui a fait mon
CV » ça je l'ai vu

505 Anne : ouais, moi aussi, d'ailleurs j'ai capté parce que je lui demande ce que fait sa femme il
nous dit infographiste, j'ai, Ah bah, « celle qui vous avez fait le CV », il dit oui, bah oui, j'avais
été hyper surprise par le CV je lui avais dit, bah vraiment votre CV il est beau, mais en fait j'ai
compris que c'était sa femme qui l'avait fait

510 Moi : moi quand je vois des beaux CV, que je vois que le gars ne maîtrise pas l'informatique, je
me dis : « à mon avis c'est pas lui qui l'a fait », tu peux être sûr c'est, c'est ou l'épouse ou un
copain bienveillant qui connaît bien l'informatique et qui l'a fait...

Anne : Parfois, moi ça me permet de voir..euh...je leur dit : « du coup votre CV, vous l'aviez fait avec qui ? », euh, c'est comme ça que je sais qu'ils sont déjà passés par des organismes et des conseillers en emploi ou, euh, ouais, c'est....

515 Moi : est ce que tu ressens une pression autour de l'utilisation du, du numérique dans tes pratique
alors vont pas parler de la direction de MENWAY mets une pression générale, des gens qui
disent oui, mais moi je préfère la faire en numérique, ou t'as l'impression que finalement euh
tout le monde, enfin voilà, tous autour de toi te dit : « oui, il faut absolument utiliser le
numérique pour des raisons notamment, euh, pas de productivité, mais de d'efficacité ?

520 Anne : je ressens pas aujourd'hui que c'est que ce soit utilisé à des fins de de flicage, de flicage,
je ressens pas du tout ça, euh, pour moi c'est un outil de pilotage et j'espère qu'il sera utilisé
comme ça parce qu'aujourd'hui, c'est un petit peu archaïque, nos manières de fonctionner, c'est
à dire qu'on envoie un mail avec par exemple une nouvelle personne à prendre en charge, et on
demande qui a envie de le prendre, quoi, et donc on se retrouve avec des grosses disparités en
525 termes de charge de travail entre les consultants, bon bah, l'outil numérique ça permet aussi ça,
de se rendre compte qu'à un moment donné euh on équilibre la charge de travail de tous, et que
c'est pas un petit peu au bon vouloir de chacun, selon jusqu'à quelle heure il a envie de prendre
des rendez-vous, quoi, donc ça je pense que en termes d'équité, ça va nous permettre de d'aller
vers plus de de d'équité...euh... je pense que faut pas se leurrer ça sera à terme utilisé quand
même à des fins de, de, de, de, de, de d'analyse de la performance mais parce qu'aujourd'hui il
530 y a d'autres outils sur Excel sur, enfin voilà et aujourd'hui l'outil qu'on a, NOEBRAIN, il va
permettre de remplacer un peu ça mais les informations étaient quand même déjà relativement
accessibles, via d'autres outils cartésien Excel et cetera donc ...euh... et puis... euh... enfin
moi je suis plutôt pour un que ce soit utilisé à des fins de d'analyse en fait pour nous, nous
permettre aussi d'ajuster le temps de travail, le temps qu'on doit passer sur chaque mission pour
535 qu'elle soit rentable, et je parle bien de missions je parle pas de d'accompagnement individuel
candidat, parce que ça s'équilibre en fait finalement, mais au total il faut quand même que
maintenant il gagne de l'argent, sinon il sera licencier, à un mouvement, ce n'est pas une
organisation à but lucratif on n'est pas subventionnée par l'état quoi ; je ressens par contre...
euh... tu parles de pression, ouais, pour que les informations soient à jour que, en fait c'est
540 quelque chose à prendre en compte dans sa charge de travail et ça demande une certaine
organisation, parce que je me suis rendu compte, tu vois, on a été très chargé depuis le mois de
novembre, je faisais 6 rendez-vous par jour, et Ben 6 rendez-vous par jour de 1h00 à 1h30, euh
clairement je faisais mon temps de travail en présentiel avec les gens, et Ben, renseigner toutes
les informations numériquement parlant euh bah c'était hors temps de travail et je faisais ça le
545 soir, le week-end, parce qu'il fallait que les infos les information soit à jour et que et que j'avais
trop de rendez-vous, donc là ce que j'essaye de faire c'est de limiter le nombre de rendez-vous
par jour à 5, déjà, de une, parce que ça permet de d'être pleinement en écoute avec les personnes
et donc d'apporter une qualité d'écoute et de présence pendant les rendez-vous et de 2, ça me
permet de derrière pouvoir faire tout ce que j'ai à faire quoi l'administratif, la la traçabilité, des
550 actions les recherches de formation, les recherches de postes, la prospection enfin voilà, tout
simplement, et tous les documents qu'on a à remplir, enfin, aujourd'hui on a beaucoup, beaucoup
de documents à remplir, des fiches temps, les plannings les chaque action, normalement est

censée être renseigné dans NEOBRAIN, sur les, à la fois sur des candidats qu'on accompagne, t à la fois sur les missions, et ça ça n'existait pas avant et je pense que c'est une contrainte
555 supplémentaire, parce que parce que de devoir tout noter, bah ouias ça prend du temps, et ce temps là tu ne le passe pas à produire réellement, en fait, pour moi c'est pas du temps de production, en fait, c'est du temps de remplissage quoi, et donc quand tu vois que ton temps de remplissage il est d'une heure par jour, Ben ça me paraît être énorme en fait ça paraît être énorme en termes de proportion, et encore j'dis une heure par jour, mais avec tout ce qu'on a à remplir,
560 j'sais pas combien de clics, moi je vais finir par avoir un problème au poignet qui tous les clicks que je fais toute la journée

Moi : quand je parlais d'injonction, je veux dire par là que, toi de ton côté c'est chose naturelle aussi le numérique, tu ne te vois pas retravailler avec un crayon à papier, et tout faire voilà pour toi, euh, c'est quand même quelque chose de « naturel » ?

565 Anne : c'est, c'est, c'est essentiel, moi sans ça, je sais pas m'organiser sans ça, clairement...euh... parce que, bon, c'est long c'est chronophage mais en fait quand tu puis 60 candidats et que tu dois te souvenir de toutes les actions de t'a mené sur chacun d'entre eux, tu, tu te souviens pas, c'est pas possible, c'est impossible donc, pour faire une bonne qualité d'accompagnement pour moi ça nécessite aussi de prendre des notes et puis voilà, ce qui est
570 compliqué pour moi c'est que comme le premier rendez-vous je veux pas le faire sur l'ordinateur, et Ben je prends les notes à la main, et j'ai ce réflexe de prendre des notes à la main, et donc bah, sauf que en ce moment, on travaille à la fois à la maison, en télétravail, à la fois ici au bureau, à la fois dans les entreprises, et donc quand t'as 60 candidats tu peux pas d'aller avec 60 dossier et que donc l'avantage du numérique c'est d'avoir toute l'information
575 toujours disponible dans ton ordinateur et pas te dire : « Ah bah mince ça c'est dans le dossier que j'ai laissé au bureau alors qu'aujourd'hui je suis en télétravail, et donc bah je peux pas avancer parce que j'ai pas l'information », donc le numérique c'est aussi l'accessibilité à toutes les informations à n'importe quel moment, en fait, tant qu'on a une connexion internet fonctionne, c'est pas toujours le cas

580 Moi : euh j'avais un dernier thème à voir avec toi...euh... c'est le télétravail : qu'est-ce que ? comment tu le vis ? est ce que tu dis bien pas bien ? est ce que... euh... voilà, comment tu, comment tu l'as vécu parce que t'as vécu toi des périodes où tu étais vraiment en télétravail et confiné chez toi ; c'était compliqué ? peut être ou moins compliqué justement ?

Anne : alors j'aimerais bien avoir plus de télétravail, aujourd'hui, j'en ai pas assez... euh... pour
585 moi le télétravail c'est un temps ou t'es un peu extrait de, du speed quoi du côté speed du travailles, quand on est ici, on est beaucoup dans, comme on n'est pas beaucoup au bureau et qu'on est beaucoup dans les entreprises en contact avec les candidats, quand on est au bureau c'est les seuls moments qu'on a, bah, d'échanges sur des cas particuliers, sur des informations, enfin tout ce qui se passe de manière informelle en fait..euh... on perd ça quand on est en
590 télétravail, et à la fois quand on n'est pas en télétravail, bah, on n'a plus de temps ou on peut vraiment avancer concentré sans être constamment sollicité dérangé, donc voilà moi je sais que justement pour des questions de formation numérique, mes collègues de travail sont pas toujours très à l'aise avec le numérique, bah, constamment il y a un bug, on sait pas comment

595 on fait ça, et je suis un peu SOS, SOS NOEOBRAIN, SOS internet, SOS ce que tu veux du numérique parce que, parce qu'on sait pas faire quoi, et donc quand je suis à la maison, j'ai pas, je suis pas dérangé par ce genre de sollicitations...euh...et donc c'est vraiment un temps pour moi plus, plus zen, en fait euh

Moi : pratiquement, il faudrait le formaliser ?

600 Anne : le télétravail ? bah j'essaye de me dire que la, deux demi-journée par semaine, je suis pas en rendez vous et voilà, mais j'ai quand même tendance, tu vois aujourd'hui j'aurais pu être en télétravail et je suis venue au bureau...euh...aussi parce que la maison va à 16h30 y'a les enfants qui rentrent, et puis donc, on a beau leur dire qu'on travaille, ils viennent frapper à la porte pour demander ce qu'ils vont me prendre pour le goûter, ou à quelle heure on termine, et donc du coup on est aussi sollicité d'une autre manière, donc je sais que en venant bureau je, je 605 suis, je suis pas dérangée pour d'autres aspects, que les aspects professionnels, mais je suis quand même dérangé par mes collègues de travail, donc, après il faudrait que je reprenne une salle et que je m'isole et voilà si vraiment j'ai besoin de rester concentré 2 – 3 heures... euh... j'ai vécu du coup le premier confinement à 100 pour 100 en télétravail, c'était assez dur, c'était assez dur parce que, en fait... euh... toutes les infos, enfin j'étais encore en période de 610 formation, et toutes les informations que je captais quand on était en présentiel enfin en temps normal, toutes les informations que je captais pour me former, pour poser des questions et cetera, là je les captais plus du tout, et en fait on était, on avait beaucoup, beaucoup moins de moments où on se retrouvait en équipe, c'était beaucoup des interactions entre le responsable et chacune des personnes dans l'équipe, mais pas vraiment des actions transversale entre les 615 membres de l'équipe, et donc on a beaucoup, moi j'ai beaucoup perdu je trouve en relationnel et en plus c'était une activité, enfin c'était un moment ou l'activité était très très, très ralentie, et du coup, Ben, c'était un peu perturbant au fait de pas être dans cette dynamique, donc de réussir à se motiver, pour le peu de choses qu'on a à faire au moins on a de choses à faire au moins on est motivé à les faire, et donc on était dans une dynamique de travail beaucoup plus lente, enfin 620 moi j'étais dans une dynamique de travail beaucoup plus lente, et en plus avec peu d'interaction avec les autres qui permettent de dynamiser quoi, donc non c'était, c'était long à la fin, c'était vraiment long...Mais je pense que le meilleur des ...Enfin l'idéal, c'est vraiment le combiner du télétravail, et du temps de présence au bureau en fait mais c'est possible ou de manière limitée, parce que comme je te le disais la plupart des candidats il va être vu en présentiel donc, 625 donc voilà, aujourd'hui on n'a pas la possibilité d'avoir 2 journées dans la semaine on n'a pas de rendez-vous, c'est pas possible.

Moi : ça c'était aussi un choix du cabinet de continuer de reprendre les, les rendez-vous en présence

630 Anne : bah on va dire que, Ben on a pu les reprendre tard finalement, l'année dernière, on a vraiment pu reprendre les rendez-vous en présentiel, à partir de mi juillet et encore, du coup mi juillet on était dans les vacances, on a vraiment repris en septembre et par contre depuis septembre il a plus de non, non, on les voit quasiment tous, sauf les gens qui demandent à être dû à distance mais sinon, et après je ressens aussi que les consultants on n'est pas tous..je sais qu'il y a des consultants et qui vont pas laisser le choix à la personne que de faire du distanciel,

635 elles vont pas lui demander ce qu'il préfère, moi je demande systématiquement ce que la
personne préfère donc c'est sûr que je je pousse pas que ça se fasse à distance, mais si je disais
aux gens... euh... « on fait en distanciel était comme ça ! », Ben ils me diraient OK, ils auraient
pas le choix, mais là.... Euh... je sais qu'il y a des consultants qui peuvent ne pas laisser le
640 choix à certaines périodes, moi je le laisse d'accord voilà, c'est aussi une question d'envie
personnelle...

Moi : OK très bien entendu et bien, écoute c'est pas mal, merci beaucoup, en tout cas est-ce que
tu, tu voyais autre chose à ajouter ?

Anne : je pense qu'on a fait le tour.

Moi : merci beaucoup

645

Verbatims de Anne

« la majorité des personnes préfère être suivi en présentiel »

« on a tendance à passer moins de temps sur un rendez vous en numérique »

« j'ai suivi de A à Z en visio et ça m'a pas empêché de... bah... de ressentir une certaine proximité »

« le gros avantage de pas avoir le côté logistique à gérer pour les personnes »

« canal supplémentaire qui permet de garder le lien avec les personnes quand c'est pas possible autrement »

« moi j'ai des candidats qui sont pas équipés »

« je trouve ça bien quand ça vient en complément et qu'on a pas que du distanciel »

« même s'ils sont équipés, sur certains métiers, ils n'ont pas cette culture du numérique »

« (envoyer des SMS pour dire qu'il y a des mails) ça enlève le côté un peu facilitateur du numérique »

« la visio avait permis de le former au numérique »

« qu'il a pris plaisir à apprendre »

« notre rôle à ce moment là, il devient d'autant plus intéressant, dans le sens où on passe plus dans du coaching dans du conseil que dans la formation sur des choses un peu basiques »

« on le délaisse à la faveur de, de, de, conseils beaucoup plus sur le fond en fait que sur la forme »

« quand tout ça c'est acquis (rédaction des mails, et les bases de l'informatique) , Ben, ça prend une autre dimension, l'accompagnement prend une autre dimension, c'est un gain de temps. »

« je pense qu'en termes d'intimité de, de confiance, en fait c'est plus simple quand les personnes nous voient »

« il y a beaucoup de choses qu'on capte pas en tant que consultant à distance en fait »

« le fait de se voir (soit même dans sur l'écran de l'ordinateur) , ça peut effectivement faire une micro déconnexion mais une micro déconnexion quand même »

« je veux pas qu'elle ait la sensation d'être un dossier qu'on renseigne »

« (au premier rdv) mais y'a pas d'ordinateur entre moi et la personne trouve ça hyper important »

« l'ordinateur il intervient comme outil, à un moment donné, pour montrer aux candidats des ressources »

« tant qu'on est dans ce, ce temps-là j'utilise pas d'ordinateur donc je l'utilise en 2e phase »

« (en bilan) je suis en visio ...euh.... j'utilise pas l'ordinateur pour autre chose que la visio »

« Quand on est en face à face, le temps d'ordinateur pour moi est très limité »

« c'est important de rendre la personne active et donc que ce soit du numérique ou pas »

« (NEOBARAIN) ça va même au-delà de l'autonomie les former en fait, à l'utilisation en fait de l'ordinateur »

« y'a rien de plus important que la dynamisation qui est faite par le biais du consultant »

« le gain en en autonomie des personnes ça c'est, c'est ça n'a pas de prix »

« c'est hyper important pour eux d'une manière plus large, dans leur vie, pour eux »

« l'accès à l'information aujourd'hui, c'est ce qui c'est primordial dans, dans leur autonomie »

« savoir où aller chercher, voilà, et ne pas être noyé en fait dans tout un tas de sites qui existent aujourd'hui »

« c'est assez essentiel dans notre professionnalisation en fait de pouvoir avoir cet outil là »

« je m'en sers aussi un peu pour voir la motivation des candidats ; ça me permet d'identifier si ça peut être, y'a un frein dans la recherche d'emploi »

« la confiance met plus de temps à s'instaurer »

« le fait rien que de rien de se voir, et d'être dans la même pièce, pour moi, naturellement, ça crée un lien, donc ça on l'a pas (...) y'a quelque chose de de l'ordre de l'énergie qui passe pas. (...) c'est quelque chose qui peut se mesurer »

« ça m'a pas empêché quand même de créer du lien avec les candidats que j'avais accompagné en visio »

« en visio je vois pas ça il y a quand même des informations qu'on perd »

« je pense que on arrive beaucoup plus facilement à mettre en confiance les personnes, les faire se sentir à l'aise, quand on les voit et qu'on est dans la même pièce »

« quand c'est en visio, on rentre beaucoup plus vite dans le vif du sujet »

« j'utilise quand même un brise glace en visio, je me rends compte »

« quand je rencontre une personne, et du coup je la laisse un peu démarrer le rendez-vous comme elle a envie »

« alors qu'en présentiel, les personnes elles commencent pas par poser des questions elle se présente d'abord »

« quand on a un rendez-vous visio avec une personne ou un organisme c'est un rendez-vous formel, il y a quelque chose de l'ordre de la formalité »

« quand c'est une rencontre, alors les personnes, elles ont des questions parfois mais elles démarrent jamais avec ça »

« on écrit, on s'échange les feuilles... euh... on travaille autour de d'outils papier »

« je force pas de toute façon enfin moi je aujourd'hui on a cette chance de pouvoir laisser le choix à la personne »

« je ressens pas aujourd'hui que c'est, que ce soit utilisé à des fins de de flicage »

« renseigner toutes les informations numériquement parlant euh bah c'était hors temps de travail et je faisais ça le soir »

« beaucoup de documents à remplir, des fiches temps, les plannings les chaque action (...) ça n'existait pas avant et je pense que c'est une contrainte supplémentaire »

« pour moi c'est pas du temps de production, en fait, c'est du temps de remplissage quoi »

« j'sais pas combien de clics, moi je vais finir par avoir un problème au poignet qui tous les clicks que je fais toute la journée »

« le numérique c'est aussi l'accessibilité à toutes les informations à n'importe quel moment »

« le télétravail c'est un temps ou t'es un peu extrait de, du speed quoi du côté speed du travailles »

« tout ce qui se passe de manière informelle en fait..euh... on perd ça quand on est en télétravail »

« (en télétravail) est aussi sollicité d'une autre manière »

« moi j'ai beaucoup perdu je trouve en relationnel »

« moi je demande systématiquement ce que la personne préfère donc c'est sûr que je je pousse pas que ça se fasse à distance »

Analyse qualitative de l'entretien de Anne

	1.4 Anne
Les outils, les pratiques	L85 : "ça se complète par des conversations téléphoniques entre 2" L116 : "même en présentiel, j'ai envie de dire, on utilise le numérique...euh... avec le candidat, on va lui montrer sur l'ordinateur, comment utiliser, euh, bah, les outils de la recherche d'em-ploi" L160 : "le consultant, il doit être dans une posture d'écoute de, voilà, pleinement concentré sur la personne" L171 : "saisir en fait toutes les informations directement dans le dossier de la personne, et puis, je pourrais faire ça, moi je serais pas à l'aise" L174 : "je veux pas qu'elle ait la sensation d'être un dossier qu'on renseigne" L176 : "j'introduis toujours mes rendez-vous en disant que, voilà on est là pour se rencontrer, pour voir un peu comment moi, je peux aider la personne dans, dans, dans son projet ou dans, dans l'identification ou la mise en œuvre de son projet" L179 : "le premier rendez-vous, moi j'utilise quasiment pas le l'ordinateur" L185 : "tant qu'on est dans la période de découverte de la personne, la première phase pour moi de l'accompagnement qui est vraiment d'identifier la demande de de d'être dans l'écoute de problématique en fait" L188 : "je l'utilise en 2e phase" L189 : "je l'utilise pas beaucoup en fait, je l'utilise vraiment dans la construction des outils de re-cherche d'emploi (...) je suis en échange avec la personne et que je suis en train de faire des recherches sur une formation" L192 : "en bilan de compétence par exemple j'utilise quasiment pas l'ordinateur, en tout cas pendant les rendez-vous" L207 : "Quand on est en face à face, le temps d'ordinateur pour moi est très limité" L208 : "si je dois faire quelque chose avec la personne, elle va venir à côté de moi, et on va faire ensemble sur l'ordinateur (...) ça montre bien qu'on est en train de faire quelque chose ensemble sur le numérique" L242 : "y'a rien de plus important que la dynamisation qui est faite par le par le biais du consultant" L282 : (personnes qui ne maîtrisent pas le numérique): "nous, on va avoir ses réflexes là de le voir tout de suite et de se dire : « OK c'est pas fiable »" L288 : "d'éviter en fait qu'ils puisse aller se noyer donc un flux d'informations, qu'ils ne savent pas tout à fait analyser aujourd'hui" L301 (le tests sur plateforme): "ça permet de de mieux orienter pour moi le, la suite de l'accompagnement" L304 (les tests sur plateforme): "ça me permet d'identifier si ça, peut être y'a un frein dans la recherche d'emploi (...) je trouve que ça nous donne aussi des, des repères en fait, dans l'analyse qu'on fait de, de où en est la personne par rapport à, à sa situation professionnelle" L322 : "la rencontre, je préfère qu'elle se fasse en présentiel, et après, quand c'est de la vidéo après s'être rencontrés" L324 : "quand on voit les gens en présentiel, on peut aussi jauger (...) on peut jauger la présentation (...) si la personne a des problématiques personnelles et que on sent de l'alcool (...) on va pouvoir détecter que c'est un froid dans l'accompagnement (...) la façon de s'habiller, on peut donner des conseils quand on voit la personne de visu (...) la personne elle peut avoir une apparence négligée, et que ça peut être un frein dans les en-tretiens professionnels, bah, subtilement, on va lui passer le message." L360 : "un candidat qui arrive, tout de suite, je lui propose un café, ça fait un petit temps informel avant de passer dans le, dans le vif du sujet (...) elles peuvent nous faire part de choses très personnelles (...) ça évoque tout de suite le côté « cocooning »" L366 : "on apprend, dans les techniques de mise en confiance de la personne, que lui poser une ques-tion à laquelle elle va pouvoir répondre (...) ça va la mettre en confiance et donc même si ça paraît être banal" L371 : "la météo (...) ça brise la glace" L387 : "j'ai un peu de, souvent la même introduction, quand je rencontre une personne, et du coup je la laisse un peu démarrer le rendez-vous comme elle a envie"

	L477 : "je force pas de toute façon enfin moi je, aujourd'hui on a cette chance de pouvoir laisser le choix à la personne" L637 : "moi je demande systématiquement ce que la personne préfère donc c'est sûr que je, je pousse pas que ça se fasse à distance"

Les outils numériques	L31 : "on l'utilise pour tout ce qui est organisation, en fait, de l'emploi du temps, donc pour pro-grammer les rendez-vous, annuler, reporter" L36 : "ce qui est SMS, mail" L50 : "on utilise aussi aujourd'hui zoom pour les ateliers collectifs" L55 : (Néo) : "donc je l'utilise depuis peu aussi comme outil partagé avec le candidat" L58 : "je l'utilise pour tout ce qui est test" L62 : "moi dans ma pratique professionnelle, internet, quotidiennement pour les recherches de formations, d'informations diverses" L38 : "le mail pardon, pour envoyer des offres d'emploi à mes salariés, pour communiquer avec eux sur les offres que je trouve (...) d'une part parce que ça a un côté pratique pour eux de prendre connaissance tranquillement de l'offre (...) d'autre part qu'est-ce que c'est important la traçabilité" L43 : "j'utilise le numérique pour les rendez-vous en visio" L193 : "l'ordinateur, enfin le numérique il est un outil de préparation entre les rendez-vous, et pas pendant le rendez-vous" L194 : "quand je suis en visio avec des personnes en bilan (...) je vais pas aller partager mon écran, je vais pas aller faire des recherches, alors qu'elle est en train de me parler" L197 : "y'a 2 utilisations qui sont différentes, en fait, en fonction de, de l'objectif du rendez-vous, en fait de ce qu'on en fait" L204 : "les outils d'emploi et formation, j'ai envie de dire, aux techniques de recherche d'emploi, ou communication de, de de sites de ressources en fait, pour que eux puissent aller creuser un peu à la maison" L239 : "encore une fois c'est un outil (...) enfin c'est pas suffisant" L241 : "c'est en complément de plein d'autres choses en fait" L243 : "qui donne des choses à faire, qui, qui qui garde le, le, le candidat dans une dynamique, c'est un outil qui va contribuer pour moi à garder cette dynamique là" L245 : (Néo) : "c'est très chronophage pour l'instant ; j'espère qu'à terme ça va nous permettre de gagner du temps (...) de tracer nos actions (...) pouvoir justifier de ce qu'on a mis en œuvre (...) L249 : "on doit pouvoir donc voilà justifier de ce qu'on facture" L251 : (Néo) : "c'est un, un temps de, de formation nécessaire pour derrière gagner du temps et de l'efficacité" L252 : "le gain en en autonomie des personnes ça c'est, c'est ça n'a pas de prix" L253 : "c'est hyper important pour eux d'une manière plus large, dans leur vie pour eux" L271 : (plusieurs plateformes et sites) : "ça multiplie aussi un peu les canaux, ça complexifie pour certaines personnes"
Posture de l'accompagnant	
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	

Alliance de travail liens	L83 : "j'ai quand même pu développer des relations quand même assez... euh... euh... agréables" L88 : "ça m'a pas empêché de... bah... de ressentir une certaine proximité quand même" L93 : "c'est vraiment un canal supplémentaire qui permet de garder le lien avec les personnes quand c'est pas possible autrement ou quand, en tous cas, ça arrange la personne qui va pas être facilement mobile" L148 : "qu'en termes d'intimité de, de confiance, en faite c'est plus simple quand les personnes nous voient en présidentielle" L311 : "j'ai l'impression qu'en fait, de faire que de la visio ça n'empêche pas de créer du lien, je pense que par contre la confiance met plus de temps à s'instaurer" L315 : "le fait rien que de se voir, et d'être dans la même pièce, pour moi, naturellement, ça crée un lien, donc ça on l'a pas" L317 : "du coup on sent pas" L317 : "y'a quelque chose de, de l'ordre de l'énergie qui passe pas alors c'est, c'est, c'est difficile à expliquer" L320 : "on peut pas dire que c'est la même chose, mais de ce que je constate, ça m'a pas empêché quand même de créer du lien"
Environnement capacitant	L45 : "la majorité des personnes préfèrent être suivi en présentiel, et donc même dans le contexte actuel" L98 : "ça peut être stressant pour certaines personnes (le déplacement), bah là, au moins, on fait les rendez-vous en visio, il est détendu, il est aussi à l'aise avec les outils" L113 : (quand les gens ne maîtrisent pas le numérique) : "ça enlève le côté un peu facilitateur du numérique" L119 : "qu'avec un des candidats, la visio avait permis de le former au numérique (...) ça a eu un effet hyper accélérateur dans son appréhension de l'outil numérique" L164 : "une fois qu'on est entré dans le rendez vous, une fois que climat de de travail s'est installé, on va dire, on est, on mais oublie le côté vidéo distanciel " L225 : (Néo) : "ça va être un vrai outil facilitateur pour nous et pour les candidats" L229 : "il est assez agréable à utiliser, je trouve qu'il est assez intuitif" L231 : (avec Neo, la personne) : "elle peut facilement aussi aller rechercher à côté des offres d'emploi" L234 : "y a plus qu'un pas pour aller faire la recherche des offres d'emploi, et candidater " L236 : "ça va être vraiment un outil d'aide dans l'accompagnement des candidats" L274 : "l'accès à l'information aujourd'hui, c'est ce qui c'est primordial dans, dans leur autonomie" L277 : "savoir ou aller chercher, voilà, et ne pas être noyé en fait dans tout un tas de sites qui existent aujourd'hui, qui sont pas forcément des sites super fiables"
Capacité d'actions	L130 : "il a vachement plus confiance en lui, dans le fait qu'il savait utiliser l'outil et donc il a même, que je pense, il me semble qu'il a pris plaisir à apprendre justement" L131 : "j'ai vu un changement de posture en fait dans cette façon d'être actif dans sa recherche d'em-ploi (...) un gain d'autonomie" L226 : (Néo) : "ça va les rendre plus autonomes et plus actifs" L228 : "ça va même au-delà de l'autonomie, les former en fait, à à utilisation en fait de l'ordinateur" L261 : "c'est très aléatoire (...) sans même que je leur ai demandé quoi que ce soit ils vont aller mettre leur CV, ils vont aller renseigner leur profil (...) et d'autres (...) il se passe rien"
Emotions	

Engagement	L212 : "c'est hyper important pour moi de, qu'elle se sente impliquée dans le rendez-vous, et donc soit, elle l'est parce qu'on est dans une discussion, un échange et donc je suis pleinement dans l'échange, soit elle l'est parce que je suis en train de faire quelque chose sur l'ordina-teur, sur l'ordinateur, et que du coup je l'invite à venir le faire avec moi regarder avec moi" L216 : "mais c'est pas moi en face avec mon ordinateur et puis la personne en face qui, qui attend quoi, ou qui regarde quoi, qui, qui est passif en fait" L217 : "c'est important de rendre la personne active et donc que ce soit du numérique ou pas il faut qu'elle soit active"
Relations au numérique	L71 : "j'ai pas forcément besoin d'avoir une grande formation" L72 : "je vais aller chercher naturellement moi...euh... la réponse par le biais d'internet" L522 : "je ressens pas aujourd'hui que c'est, que ce soit utilisé à des fins de de flicage" L523 : "c'est un outil de pilotage" L74 : "j'ai pas constaté que ça pouvait être vraiment un frein, au contraire," L526 : "on se retrouve avec des grosses disparités en termes de charge de travail entre les consul-tants (...) l'outil numérique ça permet aussi ça, de se rendre compte qu'à un moment donné, euh, on équilibre la charge de travail de tous (...) ça va nous permettre de, d'aller vers plus de de d'équité" L536 : "que ce soit utilisé à des fins de, d'analyse en fait pour nous, nous permettre aussi d'ajuster le temps de travail" L542 : "tu parles de pression, ouais, pour que les informations soient à jour que, en fait c'est quelque chose à prendre en compte dans sa charge de travail" L547 : "renseigner toutes les informations numériquement parlant euh, bah, c'était hors temps de travail et je faisais ça le soir, le week-end" L549 : "j'essaye de faire c'est de limiter le nombre de rendez-vous par jour à 5, déjà, de une, parce que ça permet de d'être pleinement en écoute avec les personnes" L552 : "ça me permet de derrière pouvoir faire tout ce que j'ai à faire quoi l'administratif, la, la tra-çabilité, des actions les recherches de formation, les recherches de postes, la prospection" L554 : "aujourd'hui on a beaucoup, beaucoup de documents à remplir, des fiches temps, les plan-nings les chaque action, normalement est censée être renseigné dans Neobrain" L557 : "je pense que c'est une contrainte supplémentaire" L559 : "pour moi c'est pas du temps de production, en fait, c'est du temps de remplissage quoi, et donc quand tu vois que ton temps de remplissage il est d'une heure par jour, bin ça me paraît être énorme " L562 : "avec tout ce qu'on a à remplir, j'sais pas combien de clics, moi je vais finir par avoir un pro-blème au poignet " L568 : "sans ça, je sais pas m'organiser sans ça (...) tu, tu te souviens pas, c'est pas possible (...) ça nécessite aussi de prendre des notes (...) comme le premier rendez-vous, je veux pas le faire sur l'ordinateur, et bin je prends les notes à la main" L594 : "mes collègues de travail sont pas toujours très à l'aise avec le numérique, bah, constamment il y a un bug, on sait pas comment on fait ça, et je suis un peu SOS, SOS NOEOBRAIN, SOS internet, SOS ce que tu veux du numérique"

Numérique et accompagnement	L77 : ", ça doit sans doute être différent quand tu le démarres à distance, et que tu le termines à distance" L76 : "j'ai jamais fait un bilan de A à Z à distance" L81 : "le rythme va être un peu différent, ça demande plus de concentrations, ça fatigue plus" L79 : "ça peut être un frein sur la durée du rendez vous, en fait, on tient moins longtemps, en fait, quand on est en visio, que quand on est en présentiel" L89 : "ça a le gros avantage de pas avoir le côté logistique à gérer pour les personnes (...) pouvoir trouver une solution alternative à suivre les candidats" L104 : "je trouve ça bien quand ça vient en complément et qu'on a pas que du distanciel, ou voilà, je trouve que c'est bien d'avoir les 2 quand même" L149 : "il y a beaucoup de choses qu'on capte pas en tant que consultant à distance en fait, tout ce qui est communication non verbale (...) comment la personne elle se tient, est ce que montre des signes de stress, est c'est ce que... euh... elle se positionne un peu en retrait par rapport à ce qu'on dit, et donc, du coup avec les bras croisés" L154 : "ça enlève certains éléments que le consultant peut analyser pour adapter son accompagnement" L155 : "de rassurer la personne, voilà de, de, la mettre en confiance, de, donc ça, ça prend plus long-temps quand c'est uniquement de la visio" L159 : "ça peut être un peu perturbant quand on se voit l'écran" L161 : (en visio) "le fait de se voir, ça peut effectivement faire une micro déconnexion mais une micro décon-nexion quand même" L162 : "sinon non moi je pense qu'on oublie vite, en fait, la caméra" L182 : "l'ordinateur il intervient comme outil, à un moment donné, pour montrer aux candidats des ressources, des sites heu... pour travailler son CV, pour travailler la lettre de motivation" L184 : "aujourd'hui ça passe par le numérique et que, on peut pas faire sans" L340 : "en visio je vois pas ça il y a quand même des informations qu'on perd (vêtements, alcool) (...) dans l'énergie je pense que on arrive beaucoup plus facilement à mettre en confiance les personnes, les faire se sentir à l'aise" L352 : "j'arrive aussi facilement en vidéo à faire des petites blagues et détendre l'atmosphère" L355 : "en visio bon on voit quand même... hein... les expressions du visage et cetera, mais y'a vraiment des infos qu'on perd, que, ça n'empêche pas pour autant de passer un moment con-vivial avec la personne" L354 : "quand c'est en visio, on rentre beaucoup plus vite dans le vif du sujet" L373 : (avec la visio) : "j'essaye d'utiliser d'autres questions brise-glace (...) la personne, si en plus elle a pas eu l'habitude d'utiliser, elle a peut être eu un petit stress pour installer l'application (...) mais moi je connais les gens qui sont pas à l'aise avec la voiture, avec les routes" L389 : "les personnes que j'ai vraiment accompagnées en visio, alors de A à Z, y'en a pas eu beau-coup (...) le point commun c'est qu'elles rentrent plus, plus facilement par le biais des questions, plu-tôt que par la présentation personnelle (...) alors qu'en présentiel, les personnes elles commencent pas par poser des questions, elles se présentent d'abord" L403 : "quand on a un rendez-vous visio avec une personne ou un organisme c'est un rendez-vous formel" L438 : (outil CISEM) : "quand on a un rendez-vous avec une personne ou un organisme c'est un rendez-vous formel" L448 : "les débrief de questionnaire de personnalité, ou d'intérêt professionnel, je préfère les faire en présentiel" L455 : (le parcours de vie) : "j'ai jamais fait en distanciel, parce que j'ai des personnes qui, de toutes façons, préféreraient faire leur bilan compétences en présentiel" L460 : "les rendez-vous étaient plus courts, donc il y a forcément une perte quand même de l'infor-mation"
les bienfaits du numérique	L134 : (quand les bénéficiaires maîtrisent le numérique) : "notre rôle à ce moment-là, il devient d'autant plus intéressant, dans le sens où on passe plus dans du coaching dans, dans, dans du conseil que dans la formation" L140 : (on passe plus de temps sur) : "la personnalisation de leur candidature, sur la qualité de - comment ils vont se présenter - (..) moins de temps à devoir expliquer comment on écrit un mail, ou comment on le partage, ou comment on transfère" L143 : "quand tout ça c'est acquis, Ben, ça prend une autre dimension l'accompagnement prend une autre dimension" L146 : "ça prend plus de temps comme y'a pas de maîtrise du numérique" L446 : "quand on a un rendez-vous visio avec une personne ou un organisme c'est un rendez-vous formel" L577 : "le numérique c'est aussi l'accessibilité à toutes les informations à n'importe quel moment"

Les bénéficiaires ?	L46:"j'ai des personnes qui évitent (...) qui me demandent de faire les rendez-vous en visio"L100 :"il y a des personnes néanmoins avec lesquelles c'est pas possible, clairement, moi j'ai des candidats qui sont pas équipés, ça devient rare"L110 : "même s'ils sont équipés, sur certains métiers, ils n'ont pas cette culture du numérique, et donc ils n'ont pas la culture du mail, et donc ils vont pas aller, ils vont pas forcément rece-voir la notification, ou aller voir par eux-mêmes"L128 : "qu'aujourd'hui ne pas maîtriser les outils numériques quand on recherche un emploi, ça peut être vraiment un frein"L258 : "il prend conscience quand même, que de ne pas en avoir, ça peut être un frein, donc après, chacun, avec ses moyens"L264 :(certains) :il faut qu'on fasse la première fois avec eux, et que et que nous on soit là, à les accompagner à l'utilisation du numérique"L266 : "si la personne a une appétence avec les outils numériques elle va pas nous attendre pour aller fouiller on va dire, et va être curieuse assez naturellement"L279 : "quand ils ont pas cette utilisation naturel du numérique, elles n'ont pas forcément ça, les codes en fait"L456 : "moi j'ai des personnes à qui j'ai proposé l'année dernière de continuer leur bilan compétence en visio, en leur disant que ça soit fait, les personnes elles ont dit « non », elles ont attendu que le confinement soit terminé"L470 : "j'ai des personnes qui sont complètement réfractaire à la visio ; alors est ce que ça a à voir avec un frein technique, ou autre ? "L473 : "elle avait pas la place, l'espace, l'espace personnel d'intimité, de confidentialité, qui lui per-mettait de faire le bilan, c'est pas le frein en numérique mais c'est juste qu'elle avait pas la surface pour le faire"L485 : "les populations cadres, y'a pas de sujet, employés, pareil, pas de sujet, plus sur les ouvriers ou les employés en restauration, en fait les, les plutôt les plus bas niveau de qualification en fait qui n'ont pas, euh, l'habitude d'utiliser les outils numériques"L493 : "la plupart reçoivent quand même leur mail sur le téléphone"L495 : "j'ai jamais eu le cas de candidats qui n'avaient pas de Smartphone"
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 8.5 : Entretien 1.5 avec Anaïs

Qui : consultante en Free Lance – accompagnement individuel -

Modalité : entretien réalisé en visioconférence via ZOOM

Date : le 16 février 2021

Durée de l'entretien : 44'49''

Contexte : Anaïs réalise donc des accompagnements pour le compte de MENWAY, principalement des Bilan de Compétence. Elle travaille également avec d'autres cabinets concurrents de MENWAY, pour lesquels elle réalise des accompagnements de salariés en Congé de reclassement, ce qui rend cet entretien intéressant...

Transcription de l'entretien avec Anaïs

Moi : Alors, le sujet c'est le numérique dans l'accompagnement...euh...c'est à dire l'utilisation que tu fais toi du numérique dans ton accompagnement...euh.... ce que tu en penses ?
5 notamment sur les effets que ça a dans ton accompagnement avec tes avec tes, tes salariés ? heu... donc la question c'est : est ce que tu utilise le numérique ? Est ce que tu les utilises beaucoup ? pas beaucoup ? euh et puis euh... surtout ce qui va m'intéresser c'est d'avoir ton avis sur les effets que ça avec tes... euh... tes accompagnés ? euh et la différence que ça fait en, en, en comment dirais-je, quand tu utilises le numérique, quand tu te fais en présentiel ? En
10 fait je vais te laisser un peu parler, et puis je te relance quand je sens que tu es à court de d'idées.

Anaïs : d'accord ça marche, là on laisse comme ça mais si jamais ça bloque, je te proposerai de couper les caméras, peut être, qu'on arrive mieux, parce que toi aussi, je crois que c'est un problème de bande passante, donc, bon on peut arrêter la caméra si tu veux.... Hein...si on voit que c'est problématique dans la suite quand, bah, pour l'instant ça va mais comme tu veux ! Et
15 quand tu parles de numérique donc tu parle effectivement des outils de distance tel qu'on le fait aujourd'hui, mais aussi les comme tu dis les plateformes, qu'on peut utiliser là, dans le cadre de test, ou ce genre de chose c'est, c'est vraiment, c'est vraiment large...

Moi : oui, vraiment, oui...

Anaïs : alors moi, alors moi j'utilise pour faire mes entretiens de bilan de compétences, ou alors
20 mes accompagnements, par exemple, de, de sur un PSE... euh... là j'utilise les 2 le distanciel et le face-à-face... euh...donc, dans tous les cas j'utilise ces 2 ces 2 modes...euh ...et j'utilise aussi beaucoup, notamment avec le cabinet, parce que je travaille avec MENWAY, mais je travaille aussi avec un autre cabinet sur le bilan de compétences, et qui sont très outillés en termes de plateforme de tests, tout passe par là, un peu visiblement ce qui arrivera, ce que disait
25 Peggy, chez MENWAY plus tard, mais en tout cas, voilà, donc forcément j'utilise aussi beaucoup aussi bien comme outil de traçabilité, c'est à dire que moi, je reçois la demande, et je dois tout tracer, donc les rendez vous, ou.. euh... les échanges, les, les projets qu'on pourrait construire, donc là je suis dans le cadre du PSE... euh... mais aussi dans le cadre du bilan de

compétences, des projets qu'on va devoir enseigner, donc tout est tracé dans cette plateforme...
30 euh.. pour pouvoir générer, j''imagine un maximum de states quand on accompagne un PSE, et,
et, tous les tests partent de là aussi. Donc, donc oui j'utilise beaucoup l'outil numérique... euh...
qu'est-ce que je peux dire d'autre ? Les avantages et les inconvénients, bah, les inconvénients
c'est comme aujourd'hui, là, quand on a pas beaucoup de bande passante que des fois ça, ça
stoppe un petit peu de conversation, sinon c'est vrai que, maintenant comme c'est développée
35 de plus en plus, c'est vrai, que c'est, c'est hyper, hyper facile de se connecter partout que ce soit
par téléphone, et ça c'est une flexibilité de dingue, quoi, effectivement, surtout dans les
moments, en ce moment, il y en a un qui est cas « contact », un autre qui est pas cas « contact »
et cetera, aujourd'hui, donc on peut partir du principe qu'on est presque du coup, dans une
communication face à face quand on est maintenant en distanciel, donc ça c'est top, voilà, je
40 veux bien que tu rebondisse avec des questions si besoin.

Moi : concernant, concernant l'autre cabinet avec lequel tu travailles sur du PSE, ou du bilan de
compétences, donc tu vois vraiment des gros écarts dans l'utilisation du numérique par rapport
à Mznway ?

Anais : oui, qui peuvent aussi apparaître contraignants, parce que aujourd'hui chez MENWAY,
45 tu fais ta synthèse avec ton doc, tu vois, t'as pas besoin à chaque fois de rentrer dans cet outil...
euh... de de suivi et cetera, donc ça peut paraître contraignant surtout au démarrage, il faut
vraiment comprendre le truc... euh... après... euh.. après une fois qu'on l'a, c'est bon, c'est plus,
c'est plutôt utilisé comme un outil de gain de temps et puis après on a la traçabilité... c'est top,
j'imagine pour les, pour les directeurs de mission, c'est top, quoi tu vois, avoir rapidement cette
50 traçabilité, c'est aussi dans le cadre de négociations de gros plans (*note = Plans de Sauvegarde*
) comme ça, t'as besoin d'avoir des feedback et de pouvoir donner des informations aux DRH ;
donc, oui je vois une grosse différence de d'utilisation ...euh... voilà, qui peut paraître quand
même bien contraignante au début...

Moi : bien contraignante : contraignante dans quel dans quel sens Anais ?

Anais : bah parce que si tu regardes MENWAY, nous, sur un bilan, par exemple, tu fais la liste
55 de tes outils, ta synthèse et, et voilà ; là, il faut non seulement que tu fasses une synthèse mais
en plus que t'ailles répertorier tout ce que tu fais pour qui est vraiment une traçabilité donc,
effectivement, au début, ça peut paraître contraignant et... euh... par contre je pense que c'est
un véritable outil aussi bien de suivi pour le cabinet, et donc forcément, une image client
60 intéressante, entre guillemets, et, et après l'autre côté c'est que le candidat lui aussi accès à sa
plateforme, et il peut aussi avoir son suivi, savoir quand est-ce qu'il a rendez vous, il passe ses
tests, de là, il peut rechercher son emploi et pour chercher du marché, donc, donc, voilà ça
paraît, c'est contraignant pour nous, et en même temps ça procure, euh enfin ça nous, ça nous,
ça nous force en fait à nous structurer, tu vois.

65 Moi : en fait ça ressemble à, ça ressemble à notre NEOBRAIN, tu en as entendu parler par
Peggy non ?

Anais : non, et c'est peut être oui, peut être que vous avez des choses chez vous, et que nous on utilise pas en tant que consultant, mais non, NEOBRAIN ça ne me parle pas, par contre, c'est le truc qui doit arriver peut être ? c'est pas ça ?

70 Moi : qui vient d'arriver ! En fait on l'utilise depuis un mois et demi, juste Pour information comme ça, c'est une plateforme, en effet, avec une interface candidats, et donc on doit tout mettre en effet dans, dans un reclassement, on doit mettre tous les, tous les rendez-vous, pardon tous les entretiens et toutes les actions qu'on mène avec le salarié et donc tu trouves cela contraignant ?

75 Anais : Ils ont été obligés d'y arriver aussi , bah ou, parce que si tu veux, de noter tous tes rendez-vous, tout enfin oui, c'est contraignant parce que toi, déjà tu, tu prends...euh... ah ! t'es figé ! on va peut être enlever les images

Moi : ouais on enlève les images ; j'ai encore le son c'est bon !

80 Anais : moi...euh oui je trouve ça contraignant, parce que déjà en fait, ça multiplie un peu quand même les, les, les actions parce que toi tu mets dans ton agenda, tu précises aux candidats que t'a Rendez-vous à telle l'heure, de l'autre côté tu dois mettre dans la dans, dans l'interface, justement tous tes rendez vous, tout ce que t'as fait, ton petit résumé et cetera, bon, c'est des choses que parallèlement t'as , t'as fait, t'as fait ou t'as déjà imaginé, donc forcément, ça rajoute des, des étapes en plus, au-delà du fait de sa s'approprier le logiciel en lui-même, mais comme
85 je te dis ça structure donc... euh... on trouvera sûrement notre compte aussi, et puis en tout cas, pour le, pour le candidat effectivement c'est hyper puissant parce qu'il a tout au même endroit, et il a une vraie interface, ça fait pro ça fait pro, il peut le suivre sur son téléphone, il sait quel test il a passé, il sait à quelle heure il a son rendez-vous, il a ses alertes pour ses, ses, enfin ses annonces qu'il aura... euh... paramétrées dans son, dans son interface justement donc, non ça
90 fait pro, c'est top !

Moi : d'accord et euh est ce que tu penses que cet outil numérique, comment dirais-je, enlève de la qualité à l'accompagnement ? ou est-ce que tu penses que c'est un plus ? Je parlais de la relation que tu peux entretenir avec tes accompagnés, est-ce que tu penses que le numérique, tu trouves que le numérique ça, ça modifie quelque chose dans la relation que tu as avec tes
95 accompagnés ?

Anais : bah moi je pense, encore, ça dépend, fonction des personnes, c'est à dire du mode de fonctionnement, moi par exemple là dans le cadre des PSE... euh...bah j'ai un entretien avec la personne, oui, on va regarder les annonces ensemble et cetera, mais par contre, quand je dois faire le compte rendu, je préfère faire un entretien de 50 minutes et me prendre 10 minutes à la
100 fin, au pire le faire plus tard, dans un avenir proche, sinon pour elle, c'est galère, mais de de faire, cette petite synthèse, et ce petit truc qu'on nous demande, donc, mettre le rendez vous, mais ce qu'on a mis dedans et cetera, plutôt de le faire en direct avec le candidat. On nous a souvent dit, bah, ce serait bien que vous le faites en même temps, parce que sinon vous allez être débordé par le temps, machin, nah, nah, mais finalement moi je le fais pas, parce que, parce
105 que ça coupe la relation, ça coupe la relation ; moi c'est vrai que je suis encore avec, alors je te parle de mon mode de fonctionnement pour 2 raisons, parce que moi je sais que je suis quelqu'un

qui... euh...qui arrive à avoir des points d'ancrage avec l'écriture, c'est à dire que quand je vois une personne en face, je note des petits trucs, pas grand chose mais voilà, ça fait ça fait ancrage dans ma tête, et donc moi j'ai besoin de ça quand j'ai la personne, d'avoir mon crayon et mon papier, ça fait peut être vieillot ou égal France, mais en tout cas, moi je retiens moins bien quand j'écris ces mots sur un PC, que quand je l'écris moi-même de mes mains, donc dans tous les cas, j'ai besoin de ça moi pour, pour justement être en présence finalement, c'est, c'est, marrant parce que c'est avec mon crayon et ma feuille que j'arrive à être en présence avec le candidat donc j'ai besoin de ça, et si je le fais pas, et en plus que je mets mon ordinateur pour faire une synthèse devant lui, non, j'y gagne beaucoup plus à être en présence comme ça, avec lui finalement, j'optimise beaucoup plus mon rendez vous, quitte à perdre plus tard derrière pour, donc voilà, donc je peux pas dire que ça crée une barrière parce que moi, je le fais pas, et c'est pour ça que je parle aussi peut être du coup, de, de prendre du temps.

Moi : ouais, donc tu considères que quand tu es en accompagnement avec, alors... euh... quand tu es en accompagnement, que la personne, tu te consacres à la personne en fait ?

Anais : ouais, mais chacun a son mode de fonctionnement il y en, je parle aussi de je sais pas quoi, surtout les jeunes, pourtant je me considère pas comme une vieille mais voilà...euh...qui généralement, eux, ont plus l'habitude sur leur PC que d'écrire donc, eux, pour autant ça va être, ça va être peut être leur mode de fonctionnement, et ça fonctionnera très bien, moi comme j'ai pas l'habitude comme ça, et puis je, je sais que c'est pas, c'est pas comme ça que je fonctionne, bah, moi ça me pose pas de problème aujourd'hui, quitte à reprendre une minute derrière, mais après il y en a qui auront besoin de faire ça, et peut être qu'ils vont créer cette barrière.

Moi : ça veut dire que, tu parlais de ton papier ton crayon, ça veut dire que quand tu fais une visio tu as également ton papier ton crayon et tu notes également, comme si t'étais en présentiel ?

Anais : ouais, pas grand chose hein, mais, ouais

Moi : d'accord, donc en faite la visio pour toi elle ne modifie rien à ta relation ou à ta présence avec ton candidat ?

Anais : non, on le seul truc, c'est, on pourrait dire que, potentiellement, quand tu veux travailler avec le candidat sur quelque chose, Ben, c'est un peu plus compliqué, parce que tu dois faire du partage d'écran, donc du coup, tu l'as pas, tu l'as plus forcément dans devant toi, donc si il faudrait mettre plusieurs écrans ou, mais bon voilà y'a des solutions mais quand tu travailles sur tes docs, quand même, tu perds un peu en présence quand même, quand t'es à distance ; si c'est une conversation j'trouve que y'a moyen de pas perdre en présence, par contre si tu travailles, si ton, c'est ton boulot c'est de travailler sur les docs, en même temps, par exemple je te donne un exemple tout bête, dernièrement j'ai travaillé sur des « refontes » de CV oh tu vas me dire : « la solution c'est d'avoir 2 écrans », effectivement c'est peut être que je vais, je vais faire, si jamais je serais amenée à faire ça, bah, si tu travailles sur la refonte de CV, bah tu regardes le CV, tu regardes pas la personne, quoi, donc tu perçois moins de choses que si jamais tu l'avais quand même dans un angle de ta vue au fond à droite de ton œil, derrière toi, et en

travaillant sur le CV, que quand t'as pas du tout l'image quoi, je sais pas si tu vois ce que je veux dire ?

Moi : oui je vois oui... euh... donc en fait la visioconférence modifie un peu ou pas le rapport, mais ce que tu peux percevoir de la personne en face de toi en fait c'est ça ?

150 Anaïs : bah seulement si je suis amené à travailler sur des docs qui fait que je ne vois plus tu vois, si c'est un échange comme là on ferait, par exemple... euh... non, je suis désolé, ça, le problème c'est que là on sait on a dû enlever la caméra, mais, en temps, si pas de problème de connexion, si c'est un échange, pour moi je ne perdrai pas beaucoup de choses en terme de de présence, par contre, je te dis, si je dois travailler sur un doc, bin que j'ai plus la personne devant
155 moi en visio, que j'ai le CV devant, bah forcément, je vois plus la personne, bon voilà donc tout dépend de la nature aussi, finalement ça qu'on pourrait dire, finalement tout dépend aussi de la nature de de l'échange en fait,

Moi : ça, ça voudrait dire qu'il y a des moments tu utiliseras plus facilement la visio, et d'autres moments dans l'accompagnement ou tu l'utiliserais moins facilement c'est ça ? ou bien tu
160 l'utilises pas ? ou tu te dis c'est moins, moins s'approprié ?

Anaïs : Ben oui, à choisir tu vois, à travailler avec le CV d'une personne... euh... bah je préfère le faire en face-à-face, vraiment, pas en distanciel tu vois, si c'est travailler sur des sujets qui nécessitent de prendre des docs mais de les corriger, les gribouiller, des trucs comme ça, oui je préfère, je préfère avoir la personne à côté de moi ou en face qu'en distanciel ; mais quand je
165 fais un bilan, je pourrais très bien faire comme ça sans souci, parce que, et au contraire ça, ça évite de se déplacer, ça évite plein de choses .

Moi : y'a pas des moments où tu te dis : « tiens là, pour ce rendez-vous là, je vais le faire en présentiel, il faut absolument que je fasse la présidentiel », et d'autres où tu vas te dire : « bah celui là, celui là, je peux le faire en visio ? »

170 Anaïs : bah si ; je te dis, si je dois travailler avec lui des docs, je préférerais le faire en présentiel.

Moi : entendu ; donc tu le prévois d'avance ?

Anaïs : ce serait ma méthodo ouais ; alors après il y a aussi un autre critère... euh...parce que je me suis dit : « bah, tiens pourquoi je le fais pas », donc je sais pourquoi je le fais pas, c'est aussi l'attente du candidat : je me plie beaucoup à son besoin, il y en a, ils ont vraiment besoin
175 d'avoir un entretien en face-à-face, et dans ce cas là tu te plies..

Moi : justement j'allais te parler des, j'allais te parler des bénéficiaires, ou en effet ou des candidats ?

Anaïs : c'est avant tout le premier critère, je dirais, le premier critère c'est comment le candidat va pouvoir se sentir, parce que bien souvent il parle de lui, que ça soit en bilan ou autre, donc
180 c'est avant tout mon premier critère de choix, quant à la manière, alors je parle hors bien sûr, « je suis contact », je peux pas, je peux pas me déplacer, hors contexte COVID, si vraiment on est dans le contexte COVID, mon premier critère, c'est, « est-ce que je peux être en face à face ou pas, au regard des différents symptômes des uns et des autres », le deuxième critère, ce serait

185 vraiment le souhait du candidat, qui fait que, comment il est plus à même à, à travailler sur lui ?
Ce seraient mon 1^{er} et mon 2eme critère.

Moi : et tes candidats sont toujours à l'aise avec le numérique ou il y en a tu que tu sens vraiment réticents ?

190 Anais : ouais, non, y'en a hyper à l'aise, et y'en a, y'en a un, le menuisier dont on avait parlé, il voulait pas du tout faire de visio, et puis, c'est à peine s'il sait faire un document Excel, quoi, tu vois donc, et qui ne demande qu'à apprendre, donc ça va aller, mais là j'lui aurais dit ; de toutes façons c'est un des, une des raisons pour lesquelles il a shooté un des cabinets, hein, c'est que il voulait le faire en, en en distanciel, parce qu'on était tous au 2e confinement, et Peggy nous avait autorisée à aller en face à face, donc il y avait la relation qu'il avait très bien aimé, mais il y en a un, il a même pas cherché à comprendre, il l'a dégage sans même faire un « shopping »
195 avec lui, parce que il savait que ça allait être en distanciel, tu vois,

Moi : finalement, toi, Anais, depuis que tu fais de l'accompagnement, t'as pratiquement toujours utilisé la visioconférence ou les outils numériques finalement ?

200 Anais : ouais, j'ai toujours fait les 2, ouais. J'ai même passé ma certif de coach au téléphone, donc tu vois, bah, c'est le premier confinement, et donc les visios, les gens ils étaient pas ; il y avait toujours un problème de connexion, puis je devais faire un enregistrement, donc je me dis : « mon Dieu, c'est le l'enregistrement du siècle », il est coupé parce que j'ai un problème de connexion, enfin, donc, du coup j'avais choisi de faire du téléphone, et ça s'est super bien passé, tu vois ! Tu détectes un autre non verbal, en fait, au téléphone, mais c'est encore autre chose, mais c'est encore hyper apprenant, mais donc pour te dire que, voilà j'me suis un peu adaptée à tout, là, la visio, le téléphone, le face à face...
205

Moi : ouais et à chaque modalité si je comprends bien, à chaque modalité tu es obligé d'adapter finalement, ton accompagnement, ou ton discours, ton approche ?

Anais : ouais, je fais même des shopping aujourd'hui au téléphone !

210 Moi : d'accord, d'accord, et c'est pas trop compliqué d'adapter... euh... s'adapter à la modalité de l'accompagnement ?

215 Anais : en fait, autant moi je suis très adaptable dans la relation, donc ça va, par contre je suis pas non plus la plus, je sais que la conduite du changement pour moi c'est un peu compliqué, donc je t'avouerai que au tout démarrage, je pense que si j'étais aussi ma certif au téléphone, c'est parce que je maîtrisais pas bien non plus la visio, et j'en avais un mauvais souvenir, effectivement, avec les connexions tout ça et tout, et, et maintenant que j'ai été « entre guillemets » forcée à y aller, et Ben maintenant ça va, et sur les outils je suis pas non plus la plus à l'aise, donc forcément, ça me fait sortir de ma zone de confort...

Moi : ouais, ça te fait, on va dire, évoluer dans ta pratique d'accompagnement ?

Anais : complètement !

220 Moi : et Isabelle on en a pas beaucoup parlé, mais, avant d'être d'avoir décidé de travailler dans l'accompagnement, quelles étaient tes fonctions dans les différentes entreprises que tu as, ou tu es, tu as travaillé ?

Anais : bah moi j'ai travaillé euh pour faire le plus court, je suis passé par 3 grandes étapes, j'ai travaillé 10 ans à peu près chez Flunch, oui, sur du recrutement et puis j'ai évolué vers des missions de responsables gestion de carrière et et, et, et responsable RH au niveau du siège... euh... je suis parti en 2018 en rupture conventionnelle parce que je m'entendais pas avec ma nouvelle chef qui était arrivée, il y a un an ouais, donc là j'ai touché enfin voilà, quand j'étais chez Flunch j'ai quand même touché à beaucoup de choses, aussi bien de la gestion opérationnelle RH, que sur des projets, après j'ai travaillé un an chez Humanis sur 2 postes différents, sur la gestion de carrière et sur la formation, donc j'avais jamais fait de formation, mais au moins ça m'a vraiment appris plein de trucs, et il n'y a jamais de hasard, ça m'a servi beaucoup, c'est pas le métier le plus passionnant, mais ça m'a expliqué, ça m'a, ça m'a fait comprendre et connaître plein de trucs...euh... et après je me suis formée au métier de coach, donc 2019-2020 on va dire moitié Humanis et moitié 2022-1021 métier de coach et puis Ben...euh... non je suis 2018-2019 Humanis 2019-2020 coach, et fin 2020 indépendante

Moi : si je te pose la question c'est que... euh... ça a une importance, parce que ça veut dire que tu as l'habitude de travailler sur des sujets RH, donc au contact des gens, sur des sujets très très personnels, professionnel, mais également personnels, et donc tu as maintenant, tu connais plutôt cet aspect là mais avec plus de numérique. Est ce que, Quels sont les changements ? comment tu as perçu ces changements ? est ce que tu as perçu ça comme étant des injonctions ? une pression pour utiliser ces outils là ? ou est-ce que ça s'est fait naturellement et tu as évolué avec les outils ? Comment tu as vécu toute cette période là ?

Anais : bon, moi quand j'étais chez Flunch j'ai trouvé que c'était long, mais long, enfin je voyais tout le monde qui faisait de la visio, c'est ça aussi que j'ai du mal, en fait on était très mal outillés et donc forcément tu partais avec des pieds de plomb, en disant : « ah ***** ! c'est bon ! je vais mettre 3 plombes à me connecter, ça va « beuguer », on n'a pas les outils ». Après je suis arrivé chez Humanis, là ils étaient hyper équipés à l'inverse, et donc j'me suis dit : « ça peut marcher, quoi ! », et donc voilà, moi j'trouve que on n'a pas été assez vite chez Flunch, au regard de la digitalisation, au regard des besoins, au regard de ce qui pouvait arriver après mais qu'on ne savait pas, au regard de la RGPD, moi ça me mettait en colère, parce que je suis plutôt du style : « oui, il faut protéger nos données », parce que voilà on peut être piraté, mais en même temps, euh, voilà, faut pas non plus trop, trop tout faire, entre guillemets, pour que rien ne passe, donc j'étais pour la RGPD enfin pour la RGPD, mais doucement et j'étais pour, justement, cette dématérialisation, et pour moi on y est arrivés trop tard, donc ça a été un cheminement chez moi aussi, qui était vécu par moi, j'y suis pour quelque chose si ce cheminement a été plus ou moins long, j pense aussi que j'étais pas dans une structure, ou c'est hyper...euh... c'est pas la culture quoi, c'était une culture de restaurant ou tu étais sur place, c'était l'échange avec le petit café, qui était primordial, tu vois c'était vraiment plus culturellement compliqué de, d'aller sur des trucs en visio, hein ...

260 Moi : ouais j'ai connu ça moi quand j'étais quand j'étais à Saint Gobain ou c'était, ils ont eu du mal à s'y mettre aussi oui..

Anais : mais c'est pas par rapport à la différence d'âge, c'est vraiment une sorte de culture d'entreprise, à la proximité, la relation de proximité qui était pour eux primordiale.

Moi : c'est ça, ils privilégiaient, oui, la relation à l'autre directe...

265 Anais : donc forcément c'était pas des, Ah c'était pas là, ou tout le monde allait, avait envie d'aller quoi ! Finalement !

Moi : mais toi, vis à vis des personnes que tu as en face de toi, tu ne vois pas de différence entre un contact direct et un contact avec la visio ?

270 Anais : Ah bin si, si moi.. . si, si, tu as raison, parce que même si moi je suis en présence excétera, il faut que je me dise, et c'est pour cela que je trouve intéressant ce que tu dis, que potentiellement, la personne elle peut ne pas être pareille, elle peut , enfin voilà, elle peut être différente en fonction de ce qu'elle est à l'aise devant l'écran, excétera, elle peut être, enfin voilà, j'ai beau dire que tu peux pas recevoir la même chose, il y a effectivement, l'effet caché qui dit que la personne elle est pas forcément à l'aise, et ça montre peut-être d'autres choses, je
275 sais pas si je suis claire dans ce que je veux dire ?

Moi : si, non, je note juste en effet que si une personne ne se sent pas, enfin est différente en vision, enfin, toi tu ne l'as pas ressenti ? c'est ça que je vois, quoi ...toi tu ne l'as pas expérimenté ? Tu ne l'as pas vérifié ?

280 Anais : ouais, mais tu vois, j'suis en train de me dire qu'il faut quand même que j'ouvre mes chakra dans ce moment là, parce que, parce que, parce que la personne peut quand même être différente, et que je ne le perçois pas, ou que je l'ai pas en tête...

Moi : c'était pas, l'objectif de mes questions, ce n'était pas de te remettre en cause dans tes pratiques ! (rires)

285 Anais, non ! non ! mais moi je, ça me faut cogiter, c'est pour ça que j'aime bien aussi ce style de partages, parce ça te met des fois le doigt sur des trucs , que, alors y'a peut-être pas de sujet, peut-être que tout va bien ! Mais, voilà, je sais que je serai plus vigilante

290 Moi : pour moi y'en a pas, ce que je cherche juste à comprendre et analyser, c'est les effets que peuvent avoir le numérique sur les gens. On dit souvent que, y'a dans le Bilan de compétences, bin ça se fait en plusieurs phases, ça tu le sais, mais que il y a toute une part de la réflexivité de la personne accompagnée, de remise en cause, tu vois, et donc la question, c'est de savoir, est-ce que cette, ce processus qui se passe pendant le bilan de compétences, euh, est -ce qu'il a lieu également quand on est à distance ?

Anais : ouais, enfin pour moi il y a pas de différences ... Après euh...

Moi : ça se pourrait, ça se pourrait bien qu'il n'est pas du tout, Isabelle ...

295 Anais : non, non, mais parce que je pensais à un autre truc et j'ai échappé l'idée, mais c'était pour rebondir dessus ; qu'est-ce que je voulais te dire ? c'était, j'ai été perturbé par mon fils à côté, donc du coup, mince, qu'est ce que je voulais dire ?

Moi : je disais en fait moi, y a une part de réflexivité de la personne accompagnée qui réfléchit sur elle-même, sur ses propres compétences, tu vois, sur ce qu'elle a fait...

300 Anais : ce que je voulais te dire, mais ça, ce que je voulais te dire, mais ça tu le sais c'est effectivement surtout une aussi une problématique, entre guillemets, de génération, ça c'est sûr, mais ça je t'apprends rien, et... euh ... et je pense qu'effectivement pour quelqu'un qui a la vingtaine ou 25 ans, que j'ai accompagnée, c'est elle qui me l'a proposé par exemple, tu vois parce que c'est tellement, enfin, c'est tellement naturel pour elle, et, et, et donc du coup, vient se poser la question aussi du, de l'équilibre, c'est à dire que moi la personne qu'elle se dit :
305 « ouais c'est peut être moins chiant mais, bon, j'vais quand même gagner 1h de route, je pourrais le faire entre midi », et donc tu vois finalement des fois, tu as l'impression que la gêne qui pourrait peut-être avoir au démarrage, elle va peut-être en fonction des personnes, venir s'amoinrir en fonction des bénéfices qu'ils vont y trouver, je sais pas si tu comprends ce que
310 je veux dire, enfin moi je le ressens comme ça...

Moi : tu parles de la gêne du fait que toi tu es accompagnatrice, et que l'autre est accompagnée ?

Anais, non, c'est juste une gêne, par exemple me dire, bin, voilà si elle, tient, tiens, par exemple la personne de 27 ans, donc, qui m'a proposé de le faire en visio, j'en sais pas, je te dis, peut être qu'à la base, elle était peut-être pas hyper okay pour le faire en visio, mais derrière elle s'est
315 dit : « bah voilà, je me déplace, pas je suis chez moi, je peux continuer à faire mon boulot à côté », et donc des fois cette, cette réticence, ou en tout cas ce, ouais, cette réticence à le faire, elle pourrait largement venir euh se substituer justement aux avantages que peut avoir la visio, tu vois, on pourrait vite relativiser en disant : « ouais, bah okay, c'est pas top, mais quand je vois tout ce que je gagne je préfère en visio, quoi »

320 Moi : ouais c'est ça ; est-ce que c'est pas aussi une forme de facilité ? « j'me déplace pas ... »

Anais : « je m'déplace pas, j'ai pas d'essence... »

Moi : est-ce qu'il y a aussi une forme de, je vais presque dire de facilité, de dire : « bon allez, toutes façons, me déplacer, ouais ça me fait suer, finalement bah c'est bien de le faire en visio ! » une forme de voilà...

325 Anais : ça dépend des personnes, y'en a, ça va être la facilité, il y en a ça va être : « c'est plus sympa de le faire comme ça », après pour des gens... euh... à creuser aussi, pour des gens qui seraient peut-être pas hyper à fond dans leur bilan de compétences, ça pourrait effectivement être perçu comme un manque, un peu de motivation, au moins quand tu te lèves et que t'y vas, t'y vas quoi !

330 Moi : c'est ça ouais tu, tu t'habille, tu te prépares, tu prends la voiture, tu sais que t'as un rendez vous, tu vois, il y a quelque chose de l'implication personnelle !

Anais : ça peut, et des fois, ça peut ne pas du tout révéler une implication, il y en a leur implication personnelle, c'est de se foutre devant un Zoom, et ça leur coute tellement, que tu sens, eh bin du coup, c'est un facteur de motivation ! tu vois ?

335 Moi : est-ce que tu ressens, toi, une forme d'asymétrie, c'est-à-dire, est-ce que tu sens que toi en tant qu'accompagnatrice, tu as un rôle, il y a une différence de statut dans la, dans la, dans la relation qui fait que... euh... toi tu es la sachante, l'apprenante, et que l'autre personnes, voilà elle est là pour justement apprendre sur elle-même, et qu'elle est en position, je vais presque dire d'infériorité ?

340 Anais : alors... euh... si jamais, si jamais une de mes personnes que j'accompagne ressent, ça moi, ça sera un véritable échec, parce que, en tant que coach, nous on nous a toujours appris et ça me va très, très bien, de dire qu'on est vraiment sur un pied d'égalité, c'est à dire moi je suis expert du processus, elle est experte de sa vie, moi je le, je défends toujours comme ça, en disant en fait on va travailler à 2, et si à la fin ça donne pas ce que vous voulez, il y en a qui me disent :
345 « je veux sortir avec ça, ça, des trucs concrets machin, et tout », je leur dit bah, ouais bah, on va travailler à 2, je suis, moi je suis experte du process, et vous vous êtes experte de votre vie, donc on est, enfin, j'ai vraiment à coeur de présenter mes bilans comme ça, et tous mes accompagnements sur cette, sur pied d'égalité, et donc quoi, ça sera un échec si jamais tu me dis qu'en visio, du coup, ça se traduirait comme, je m'interrogerais...

350 Moi : je dis ça parce que quelqu'un qui aurait des, qui verrait la relation dans un bilan de compétence comme étant, voilà l'accompagnant se disant l'accompagnant et le sachant ou l'apprenant... euh...je me dis, je me dis peut être que le numérique amplifie encore cette, cette dissymétrie je vais dire, du fait que quelques fois des personnes sont pas à l'aise avec le numérique, tu vois, donc comme elles sont pas à l'aise, bon bah voilà, t'es encore là pour leur
355 apprendre en plus le numérique donc ça amplifie encore l'asymétrie entre tu vois ou la dissymétrie non ?

Anais : bah j'ai eu une fois le cas, et du coup on a cherché ensemble, et en fait j'ai essayé de pas être un donneur de leçon, mais plutôt qu'elle cherche aussi ses trucs...parce que, oui ça c'est important pour moi, que ce soit pas vécu comme ça donc euh..je sais que je m'efforcerai toujours
360 pour trouver une solution alors par, pour me rendre inférieur ou idiote, parce que ça peut arriver en plus, ça peut être moi qui « bugue » , pas de souci, mais je pense que je ferai le maximum pour essayer de retrouver toujours cette posture, mais ça peut arriver, faut être vigilant.

Moi : c'est parce que t'es, c'est parce que t'as été, tu es coach, tu as une formation de coach également, donc tu es très sensible à ces à ces aspects là, mais j'imagine que ça peut arriver
365 quoi.

Anais : ouais, mais oui t'as raison, c'est peut être ma déformation de coach, et c'est peut être aussi par rapport à, à mes valeurs mais ça pourrait être peut être un risque effectivement.

Moi : oui, oui sachant que toi tu, toi tu cherches vraiment l'égalité dans la dans la relation...

370 Anais : moi le risque il est minime, parce que je vais être, mais il pourrait arriver parce que moi je vais, je vais faire effectivement attention, mais de manière générale ça pourrait peut être effectivement arriver...

Moi : est ce que ça t'arrive de devoir expliquer aux gens comment utiliser le numérique, par exemple la visioconférence, tu me disais que tu avais eu un cas comme ça ?

375 Anais : oui mais encore que, encore que c'était très léger, et puis c'était une question de logiciel d'installation, donc non ça m'est pas vraiment, vraiment encore arrivé, en tout cas c'est assez vite balayé.

Moi : cette distance avec tes candidats, plus la distance parce que tu travaille en freelance, donc la distance par rapport aux entreprises, aux cabinets pour lesquelles tu travailles, c'est quelque chose que tu vis bien ou c'est quelque chose qui peut être pesant ?

380 Anais : si c'est un sujet, car on utilise leurs outils...euh donc par exemple sur le cabinet où je travaille à côté, ils utilisent TEAMS, et puis ça a été, ça a été compliqué, parce que moi j'utilise TEAMS pour ma société, mais donc... euh... voilà il a fallu creuser, en tant qu'externe comment on pouvait faire en sorte que, enfin voilà, ça fonctionnait pas, parce que c'était des outils, et il fallait être rattaché un collectif du, de l'entreprise, donc pour la faire courte oui
385 ça peut mettre quelques barrières en plus ou des truc tout ***, mais moi j'arrivais, j'arrivais pas à mettre ma signature mail, alors que Ben chez MENWAY, regarde, même quand vous avez changé LATTITUDE RH, le jour où on l'a su j'ai regardé mon ma signature c'était changé tu vois, alors que l'autre cabinet qui est fort outillé sur plein de truc ,voilà tu vois ce serait une, un, ils sont très gentil pour autant la HOTLINE au téléphone, mais tu vois là j'ai toujours pas
390 ma signature, j'ai arrêté parce que, franchement j'ai pas, enfin, voilà je trouve ça dommage, c'est leur image, mais j'ai pas le temps non plus à perdre, je pars du principe que la qualité de l'accompagnement fera que ça ira, donc oui, ça peut, le numérique en tant que indépendant et prestataire ouais ça peut être un peu plus contraignante des fois quand on est rattaché à un processus d'entreprise.

395 Moi : je parlais également de la distance par rapport au candidat, ou pas, et par rapport aux entreprises pour lesquelles tu travailles... euh... je veux dire par là travailler seul, d'une part en freelance, mais en plus travailler à distance avec des candidats, c'est une double, une double distance quoi tu vois ? après ça dépend de chacun ...

400 Anais : je comprends mieux...euh...je, je, je me projette parce que c'est vrai que c'est pas mon cas, c'est à dire que c'est pas mon cas, j'arrive à avoir des rendez-vous en présentiel, qui fait que, là par exemple sur le PSE qu'on accompagne, la visio ce sera sur site, c'est-à-dire que je me déplace là-bas, donc j'arrive quand même à avoir cet équilibre qui me va très bien, c'est-à-dire de pas être tout le temps dehors, et d'être souvent chez moi, donc, maintenant si cet équilibre il était dans le sens ou que de la visio tout le temps, tout le temps, tout le temps, tout le temps,
405 ouais peut être que, peut être que ça me conviendrait pas, et là effectivement il aurait peut-être ce vide ouais mais là je peux pas te le dire c'est pas le cas...

Moi : d'accord, j'ai une dernière question, oui enfin voilà, ouais ou une piste, ou une question qui m'intéresse, c'est de savoir.. euh... dans quand tu fais un accompagnement, est-ce qu'il t'es

410 arrivé de faire des accompagnements totalité en visio ou à distance, ou est-ce que généralement tu te dis non il faut au moins que je fasse une partie des entretiens en présentiel ?

Anais : le seul cas que j'ai, ça va pas pouvoir t'aider, c'est effectivement pendant le premier confinement mais si j'étais contrainte

Moi : t'étais contrainte, sinon de toi même t'as besoin quand même de voir la personne ?

Anais : de voir, ou en physique tu veux dire ?

415 Moi : voilà physique, d'être en présentiel ...

Anais : le 2^e, mais parce qu'il était loin, forcément mais j'aurais pu le faire en visio....je pense pas que ça soit gênant, si la personne est à l'aise bien évidemment, on en revient tout de suite à sa zone de confort ; j'ferais pas que ça, pour moi mon, mon équilibre à moi, je ferai pas que ça, je crois que tu l'as compris, j'ai besoin aussi d'avoir du physique, mais par contre je pense que
420 si la personne est à l'aise, ça me posera pas de problème de faire tout l'accompagnement en visio.

Moi : entendu, écoute je trouve qu'on a déjà pas mal fait le tour là est ce que tu avais d'autres choses à ajouter par rapport à ce sujet du numérique et de l'accompagnement ?

Anais : non c'est bien, je trouve que ça me met aussi moi, ça ça m'a appris des choses sur moi,
425 sur ma façon de travailler sur mes, j'trouve que c'est bien, ça force aussi finalement donner un coup de pouce, ça te le rend aussi parce que ça te donne un coup de pouce à toi aussi.

Moi : donc cet entretien t'a permis aussi de réfléchir sur tes propres pratiques ?

Anais : ouais c'est ça, c'est apprenant, c'est apprenant...

Moi : alors ça n'avait, c'est absolument pas l'objectif, c'est absolument pas de dire ça c'est bien
430 ça c'est pas bien, c'est vraiment si tu veux, c'est vraiment de, de, d'arriver à essayer de comprendre si oui ou non le, le numérique a un effet sur l'accompagnement tu vois ...

Anais : moi je pense que vraiment la grosse ligne de conduite, c'est comment la personne elle se sent par rapport à ça quoi, alors l'accompagnant bien sûr, parce que tu n'es pas à l'aise forcément, la nature de son accompagnement elle risque d'être un petit peu entâchée, mais c'est
435 surtout la personne que t'as en face, si elle est pas à l'aise, je crois que c'est vraiment le facteur...c'est son état d'esprit, sa facilité à accéder à la visio, enfin c'est, c'est un sujet passionnant, tu dois t'éclater !

Moi : Eh bien, je peux dire que l'entretien est terminé...

Anais : Ben écoute en tout cas moi j'étais ravie de de faire ça,

440 Moi : c'est sympa merci beaucoup !

Anais : et puis tu me tiens au courant !

Verbatims de Anaïs :

« j'utilise aussi beaucoup aussi bien comme outil de traçabilité, les échanges, les, les projets qu'on pourrait construire, pour pouvoir générer, j'imagine un maximum de states, j'imagine »

« qu'on est presque du coup dans une communication face à face quand on est maintenant en distanciel »

« j'imagine pour les, pour les directeurs de mission »

« forcément, ça une image client intéressante »

« je trouve ça contraignant, parce que déjà en fait, ça multiplie un peu quand même les, les, les actions »

« pour le candidat effectivement c'est hyper puissant »

« quand je dois faire le compte rendu, je préfère faire un entretien de 50 minutes et me prendre 10 minutes à la fin »

(compte rendu pendant un rendez-vous) « moi je le fais pas parce que, parce que ça coupe la relation »

« je suis quelqu'un qui... euh...qui arrive à avoir des points d'ancrage avec l'écriture (..) j'ai besoin de ça quand j'ai la personne, d'avoir mon crayon et mon papier »

« c'est avec mon crayon et ma feuille que j'arrive à être en présence avec le candidat »

« j'y gagne beaucoup plus à être en présence comme ça avec lui finalement, j'optimise beaucoup plus mon rendez vous »

« quand tu veux travailler avec le candidat sur quelque chose, Ben, c'est un peu plus compliqué »

« quand tu travailles sur tes docs, quand même, tu perds un peu en présence quand même quand t'es à distance »

« si tu travailles sur la refonte de CV, bah tu regardes le CV, tu regardes pas la personne, quoi »

« si je dois travailler sur un doc, bin que j'ai plus la personne devant moi en visio, que j'ai le CV devant, bah forcément, je vois plus la personne »

« finalement tout dépend aussi de la nature de de l'échange en fait »

« à travailler avec le CV d'une personne (...) je préfère avoir la personne à côté de moi ou en face qu'en distanciel »

« mais quand je fais un bilan, je pourrais très bien faire comme ça sans souci » (cf « en distanciel »)

« c'est aussi l'attente du candidat : je me plie beaucoup à son besoin (...) il y en a, ils ont vraiment besoin d'avoir un entretien en face-à-face »

« le premier critère c'est comment le candidat va pouvoir se sentir »

« je parle hors bien sûr, « je suis contact », je peux pas je peux pas me déplacer, hors contexte COVID »

« mon premier critère, c'est, « est-ce que je peux être en face à face ou pas, au regard des différents symptômes des uns et des autres », le deuxième critère, ce serait vraiment le souhait du candidat »

« Tu détectes un autre non verbal (avec le téléphone) »

« sur les outils je suis pas non plus la plus à l'aise, donc forcément, ça me fait sortir de ma zone de confort »

« la personne elle peut ne pas être pareille, elle peut , enfin voila, elle peut être différente en fonction de ce qu'elle est à l'aise devant l'écran, elle peut être différente »

« elle peut être différente, en fonction de ce qu'elle est à l'aise ou pas devant l'écran »

« j'ai beau dire que tu peux pas recevoir la même chose, il y a effectivement, l'effet caché qui dit que la personne elle est pas forcément à l'aise, et ça montre peut-être d'autres choses »

« qu'il faut quand même que j'ouvre mes chakra dans ce moment là, parce que, parce que, parce que la personne peut quand même être différente, et que je ne le perçois pas »

« c'est effectivement surtout une aussi une problématique entre guillemets de génération »

« vient se poser la question aussi du, de l'équilibre » (équilibre de vie, gain de temps).

« tu as l'impression que la gêne qui pourrait peut être avoir au démarrage, elle va peut être en fonction des personnes, venir s'amoinrir en fonction des bénéfices qu'ils vont y trouver »

« moi je suis expert du processus, elle est experte de sa vie »

(le fait de travailler en FREE LANCE) « ça peut mettre quelques barrières en plus »

(les aléas du numérique en tant que FREE LANCE) « je pars du principe que la qualité de l'accompagnement fera que ça ira »

« le numérique en tant que indépendant et prestataire ouais ça peut être un peu plus contraignante des fois »

« j'arrive quand même à avoir cet équilibre qui me va très bien, c'est-à-dire de pas être tout le temps dehors , et d'être souvent chez moi »

« ça m'a appris des choses sur moi, sur ma façon de travailler »

« je pense que vraiment la grosse ligne de conduite, c'est comment la personne elle se sent par rapport à ça quoi »

	1.5 Anaïs
Les outils, les pratiques	L105 : "quand je dois faire le compte rendu, je préfère faire un entretien de 50 minutes et me pren-dre 10 minutes à la fin, au pire le faire plus tard (...) plutôt de le faire en direct avec le candidat" L113 : "je suis quelqu'un qui... euh...qui arrive à avoir des points d'ancrage avec l'écriture (...) je note des petits trucs, pas grand chose mais voilà, ça fait ça fait ancrage dans ma tête" L122 : "j'y gagne beaucoup plus à être en présence comme ça, avec lui finalement, j'optimise beau-coup plus mon rendez-vous, quitte à perdre plus tard derrière" L128 : "il y en a (...) surtout les jeunes (...) ont plus l'habitude sur leur PC que d'écrire donc, eux, pour autant ça va être, ça va être peut être leur mode de fonctionnement" L133 : "moi ça me pose pas de problème aujourd'hui" L180 (choix distanciel ou pas): "je me plie beaucoup à son besoin, il y en a, ils ont vraiment besoin d'avoir un entretien en face-à-face" L210 : "donc pour te dire que, voila j'me suis un peu adaptée à tout, là, la visio, le téléphone, le face à face"
Les outils numériques	L27 : "j'utilise les 2, le distanciel et le face-à-face" L32 : "j'utilise aussi beaucoup aussi bien comme outil de traçabilité, c'est à dire que moi, je reçois la demande, et je dois tout tracer, donc les rendez vous, ou.. euh... les échanges, les, les pro-jets" L38 : "j'utilise beaucoup l'outil numérique" L39 : "les inconvénients c'est comme aujourd'hui, là, quand on a pas beaucoup de bande passante que des fois ça, ça stoppe un petit peu de conversation" L42 : "hyper facile de se connecter partout, que ce soit par téléphone, et ça c'est une flexibilité de dingue" L94 : "ça fait pro, ça fait pro"
Posture de l'accompagnant	L362 : "j'ai eu une fois le cas, et du coup on a cherché ensemble, et en fait j'ai essayé de pas être un donneur de leçon" L366 : "je ferai le maximum pour essayer de de retrouver toujours cette posture, mais ça peut arri-ver, faut être vigilant"
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	

Alliance de travail liens	L103 :(modifie la relation ?) : "ça dépend, fonction des personnes, c'est à dire du mode de fonctionnement" L111 :(remplir les documents face à la personne) : "moi je le fais pas, parce que, parce que ça coupe la relation, ça coupe la relation" L198 :(un bénéficiaire aui a choisi car présentiel): "Peggy nous avait autorisée à aller en face à face, donc il y avait la relation qu'il avait très bien aimé" L346 :(asymétrie): "si jamais une de mes personnes que j'accompagne ressent, ça moi, ça sera un véritable échec" L347 : "on nous a toujours appris et ça me va très, très bien, de dire qu'on est vraiment sur un pied d'égalité" L348 : "moi je suis expert du processus, elle est experte de sa vie" L353 : "j'ai vraiment à coeur de présenter mes bilans comme ça, et tous mes accompagnements sur cette, sur pied d'égalité"
Environnementcapacitant	L67 : "l'autre côté c'est que le candidat lui aussi a accès à sa plateforme, et il peut aussi avoir son suivi, savoir quand est-ce qu'il a rendez vous, il passe ses tests, de là, il peut rechercher son emploi et pour chercher du marché" L93 : "pour le candidat effectivement c'est hyper puissant parce qu'il a tout au même endroit, et il a une vraie interface" L94 : "il peut le suivre sur son téléphone, il sait quel test il a passé, il sait à quelle heure il a son rendez-vous, il a ses alertes pour ses, ses, enfin ses annonces" L141 : "quand tu veux travailler avec le candidat sur quelque chose, bin, c'est un peu plus compliqué, parce que tu dois faire du partage d'écran" L144 : "quand tu travailles sur tes docs, quand même, tu perds un peu en présence quand même, quand t'es à distance" L150 : "si tu travailles sur la refonte de CV, bah tu regardes le CV, tu regardes pas la personne, quoi, donc tu perçois moins de choses que si jamais tu l'avais quand même dans un angle de ta vue au fond à droite de ton œil (...) que quand t'as pas du tout l'image (...) finalement ce qu'on pourrait dire, finalement tout dépend aussi de la nature de de l'échange en fait" L168 : "si c'est travailler sur des sujets qui nécessitent de prendre des docs mais de les corriger, les gribouiller, des trucs comme ça, oui je préfère, je préfère avoir la personne à côté de moi ou en face qu'en distanciel "
Capacité d'actions	
Emotions	L184 :(critère de choix du distanciel ou âs): "le premier critère c'est comment le candidat va pouvoir se sentir, parce que bien souvent il parle de lui (...) ce serait vraiment le souhait du candidat, qui fait que, comment il est plus à même à, à tra-vailer sur lui"
Engagement	L338 : "ça peut ne pas du tout révéler une implication, il y en a leur implication personnelle, c'est de se foutre devant un Zoom, et ça leur coute tellement, que tu sens, eh bin du coup, c'est un facteur de motivation ! tu vois ?" L332 : "des gens qui seraient peut-être pas hyper à fond dans leur bilan de compétences, ça pourrait effectivement être perçu comme un manque, un peu de motivation, au moins quand tu te lèves et que t'y vas, t'y vas quoi !" L331 : "ça dépend des personnes, y'en a, ça va être la facilité, il y en a ça va être : « c'est plus sympa de le faire comme ça »"

Relations au numérique	L86 : "je trouve ça contraignant, parce que déjà en fait, ça multiplie un peu quand même les, les, les actions parce que toi tu mets dans ton agenda, tu précises aux candidats que t'as rendez-vous à telle l'heure, de l'autre côté tu dois mettre dans la, dans, dans l'interface, justement tous tes rendez-vous, tout ce que t'as fait, ton petit résumé" L117 : "je retiens moins bien quand j'écris ces mots sur un PC, que quand je l'écris moi-même de mes mains" L119 : "j'ai besoin de ça (le crayon et le papier) moi pour, pour justement être en présence finalement" L220 : "parce que je maîtrisais pas bien non plus la visio, et j'en avais un mauvais souvenir" L221 : "j'ai été « entre guillemets » forcée à y aller, et Ben maintenant ça va, et sur les outils je suis pas non plus la plus à l'aise, donc forcément, ça me fait sortir de ma zone de confort" L259 : "j'étais pour la RGPD " L387 : (difficultés de l'accompagnement avec l'outil numérique) : "il a fallu creuser, en tant qu'externe comment on pouvait faire en sorte que, enfin voilà, ça fonctionnait pas" L397 : "le numérique en tant que indépendant et prestataire ouais ça peut être un peu plus contraignant des fois " L405 : "par exemple sur le PSE qu'on accompagne, la visio ce sera sur site, c'est-à-dire que je me déplace là-bas, donc j'arrive quand même à avoir cet équilibre qui me va très bien"
Numérique et accompagnement	L45 : "on peut partir du principe qu'on est presque du coup, dans une communication face à face quand on est maintenant en distanciel" L54 : "c'est plus, c'est plutôt utilisé comme un outil de gain de temps et puis après on a la traçabili-té" L55 : "c'est top, j'imagine pour les, pour les directeurs de mission (...) avoir rapidement cette traçabilité" L59 : "une grosse différence de d'utilisation ...euh... voilà, qui peut paraître quand même bien con-traignante au début" L65 : "c'est un véritable outil aussi bien de suivi pour le cabinet, et donc forcément, une image client intéressante" L90 : "ça rajoute des, des étapes en plus" L91 : "au-delà du fait de sa s'approprier le logiciel en lui-même" L209 : "Tu détectes un autre non verbal, en fait, au téléphone, mais c'est encore autre chose, mais c'est encore hyper apprenant" L277 : "la personne elle peut ne pas être pareille" L277 : "elle peut être différente en fonction de ce qu'elle est à l'aise devant l'écran" L278 : "j'ai beau dire que tu peux pas recevoir la même chose, il y a effectivement, l'effet caché qui dit que la personne elle est pas forcément à l'aise" L285 : "qu'il faut quand même que j'ouvre mes chakra dans ce moment là, parce que, parce que, parce que la personne peut quand même être différente, et que je ne le perçois pas" L292 : "je sais que je serai plus vigilante " L313 : "la gêne qui pourrait peut-être avoir au démarrage, elle va peut-être en fonction des per-sonnes, venir s'amoin-drir en fonction des bénéfices qu'ils vont y trouver" L322 : "cette réticence, ou en tout cas ce, ouais, cette réticence à le faire, elle pourrait largement venir euh se substituer justement aux avantages que peut avoir la visio" (le fait que ce soit pas top est compensé par els avantages matériels que je tire de la visio) L389 (accompagnante qui a des difficultés avec le numérique) : "ça peut mettre quelques barrières en plus ou des truc tout cons" L395 : (face difficultés accompagnane numérique) "mais j'ai pas le temps non plus à perdre, je pars du principe que la qualité de l'accompagnement fera que ça ira" L415 : (accompagnement entièrement à distance ?) : "c'est effectivement pendant le premier confinement mais si j'étais contrainte" L420 : (accompagnement 100% en visio) : "je pense pas que ça soit gênant, si la personne est à l'aise bien évidemment, on en revient tout de suite à sa zone de confort" L422 : "je ferai pas que ça, je crois que tu l'as compris, j'ai besoin aussi d'avoir du

	physique, mais par contre je pense que si la personne est à l'aise, ça me posera pas de problème de faire tout l'accompagnement en visio" L436 : "je pense que vraiment la grosse ligne de conduite, c'est comment la personne elle se sent par rapport à ça quoi" L437 : "si tu n'es pas à l'aise forcément, la nature de son accompagnement elle risque d'être un petit peu entâchée" L439 : "la personne que t'as en face, si elle est pas à l'aise, je crois que c'est vraiment le fac-teur"
les bienfaits du numérique	L70 : "ça nous, ça nous, ça nous force en fait à nous structurer" L171 : "ça évite de se déplacer, ça évite plein de choses"
Les bénéficiaires ?	L194 : "y'en a hyper à l'aise, et y'en a, y'en a un, le menuisier dont on avait parlé, il voulait pas du tout faire de visio, et puis, c'est à peine s'il sait faire un document Excel" L306 : "c'est effectivement surtout une aussi une problématique, entre guillemets, de génération"
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 8.6 : Entretien 1.6 avec Irène

Qui : consultant salariée chez LATITUDE RH – accompagnement collectif et individuel -

Modalité Entretien en présentiel

Date : 01/03/2021

Durée : 51 ‘

Contexte : Fabienne est consultante depuis plusieurs années, suite à une reconversion.

Fabienne st également sophrologue.

Transcription de l’entretien avec Irène

Moi : Okay alors que là on approche un peu le micro...euh... alors Fabienne, merci d'avoir accepté de faire un entretien avec moi... heu...l'objectif de l'entretien, c'est qu'on puisse échanger, que tu puisses me parler plutôt de l'utilisation du numérique dans l'accompagnement, dans l'accompagnement que tu réalises, ça peut être l'accompagnement type bilan de compétences mais ça peut également être du congé de reclassement, peu importe aussi de de l'accompagnement. Quand on parle du numérique on parle de l'ordinateur le SMS la boîte mail, tout un ensemble de dispositifs, les réseaux, le téléphone portable, et cetera, et cetera...
5 donc....euh c'est tout cet ensemble vaste, que moi j'appelle le numérique et qu'on utilise dans l'accompagnement...euh... donc ce qui va nous intéresser c'est de savoir qu'est-ce que tu
10 utilises comme numérique dans un premier temps, et ensuite avoir ton impression sur l'utilisation de ce numérique dans ton, dans tes pratique l'accompagnement, savoir ce que tu en penses, comment tu le vis ? comment tu le ressens ?

Irène ; déjà le numérique est indispensable, on ne peut pas faire sans, que ce soit le téléphone portable, que ce soit le PC portable, que ce soit les différents, les ERP, que ce soit la boîte mail,
15 les réseaux style VIADEO, enfin VIADEO j'utilise moins, LINKEDIN, donc c'est indispensable, et pour nous nos consultants et également pour les candidats ; seulement aujourd'hui tous les candidats n'utilisent pas la totalité donc c'est aussi à nous de leur, de, de les aider dans l'utilisation aussi du numérique.

Moi : alors tu dis justement que tes bénéficiaires, ils ont pas tous accès à au numérique...

20 Irène : Il n'ont pas tous accès ouais parce que toutes, toutes les professions ne le demandent pas et évidemment un chaudronnier va pas utiliser le PC ou... le téléphone portable ça devient un peu plus commun, commun à tout le monde, mais par exemple le, le, le PC, le PC, le, faire 1 CV, les, les réseaux, un chaudronnier veux pas l'utiliser de la même façon que la responsable achats par exemple, donc y'a vraiment, y'a beaucoup plus de formation, et d'informations à
25 donner pour des métiers qui sont plus manuels, en fait plus terrain, non pas forcément terrain, plus manuel, et là faut les aider, il y en a même, en les aidant, y sont réfractaires de toute façon. Regarde NEOBRAIN, NEOBRAIN j'ai donné accès aux candidats, CAP5 ça j'ai donné évidemment, Ascométal je leur ai pas donné, ils vont pas savoir utiliser, y z'ont pas, tous n'ont pas de PC chez eux ils vont pas utiliser ça sert à rien, ça sert à rien non plus de les embrouiller

30 avec des outils que je sais très bien qu'ils vont pas utiliser chez eux parce qu'ils n'ont pas le matériel chez eux. Ascométal je ne les embête pas non plus avec les réseaux, le réseau LINKEDIN, y'a pas besoin, par contre, pour CAP5 où là ce sont des profils agent touristique il faut, faut que ces personnes là aillent tous les jours sur les, sur les réseaux ; je fais bien la différence en fait

35 Moi : okay quand tu dis il faut les aider ; comment tu les aides ?

Irène : faut pratiquement les former quoi il faut carrément de former à l'utilisation, alors moi en tant que consultant, mais aussi par le biais des ateliers qui sont, qui sont fait ici en interne, donc par Pricillia et Eugénie, donc on les inscrit, on les incite à s'inscrire aux, aux différents aux ateliers, pour qu'il puisse vraiment savoir comment fonctionne : « c'est quoi déjà ? c'est quoi les réseaux sociaux ? » et puis comment ça fonctionne, et comment se rendre visible sur les réseaux sociaux, parce que il y en a aussi qui sont, qui ont un profil sur LinkedIn, mais qui ne sont pas visibles, en fait ils n'ont peut-être pas, ils n'ont peut-être pas utilisé le, le, le réseau dans sa globalité, dans sa totalité en fait, donc il faut les accompagner aussi dans cette démarche là

Moi : tu disais, ils n'ont pas tous des PC ; qu'est-ce que tu fais quand ils n'ont pas de PC ?

45 Irène : bin, je fais avec, je leur montre, je leur montre ce que je peux leur montrer de, avec mon PC, parce qu'on est en double par exemple chez Ascométal, j'ai pris un, un autre, un grand écran que je mets, que j'ai branché en fait, et je partage mon écran avec leur vue, comme ça ils voient même quand je mets en forme le CV, ils voient un petit peu, puis ça leur permet de suivre aussi, même quand je remplis NEOBRAIN, je mets la totalité et comme ça ils regardent, ils savent déjà que je vais leur demander leur date de naissance, enfin, ça leur permet de suivre un petit peu, voir la trame qu'on utilise, pareil quand je fais le CV avec eux, je mets, je branche aussi en direct, ils voient quand je tape les compétences, je suis en train de saisir, de saisir, ils lisent en même temps, et ils disent : « bah non, c'est plutôt....., bah c'est plutôt une brame..., non c'est pas une..., c'est pas une barre de métal..., on appelle ça une brame ! », ils sont un peu plus précis, parce que je pense qu'en lisant, en lisant la phrase, c'est comme si, c'est comme s'ils se retrouvaient plus sur le terrain, en fait, et du coup ils me donnent les bons mots, le, le bon vocabulaire que je n'ai pas forcément parce que je ne connais pas tout le vocabulaire technique, et du coup... euh... puis ça les fait plus participer du coup l'échange il est, il est plus sympa, plus convivial et puis plus animé, je dirais. Voilà pourquoi j'ai un grand écran chez Ascométal, 55 non, tu l'as pas vu ?

Moi : non je ne l'ai pas vu ... quand je suis passé, il n'y avait pas d'écran.

Irène : pas encore, je l'ai amené récemment.

Moi : c'est un écran que tu as pris ici et que tu as amené là-bas ?

Irène : oui, que j'ai amené là-bas et que je branche, je le branche et je le débranche. Donc là je leur montre tout ce qu'on peut faire aussi quand on fait le CV, Ben selon WORD, ou dans 65 POWERPOINT ou ailleurs, mais ils voient aussi comment on fait, que c'est pas si simple non plus en fait... hein...la dernière fois ils m'ont dit : « ah ! c'est comme ça que vous mettez la couleur ? », « bah oui ! », donc du coup, alors j'avais pas dire qu'ils vont s'intéresser plus,

70 forcément, mais ils voient un petit peu comment on fait les choses et ils s'intéressent un peu plus, à ce moment-là, en tous les cas, peut-être qu'arrivés chez eux... c'est pas pour ça qu'ils vont aller acheter un PC directement... hein... c'est pas ça, mais du coup ils s'intéressent un petit peu plus, ils voient comment on fait les choses.

Moi : ce qui est intéressant, c'est que tu dis ça, grosso modo ça permet de les impliquer un peu plus et... euh.... peut être, ça améliore le fait de définir avec eux leurs compétences ?

75 Irène : complètement, complètement... euh...les impliquer, parce que le CV, le CV c'est à nous de le faire en tant que consultant, mais alors il y a certains candidats qui sont totalement autonomes donc là, ils font eux-mêmes, hein, mais t'en a qui le sont pas du tout, et là on le fait avec eux, et c'est vrai que, bon on les implique et puis ils relisent ce qu'ils viennent de nous dire en fait, parce que moi je tape, je tape à la volée ce qui me disent, et après on remet en
80 forme, on trouve les, on trouve les bons verbes parce qu'ils ont tendance à dire : « bin je fais comme ça, je fais comme ça », et on essaie de transformer, de les faire, de trouver des verbes d'action et, et du coup ils participent, c'est plus actif, c'est plus animé

Moi : mais quelque part, on te l'a pas demandé, c'est toi de toi-même qui a décidé de le faire ?

Irène : ah ou non biensur, oui !

85 Moi : et qu'est-ce qui t'a donné l'idée de faire ça, de travailler comme ça ; c'est parce que tu l'as vu fais ou tu dis ...

Irène : je me suis dit que c'était plus sympa pour eux, plus sympa, oui, et puis ça reste, et puis ça fait peut être c'est moins formel, c'est un entretien moins formel, le fait qui qu'on puisse vraiment échanger et ouais c'est moins formel en fait, ça les, y sont plus actifs, y sont dans une
90 démarche un peu plus dynamique, je dirais, non c'est plus sympa.

Moi : c'est aussi parce que dans tes pratiques précédemment avant d'avoir la plateforme NEOBRAIN, tu fonctionnais comme ça avec, tu les impliquais également tes candidats ?

Ireine : alors pas forcément dans CARTESIA (*Cartesia = ancienne génération de plateforme de gestion des accompagnements*), parce que c'était pas tout à fait pareil, enfin c'était moins
95 convivial, par contre, pour les CV, oui je le faisais déjà aussi, quand on avait possibilité, à Dunkerque, dans l'espace de Dunkerque, j'ai toujours aussi, j'avais toujours aussi un grand écran que je tourne, ils voient aussi ce qu'on fait, ne serait-ce que la couleur, tu vois, la couleur d'un CV, tu l'as choisi toi-même...hein... c'est toi qui la choisi toi-même, c'est toi qui fais, mais là, tu leur dis : « bah, ça va ça va la couleur, elle vous plaît ? », « Oh non j'aime pas trop cette
100 couleur » « oh non, j'aime pas le vert », ou parce qu'un CV, il est personnel, mais là c'est nous qui le fait, qui le faisons donc, c'est bien de les impliquer : « bah non ça j'aime pas trop ! », « bah ça, vous pourriez peut être le mettre là ? », après je respecte, parce que c'est chacun ses goûts, et donc je respecte du coup, c'est plus simple ! c'est tout ça donc ...

Moi : ce qui est intéressant, c'est au niveau des compétences, moi je trouve ça très intéressant
105 qu'on puisse peut-être pas, bien mieux définir les compétences avec eux !

Ireine : ils arrivent mieux à trouver les bons verbes, en fait, les bons verbes d'action, parce que du coup quand ils voient marqué, parce qu'au démarrage, moi je note, je note tel qu'ils me disent : « je fais le chargement des....je fais.... », ils se rendent compte, alors moi je mets : « faire...faire... » et là je leur dit : « bon faut transformer la ! voyez, on va pas se répéter, il faut qu'on trouve les bons mots, les bons verbes... » ; du coup ça les fait réfléchir réellement, parce ce qu'ils font tellement ça automatiquement, évidemment c'est leur boulot de chaque jour, font ça automatiquement sans y réfléchir, bah du coup, là ça leur fait prendre un temps de pause, et de réfléchir réellement à ce qu'ils font, et là ils disent « Ah bah oui finalement », parce que au début ils parlent pas trop, puis après on arrive à les faire parler du coup, et du coup, bah, au démarrage une phrase, on a du mal à avoir une phrase, et puis après on en a 2, et puis après bah finalement on se rend compte qu'il y a quinzaine de compétences dans le pavé « compétences » ! et du coup là tu leur dis, « bin vous voyez ! Vous voyez ! vous rendez compte de tout ce que vous savez faire ! », puis après quand tu leur dis : « d'accord, alors, les barres, vous les transportez, alors vous les transportez avec quoi ? », alors des fois, ils disent rien, alors je leur dis : « vous les transportez pas avec vos petites mains ? », « bah non avec le chariot », « bah voilà ! », ça les fait sourire des fois, mais pour eux, ça leur paraît tellement naturel ce qu'ils font au jour le jour, ça, ça leur paraît tellement naturel, qu'ils ont, qu'ils oublient d'en parler en fait, qu'ils en oublient l'importance des tâches qu'ils réalisent, et l'importance de la sécurité, l'importance d'utiliser le chariot dans les bonnes conditions, vérifier son chariot avant, porter les bons EPI (*Equipements de Protection Individuelle*), enfin ça leur montre l'importance justement de ce qu'ils font sans trop se rendre compte, alors au démarrage je pense qu'on leur a demandé de le faire et après et bah, du coup...euh... ça te permet aussi des fois de, de jouer : « mais pourquoi vous mettez tel d'équipement ? », « bin, parce que là il y a de l'acide », ou « Ah, donc vous voyez, c'est hyper important ! », « bah ouais, c'est important ! », et là c'est là, c'est là que tu leur fais prendre conscience en fait, de ce qu'ils font au jour le jour, bah ouais, c'est important. Ils sont vraiment payés pour réaliser une tâche, mais les réaliser dans les dans les meilleures conditions possibles, et du coup ça les met un petit peu plus en valeur aussi, parce qu'une période de licenciement en plus, c'est pas une période où les personnes sont au mieux, enfin, tout le monde ne l'appréhende pas de la même façon, et du coup, bah, quand tu les mets en valeur, quand tu essaies les mettre en valeur, ça les rebooste un petit peu, et puis les faire parler, et puis les habituer aussi à les faire parler, c'est pratiquement, ça les, ça les prépare aussi pour un, pour un futur entretien devant un employeur, ou c'est encore moins évident de pouvoir parler de soi et de ses compétences, quand on fait le même boulot depuis 25 ans dans une même boîte en fait, du coup ça les prépare déjà, et puis je l'ai, puis les verbes c'est pareil alors évidemment je les aiguille mais je veux aussi que ce soit des verbes et des phrases qu'ils utilisent eux, ça sert à rien que je mette une phrase, que, c'est moi qui vais la choisir je vais mettre une phrase dans le CV, ils vont pas vraiment, je vais pas dire qu'ils vont pas savoir ce que c'est, si ils vont savoir, mais c'est pas leur mot, il faut que j'utilise leurs mots de toutes façons, parce qu'en entretien ils vont utiliser leurs mots, mais si je leur fais apprendre des mots qui sont pas les leurs, le jour de l'entretien, avec un peu de stress ou autre, c'est fini, je pourrais rien en tirer, il va rien en sortir, c'est pas le but, en fait.

Moi : est-ce que tu dirais que le numérique a modifié tes pratiques d'accompagnement ?

Irène : les pratiques d'accompagnement ?

Moi : c'est-à-dire ta façon d'accompagner les salariés.

150 Irène : bah, on utilise au fur et à mesure des outils qui nous, on utilise outre mesure les outils qui nous sont proposés, après si on s'aperçoit réellement que on peut en faire bénéficier les personnes qu'on accompagne, bah oui, pourquoi pas ! bah oui quand même, les reports que l'on peut faire des ERP (*note : Enterprise Ressource planning : progiciel*), bin oui ça change évidemment, aujourd'hui un report tu le balances, enfin il se transforme directement dans Excel,

155 avant des fois t'étais obligé de retaper dans Excel, et refaire des graphiques, là aujourd'hui les, NEOBRAIN, y sort, y sort les documents automatiquement, donc t'as plus besoin bien sûr, donc ça fait gagner du temps, ouais ça fait gagner du temps.

Moi : tu parlais également de faire bénéficier, de faire bénéficier les outils, tu disais, si on peut en faire bénéficier nos candidats ; qu'est-ce que qu'est-ce que tu veux dire par là ?

160 Irène : bin NEOBRAIN, par exemple, ils ont accès aux offres d'emploi que l'on saisit, nous, ils ont accès aux toutes les autres, toutes les autres offres d'emploi par informatique, les jobboards, oui ils ont accès à tous les ensuite, bah, ils voient quels sont les prochains, enfin moi je saisis aussi les rendez-vous, donc il voit aussi quel est le prochain rendez-vous qu'il a avec moi, par exemple, ils peuvent aussi, euh, m'envoyer un message par le biais de, de NEOBRAIN, et non

165 pas, et pas forcément de, de, la messagerie, oui moi c'est ça, ça c'est donc bien !

Moi : donc tu trouves que des candidats sont... donc en fait tu dirais, d'après ce que j'en comprends, qu'il y a plus d'interactions, grâce à la plateforme NEOBRAIN qu'il y en avait auparavant ?

Irène : biensûr, plus d'autonomie de la part des candidats !

170 Moi : plus d'autonomie ?

Irène : plus d'autonomie, mais il faut les, il faut leur montrer un, si vraiment tu leur dis : « bah vous avez un mot de passe, vous faites comme ça, comme ci », bon c'est quand même, il est quand même assez convivial pour les candidats, je trouve NEOBRAIN, et du coup... euh... il y en a qui l'utilisent, alors j'avoue que c'est peut être des personnes qui sont un peu plus

175 administrative qui l'utilisent, mais en fait ça les rend un peu plus autonomes oui bien sûr, là ils voient quand même les offres que l'on saisit alors on peut, alors normalement quand on saisit une offre on sait déjà vers quel, à quel candidat on pourrait la proposer, on peut passer à côté de choses... hein... on n'est pas infallible et du coup, le candidat il pourrait nous dire : « tiens j'ai vu telle offre sur le, sur la plateforme ; est ce que vous avez envoyé mon CV ? » bah, on n'y

180 a pas pensé non plus, ou alors quelquefois en lisant parfois un poste, un candidat aussi peut se reconnaître, que non, nous, on l'a peut être pas reconnu, mais lui s'est peut-être reconnu dans cette offre, dans cette liste de compétences ou des qualités ou autre ou que peut être que lors de notre échange il nous a parlé que de son dernier poste, et qui nous a pas parlé de ces missions précédentes et que quand il lit une offre d'emploi, il peut s'y retrouver finalement, et puis, bah,

185 du coup là aussi ça permet, ça permet un échange aussi plus approfondi...

Moi : j'ai l'impression quand même que le numérique fait que les candidats, on travaille moins en synchrone avec les candidats en entretien, les candidats travaillent quand même de plus en plus chez eux, ce qu'on appelle « en asynchrone », c'est-à-dire pas en même temps que l'accompagnant. Est-ce que tu as vu un changement à ce niveau-là ?

190 Irène : non pas forcément je dirais, je dirais pas qui on travaille moins ensemble...euh...quand un candidat signe un congé de reclassement, tout le travail n'est pas fait que par le consultant, le, la réussite de toute façon, la réussite de l'accompagnement ne se fait bien, enfin la réussite n'existe que si vraiment il y a les 2 acteurs, moi je ne peux rien faire sans lui et lui ne peut rien faire sans nous non plus en fait, un, si on n'est pas tous les 2 dans la même phase, et, et ça aussi
195 fait partie du rôle du consultant de, quand on est licencié, il y a certains candidats qui vont pas être dans une dynamique immédiate, faut savoir respecter aussi, on encaisse pas tous un licenciement de la même façon ça aussi faut savoir le respecter... hein... faut pas faut pas vouloir aller trop vite non plus, pas les dégoûter non plus, par contre il faut leur faire comprendre, il faut leur dire que, que la dynamique il faut pour qu'elle s'installe, faut pas qu'elle
200 s'installe trop tard non plus, parce que faut pas non plus rentrer dans un confort : « allez congé de reclassement, je vais me la couler douce pendant 10 ou 12 mois ! », et puis, non, quand il faudra vraiment remettre le pied à l'étrier, ce sera, ce sera beaucoup plus dur, donc autant s'y mettre, on peut admettre que, on y aille crescendo, pour des personnes qui, qui acceptent un petit peu moins, mais il faut quand même qu'il y ait une petite dynamique qui s'installe. Pour
205 que l'accompagnement soit réussi, de toute façon il faut, il faut, il y a 2 acteurs, et puis bon le 3^e, c'est le, c'est des employeurs, mais, mais si le salarié n'est pas actif, s'il a pas envie, nous on peut faire tout ce qu'on veut, lui il va tout planter, s'il a pas envie, s'il est pas prêt, il va planter ses entretiens avec des employeurs, vers des employeurs, il va planter les choses, donc ça sert à rien d'aller trop vite...

210 Moi : tu disais : « on est 2, et 2 acteurs », et tu disais il y a un 3eme, c'est l'employeur ; le 3eme c'est pas , c'est pas l'ordinateur aujourd'hui ?

Irène : non, non, pas forcément, pas pour moi non ! pour moi le 3eme acteur, c'était bien l'employeur !

Moi : C'est une question, non, parce qu'on pourrait dire que finalement aujourd'hui comme on
215 fait les entretiens avec un ordinateur, avant on était face à face, on était 2, aujourd'hui, y'a un ordinateur, l'ordinateur il est, là, il est sur le bureau...

Irène : ouais enfin moi je le prends pas comme ça, pour moi non, alors c'est peut être parce que le l'ordinateur, bon on l'utilise depuis tout le temps donc... euh... non pour moi, ça fait partie de, c'est devenu c'est un outil de travail, nous on a notre ordinateur, c'est un outil de travail,
220 comme peut être... euh...

Moi : un charpentier ?

Irène : tout à fait ça fait, ouais, complètement

Moi : est ce que tu as déjà fait des accompagnements en visio, toute ou partie ?

225 Irène : oui tout non mais en partie, oui, pendant le confinement, puisqu'il nous a été demandé de ne pas, de ne pas avoir de rendez-vous physique, du coup on a mis en place les entretiens en visio... euh... ça c'est plutôt pas mal passé, par contre faut pas que les entretiens soient super long, mais ça s'est bien passé, puis quelquefois quand il y a de la distance aussi, là, la semaine dernière, par exemple, j'ai une candidate qui vient d'assez loin, et puis, bah, y avait pas eu beaucoup de changement, c'était en CSP, donc y'avait pas encore eu son rendez-vous Pôle
230 emploi, donc y avait rien de bien nouveau pour lui éviter de la faire, de faire de la route, je lui ai proposé en visio, elle était ravie..

Moi : t'aurais pu proposer un appel téléphonique ; tu as préféré la visio parce tu voulais la voir ?

235 Irène : parce que j'aime bien le face à face, oui j'aie bien le face à face quand même, et puis c'est toujours pareil tu vois, téléphonique, alors téléphonique je vais exagérer, on peut être en pyjama, tu vois, tandis qu'en visio, la personne var continuer de se préparer, alors je dis pas qu'on se prépare tous les matins pour aller au boulot, mais tu vois ça reste un peu, pour essayer de pas casser un peu le, pas trop casser le rythme quand même, parce que le confinement peut casser plusieurs choses quand même, il peut casser, donc du coup, j'aime bien la visio, peut être que la personne est super « pouponnée » en haut, et puis qu'en bas elle est encore en caleçon
240 peut être, ou autre, mais non non, non je pense, moi j'aime bien la visio, j'aime bien voir la personne en face. Après moi j'suis, j'suis peut-être un peu, j'suis d'une génération peut être, où j'ai besoin du face-à-face, peut être que les plus jeunes, le téléphone suffit peut-être, je sais pas, je ne sais pas dans les autres consultants tu as fait interviewé ?

245 Moi : c'est très variable ; je sais que, par exemple si je dois faire un point avec un candidat et je m'aperçois qu'on peut pas prendre rendez vous, je vais faire au téléphone,

Irène : pas forcément en visio ?

Moi : si ça dure 10 minutes ouais si c'est un point de 10 minutes, au téléphone. par contre je suis d'accord avec toi, la visio ça impose, ça oblige ...

Irène : à certaines règles ! moi je pense qu'il faut pas trop passer à côté quand même !

250 Moi : mais tu disais : « moi je suis de l'ancienne école », « j'aime bien, j'aime bien le face à face »...euh... mais est-ce que tu vois une différence entre un face à face visio et un face à face en présentiel ?

255 Irène : bah oui, quand même, mais moi j'y porte pas beaucoup d'importance, par contre je ne sais pas si de la part des candidats c'est la même chose, je sais pas je ne sais pas, je, j'ai l'impression que pour eux c'est un peu pareil, c'est comme ça que je le prends, mais je me trompe peut être, ce serait peut-être l'occasion de...bah, si, il y a quelques jours justement la semaine dernière quand j'ai eu Marielle : « Marielle, ça ne vous a pas dérangé la visio ? », « non, non, non pas du tout », « pour vous c'est pareil ? », « oui, oui, oui, j'ai préféré d'ailleurs, ça m'a évité de me déplacer », donc non ça lui convenait. Pour elle, c'est peut être une question de confort
260 aussi, elle a pas fait 1h de route, pour pas grand-chose de nouveau peut-être, oui, mais non ça lui convenait.

Moi : ensuite, la visio tu l'utiliserais tout le temps lors d'un accompagnement, ou à certains moments bien précis ?

265 Irène : non pas tout le temps, pas tout le temps, là par exemple, ces candidates, à partir du moment ils ont vu leur conseiller Pôle Emploi, là je veux les voir en face à face, je veux qu'elle puisse me parler de la conversation, de l'échange qu'elles ont eu avec le conseiller Pôle Emploi en fait.

Moi : parce qu'il y a une vraie différence en présentiel ?

270 Irène : ouais quand même, un petit peu, c'est plus spontané, c'est plus du réel, c'est plus instinctif, je trouve aussi, donc non je ferai pas, je ferai pas un accompagnement complet, oui si on est obligé on le ferait, je ne ferais pas un accompagnement complet en visio, pareil pour les bilans, les bilans, l'accompagnement « Bilan », je n'ai pas fait de bilan, enfin d'accompagnement, de rendez-vous visio en, de 3h, c'est pas possible, c'est trop long.

Moi : alors que tu le fais en présence, que tu peux faire 3H en présentiel ?

275 Irène : oui tout à fait. Ouais ouais, pourtant...euh...si je sais que ça va durer un peu longtemps un bon moment, je dis : « bon, je vais aller me faire un petit café, vous allez vous en faire un, chez vous, de votre côté aussi », et on revient toutes les 2 devant notre PC avec les cafés, tu vois, et on papote d'autre chose j'essaye de... mais c'est quand même pas pareil, 3 heures en visio, j'ai pas fait mais c'est trop long, pour moi ça sera trop long ..

280 Moi : maximum, c'est combien ?

285 Irène : moi je mets 1 heure et demi, 2 heures moins quart. C'est déjà pas mal, hein. Pour peu que, si tout se passe bien, alors pourquoi pas, mais pour peu que tout fonctionne pas bien, enfin moi aussi je le fais si je suis souvent de la maison, je peux avoir des déconnexions, si quelqu'un utilise internet à la maison, je le vois en fait, je le sens, j'le vois à mon PC, j'le vois, j'ai pas la même, donc si je suis obligé de couper la visio, c'est un peu bête, parce que ça prend plus de bande passante, que donc, parfois il vaut mieux couper la caméra, la caméra.

Moi : ouais donc ça redevient du téléphone ?

290 Irène : donc je vois pas trop l'intérêt, alors si je vois que ça *****, j'dis stop, hein je, je raccourcis, je raccourcis et puis je reprends les jours après si c'est possible ; non, c'est désagréable, c'est désagréable pour tout le monde...j'ai répondu à toutes tes questions ?

Moi : mais attends, j'en ai que, j'ai pas encore terminé, j'ai pas encore terminé...et sinon toi, quels sont tes rapports au numérique ; est-ce que tu es à l'aise avec le numérique ? Est-ce que tu as besoin à un certain moment de formations spécifiques ? est-ce que tu es de nature curieuse et donc tu vas chercher ; comment, comment ça se passe ?

295 Irène : je suis à l'aise, je suis à l'aise, jusqu'à une certaine limite, mais oui je suis à l'aise.

Moi : est-ce que tu te sens à l'aise ?

Irène : oui je me sens à l'aise, oui bien sûr ; par contre non je suis pas quelqu'un de curieuse, à la maison, je l'utilise pas, si je si je peux ne pas l'utiliser, j'utilise pas non, j'ai pas besoin, j'ai

pas besoin à la maison, j'ai pas besoin, je l'utilise vraiment dans le cadre du travail, travail en
300 tant que consultant et en sophro également. Pour l'accompagnement « GAP », donc y'a des
ateliers sophro qui ont été proposés au démarrage de l'accompagnement, et ensuite finalement
avec le confinement, ça allait être supprimé mais finalement on s'est rendu compte qu'il avait
certains candidats qui avaient besoin, que la sophro finalement ça allait vraiment être un, un
réel atout pour eux, enfin, très, très bénéfique, donc du coup j'ai mis en place les, les séances de
305 sophro en visio, et c'est, ça c'est super bien passé, c'est vrai, 8 séances avec des, avec un groupe
en fait, on a fait un protocole complet, 8 séances, ça fait un protocole, et ça s'est super bien
passé, très bien, mais j'avais briffé à la maison, « on n'utilise pas internet », j'avais même, il y
avait les petits qui étaient là aussi une journée, et mon bureau était pas loin d'une petite chambre,
ils allaient jouer de telle l'heure à telle heure, ils ont respecté

310 Moi : mais la sophro, c'est quelque chose de très, on a besoin d'être présent non, pour faire de
la sophro ?

Irène : ouais mais à partir du moment où tu arrives, où le sophrologue arrive à donner toutes les
consignes en, en visio, enfin à partir du moment où tu peux donner des consignes ! Je le ferai
pas par téléphone par contre, mais en visio ça se passe super bien, j'ai donné toutes les
315 consignes, orales et aussi avec, avec les mains, la façon de faire les exercices, et ça s'est bien
passé. Je leur avais demandé de se positionner de façon à ce que je puisse tous des voir en fait,
tout a été respecté,

Moi : et donc tu fais aussi de la méditation, dans la sophro ?

Irène : non, c'était des exercices de relaxation dynamique, et, une, une visualisation qu'on
320 appelle un texte de, de fin, non, non ça s'est très bien passé et tous, tous ont apprécié. Et puis,
ça c'était dans le cadre de MENWAY, et moi en tant que sophrologue, bah, je sais plus quel, un
samedi matin je devais voir de 2 personnes, enfin 2 ados, et il y avait de la neige en fait, c'est le
week-end il y avait de la neige donc les mamans allaient pas, c'est souvent les mamans hein,
qui accompagnent les enfants, je voulais pas trop non plus qu'elles, qu'elles se déplacent, donc
325 j'avais envoyé un message en disant : « est-ce que vous souhaitez que, qu'on fasse quand même
en visio ? Demandez à Jules s'il est d'accord ? » , « OK », et donc du coup j'ai envoyé le lien
zoom, et on a fait la séance. Et ça a fonctionné également, comme quoi, on s'y fait !

Moi : tu as eu des retours positifs ?

Irène : biensur, ouais, c'était pas ça ta question ? donc sinon, sinon, moi je n'utilise pas ! Je peux
330 m'en passer, c'est pareil pour le téléphone, je suis pas la génération téléphone je pense, parfois
je pars de la maison, je pars sans téléphone. Là oui, parce que je suis au boulot, mais parfois je
pars le week-end, je pars de la maison sans mon téléphone.

Moi : donc toi, finalement la période de pandémie où il y a eu, vous avez été obligés de faire
pas mal de, de visioconférence, tu l'as pas tu l'as pas mal vécu finalement ? Ca s'est plutôt bien
335 passé ?

Irène : ça s'est bien passé, j'avoue que je, je me demande comment, comment ça, comment
certains consultants ont fonctionné, je pense à des consultants qui ont des enfants, des

consultants qui ont heu, des, des petits logements, alors nous on est plus que 2 à la maison, moi j'ai mon cabinet de sophro qui est, donne pas dans ma maison, c'est dans ma cour et ça donne pas dans ma maison, je suis obligé de sortir de chez moi pour aller à mon cabinet de sophro, mon cabinet je l'avais transformé en bureau, donc c'est c'était nickel, il y a eu qu'un petit problème de, de, de réseau informatique, mais on a fait installer la fibre, mais bon ça a pas beaucoup tardé, mais bon si, je suis allée acheter des répéteurs, donc là tu vois, j'ai un petit peu plus galéré pour mettre, j'ai galéré un petit peu pour le mettre en fonction, mais j'y suis arrivé quand même.

Moi : mais en terme de vécu, toi, personnellement ?

Irène : ça ne m'a pas perturbé. Alors je dis pas que l'absence de collègues l'absence, l'absence de vie quand même autour de soi, ça ne m'a pas dérangé, que ça ne m'a pas manqué, j'vais quand même pas exagérer, mais... euh... je ne pourrais pas travailler comme ça en permanence et là ça nous a été imposé, on sait que les règles sanitaires il faut les suivre, enfin, je suis pas une rebelle non plus, par rapport à ça ,donc mais si j'avais le choix c'est certainement pas un mode de fonctionnement que, que j'utiliserais en permanence, non je ne pourrais pas, je pourrais pas faire que ça, c'est différent.

Moi : souvent, dans la, dans la relation qu'on peut avoir dans un accompagnement... euh... tu essaies d'être au même niveau que la personne qui en face de toi ? Ou est-ce que tu as l'impression qu'il a toujours une asymétrie ?

Irène : alors moi je me mets au niveau de la personne, mais l'autre reste, reste la personne qui est accompagnée. Mais bien sûr je que je cale au niveau de la personne : on n'a pas le, le même accompagnement, on n'a pas la même posture avec, un ingénieur prod qui a 30 ans de boutique, qu'avec un jeune cariste, on n'a pas du tout la même posture, évidemment.

Moi : et concernant le numérique, est ce que le numérique accentue ou pas cette, cette, je vais dire, dissymétrie entre les 2 ?

Irène : Ah, le rapport au numérique ne sera pas le même !

Moi : oui donc dans l'accompagnement ça pose, ça pose un problème puisque par rapport à un accompagnement qui en présentiel face à face, si on met du numérique et que la personne n'est pas à l'aise avec ça, ça accentue encore la dissymétrie entre de la relation. Est-ce que tu as tu as réfléchi à ça parce que tu y as pensé ? ou est-ce que tu l'as constaté ?

Irène : j'ai eu beaucoup de chance, que pendant le confinement, toutes les personnes accompagnées étaient des personnes plutôt administratives, et donc qui avaient la possibilité d'utiliser le numérique et la visio en particulier très facilement, sinon je pense que je n'aurais fonctionné peut-être que par téléphone, c'est du numérique aussi, mais c'est différent déjà, mais j'ai pas eu, j'ai pas eu besoin, j'ai pu utiliser la visio ; sinon, bin oui, j'aurais utilisé le téléphone. Mais c'est pas pareil quand même.

Moi : Et est-ce que tu penses que le fait d'avoir fait en visio, alors je reprends, tu l'as déjà dit, le fait d'utiliser la visio n'altère pas la relation que tu peux avoir avec ton accompagné ?

Irène : non, parce qu'on a repris l'accompagnement après, en face à face, je sais pas ce que ça donnerait un accompagnement complet en visio, j'en sais rien finalement , je ne le sais pas... mais, euh... c'est vrai que c'est un métier, on reste dans l'humeur mais, non, je vois pas pourquoi, je ne vois pas pourquoi ça, ça ne fonctionnerait pas, si vraiment, si le candidat est en, dans une

380 dynamique, de vraiment valider du son, son projet, il va le faire, que ce soit au téléphone, que ce soit en visio, que ce soit en présentiel, ou à partir du moment où il y a une vraie volonté de la part du candidat, il va le faire, de toutes façons c'est dans son propre intérêt, moi je pense ..

Moi : la complicité qu'il peut y avoir entre un accompagnant et un accompagné, elle est toujours là quoi ?

385 Irène : elle va être différente, mais La complicité, d'abord la confiance avant la complicité, avant avant la complicité il faut d'abord, faut d'abord, d'ailleurs souvent là après une réunion collective et quand on quand on dit donc à l'ensemble des salariés qui sont présents : « et maintenant, nous sommes à votre disposition pour que vous preniez vos rendez vous avec les consultants », alors parfois on est 4 consultants, d'office t'as des salariés qui vont se diriger vers

390 tel consultant ou tel autre, tel autre, pourquoi ? t'en sais rien en fait : il t'a choisi, c'est lui qui t'a choisi, t'en sais rien, pourquoi il se dirige ? pourquoi y'a des hommes qui vont aller que vers des hommes ? ou que vers des femmes ? ou que...t'en sais rien, tu peux pas plaire à tout le monde, ça c'est le, c'est, c'est la première impression, et souvent la première impression ...ouais donc à partir du moment ou c'est lui qui t'a choisi, il t'a choisi c'est qu'y a quelque chose déjà,

395 c'est qu'il dit : « tiens, tiens, bah je vais plutôt choisir telle ou telle personne, il sait pas pourquoi, probablement qu'il ne sait pas, il, mais ça se fait instinctivement, et bien faut respecter son choix , et à partir du moment ou il a déjà fait son choix il y a déjà un par un pas, un pas qui est fait, après bah oui, c'est ça veut dire, qu'il y a déjà une part de confiance qui s'est installé là, et puis après, bah, c'est à nous de l'entretenir et la complicité vient, bien sûr, et, et après les, les

400 échanges qui sont francs qui sont, c'est hyper important, ça. Mais c'est rigolo non en réunion collective, tu t'aperçois que des fois, t'as 15 rendez-vous, puis ton, ton collègue à côté, il en a 2 : « bah, comment ça se fait ? », « bah ouais pourquoi y t'a choisi ? », et puis, et puis 3 mois plus tard, tu vas dans une autre structure, c'est le contraire c'est toi qui en a 2, et c'est ton voisin qui en a 15, et tu sais pas pourquoi... on a une petite tendance, des personnes ...euh ...j'ai pas

405 dire d'un certain âge, mais des personnes auront plus tendance à choisir une personne un peu plus de leur âge, alors c'est vrai que moi j'ai, j'ai plutôt des personnes qui ont un certain âge, et une personne de plus de 50 ans va pas choisir un tout jeune consultant en fait..

Moi : Tu parles du choix mais c'est la même chose avec tes candidats, tu as le choix du numérique ; tu ne l'imposes pas non plus ? c'est quelque chose que, c'est aussi tu avances au

410 rythme de ton accompagné ?

Irène : oui bien sûr, c'est un truc que, il faut savoir respecter, c'est un truc que j'ai connu sur tout début que j'ai démarré l'accompagnement, avec une personne de chez DISPEO, qui, qui avait mon âge elle s'appelait Myriam, ça faisait 2 mois que j'étais là, et moi ça faisait quelques mois mais moi je venais d'être licenciée, j'ai arrêté le 30 septembre, j'ai repris chez MENWAY le 1^{er}

415 octobre, alors j'ai pas eu d'interruption et, et cette personne je comprenais pas en fait, pour moi elle était pas dynamique, enfin et un moment c'est elle qui m'a dit : « Irène vous allez trop vite

pour moi », elle me dit : « j'aimerais bien me poser un peu ... », c'est une personne qui avait bossé toute sa vie DISPEO, tu vois, metteur en cage, donc tu vois c'est un travail à la chaîne, donc elle avait mon âge elle avait commencé jeune, elle avait fait ça toute sa vie, et j'avais pas
420 compris ça, enfin j'avais pas, j'avais pas compris, j'avais pas été attentive non plus à ça, et c'est elle qui m'a dit : « mais vous allez trop vite pour moi ; j'aurais besoin de me poser un petit peu, et peut être que je vais, peut être que je ferai autre chose, mais vous allez trop vite », et c'est là que j'ai compris, je me suis dit : « bah oui, en effet, on doit respecter, on n'a pas tous la même dynamique »,

425 Moi : c'est la même chose pour le numérique ?

Irène : complètement ! bien sûr, du coup bah j'ai laissé faire, mais tout en étant toujours présente, parce qu'il faut faire attention aussi, si tu lâches trop, faut pouvoir récupérer aussi après, et après tu récupère dans quel état ? si c'est une personne qui a, qui a pas bien vécu son licenciement, tu vas récupérer, et quelques fois c'est plus toi qui peut récupérer ; si une personne
430 est au fonds du trou, t'as du mal, c'est pas notre job, on est pas psy, mais du coup, euh, j'étais contente d'avoir appris la leçon très, très vite, au début de de mon nouveau job parce que finalement c'était un nouveau job, du coup maintenant je, je suis, maintenant du coup, je sais respecter ça.

Moi : j'ai une dernière question, un dernier thème, est-ce que tu ressens toi une pression quant à l'utilisation du numérique ? Est-ce que tu sens, pas seulement de la direction d'ici, mais une
435 pression générale ? Est-ce que tu ressens comme une injonction ?

Irène : non, pas du tout ! les outils sont là, on les utilise, parce qu'il faut, on utilise euh là alors, même récemment, par exemple les, alors, bon de notre côté oui, enfin, je vais dire du côté MENWAY, les nouvelles fiches de paye maintenant, on reçoit plus en papier, ça a été un peu
440 plus compliqué pour mon mari par exemple, après toutes les déclarations d'impôts, moi j'ai voulu faire, mais pour mon mari c'était plus compliqué, maintenant on ne reçoit plus rien, on n'a plus de taxe d'habitation, même ce truc de de ranger tu vois, le classement dans les boîtes d'archives à ranger, là il en a fait récemment, il me dit : « mais j'arrive pas, je retrouve pas ... », mais je lui dis : « mais Pascal, ne cherche pas, tu ne trouveras pas, c'est dans les dossiers sur le
445 PC », « Ah oui, Ah oui c'est vrai », Ya ce truc, on n'a pas le papier en mains, y'a des personnes je pense que ça peut gêner, moi ça m'a pas dérangée, on a moins de papier, pour la planète c'est bien aussi,

Moi : il y a des gens qui ont encore besoin d'écrire !

Irène : moi j'ai utilisé très vite le agenda ; ici il y en a qui ont encore un agenda papier, papier
450 et l'agenda électronique, c'est marrant ça ; moi je l'avais à l'usine, l'agenda papier, je l'avais à l'usine parce qu'on servait pas tous de l'agenda électronique, je pense que c'est efficace, que si on utilise tous en fait, à l'usine on l'utilisait pas tous, donc j'avais encore mon agenda papier ; quand j'ai démarré ici, j'étais arrivée avec mon agenda papier parce que j'ai gardé le même, quitte à terminer mon année, et finalement je me suis rendu compte que ça allait faire double
455 emploi, c'est ridicule d'utiliser les 2, donc j'ai viré très vite l'agenda papier ; mais oui y'a des personnes qui ont besoin, qui ont besoin du papier, par contre je pense que, il y a par exemple

l'inscription à Pôle Emploi, elle se fait systématiquement sur l'ordinateur sur leur site, et tout le monde n'est pas prêt là-dessus ; par contre les personnes savent qu'ils peuvent aller au Pôle Emploi et prendre un rendez-vous avec un conseiller ou autre, qui va faire l'inscription, mais
460 l'inscription elle restera, je pense que tout le monde n'est pas encore prêt, il devrait encore y avoir le choix, on n'est pas n'est pas encore dans la génération, il y a encore un basculement en fait,

Moi : c'est donc une sorte de pas, d'injonction qui est faite...

Irène : Ne serait-ce que la déclaration d'impôt, au démarrage c'était, je crois que tu avais 20 ou
465 30€ de moins sur, si tu faisais, donc c'était ça...Par contre, tout le monde n'est peut-être pas bien formé, avant de mettre tout ça en place, on s'est pas assuré que ; alors que nous, en tant que consultant, avant de demander au candidat, de donner des codes d'accès pour NEOBRAIN, on, on s'assure qu'ils soient outillés chez eux, sinon, ça sert à rien, alors moi je le fais en tous les cas. Mais c'est pas encore fait pour, pour tout le monde.

470 Moi : il y a une forme de fracture numérique, en fait, que toi tu vis avec certaine personne sur Dunkerque,

Irène : oui, suivant, mais je pense que c'est, c'est surtout suivant les métiers, après tu vois, dans les candidats, il y a quelques uns qui sont contents, parce qu'ils ont fait leur CV, avec les modèles internet, seulement ils ne l'ont pas sauvegardé, donc aujourd'hui quand je leur dis : « bah vous
475 pourriez me le renvoyer que je vois que je puisse modifier ou autre », « ah bah non je l'ai plus », ils ne savaient pas, ou ils n'ont pas réussi, tu es obligé de le refaire, et de tout retaper en plus, donc ça a des limites quand même, après c'est vrai que quand t'achète un PC, t'as pas de technicien t'as pas les heures de, de formation qui te sont vendues avec, pas pour un PC, tu l'as pour des machines outils dans une boîte, éventuellement, mais tu ne l'as pas perso, tu l'as pas
480 en fait. Je ne sais plus quelle était ta question ?

Moi : Non, mais c'était ça, c'était sur la fracture numérique que toi tu dois vivre, ou avoir vécu beaucoup avec les salariés, certains salariés, que tu suis sur Dunkerque. Bon écoute c'est déjà pas mal Irène, on a bien fait le tour. Est-ce que tu as d'autres choses à dire sur le numérique et l'accompagnement

485 Irène : non

Moi : les bienfaits ? les inconvénients du numérique ?

Irène : non, enfin, les inconvénients, c'est pareil enfin on revient au télétravail ; est ce que beaucoup d'employeurs se sont assurés que leurs salariés étaient prêts au télétravail, ne serait-ce que le matériel ? tout à l'heure on a parlé de la configuration de la maison enfin, des pièces,
490 est-ce que t'as une pièce où t'isoler ? ne serait-ce que le mobilier ! on parle de TMS, tu n'as pas le même fauteuil à ton bureau que t'as, y'en a qui ont peut-être travaillé dans le salon, ou dans le séjour ! ou sur une chaise sur laquelle ils ont passé 8h00 voire 10h alors qu'habituellement, peut être qu'ils y passent que le repas, tu vois, je ne sais pas si ça, ça a été fait partout, après toutes les, toutes les installations bon alors moi j'ai du coup, on a accéléré, on a on a fait installer
495 la fibre rapidement, mais est ce que tout ça les employeurs se sont assurés ? probablement pas. Nous aussi, Myriam avait dit : « surtout emmenez des écrans, si vous avez besoin de grand

écran chez vous », parce que c'est vrai pour c'est des petites tablettes, à longueur de journée sur la tablette ça, ça peut être gênant, ça peut peut-être avoir des conséquences. « prenez des PC, venez rechercher des écrans si vous avez besoin, de câbles ou autre, venez chercher », mais je
500 ne sais pas si ça s'est fait, si tous les employeurs ont eu ... Des personnes célibataires dans 30 mètres carrés ! qui ont l'habitude d'aller tous les jours où elles voient une vingtaine de personnes, et là, tout d'un coup, du jour au lendemain, elles se retrouvent seules chez elle, pas évident non plus ! Nous ici on a eu des réunions toutes les semaines, il y avait aussi le vendredi,
505 en fin d'après midi, un « teatime », alors devant nos PC, en visio, alors, on pouvait échanger nos recettes de cuisine, bah, ça permettait de de décompresser un peu, et puis d'avoir un peu plus d'interactions avec les autres pour ceux plus administratif, ça permettait d'être plus en relation avec les autres,

Moi : OK Irène merci beaucoup,

Irène : c'est OK pour toi ?

510 Moi : merci beaucoup pour cette participation !

Verbatim de Irène

« il faut carrément de former à l'utilisation »

« ça les fait plus participer du coup l'échange il est, il est plus sympa, plus convivial et puis plus animé »

« Donc là je leur montre tout ce qu'on peut faire aussi quand on fait le CV »

« ils voient un petit peu comment on fait les choses et ils s'intéressent un peu plus »

« on les implique et puis ils relisent ce qu'ils viennent de nous dire en fait »

« l'échange il est, il est plus sympa, plus convivial et puis plus animé »

« ça leur paraît tellement naturel, qu'ils ont, qu'ils oublient d'en parler en fait, qu'ils en oublient l'importance des tâches qu'ils réalisent »

« ça les met un petit peu plus en valeur aussi, parce qu'une période de licenciement en plus, c'est pas une période où les personnes sont au mieux »

« quand tu essaies de les mettre en valeur, ça les rebooste un petit peu, »

« les faire parler, et puis les habituer aussi à les faire parler, c'est pratiquement, ça les, ça les prépare aussi pour un pour un futur entretien »

« je veux aussi que ce soit des verbes et des phrases qu'ils utilisent eux »

« mais en fait c'est les rend un peu plus autonomes oui bien sûr »

« la réussite n'existe que si vraiment il y a les 2 acteurs, moi je ne peux rien faire sans lui et lui ne peut rien faire sans nous »

« on encaisse pas tous un licenciement de la même façon »

« il faut leur dire que, que la dynamique il faut pour qu'elle s'installe »

« j'aime bien voir la personne en face »

« je ne sais pas si de la part des candidats c'est la même chose, j'ai l'impression que pour eux c'est un peu pareil, mais je me trompe peut-être »

« c'est plus spontané, c'est plus du réel, c'est plus instinctif, je trouve aussi, donc non je ferai pas, je ferai pas un accompagnement complet (en visio) »

« je ne pourrais pas travailler comme ça en permanence »

« je me mets au niveau de la personne, mais l'autre reste, reste la personne qui est accompagnée (...) bien sûr je que je cale au niveau de la personne. »

« on n'a pas le le même accompagnement, on n'a pas la même posture avec, un ingénieur prod qui a 30 ans de boutique, qu'avec un jeune cariste »

« je sais pas ce que ça donnerait un accompagnement complet en visio, j'en sais rien finalement »

« si le candidat est en, dans une dynamique, de vraiment valider du son, son projet, il va le faire, que ce soit au téléphone, que ce soit en visio »

« La complicité, d'abord la confiance avant la complicité »

« tu es obligé de le refaire, et de tout retaper en plus, donc ça a des limites quand même »

Analyse qualitative de l'entretien de Irène

	1.6 Irène
Les outils, les pratiques	L32 : (au sujet du numérique) : "y'a vraiment, y'a beaucoup plus de formation, et d'informations à donner pour des métiers qui sont plus manuels" L53 : "je leur montre ce que je peux leur montrer de, avec mon PC, parce qu'on est en double" L54 : "j'ai pris un, un autre, un grand écran que je mets, que j'ai branché en fait, et je partage mon écran avec leur vue, comme ça ils voient même (...) ça leur permet de suivre un petit peu, voir la trame qu'on utilise" L144 : "les faire parler, c'est pratiquement, ça les, ça les prépare aussi pour un, pour un futur entre-tien devant un employeur" L149 : "ça sert à rien que je mette une phrase (...) mais c'est pas leur mot, il faut que j'utilise leurs mots de toutes façons, parce qu'en entretien ils vont utiliser leurs mots" L204 : "faut pas vouloir aller trop vite (...) par contre il faut leur faire comprendre, il faut leur dire que, que la dynamique il faut pour qu'elle s'installe, faut pas qu'elle s'installe trop tard non plus" L248 : "j'suis d'une génération peut être, où j'ai besoin du face-à-face" (même en visio) L282 : "si je sais que ça va durer un peu longtemps, un bon moment, je dis : « bon, je vais aller me faire un petit café, vous allez vous en faire un, chez vous, de votre côté aussi », et on revient toutes les 2 devant notre PC" L288 (temps limite en visio): "moi je mets 1 heure et demi, 2 heures moins quart" L292 (si deconnexion internet) : "je suis obligé de couper la visio (...) parfois il vaut mieux couper la caméra (...) je raccourcis et puis je reprends les jours après si c'est possible" L304 : "à la maison, je l'utilise pas, si je si je peux ne pas l'utiliser, j'utilise pas non" L311 : "coup j'ai mis en place les, les séances de sophro en visio, et c'est, ça c'est super bien passé, c'est vrai (...) ça s'est super bien passé, très bien, mais j'avais briffé à la maison, « on n'utilise pas inter-net »" L319 (la sophro) : "à partir du moment où tu arrives, où le sophrologue arrive à donner toutes les consignes en, en visio (...) j'ai donné toutes les consignes, orales et aussi avec, avec les mains, la façon de faire les exercices, et ça s'est bien passé. Je leur avais demandé de se positionner de façon à ce que je puisse tous des voir en fait, tout a été respecté" L336 (numérique à titre perso): "moi je n'utilise pas ! Je peux m'en passer, c'est pareil pour le téléphone, je suis pas la généra-tion téléphone" L432 : (presser ou laisser faire) : "j'ai laissé faire, mais tout en étant toujours présente, parce qu'il faut faire attention aussi, si tu lâches trop, faut pouvoir récupérer aussi après" L435 : "si une personne est au fonds du trou, t'as du mal, c'est pas notre job, on est pas psy" L438 : "maintenant du coup, je sais respecter ça"

Les outils numériques	L21 : "le téléphone portable, que ce soit le PC portable, que ce soit les différents, les ERP, que ce soit la boîte mail, les réseaux style Viadeo, enfin Viadeo j'utilise moins, LinkedIn, donc c'est indispensable" L225 : (l'ordinateur) : "non pour moi, ça fait partie de, c'est devenu c'est un outil de travail" L296 (les déconnexions) : "c'est désagréable pour tout le monde"
Posture de l'accompagnant	L363 : "alors moi je me mets au niveau de la personne, mais l'autre reste, reste la personne qui est accompagnée" L364 : "je cale au niveau de la personne"
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	L63 : "je pense qu'en lisant, en lisant la phrase, c'est comme si, c'est comme s'ils se retrouvaient plus sur le terrain, en fait, et du coup ils me donnent les bons mots, le, le bon vocabulaire" L87 : "je tape à la volée ce qui me disent, et après on remet en forme, on trouve les, on trouve les bons verbes" L89 : "on essaie de transformer, de les faire, de trouver des verbes d'action et, et du coup ils parti-cipent, c'est plus actif, c'est plus animé." L72 : "là je leur montre tout ce qu'on peut faire (...) ils voient aussi comment on fait, que c'est pas si simple" L 197 : "je dirais pas qui on travaille moins ensemble"
Alliance de travail liens	L66 : "ça les fait plus participer du coup l'échange il est, il est plus sympa, plus convivial et puis plus animé" L199 : "la réussite n'existe que si vraiment il y a les 2 acteurs, moi je ne peux rien faire sans lui et lui ne peut rien faire sans nous" L391 : "d'abord la confiance avant la complicité" L396 (après RIC) : "t'en sais rien en fait : il t'a choisi, c'est lui qui t'a choisi, t'en sais rien, pourquoi il se dirige ? pourquoi y'a des hommes qui vont aller que vers des hommes ? ou que vers des femmes ?" L403 : "à partir du moment où il a déjà fait son choix il y a déjà un par un pas, un pas qui est fait, après bah oui, c'est ça veut dire, qu'il y a déjà une part de confiance qui s'est installé là" L404 : "et puis après, bah, c'est à nous de l'entretenir et la complicité vient, bien sûr, et, et après les, les échanges qui sont francs" L411 (en RIC) : "des personnes auront plus tendance à choisir une personne un peu plus de leur âge"

Environnement capacitant	L96 : "le fait qui qu'on puisse vraiment échanger et ouais c'est moins formel en fait, ça les, y sont plus actifs, y sont dans une démarche un peu plus dynamique" L118 : (travailler sur les verbes d'action) : "ça les fait réfléchir réellement, parce ce qu'ils font tellement ça automatiquement" L120 : "ça leur fait prendre un temps de pause, et de réfléchir réellement à ce qu'ils font" L124 : "finalement on se rend compte qu'il y a quinzaine de compétences dans le pavé" L130 : "ça leur paraît tellement naturel, qu'ils ont, qu'ils oublient d'en parler en fait, qu'ils en oublient l'importance des tâches qu'ils réalisent" L168 : "ils ont accès aux toutes les autres, toutes les autres offres d'emploi par informatique" L176 : (Néo) : "plus d'autonomie de la part des candidats" L179 (Néo) : "il est quand même assez convivial pour les candidats" L192 : (les offres d'emploi sur Néo) : "là aussi ça permet, ça permet un échange aussi plus approfondi..." L343 (les rdv en visio) : "je me demande comment, comment ça, comment certains consultants ont fonctionné, je pense à des consultants qui ont des enfants, des consultants qui ont, heu, des, des petits lo-gements" L350 (l'accès au numérique accompagnant) : "je suis allée acheter des répartiteurs, donc là tu vois, j'ai un petit peu plus galéré pour mettre, j'ai galéré un petit peu pour le mettre en fonction" L494 : "est ce que beaucoup d'employeurs se sont assurés que leurs salariés étaient prêts au télétravail, ne serait-ce que le matériel ? (...) est-ce que t'as une pièce où t'isoler ? ne serait-ce que le mobilier !"
Capacité d'actions	
Emotions	
Engagement	L76 : (utiliser un écran partagé) : "du coup, alors j'vais pas dire qu'ils vont s'intéresser plus, forcément, mais ils voient un petit peu comment on fait les choses et ils s'intéressent un peu plus" L83 : (écran partagé ça permet) : "les impliquer (...) t'en a qui le sont pas du tout (autonomes), et là on le fait avec eux, et c'est vrai que, bon on les implique" L108 : "parce qu'un CV, il est personnel, mais là c'est nous qui le fait, qui le faisons donc, c'est bien de les impliquer" L211 : "par contre il faut leur faire comprendre, il faut leur dire que, que la dynamique il faut pour qu'elle s'installe, faut pas qu'elle s'installe trop tard non plus"
Relations au numérique	L353 (faire les rdv en visio) : "ça ne m'a pas perturbé" L353 : "je dis pas que l'absence de collègues l'absence, l'absence de vie quand même autour de soi, ça ne m'a pas dérangé, que ça ne m'a pas manqué" L355 (RDV en visio) : "je ne pourrais pas travailler comme ça en permanence et là ça nous a été imposé" L384 : "je vois pas pourquoi, je ne vois pas pourquoi ça, ça ne fonctionnerait pas, si vraiment, si le candidat est en, dans une dynamique, de vraiment valider du son, son projet"

Numérique et accompagnement	L231 :(accompagnement en visio?) : "oui tout, non mais en partie, oui, pendant le confinement" L233 : "ça c'est plutôt pas mal passé, par contre faut pas que les entretiens soient super long" L234 :(la visio) : "quand il y a de la distance aussi" L240 :(visio plutôt que téléphone) : "parce que j'aime bien le face à face" L242 : "tandis qu'en visio, la personne va continuer de se préparer" L243 :(la visio) : "ça reste un peu, pour essayer de pas casser un peu le, pas trop casser le rythme quand même, parce que le confinement peut casser plusieurs choses quand même." L247 : "j'aime bien la visio, j'aime bien voir la personne en face" L256 : "la visio ça oblige" : "à certaines règles !" L260 (différence face à face visio et présentiel ?) : "oui, quand même, mais moi j'y porte pas beaucoup d'importance, par contre je ne sais pas si de la part des candidats c'est la même chose (...) j'ai l'impression que pour eux c'est un peu pareil" L271 (utilisation totale du numérique ?) : "pas tout le temps (...) là je veux les voir en face à face, je veux qu'elle puisse me parler de la conversation, de l'échange qu'elles ont eu avec le conseiller Pôle Emploi en fait" L275 (il y a une vraie différence en présentiel?) : "ouais quand même, un petit peu, c'est plus spontané, c'est plus du réel, c'est plus instinctif" L278 : "je ne ferais pas un accompagnement complet en visio, pareil pour les bilans" L279 : "je n'ai pas fait de bilan, enfin d'accompagnement, de rendez-vous visio en, de 3h, c'est pas possible, c'est trop long." L374 : "pendant le confinement, toutes les personnes accompagnées étaient des personnes plutôt administratives, et donc qui avaient la possibilité d'utiliser le numérique et la visio en parti-culier très facilement" L376 : "sinon je pense que je n'aurais fonctionné peut-être que par téléphone, c'est du numérique aussi, mais c'est différent " L382 : "je sais pas ce que ça donnerait un accompagnement complet en visio"
les bienfaits du numérique	L21 : "le numérique est indispensable, on ne peut pas faire sans" L164 :(Néo) : "y sort les documents automatiquement, donc t'as plus besoin bien sûr, donc ça fait gagner du temps"

Les bénéficiaires ?	L24 : "seulement aujourd'hui tous les candidats n'utilisent pas la totalité donc c'est aussi à nous de leur, de, de les aider dans l'utilisation aussi du numérique" L27 : "Ils n'ont pas tous accès ouais parce que toutes, toutes les professions ne le demandent pas" L29 : "le téléphone portable ça devient un peu plus commun, commun à tout le monde" L34 : "faut les aider, il y en a même, en les aidant, y sont réfractaires de toute façon" L35 : "j'ai donné accès aux candidats, CAP5 ça j'ai donné évidemment, Ascométal je leur ai pas donné, ils vont pas savoir utiliser" L37 : "ça sert à rien non plus de les embrouiller avec des outils que je sais très bien qu'ils vont pas utiliser" L43 : "il faut carrément les former à l'utilisation" L45 : "on les incite à s'inscrire aux, aux différents aux ateliers, pour qu'ils puissent vraiment savoir comment fonctionne" L140 : "ça les met un petit peu plus en valeur aussi, parce qu'une période de licenciement en plus, c'est pas une période où les personnes sont au mieux" L143 : "quand tu essaies les mettre en valeur, ça les rebooste un petit peu" L202 : "il y a certains candidats qui vont pas être dans une dynamique immédiate, faut savoir respecter aussi, on encaisse pas tous un licenciement de la même façon ça aussi faut savoir le respecter" L213 : "si le salarié n'est pas actif, s'il a pas envie, nous on peut faire tout ce qu'on veut, lui il va tout planter" L387 : (altération de la relation avec bénéficiaire) : "à partir du moment où il y a une vraie volonté de la part du candidat, il va le faire, de toutes façons c'est dans son propre intérêt" L463 : "l'inscription à Pôle Emploi, elle se fait systématiquement sur l'ordinateur sur leur site, et tout le monde n'est pas prêt là-dessus" L473 : "avant de de demander au candidat, de donner des codes d'accès pour NEOBRAIN, on, on s'assure qu'ils soient outillés chez eux, sinon, ça sert à rien" L478 (fracture numérique) : "je pense que c'est, c'est surtout suivant les métiers" L483 : "quand t'achète un PC, t'as pas de technicien t'as pas les heures de, de formation qui te sont vendues avec"
télétravail	L510 : "il y avait aussi le vendredi, en fin d'après midi, un « teatime », alors devant nos PC, en visio, alors, on pouvait échanger nos recettes de cuisine, bah, ça permettait de de décompresser un peu, et puis d'avoir un peu plus d'interactions avec les autres pour ceux plus administratif"
transformation de l'accompagnant	

Annexe 8.7 : Entretien 1.7 avec Nicole

Qui : Consultante salariée chez LATITUDE RH – accompagnement collectif -

Modalité : en présentiel

Date : le 1^{er} mars 2021

Durée : 40'41''

Contexte : Nicole est la plus jeune des consultantes que nous avons pu interviewées. Elle est expérimentée dans les métiers du recrutement, et n'agit comme consultante accompagnatrice de reclassements que depuis quelques mois.

Transcription de l'entretien avec Nicole

Moi : j'enregistre, c'est uniquement à des fins d'étude, une fois que j'ai retranscrit sur WORD totalement, j'efface tous les enregistrements.

Nicole : D'accord.

- 5 Moi : D'accord, c'était pour dire ça, pour dire également que je ne, que c'est anonyme, dans mon rapport je ne mets pas ton prénom, comme ça on ne sait pas qui tu es, même si, si c'est quelqu'un d'ici qui lit, il va comprendre qui tu es.

Nicole : je n'ai rien à cacher !

- 10 Moi : et ensuite il y a le protocole d'entretien, qui explique comment va se passer l'entretien, grosso modo, on se voit, on signe les documents, voilà, voilà, c'est juste pour la procédure.

Nicole : (lit le sujet sur le protocole).

- 15 Moi : alors, le sujet peut paraître complexe, on va le décortiquer ensemble. Alors je t'explique quand même avant qu'on ne démarre, le micro est relié à mon ordinateur personnel sur lequel j'ai un Word qui retranscrit automatiquement ce que tu dis ; seulement la retranscription, elle n'est pas forcément bonne, c'est pour ça que je j'enregistre également sur téléphone portable ; donc après je réécoute avec la retranscription, ce qu'on enregistre, et après je corrige. C'était pour t'expliquer.

Nicole : OK aucun problème.

- 20 Moi : alors le sujet c'est... euh... le numérique dans l'accompagnement professionnel, c'est à dire quand on dit numérique c'est l'ordinateur, le téléphone portable, le SMS, le mail, les plateformes type NOEBRAIN,

Nicolas : donc ça inclut les CRM et ATS

Moi : exactement alors CRM, je vois ce que c'est, mais ATS ?

Nicole : c'est ma même chose.

25 Moi : d'accord et puis dans l'accompagnement professionnel, donc toi tu fais principalement de l'accompagnement en reclassement pour l'instant, tu fais pas du bilan de compétences, donc on va surement, on va surtout regarder le... ton accompagnement en reclassement, donc ce qu'on appelle l'Outplacement collectif.

Nicole : OK bah après tu peux tu peux m'utiliser sur le recrutement, ça reste de
30 l'accompagnement professionnel,

Moi : oui, ça reste de l'accompagnement professionnel, mais moi mon sujet plutôt autour de l'accompagnement, mais c'est vrai que toi tu as une expérience plutôt sur le recrutement au départ donc, y'a pas de problème si tu veux parler de recrutement.

Nicole : non mais peu importe, hein, c'est toi qui me guides.

35 Moi : ma première question ça va être de te demander si tu utilises le numérique dans ton dans tes pratiques d'accompagnement, et quel numérique ? Quel numérique tu utilises dans ton dans tes pratiques d'accompagnement ? Alors cet entretien semi directif, je te pose une question et tu parles librement.

Nicole : d'accord, bon ça roule, bon déjà dans dans, dans la notion de numérique on entend aussi
40 tout ce qui est digital, on est, on est d'accord oui que ça se rejoint, j'ai pas réussi la différence, à faire la différence en, j'ai pas réussi la dernière fois à faire la différence entre numérique et digital, je sais pas s'il y a une, une différence, mais pour le coup c'est vrai que on parle beaucoup de digitalisation de l'accompagnement. De ce fait, effectivement en terme de numérique et en terme d'outils, bah je suis obligée de passer par là, puisque d'un côté je suis quelqu'un qui est
45 très papier et qui a besoin d'écrire les choses pour les, s'en souvenir, pour me le remémorer, et pour les visualiser d'un autre côté je suis obligée de rendre des comptes, et ça généralement ça va se faire à travers notre CRM NEOBRAIN, donc pour le coup je suis obligée d'incorporer de, du numérique dans mon accompagnement, après mine de rien le numérique, Ben, c'est vrai que quand on se pose la question effectivement, c'est l'ordinateur, c'est le téléphone, ce sont des
50 mails, et, et obligatoirement tu les utilises et c'est carrément plus simple pour prendre contact, et pour rester en contact et pour créer du lien avec ton candidat, en plus moi je suis quelqu'un d'assez spontané et je tourne vite familière avec mes candidats, donc toujours avec leur autorisation, je vais être beaucoup dans le tutoiement et je vais beaucoup être dans le texto . Donc, mine de rien, pour confirmer un rendez-vous, pour répondre à une question, je vais les
55 recevoir par mail, mais à côté de ça il est possible que je réponde par mail, mais si j'ai oublié à la fin de ma journée, bah, je vais répondre en texto, donc le numérique effectivement à une grosse, grosse part dans ma, dans mon accompagnement, mais dans ma création de proximité, je dirais. J'aime bien utiliser ces outils là, pour me rendre plus proche, plus disponible du candidat, et qu'il y ai pas cette fausse barrière en fait, pour moi c'est pas un, tu vois c'est pas un
60 manque de respect que d'envoyer un texto, ou de tutoyer quelqu'un, ça peut être perçu comme ça et je demande toujours l'autorisation à mon candidat, mais le fait de créer cette proximité toute particulière à travers un tutoiement, ou un texto ou un mail plus familier, en souhaitant une bonne journée ensoleillée, à bientôt, de bien profiter du week-end, de prendre le soleil, c'est pour moi une façon de créer de la proximité et du coup le candidat va être, peut-être, va vouloir
65 se livrer un peu plus à moi, et être un peu plus décomplexé dans notre entretien ; donc je pense

que l'outil du numérique finalement peut que casser les fausses barrières qui existent dans un accompagnement. Ca répond à ta question ?

Moi : oui, très bien, ça va, tu parlais, je vais reprendre certains thèmes que tu as utilisés, tu dis : « je suis obligé de l'utiliser », grosso modo, c'est la direction, c'est la structure, la structure qui t'oblige à l'utiliser ? ça veut dire que tu pourrais faire sans ?

Nicole : bah c'est, non bah, je pense que c'est un très bon outil de reporting, et je pense que du coup pour la direction c'est important, mais oui effectivement je pense que je pourrais faire mon CRM, parce que je sais pas si t'as déjà vu, mais sur mon bureau, j'ai un énorme tableau ; quand j'étais côté recrutement c'était l'ensemble de mes poste et des missions sur lesquelles je travaillais avec mes short list, et ou j'en étais dans mon travail ; aujourd'hui j'ai fait la même chose avec l'accompagnement j'ai tous mes candidats qui apparaissent sur mon tableau, et les étapes que j'ai déjà faites, et là ou j'en suis, Bin effectivement c'est des données qui existent dans NEOBRAIN, et que je que je reporte tous les jours, à chaque rendez-vous, et pourtant c'est pas systématique pour moi d'aller sur NEOBRAIN, j'ai besoin de quelque chose de plus visuel, de plus vivant, de poser sur mon bureau, que je peux, que je peux toucher, je peux modifier moi-même, NEOBRAIN, c'est vrai je peux le modifier moi-même, mais mes mains sont pas dedans, tu vois, j'ai besoin de, de lire ça, d'écrire ça, pour mieux m'en souvenir, et vraiment mieux l'incorporer que, un exemple tout bête, j'ai toujours fonctionné comme ça, quand j'étais à l'école, même après, enfin je veux dire j'ai, j'ai, j'ai fait mes études, j'ai travaillé, j'ai repris mes études, tous les étudiants autour de moi ils avaient tous un ordi, et ils notaient tous leurs cours avec l'ordi, j'en suis incapable, Christophe, je sais pas comment ça c'est possible, j'en suis incapable, j'ai besoin d'écrire mes cours, de refaire des fiches le soir, je ne sais pas, je ne retiendrais pas simplement si je note sur mon ordi, c'est pas assez percutant pour moi ; donc effectivement pour ma direction, ça serait compliqué de se passer de NEOBRAIN, pour tout ce qui est reporting et suivi de mon travail, moi pour le suivi de mes accompagnements je pourrais me passer de NEOBRAIN.

Moi : oui c'est ça, tout à fait, j'allais reprendre en disant que tu pourrais t'en passer, euh, oui en fait euh oui NEOBRAIN ne joue pas son rôle par rapport, dans ce qui te concerne, NEOBRAIN devrait néanmoins, devrait te permettre de gérer l'ensemble des candidats, de tes rendez-vous et cetera, mais toi ça ne remplit pas ce rôle-là, pour toi NEOBRAIN c'est plus une contrainte ?

Nicole : ouais destiné à ma direction, c'est pour les aider à confectionner leur reporting, en vérité je vais pas être obligé de me connecter sur NEOBRAIN pour savoir où j'en suis avec mes candidats, j'ai mon visuel, écrit, sur mon bureau, ça fait un peu à l'ancienne, mais c'est comme ça que j'apprends, que je retiens les choses pour le coup.

Moi : et l'interface candidat de NEOBRAIN, qu'est-ce que tu en penses ; est-ce que tu l'utilises ? est-ce qu'elle est utile ou pas ?

Nicole : l'interface candidat ?

Moi : oui

105 Nicole : alors je l'utilise quand je me connecte en tant que « mon candidat », pour lui montrer comment ça fonctionne, parce que j'ai quand même ce devoir de lui montrer que on a une plateforme, que c'est un, c'est un outil pour communiquer aussi effectivement, c'est important que moi j'enregistre à chaque fois qu'on a fait un CV, une lettre de motivation, qu'on a un devis de formation et effectivement c'est, c'est des données qui m'appartiennent, mais c'est des données qui appartiennent surtout à mon candidat, et au salarié en question, du coup
110 effectivement, je dois lui apprendre la pratique de cette plateforme parce que elle a été mise en place pour lui finalement, et c'est un outil supplémentaire pour retrouver les documents, que je vais y incorporer, pour lui, mais ces documents-là, je lui envoie aussi par mail ; et ces documents je les imprime aussi, et je lui donne en papier, donc ça nous fait plusieurs sources, c'est une chance de plus de retrouver ce document si un jour, je ne sais pas, il disparaît ou je sais pas !
115 c'est une chance supplémentaire, c'est un outil supplémentaire donc je le forme à cette interface, après bon, j'imprime quand même ce genre de papiers, je lui donne, et tu vois..

Moi : oui donc tu es obligée de, alors t'es obligée de le... Premièrement, première chose que j'entends, c'est toi qui est obligée de le former à l'utilisation de NEOBAIN ?

120 Nicole : bien sur bah ouais, pour lui montrer un petit peu les capacités de l'interface, tel onglet sert à quoi ? Pourquoi l'utiliser, l'utilité de cet outil ? Si il a besoin d'annuler son rendez-vous et Ben il peut le faire ... S'il a besoin de rechecker l'historique de nos rendez-vous, il peut le faire... S'il veut postuler en ligne, c'est carrément plus facile, effectivement, on postule tous en ligne et du coup je lui montre un petit peu les différentes manip pour qu'il devienne autonome sur cette plateforme, après il l'utilise, il l'utilise pas, ma foi, je lui aurai expliqué comment ça
125 fonctionne.

Moi : d'accord donc, tu le forme mais, heu, heu pour toi NEOBRAIN ne suffit pas c'est à dire qu'il faut que toi tu, tu envoies des mails, tu continues envoyer des mails, même si même si y'a tout sur la plateforme, tu l'informe quand même par mail, tu imprimes, etc, etc, pour lui

130 Nicole : c'est un outil supplémentaire pour moi, ça peut pas être le seul, là, parce que je pense que chacun a sa technique aussi pour, pour se rendre compte des choses, pour faire le point sur ces rendez-vous, pour se remémorer quelque chose, pour lire quelque chose, y'en a qui ont plus besoin d'avoir quelque chose de papier entre les mains pour le lire, je veux donner à, aux personnes et aux salariés que je suis, Ben, voilà, tous les outils nécessaires qu'on a à disposition et que maintenant ils ont à disposition, après le format c'est eux qui décident de ce qu'ils
135 préfèrent finalement, mais vu que je sais que moi, j'ai plus cette manière à retenir les choses quand je les écris, j'ai plus cette, cette facilité à comprendre les choses quand je les lis parce que j'ai cette, j'ai ce papier, j'ai ce livre entre les mains, si c'est inscrit sur internet ça serait pas la même manière pour moi, bah, vu que je sais que c'est le cas pour moi, j'ouvre mon étendue de, d'outils à mes candidats.

140 Moi : tu disais c'est eux qui décident ?

Nicole : oui

Moi : c'est-à-dire, tu les laisses décider du format, de la modalité finalement de l'accompagnement

Nicola : ouais j'impose pas, j'impose pas du tout

145 Moi : donc, tu leur présente tous les outils et eux choisissent ?

Nicole : oui et c'est eux qui vont me dire s'ils ont envie de recevoir leur CV, que je leur imprime 10 fois, parce que comme ça c'est fait, ou s'ils veulent que je leur envoie par mail, en WORD et en PDF, histoire d'avoir aussi cette version modifiée, est-ce qu'ils veulent justement que je gère que sur la plateforme NEAOBAIN ? et je leur envoie que par là ; c'est eux qui me disent, 150 c'est eux qui choisissent, au plus simple pour eux. Et il y en a qui choisissent la plateforme parce que ça y est, ils ont chopé le truc, et puis y'en a d'autres, ils se sont toujours pas connectés malgré le fait que les identifiants, ils les aient, la formation à la plateforme ils l'aient, mais non c'est par mail, ou par, ou par papier quoi !

Moi : donc à chaque fois tu es obligé de t'adapter ?

155 Nicole : je m'adapte, voilà, mais je pense que ça fait partie intégrante de mon métier

Moi : qu'il y ait du numérique ou pas de toutes façons, toi, dans ton esprit, les pratiques d'accompagnement c'est de s'adapter de toutes façons à, au bénéficiaire ou au salarié ?

Nicoles : exactement

Moi : d'accord....Tu disais que tu travaillais, que tu envoyais beaucoup de textos ? Alors les 160 textos c'est particulier parce que c'est des messages courts directs, et cetera qui...euh...Et pourquoi tu utilises beaucoup de textos ? C'est parce que t'as, t'as eu cette habitude là, ou parce que justement tu trouves que la spontanéité est, est plus importante avec le texto, c'est plus rapide ?

Nicole : bah c'est clairement plus rapide d'écrire un texto, ça c'est clair ; après pourquoi j'ai 165 choisi ça parce que je trouve que, je pense, que tout le monde a son portable sur lui, et que quand il entend son portable vibrer, ou son portable notifier quelque chose, il va regarder ce que c'est. Est-ce que je suis sûr que quelqu'un regarde ses mails tous les jours et que du coup il va vraiment prendre connaissance de mon message si je lui envoie un mail le mardi pour le mercredi ? J'en suis pas sûr, donc plus la chose que je vais lui demander, par exemple, j'en sais 170 rien, lors d'une évaluation, lors de non pas d'une évaluation mais d'un établissement de devis, y'a toujours des choses que t'as pas demandé à ton candidat, c'est quand même dingue ça ! selon les organismes de formation ils te demandent toujours quelque chose que tu as pas demandé, genre le lieu de naissance ! T'as jamais demandé ! Tu sais quand il est né, tu connais son âge mais tu sais pas où il est né ! Et Ben, du coup il me fallait une réponse rapide, parce que sinon 175 mon devis il allait encore mettre une semaine supplémentaire, bah pour être sûr d'avoir une réponse assez rapide, je me suis permis d'envoyer un texto, pour demander directement le lieu de naissance, bah j'ai eu, sur mes 7 textos, 6 réponses direct, directement, et la dernière, Ben, je l'ai eue plus tard, mais au moins ça dédouble mes chances d'avoir une réponse rapide, et c'est la réponse que j'attends, je voudrais qu'elle soit rapide, je suis sûr qu'il va, il va regarder son 180 téléphone à, au, au son de la notification, donc j'ai joué là-dessus...

Moi : alors c'est peut-être aussi parce que justement tu te dis que tout le monde utilise un smartphone, d'ailleurs tu le dis !

Nicole : ouais complètement

185 Moi : alors que sur d'autres outils numériques, les gens sont peut-être pas aussi égalitaires qu'avec le smartphone, non ?

190 Nicole : c'est clair, bien sûr, bah, rares sont les personnes qui n'ont pas de portable aujourd'hui ; par contre, moins rares sont les gens qui n'ont pas d'ordinateur, et j'ai déjà vu parmi mes candidats, ouais ils ont un téléphone, mais depuis leur téléphone ils font tous en fait, donc finalement je, je, je suis carrément plus chanceuse d'avoir une réponse si je leur envoie un texto que d'attendre qu'ils aient un mail, de pouvoir se connecter chez leur mère, sur le... enfin tu vois, donc effectivement tout le monde a un téléphone portable, tout le monde s'en sert ; est ce que tout le monde est égal sur le plan du numérique, concernant la télé, concernant les ordi, concernant le wifi, concernant la box chez soi tout simplement, j'en suis pas certaine ; donc j'ai plus de chances sur portable

195 Moi : alors le texto a ceci de particulier également que, je trouve, personnellement ça c'est mon avis...euh.... y a un côté très – tu parlais de proximité tout à l'heure - justement de proximité avec le texto ?

200 Nicole : c'est vrai que bin le téléphone portable, c'est perso quoi, donc j'ai l'impression parfois de rentrer dans la sphère du personnel mais, est-ce que je rentre réellement dans la sphère du, du perso , bin, j'en sais rien non plus tu vois, et je connais pas bien la limite puisque moi-même, bah, j'ai pas de téléphone professionnel, j'ai un téléphone personnel, tu vois, Ben, mes candidat vont m'appeler dessus, je me suis fait appeler samedi, parce que moi ça me dérange pas, et parce que j'ai pas vraiment cette notion, et ce besoin de fracture entre vie pro, et vie perso, mais à côté de ça c'est vrai que, mais par contre il y a toujours cette demande d'autorisation avant, tu vois, moi je rencontre les gens je leur demande par contre : « est ce que ça vous va ? ou pas ? si de temps en temps je vais vous poser une petite question ou je vous confirme votre entretien par texto ? », tu me dis non, c'est pas, y'a pas de problème, on continuera d'échanger par mail, je l'appellerai, je le vouvoierai, y'a aucun problème, mais c'est vrai que pour l'instant j'ai eu très peu de refus, alors du coup, c'est mon système, alors certes j'ai l'impression de temps en temps d'entrer dans la sphère un peu perso mais d'un autre côté euh Ben perso et pro il y a quand même pas mal de choses qui sont liées, et quand t'arrives à créer de la confiance et de la proximité avec la personne qui t'accompagne ou la personne que tu accompagnes, Ben je pense qu'on peut réussir plus vite et mieux.

215 Moi : d'accord très intéressant ! Tu parlais de - il y a un terme que tu as repris, c'est « création de proximité » ; ça veut dire que tu crées de la proximité ; j'aimerais en savoir un peu plus, comment tu la crées ? est ce que le numérique te permet de créer plus de proximité ? j'aimerais bien savoir, c'est par rapport au texto justement dont on parlait à l'instant, ou c'est le numérique en général ?

220 Nicole : déjà, effectivement, proximité à travers un texto, on l'a dit, c'est que c'est, enfin voilà le portable c'est quelque chose qu'on a tout le temps sur nous, il y a cette notion un peu personnelle et professionnelle parfois, on a des collègues sur son téléphone portable comme on a des amis, on a sa famille, mais on a aussi des candidats, et cetera, ça va me permettre un peu

plus de proximité et de facilité de de de contact, d'envoyer un texto, pour obtenir ma réponse rapidement pour montrer que, Ben voilà, moi aussi c'est pareil je suis pas mal de jeunes aussi,
225 tu vois, enfin la tranche d'âge que je suis, moi en accompagnement, c'est pas la même tranche d'âge que va avoir Olivier et cetera, Olivier il est sur des dossiers retraite, mais ça m'étonnerait qu'il envoie des textos à ses candidats. La moitié de mes candidats ils ont entre 22 et 26 ans, tu vois, c'est des c'est des gens, sur, ils ont leur portable sur eux tout le temps, tu vois, un texto c'est normal pour eux, c'est limite si un recruteur sur Facebook c'est pas normal, c'est quelque
230 chose de, de, les barrières sont complètement cassées sur cette génération là, donc je peux me permettre plus facilement un texto, donc effectivement ça crée de la proximité, ils voient que je suis pas debilos, que je suis pas une vieille dans ma tête, que je sais me servir des outils que j'ai à disposition pour rentrer en contact avec eux, et pour m'adapter aussi à eux. J'ai beaucoup de candidats, c'est eux qui ont commencé à m'envoyer un texto : « oui Nicole, j'ai pas oublié
235 effectivement, je n'ai pas répondu à ton mail, mais je te confirme mon rendez-vous de demain », tu vois, bah, très bien super, et je leur envoie un petit message, bon parfois je l'ai pas vu à temps, 19h : « Bonjour Marion écoute y'a aucun problème, on se voit demain ! », et puis voilà c'est un texto, ça crée de la proximité parce que, Ben, on n'est pas par cet interface de mails, y'a pas ces fausses barrières, et d'un autre côté je m'adapte aussi un peu alors âge, et leur mentalité et cetera,
240 un, un, un candidat que j'ai qui là a 59 ans, au début on discutait par mail et tout, à un moment il a changé de numéro de portable, il m'a prévenu je dis : « bah okay c'est noté, hein, pas de souci, je le note et tout », il me dit : « et Ben justement j'en profite pour vous confirmer mon rendez-vous de demain ; vous, vous êtes-vous renseignée sur telle formation et avez-vous eu des nouvelles ? », « bah oui, du coup j'ai eu telle formation, j'ai eu tel organisme au téléphone »,
245 bah ça s'est fait naturellement tu vois, texto, pourtant y'a pas de, c'est pas la même génération, bah, pourtant c'est lui qui a engagé ça, tu vois, là-dessus, donc certaine proximité, certaine on, on enlève les barrières, on enlève ce ce cadre très, très comment on appelle ça, très conventionnel... très ...

Moi : formel

250 Nicole : voilà

Moi : ouais ça c'est ce que tu cherches, c'est établir une relation de confiance ?

Nicole : de proximité, et, et puis voilà, enfin pour moi il est plus simple, quand t'a la confiance de la personne, que si tu l'as pas, c'est plus simple d'engager quelque chose quand tu peux lui dire les choses librement, et que lui aussi peut te dire les choses librement, t'imagines s'il n'y a
255 pas cette proximité créée par le numérique entre autre, mais je, évidemment qu'il a sa grosse part tu vois, grâce à ça on modifie un CV parce que la tablette et l'ordinateur on l'a en rendez-vous, et on va modifier le CV en direct, il va le voir direct comment, comment ça apparaît, quelle est sa nouvelle carte de visite, une lettre de motivation pareil on va le faire en direct sur l'ordinateur, le téléphone, les textos, euh, enfin voilà pour moi c'est, c'est une manière beaucoup
260 plus, alors certes rapide, mais ouais je sais pas comment dire, c'est plus percutant, c'est plus percutant, et ça dépasse les générations.

Moi : ouais parce que tu cherches également avoir une relation d'égalité à égalité avec tes salariés ?

265 Nicole : oui c'est ça, ça un peu, ouais, j'ai pas, j'ai pas, on signe une charte d'engagement, c'est pour être engagé l'un comme l'autre, il y'a pas : « moi je dois être engagée plus que toi », y'a pas de : « toi tu dois me pousser à être engagée », non y'a pas de ça, c'est : « on se met d'accord sur le cahier des charges, essaye de me dire tout, tout, tout ce qui te concerne et qui pourrait te freiner à l'emploi, moi je te dirais tout, tout, tout ce qui concerne le marché de l'emploi et qui peut te freiner potentiellement », plus du créés de la proximité de la confiance, plus tu peux dire
270 les choses de façon plus transparente à ton salarié, je pense.

Moi : d'accord, est ce que tu as noté toi avec certains accompagnés ou certains salariés que tu accompagnes, une fracture numérique ? Des gens qui sont vraiment réfractaire ou qui ne sont pas ... Et comment tu le gères ça ?

275 Nicole : euh, j'ai ma casquette de formatrice LinkedIn, donc LinkedIn, si ça c'est pas du digital ou du numérique je sais pas ce que c'est, c'est vraiment le nouvel outil, le réseau social professionnel, où les recruteurs viennent te chercher en direct, via un message, qui viennent te chercher direct en venant, en checkant ton profil, en t'envoyant parfois un texto, ou parfois un mail : « j'ai bien vu votre profil LinkedIn, vous êtes à l'écoute d'opportunités, j'ai un poste à vous proposer », bref, LinkedIn c'est un vrai, LE nouvel outil du numérique, LE digital enfin
280 voilà, du coup effectivement, Ben, quand t'es en formation LinkedIn et que t'as certaines personnes qui sont devant toi et qui te disent : « Ah ouais, non mais LINKEDIN je m'en fous, hein, Ah ! mais il y a que le bouche-à-oreille, y'a que ça de vrai ! », c'est vrai, le bouche-à-oreille ça marche pas mal, mais pourquoi pas mettre un outil supplémentaire dans sa poche pour être sûr de toucher un peu toute la cible qu'on vise. Le gars en question il veut être agent
285 immobilier indépendant : « bon ! cher monsieur ! avez-vous un réseau ? », « un réseau de quoi ? », « un réseau ! est-ce que, pour être agent immobilier indépendant, faut en avoir un sous le coude, il faut avoir pas mal de contacts autour de soi, faire vivre son activité à travers le bouche-à-oreille, certes mais pas que, je pense que c'est pas suffisant aujourd'hui ! », « ouais bah tant pis j'aurais pas beaucoup de clients ! », « très bien ! » bah, y'a pas de souci mais faut
290 pas avoir peur du numérique et du coup pas vouloir le faire parce que on sait pas, on sait pas ce qu'il y a derrière, et parce que ça nous fait flipper, et parce que ça n'est pas c'est pas dans nos habitudes, je lui ai dit une habitude, ça se prend un mois, on fait un truc tous les jours pendant un mois, c'est une habitude qu'on adopte ; 5 minutes sur LinkedIn ça peut vous doubler votre réseau, il a fallu le travailler, hein, et je suis pas sûr qu'il ait terminé son profil LinkedIn
295 aujourd'hui. Mais t'as déjà en réfractaires comme ça, bah, après tu leur donnes ton opinion, si ils sont pas d'accord avec ça, bah, c'est pas grave, on va s'adapter, on va faire autrement ! J'ai un candidat, il a pas d'ordinateur, et du coup tous les, toutes les semaines, ou toutes les 2 semaines quand on se voit : « Ben non j'ai pas pu postuler, j'ai pas d'ordinateur ! », ouais enfin « tu te caches pas un petit peu derrière ton excuse de pas avoir d'ordinateur, parce que moi s'il
300 faut, je t'en file un d'ordinateur ! », on peut faire ça pendant 1h, « non, non, non, non mais c'est bon, je vais en acheter un ! », des fois ça peut être une excuse mais je pense que des réfractaires au numérique y'en aura, y'en a encore, mais ils vont être obligés, ça va être, ça va devoir se dissiper parce que maintenant si tu veux t'adapter à une entreprise et en connaître tous les tenants et aboutissants, t'es obligé de passer par le numérique je pense !

305 Moi : est-ce que tu - alors je te pose la question parce que je sais pas j'ai pas l'impression mais j'te pose quand même la question - est ce que tu sens que le numérique altère ou modifier la relation que tu peux avoir avec tes accompagnés ? je pense notamment à la visioconférence quand on fait un entretien visioconférence par rapport à l'entretien présidentiel ; est-ce que tu penses qu'il y a de la perte en ligne sur l'aspect personnel, relationnel, interpersonnel ?

310 Nicole : je pense que c'est en terme de concentration ; faire un, un rendez-vous d'accompagnement comme ça, on en est tu vois, c'est un rendez-vous d'accompagnement normal, un rendez-vous où on va devoir étudier le CV, où il faut se poser la question de la lettre de motivation, où on en est, quelle offre on a trouvé, ça, ça me dérange pas de le faire en visio : mais par contre effectivement il y a certaines personnes qui vont être déconcentré par une
315 machine à laver qui se termine, ou, et puis ça dépend de ou tu fais le visio, mais et encore ça, ça me dérange pas tu vois, on est dans sa vie quotidienne, je peux m'adapter, c'est la vie, y'a toujours quelque chose qui vient perturber, c'est pas grave ; y'a des choses par contre je pense qui altèrent vraiment, c'est par exemple, quand tu te retrouves , tu vois pour moi ça dépend du contexte, parce que si tu te retrouves par contre dans un entretien de recrutement, un vrai
320 entretien de recrutement, avec une chargée de recrutement derrière l'autre ordinateur, ou alors directement avec l'entreprise, je pense que là ça peut altérer tes performances de, de, d'entretien, parce que y'a pas ce cadre autour de toi, t'es chez toi, et t'es censé te projeter dans un poste en entreprise, c'est, c'est délicat quand même, tu connais pas la personne qui est en face de toi, et et du coup, je pense qu'il faut être préparé à un entretien en visio ; par contre effectuer un
325 entretien d'accompagnement en visio c'est différent, le contexte est différent, donc je pense que ça, ça dépend vraiment de la situation dans laquelle tu es.

Moi : là pour toi, c'est plutôt une question de concentration ?

Nicole : d'enjeu, et de concentration ! Bon après, je crois que je suis un peu vieillotte de manière générale, la digitalisation

330 Moi : comment est-ce que tu as vécu la période COVID, avec le, le confinement, je pense également à nouveau au numérique, on a été obligé de prendre, de travailler à distance, est-ce que ça, c'est quelque chose que toi tu as bien vécu ou est-ce que tu as eu du mal à vivre cette période-là à distance ?

Nicole : tu vois en vérité ce que j'ai mal vécu pendant le confinement c'est d'être à 30%
335 d'activité (*note : le cabinet a vécu une période de chômage partiel pendant le 1er confinement*), mais j'ai pas eu l'impression d'avoir perdu le lien avec mes collègues, parce que j'ai appelé mes collègues, je faisais des visios avec mes collègues, mais je pense tous les jours, quoi, genre j'étais en visio avec Aurélia tous les jours et on faisait un point sur notre activité, j'étais en visio avec Prisc (*note : diminutif de Priscillia*) tous les jours, parce que j'avais besoin de faire le
340 point, si elle avait passé une bonne journée, et je voulais garder du lien avec Prisc, avec certains, avec, avec mes collègues de manière générale, je suis du genre à beaucoup envoyer de mail pour être sûr que tout le monde va bien, donc j'ai pris pas mal de nouvelles pendant le confinement, je me suis pas senti seule, je pense qu'on a bien été accompagné par MENWAY sur la mise en place du digital, et du coup des outils qu'on avait à la maison, j'ai quasiment pas
345 eu de problème de VPN, ou de ceci ou de cela tu vois, mais voilà c'est pas le numérique, c'est

pas le fait d'être à distance qui m'a gêné, parce que j'ai eu l'impression de continuer à conserver et à alimenter le lien que j'ai avec mes collègues et avec le reste de l'équipe ; ce qui m'a gêné c'est de pas être dans l'action purement et durement.

350 Moi : ce que je pense, c'est au contraire que le numérique ça t'a permis de rester en contact avec tes collègues !

Nicole : exactement voilà exactement !

Moi : alors ça fait, rappelle-moi juste, ça fait combien de temps tu fais de l'accompagnement, ça fait quelques mois ?

Nicole : ouais depuis novembre.

355 Moi : d'accord donc tu as toujours connu cette période là, toi tu n'as pas connu l'accompagnement qui se faisait sans numérique en fait ?

Nicole : non, non exactement ; mais je suis sûr que ça m'aurait bien plu ! Du coup euh est ce que les, les cassettes audio, les petites cassettes qu'on met dans un ...tu sais les petites cassettes vraiment, c'est considéré comme du numérique ?

360 Moi : pas vraiment non ! Pourquoi ?

Nicole : bah, parce que quand on a organisé les locaux ici, qu'on est on s'est attelé sur le déménagement, sur le rangement des locaux, profité du confinement, du ceci, eh bien tu sais qu'avec Prisc on est tombé sur des disquettes et des petites cassettes d'enregistrement de, de, de, d'entretien avec les candidats, tu vois ! Je me demandais si ça faisait partie du numérique ?

365 Moi : Ah ! c'était les débuts du numérique, mais on peut pas dire que c'est du numérique, le numérique ça concerne quand même l'ordinateur, et tout ce qu'il y a autour de l'ordinateur, c'est pas vraiment du numérique les cassettes ; les disquettes oui ! Tu as peut-être connu les disquettes ?

Nicole : bah non, enfin si, j'en avais peut-être eu une au collègue et encore je suis même pas sûr !

370 Moi : et bien écoute, on a déjà bien fait le tour pour moi on a - quelle heure il a 17h12 ? – euh...j'avais une autre question concernant - tu as probablement déjà répondu - l'utilisation de, du numérique, tu le sens pas forcément comme une contrainte ?

Nicole : non pas comme une contrainte non, pas du tout,

375 Moi : tu vois le fait que, bah, comme tout le monde est dans le numérique, on se sent obligés d'utiliser du numérique. Toi non ? Ca vient naturellement ?

380 Nicole : ouais, c'est, tu vois, ça va venir naturellement dans l'accompagnement, là aujourd'hui, de d'envoyer un texto, d'envoyer un mail, de confirmer par mail, de de créer ce, ce candidat sur la plateforme et de lui montrer comment...C'est pas du tout une contrainte, je le, je le vis vraiment comme un outil supplémentaire ; par contre c'est pas quelque chose qui doit faire partie intégrante de ma vie tu vois je veux dire, tous les jours on est en lien avec nos candidats, tous les jours on leur envoie des mails, tous les jours on leur envoie des textos, même le week-

end t'as certains salariés qui t'appellent, y'a des fois le numérique j'en peux plus ! donc je vais rentrer chez moi, je vais casser ça je vais poser mon portable, je le verrai plus mon portable, la télé elle sera pas allumée, y aura pas de... parce que des fois ça peut être ressenti comme un
385 ras-le-bol chez moi, tu vois toute, cette, cette facilité de communication, c'est bizarre c'est ce que je cherche à mettre en place dans la journée avec mes salariés cette proximité à travers le numérique, mais par contre quand je rentre chez moi, j'ai besoin de, de m'en séparer un peu tu vois,

Moi : c'est comme une hyper connexion ?

390 Nicole : ouais c'est ça, j'ai l'impression d'être tout le temps sollicitée et connectée tu vois c'est bizarre

Moi : non c'est pas bizarre, c'est normal, ça me semble normal, si t'es hyper connecté avec des informations qui arrivent constamment, l'obligation de répondre, l'obligation de, de, de réagir aux informations, on appelle cela de l'hyper connexion.

395 Nicole : eh bien, tous les soirs je me détache. Le week end, j'ai très peu mon téléphone sur moi. Parce que j'ai besoin de « breaker » avec ça. Ca me pollue un peu, je vois mes sœurs, qui sont plus jeunes que moi, elles sont tout le temps connectées, mais c'est normal ! c'est normal, je veux dire elles sont, on pourrait leur greffer le téléphone, ça reviendrait au même, tu vois, tu laisses même pas 2 sonneries qu'elles répondent déjà ! quand tu les appelles, c'est.. Tout
400 fonctionne avec leur téléphone, moi je pourrais pas, moi j'ai besoin de le casser ça,

Moi : donc tu l'utilises quand même beaucoup, beaucoup, tu te connectes énormément, c'est ça voilà, tu cherches ça, et tu cherches la proximité avec le numérique, mais pour autant, des fois ...

Nicoles : j'ai besoin de me recentrer, et de me rattacher à quelque chose tu vois, de physique
405 quoi tu vois, de voir la personne de, de parler en face de la personne, de ouais, d'avoir une forme de connexion physique, de laisser tomber ... pour moi c'est important de vivre ça en présentiel tu vois, on va peut être, et moins facilement être distrait par son extérieur et par son environnement quand on est seul à seul qu'on est là, physiquement l'un en face de l'autre, avec cette proximité plus ou moins créée, bah je me sens plus libre, de lui dire les choses, et je pense
410 que mes candidats se sentent plus libre aussi de me dire les choses.

Moinouais ouais ouais je comprends. Si tu a le choix entre, quand tu as le choix entre la, le présentiel et là, et là visioconférence si je comprends bien, tu tu ..

Nicole : présentiel, toujours présentiel !

Moi : alors quand est-ce que tu serais, que tu te sens obligée d'utiliser la visio, ou quand est-ce
415 que tu utilises la visio ?

Nicole : quand je suis en confinement, si j'y suis obligée !

Moi : quand tu es vraiment obligé ? et si t'es pas être bénéficiaire te demandent, te demandent de passer en visio ?

Nicole : si mon candidat me demande de le faire, je le ferai,

420 Moi : donc une fois de plus tu t'adaptes ?

Nicole : je m'adapte

Moi : mais ton choix premier c'est toujours le présentiel ?

425 Nicole : présentiel, ouais, j'ai besoin de contacts. Mais c'est lié qu'à moi, pour le coup, c'est vrai que si, du coup, je vais pas mettre ça en avant, je vais pas l'imposer, si mon candidat y'me dit : « bah, je préfère la visio ! », je vais pas lui dire : « non vraiment, je préfère que vous passiez ! »,

Moi : et comment t'analyse ce besoin de contact ?

430 Nicole : ah bien c'est carrément lié à ma personnalité, j'ai besoin d'être, tu sais j'suis une ... Mes couleurs, c'est jaune et vert, si tu veux tout savoir, en nuances, alors jaune c'est le côté très solaire, très relation avec les autres, et le côté vert c'est le côté carrément empathie, être utile à l'autre, alors tu vois tout ça c'est lié qu'à ma personnalité, hein, j'ai besoin de, de contact, de physique, de, de sentir les choses, de ressentir, tu ressens moins les choses quand t'es en en visio, tu, tu sens pas les petites failles dans la voix, parce qu'il y a un problème de connexion, tu sens pas tout ça, et, et je suis quelqu'un qui est quand même très centré sur la psychologie, 435 de manière générale, je suis très à l'écoute des, des autres et de leurs besoins, et de leurs manques, et de leur doutes, et du coup si je ne ressens pas la chose, je vais pas me sentir à ma place, je vais pas me sentir aussi utile que je devrais l'être, et je vais pas me sentir très à l'aise aussi, tu vois, que le fait de se voir en présentiel tu ressens tout ça, y'a y'a cette espèce de aura qui se dégage de la personne, c'est cette petite fêlure dans la voix quand ça va pas, ou au 440 contraire l'entendre un peu sourire quand elle parle, c'est que ça va, enfin, et du coup, ce, ce, ce ressenti en présentiel, il est très important je pense pour le, les bienfaits de mon accompagnement, pour bien sentir les choses, j'aurais peur de passer à côté de quelque chose si je ne faisais ces rendez-vous qu'en visio, je pense que la personnalité s'affirme moins à travers une visio, parce que facilement déconcentrable, puisque problème de connexion, puisque, y'a 445 quelqu'un qui arrive dans la pièce et qu'on peut pas dire ce qu'on veut, puisque le chien vient de caresser une jambe et : « c'est vrai, ***** je dois lui donner ses croquettes », et puis mince, je dois faire la vaisselle aussi, bon, bah, du coup ça y est on en est où, enfin ! Bah non ! que quand on est seul à seul dans une pièce, il y a 1h de réservé, y'a rien qui peut nous déconcentrer, je pense que c'est plus facile de travailler comme ça.

450 Moi : tu as des exemples précis la tête des exemples précis ? De cas où tu aurais raté quelque chose, où tu te dis : « ***** j'ai raté un truc parce que j'étais pas bien présent ! », parce que même si on est présent quelques fois dans une salle pendant 1h on n'est pas toujours présent non plus !

455 Nicole : non, c'est clair mais, euh, bah pour l'instant oui ça a toujours bien marché, y'a personne qui m'a refusé mes rendez-vous en présentiel, c'est que je dois être bien convaincante, quand même...

Moi : écoute, je trouve qu'on a bien fait le tour,

Nicole : ça va, je suis pas à côté de la plaque ?

460 Moi : non, pas du tout, au contraire tu es en plein dedans. est ce que tu avais d'autres choses à dire ou à ajouter concernant le numérique ou, voilà, des choses que tu trouves bien ou pas bien dans le numérique ?

465 Nicole : non, après c'est trouver ses propres limites, quoi, enfin, Ben, je me demande comment ils vont évoluer à travers le numérique la génération juste après moi, vraiment je me demande. Je serais curieuse de savoir si t'as une cible comme ça parmi tes, tes interviewés ? est ce que t'as des jeunes comme ça ? t'as une cible d'âge dans ton ...

Moi : j'ai pas de cible d'âge non, non, je, j'interroge les gens comme ils viennent,

470 Nicole : parce que tu vois, y'a tous ces nouveaux métiers, ou finalement le numérique sans ce, sans le numérique, ces métiers y z'existeraient pas, genre ma sœur, j'ai une sœur, Anaëlle, marketing digital communication, c'est sa voie, aujourd'hui, elle est influenceuse influenceuse, je savais même pas ce que ça voulait dire, mais maintenant t'es obligé d'être à la page sur ce genre de truc, et en fait des influenceurs en a partout, il y a même des influenceurs sur LINKEDIN, il y a des influenceurs partout, bah c'est le numérique existait pas exactement en tant qu'influenceuse, bah que dalle, et je sais même pas comment elle gèrerait sa vie professionnelle et personnelle sans numérique, je sais pas, je ne l'ai jamais vu sans son portable, 475 elle perd son portable elle est perdue,

Moi : non j'ai pas beaucoup de jeunes en accompagnement !

Nicole : tu en veux ? Tu veux parler à ma sœur, elle est ultra connectée ! Je pourrais te présenter des candidats, j'en ai une, elle est toujours sur ton téléphone, après de manière générale je peux te présenter tous mes candidats,

480 Moi : après moi je cherche pas spécialement des candidats hyper connectés. Je prends les candidats comme, comme, comme ils viennent. Si tu as des candidats que je puis interviewer, ça m'intéresse.

Nicole : bin vas-y, j'en ai 2 en tête là.

485 Moi : si tu en as 2 en tête, moi ça m'en fait 2 en plus. Bien ça va être intéressant parce que ça va changer, comment dirais-je, mon, euh, les candidats interviewés, puisque c'est plutôt des gens d'un certain âge, dans certains niveaux dans les CSP, alors que je suis intéressé pour questionner toute personne,

Nicole : je leur demande si tu veux ; je leur envoie un texto (*rires de Nicole*)

490 Moi : et puis moi je leur répondrai aussi en textos. Ecoute, j'ai fait le tour, à moins que tu aies quelque chose à ajouter sur tes pratiques ?

Nicole : non, moi ça me va, je trouve ça bien. C'est bien, on a fait un gros tour, c'est vrai !

Moi : moi je trouve aussi. Merci beaucoup.

Nicole : Merci à toi Christophe.

Verbatims de Nicole :

« c'est vrai que on parle beaucoup de digitalisation de l'accompagnement »

« en terme de numérique et en terme d'outils, bah je suis obligée de passer par là »

« je suis obligée de rendre des comptes, et ça généralement ça va se faire à travers notre CRM »

« tu les utilises et c'est carrément plus simple pour prendre contact, et pour rester en contact et pour créer du lien avec ton candidat »

« je vais beaucoup être dans le texto »

« le numérique effectivement à une grosse, grosse part dans ma, dans mon accompagnement, mais dans ma création de proximité »

« c'est pas un manque de respect que d'envoyer un texto, ou de tutoyer quelqu'un »

« créer cette proximité toute particulière à travers un tutoiement, ou un texto ou un mail plus familial (...)c'est pour moi une façon de créer de la proximité et du coup le candidat (...) va vouloir se livrer un peu plus à moi »

« l'outil du numérique finalement peut que casser les fausses barrières qui existent dans un accompagnement »

« j'ai besoin de quelque chose de plus visuel, de plus vivant »

« NEOBRAIN, c'est vrai je peux le modifier moi-même, mais mes mains sont pas dedans tu vois »

« si je note sur mon ordi, c'est pas assez percutant pour moi »

« moi pour le suivi de mes accompagnements je pourrais me passer de NEOBRAIN »

« ça fait un peu à l'ancienne, mais c'est comme ça que j'apprends c'est que je retiens les choses pour le coup »

« c'est des données qui m'appartiennent, mais c'est des données qui appartiennent surtout à mon candidat, et au salarié en question »

« ces documents là, je lui envoie aussi par mail ; et ces documents je les imprime aussi »

« je lui montre un petit peu les différentes manip pour qu'il devienne autonome sur cette plateforme »

« c'est un outil supplémentaire pour moi, ça peut pas être le seul »

« le format c'est eux qui décident de ce qu'ils préfèrent finalement »

« c'est eux qui me disent, c'est eux qui choisissent, au plus simple pour eux »

« je m'adapte, voilà, mais je pense que ça fait partie intégrante de mon métier »

« rares sont les personnes qui n'ont pas de portable aujourd'hui »

« est ce que tout le monde est égal sur le plan du numérique, concernant la télé, concernant les ordi, concernant le wifi, concernant la box chez soi tout simplement, j'en suis pas certaine »

« le téléphone portable c'est perso quoi, donc j'ai l'impression parfois de rentrer dans la sphère du personnel (...) je connais pas bien la limite »

« par contre il y a toujours cette demande d'autorisation avant »

« j'ai l'impression de temps en temps d'entrer dans la sphère un peu perso mais d'un autre côté euh Ben perso et pro il y a quand même pas mal de choses qui sont liées »

« quand t'arrives à créer de la confiance et de la proximité avec la personne qui t'accompagne ou la personne que tu accompagnes, Ben je pense qu'on peut réussir plus vite et mieux. »

« les barrières sont complètement cassées sur cette génération là »

« c'est plus simple d'engager quelque chose quand tu peux lui dire les choses librement, et que lui aussi peut te dire les choses librement »

« c'est plus percutant »

« faut pas avoir peur du numérique et du coup pas vouloir le faire parce que on sait pas, on sait pas ce qu'il y a derrière, et parce que ça nous fait flipper, et parce que ça n'est pas c'est pas dans nos habitudes »

« je pense que c'est terme de concentration »

« parce que y'a pas ce cadre autour de toi, t'es chez toi, et t'es censé te projeter dans un poste en entreprise, c'est, c'est délicat »

« j'ai eu l'impression de continuer à conserver et à alimenter le lien que j'ai avec mes collègues et avec le reste de l'équipe »

« par contre c'est pas quelque chose qui doit faire partie intégrante de ma vie tu vois je veux dire tous les jours »

« y'a des fois le numérique j'en peux plus ! donc je vais rentrer chez moi je vais casser ça je vais poser mon portable »

« des fois ça peut être ressenti comme un ras-le-bol chez moi, tu vois toute, cette, cette facilité de communication, c'est bizarre »

« j'ai l'impression d'être tout le temps sollicitée et connectée tu vois c'est bizarre »

« tous les soirs je me détache. Le week end, j'ai très peu mon téléphone sur moi. Parce que j'ai besoin de « breakeer » avec ça. Ça me pollue un peu »

« j'ai besoin de me recentrer, et de me rattacher à quelque chose tu vois de physique quoi tu vois de voir la personne de parler en face »

« on va peut être, et moins facilement être distrait par son extérieur et par son environnement quand on est seul à seul qu'on est là physiquement l'un en face de l'autre avec cette proximité »

« tu ressens moins les choses quand t'es en en visio, tu, tu sens pas les petites failles dans la voix, parce qu'il y a un problème de connexion, tu sens pas tout ça »

« le fait de se voir en présentiel tu ressens tout ça, y'a y'a cette espèce de aura qui se dégage de la personne, c'est cette petite fêlure dans la voix »

« j'aurais peur de passer à côté de quelque chose si je ne faisais ces rendez-vous qu'en visio »

« la personnalité s'affirme moins à travers un visio ».

Analyse qualitative de l'entretien de Nicole

	1.7 Nicole
Les outils, les pratiques	L53 : "je suis obligée de passer par là (numérique), puisque d'un côté je suis quelqu'un qui est très papier et qui a besoin d'écrire les choses pour les, s'en souvenir, pour me le remémorer, et pour les visuali-ser d'un autre côté je suis obligée de rendre des comptes, et ça généralement ça va se faire à travers notre CRM Neobrain, donc pour le coup je suis obligée d'incorporer de, du numé-rique dans mon accompagnement" L85 : "j'ai tous mes candidats qui apparaissent sur mon tableau, et les étapes que j'ai déjà faites, et là ou j'en suis" L113 : "je me connecte en tant que « mon candidat », pour lui montrer comment ça fonctionne, parce que j'ai quand même ce devoir" L116 : "j'enregistre à chaque fois qu'on a fait un CV, une lettre de motivation, qu'on a un devis de formation " L118 : "je dois lui apprendre la pratique de cette plateforme parce que elle a été mise en place pour lui" L120 : "les documents, que je vais y incorporer, pour lui, mais ces documents-là, je lui envoie aussi par mail (...) je les imprime aussi, et je lui donne en papier, donc ça nous fait plusieurs sources" L247 : "je m'adapte aussi un peu alors âge, et leur mentalité et cetera" L282 : "j'ai ma casquette de formatrice LinkedIn"
Les outils numériques	L138 (Néo) : c'est un outil supplémentaire pour moi, ça peut pas être le seul, là, parce que je pense que chacun a sa technique aussi" L283 (LinkedIn) : "c'est vraiment le nouvel outil, le réseau social professionnel, où les recruteurs viennent te chercher en direct (...) en t'envoyant parfois un texto, ou parfois un mail" L290 : "le bouche-à-oreille ça marche pas mal, mais pourquoi pas mettre un outil supplémentaire dans sa poche pour être sûr de toucher un peu toute la cible qu'on vise" L301 : "5 minutes sur LinkedIn ça peut vous doubler votre réseau"

Posture de l'accompagnant	L62 : "je vais être beaucoup dans le tutoiement et je vais beaucoup être dans le texto" L207 : "est-ce que je rentre réellement dans la sphère du, du perso , bin, j'en sais rien non plus tu vois, et je connais pas bien la limite puisque moi-même, bah, j'ai pas de téléphone professionnel, j'ai un téléphone personnel" L211 : "j'ai pas vraiment cette notion, et ce besoin de fracture entre vie pro, et vie perso" L212 : "mais par contre il y a toujours cette demande d'autorisation (...) pour l'instant j'ai eu très peu de refus, alors du coup, c'est mon système" L300 : "une habitude, ça se prend un mois, on fait un truc tous les jours pendant un mois, c'est une habitude qu'on adopte"
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	L179 : "y'a toujours des choses que t'as pas demandé à ton candidat, c'est quand même dingue ça ! (...) ils te demandent toujours quelque chose que tu as pas demandé, genre le lieu de naissance ! " L264 : "on va modifier le CV en direct, il va le voir direct comment, comment ça apparaît, (...) une lettre de motivation pareil on va le faire en direct sur l'ordinateur, le téléphone, les textos" L267 : "c'est une manière beaucoup plus, alors certes rapide (...) , c'est plus percutant et ça dépasse les générations"
Alliance de travail liens	L58 : "c'est l'ordinateur, c'est le téléphone, ce sont des mails, et, et obligatoirement tu les utilises et c'est carrément plus simple pour prendre contact, et pour rester en contact et pour créer du lien avec ton candidat" L65 : "le numérique effectivement à une grosse, grosse part dans ma, dans mon accompagnement, mais dans ma création de proximité" L66 : "J'aime bien utiliser ces outils là, pour me rendre plus proche, plus disponible du candidat, et qu'il y ait pas cette fausse barrière" L68 : "c'est pas un manque de respect que d'envoyer un texto, ou de tutoyer quelqu'un" L206 : "le téléphone portable, c'est perso quoi, donc j'ai l'impression parfois de rentrer dans la sphère du personnel" L219 : "quand t'arrives à créer de la confiance et de la proximité avec la personne qui t'accompagne ou la personne que tu accompagnes, ben je pense qu'on peut réussir plus vite et mieux." L230 : "ça va me permettre un peu plus de proximité et de facilité de de de contact, d'envoyer un texto" L239 : "ça crée de la proximité" L239 : "ils voient que je suis pas débile, que je suis pas une vieille dans ma tête, que je sais me servir des outils que j'ai à disposition pour rentrer en contact avec eux, et pour m'adapter aussi à eux" L277 : "plus tu crées de la proximité de la confiance, plus tu peux dire les choses de façon plus transparente à ton salarié"

Environnement capacitant	L70 : "le fait de créer cette proximité toute particulière à travers un tutoiement, ou un texto ou un mail plus familier (...) du coup le candidat va être, peut-être, va vouloir se livrer un peu plus à moi, et être un peu plus décomplexé dans notre entretien" L114 : "lui montrer que on a une plateforme, que c'est un, c'est un outil pour communiquer" L129 : "Si il a besoin d'annuler son rendez-vous et Ben il peut le faire ... S'il a besoin de « rechecker » l'historique de nos rendez-vous, il peut le faire... S'il veut postuler en ligne, c'est carrément plus facile (...) pour qu'il devienne autonome sur cette plateforme" L141 : "je veux donner à, aux personnes et aux salariés que je suis, Ben, voilà, tous les outils nécessaires qu'on a à disposition et que maintenant ils sont à disposition, après, le format, c'est eux qui décident" L147 : "j'ouvre mon étendue de, d'outils à mes candidats" L197 : "je suis carrément plus chanceuse d'avoir une réponse si je leur envoie un texto" L199 : "est ce que tout le monde est égal sur le plan du numérique (...), j'en suis pas certaine." L451 : "la personnalité s'affirme moins à travers une visio, parce que facilement déconcentrable, puisque problème de connexion, puisque, y'a quelqu'un qui arrive dans la pièce et qu'on peut pas dire ce qu'on veut" L455 : "quand on est seul à seul dans une pièce, il y a 1h de réservé, y'a rien qui peut nous déconcentrer, je pense que c'est plus facile de travailler comme ça."
Capacité d'actions	
Emotions	L439 : "tu vois tout ça c'est lié qu'à ma personnalité, hein, j'ai besoin de, de contact, de physique, de, de sentir les choses, de ressentir, tu ressens moins les choses quand t'es en en visio, tu, tu sens pas les petites failles dans la voix, parce qu'il y a un problème de connexion" L442 : "je suis quelqu'un qui est quand même très centré sur la psychologie, de manière générale, je suis très à l'écoute des, des autres et de leurs besoins, et de leurs manques, et de leur doutes, et du coup si je ne ressens pas la chose, je vais pas me sentir à ma place, je vais pas me sentir aussi utile que je devrais l'être, et je vais pas me sentir très à l'aise" L446 : "y'a cette espèce de aura qui se dégage de la personne, c'est cette petite fêlure dans la voix quand ça va pas, ou au contraire l'entendre un peu sourire quand elle parle" L448 : "ce ressenti en présentiel, il est très important je pense pour le, les bienfaits de mon accompagnement, pour bien sentir les choses, j'aurais peur de passer à côté de quelque chose si je ne faisais ces rendez-vous qu'en visio"
Engagement	L260 : "quand t'a la confiance de la personne, que si tu l'as pas, c'est plus simple d'engager quelque chose quand tu peux lui dire les choses librement, et que lui aussi peut te dire les choses li-brement" L272 : "on signe une charte d'engagement, c'est pour être engagé l'un comme l'autre" L318 : "je pense que c'est en terme de concentration (...) effectivement il y a certaines personnes qui vont être déconcentré par une machine à laver qui se termine" L323 : "ça me dérange pas tu vois, on est dans sa vie quotidienne, je peux m'adapter" L325 : "y'a des choses par contre je pense qui altèrent vraiment (...) ça dépend du contexte, parce que si tu te retrouves par contre dans un entretien de recrute-ment (...) je pense que là ça peut altérer tes performances de, de, d'entretien, parce que y'a pas ce cadre autour de toi"

Relations au numérique	L81 : "oui effectivement je pense que je pourrais faire mon CRM" L87 : "c'est pas systématique pour moi d'aller sur NEOBRAIN, j'ai besoin de quelque chose de plus visuel, de plus vivant, de poser sur mon bureau, que je peux, que je peux toucher, je peux modifier moi-même" L90 : "je peux le modifier moi-même, mais mes mains sont pas dedans" L91 : "j'ai besoin de, de lire ça, d'écrire ça, pour mieux m'en souvenir" L96 : "je ne retiendrais pas simplement si je note sur mon ordi, c'est pas assez percutant pour moi" L99 : "pour le suivi de mes accompagnements je pourrais me passer de NEOBRAIN." L140 : "y'en a qui ont plus besoin d'avoir quelque chose de papier entre les mains pour le lire" L172 : "c'est clairement plus rapide d'écrire un texto (...) tout le monde a son portable sur lui et que quand il entend son portable vibrer, ou son portable notifier quelque chose, il va regarder ce que c'est" L175 : "Est-ce que je suis sûr que quelqu'un regarde ses mails tous les jours?" L183 : "pour être sûr d'avoir une réponse assez rapide, je me suis permis d'envoyer un texto" L384 : "ça va venir naturellement dans l'accompagnement (...) C'est pas du tout une contrainte, je le, je le vis vraiment comme un outil supplémentaire" L387 : "c'est pas quelque chose qui doit faire partie intégrante de ma vie tu vois je veux dire (...) y'a des fois le numérique j'en peux plus ! (...) je vais rentrer chez moi, je vais casser ça je vais poser mon portable, je le verrai plus mon portable" L393 : "cette facilité de communication, c'est bizarre c'est ce que je cherche à mettre en place (...) mais par contre quand je rentre chez moi, j'ai besoin de, de m'en séparer un peu tu vois" L398 : "j'ai l'impression d'être tout le temps sollicitée et connectée tu vois c'est bizarre" L403 : "tous les soirs je me détache. Le week end, j'ai très peu mon téléphone sur moi" L404 : "Ca me pollue un peu" L411 : "j'ai besoin de me recentrer, et de me rattacher à quelque chose tu vois, de physique quoi tu vois, de voir la personne de, de parler en face de la personne, de ouais, d'avoir une forme de connexion physique" L416 : "quand on est seul à seul qu'on est là, physiquement l'un en face de l'autre, avec cette proximité plus ou moins créée, bah je me sens plus libre, de lui dire les choses, et je pense que mes candidats se sentent plus libre aussi de me dire les choses"
Numérique et accompagnement	L105 (Néo) : "c'est pour les aider à confectionner leur reporting (...) pour savoir où j'en suis avec mes candidats, j'ai mon visuel, écrit, sur mon bureau" L253 : "ça s'est fait naturellement tu vois, texto, pourtant y'a pas de, c'est pas la même génération" L332 : "effectuer un entretien d'accompagnement en visio c'est différent, le contexte est différent, donc je pense que ça, ça dépend vraiment de la situation dans laquelle tu es" L421 : "présentiel, toujours présentiel !" L424 : "quand je suis en confinement, si j'y suis obligée !" (à la visio) L427 : "si mon candidat me demande de le faire, je le ferai" L431 : "présentiel, ouais, j'ai besoin de contacts. Mais c'est lié qu'à moi, pour le coup, c'est vrai que si, du coup, je vais pas mettre ça en avant, je vais pas l'imposer"
les bienfaits du numérique	

Les bénéficiaires ?	L159 : "il y en a qui choisissent la plateforme parce que ça y est, ils ont chopé le truc, et puis y'en a d'autres, ils se sont toujours pas connectés malgré le fait que les identifiants, ils les aient, la formation à la plateforme ils l'aient" L195 : "moins rares sont les gens qui n'ont pas d'ordinateur" L196 : "ils ont un téléphone, mais depuis leur téléphone ils font tout en fait" L232 : "moi aussi c'est pareil je suis pas mal de jeunes (...) La moitié de mes candidats ils ont entre 22 et 26 ans, tu vois, c'est des c'est des gens, sur, ils ont leur portable sur eux tout le temps" L238 : "les barrières sont complètement cassées sur cette génération-là, donc je peux me permettre plus facilement un texto" L297 : "faut pas avoir peur du numérique et du coup pas vouloir le faire parce que on sait pas, on sait pas ce qu'il y a derrière, et parce que ça nous fait flipper, et parce que ça n'est pas c'est pas dans nos habitudes" L302 : "t'as des gens réfractaires comme ça, bah, après tu leur donnes ton opinion, si ils sont pas d'accord avec ça, bah, c'est pas grave, on va s'adapter, on va faire autrement" L309 (ne pas vouloir avoir un ordinateur) : "des fois ça peut être une excuse mais je pense que des réfractaires au numérique y'en aura, y'en a encore" L312 : "t'es obligé de passer par le numérique je pense !"
télétravail	L344 : "j'ai pas eu l'impression d'avoir perdu le lien avec mes collègues, parce que j'ai appelé mes collègues, je faisais des visios avec mes collègues" L350 : "j'ai pris pas mal de nouvelles pendant le confinement, je me suis pas senti seule" L356 : "ce qui m'a gêné c'est de pas être dans l'action purement et durement."
transformation de l'accompagnant	

Annexes 9 : Entretiens personnes accompagnées et grille qualitative phase 1

Annexe 9.1 : Entretien N°1.8 avec Frédéric

Qui : bénéficiaire.

Modalité : En visio conférence, via ZOOM

Date : 09/03/2021

Durée : 17'42''

Contexte : Frédéric avait suivi un Bilan de compétence avec le cabinet MENWAY, avant même le confinement. L'entretien démarre avec quelques difficultés de démarrage.

Transcription de l'entretien avec Frédéric

Moi : alors Bonjour !

Frédéric: est ce que vous m'entendez ?

5 moi : non je ne vous entends pas

Frédéric : vous m'entendez maintenant ?

Frédéric : est ce que vous m'entendez ?

moi : non

Frédéric : toujours pas

10 moi : sur votre ordinateur le son peut être Frédéric ? non je pense que c'est le micro , vous m'entendez parfaitement ?

Moi : parfaitement. Là c'est bon. Ce n'est pas vous qui aviez un problème, c'est moi qui n'avais pas mis le son.

Frédéric : c'est souvent ce que disent les sourds ils disent : « vous parlez pas assez fort ».

15 (rires)

Frédéric : alors, enchanté de vous rencontrer, Et bien moi c'est Frédéric C , je pense que Madame M a dû vous parler de moi ? Et donc, je vous écoute, je suis à vous.

Moi : alors, moi, je m'appelle Christophe D, je travaille chez MENWAY actuellement , mais je suis en reconversion je reprends des études en même temps, j'ai travaillé une vingtaine d'années

20 chez Saint-Gobain donc des postes commerciaux , chef de site, marketing, j'ai travaillé 5 ans à la SNCF et puis, je suis en reconversion dans le domaine de l'accompagnement professionnel

Frédéric : d'accord.

Moi : dans le cadre de mes études de master 2 en accompagnement professionnel, je fais une étude autour du numérique et de l'accompagnement, alors je m'explique : le numérique ce sont
25 tous les outils numériques tels que l'ordinateur, le téléphone portable, le SMS , les plateformes, tout ce qui a un lien avec l'ordinateur, et à la fois le wifi, et cetera, l'accompagnement, c'est ce que vous avez suivi avec Brigitte, c'est principalement du bilan de compétences, et la question que je me pose c'est quel est le lien entre le numérique et l'accompagnement, autrement dit est ce que un accompagnement de type bilan de compétences peut inclure du numérique ou pas ?
30 si oui quel type de numérique et quelles sont les limites de l'utilisation de ce numérique

Frédéric : d'accord

Moi : l'entretien est plutôt semi directif , je vais vous laisser parler et en fonction de ce que vous me dites j'essaierai de recentrer la conversation ou de vous apporter des informations complémentaires et si vous sentez que vous n'avez plus rien à dire, à ce moment-là je relancerais
35 l'échange

Frédéric : d'accord, pour être essayer d'être le plus fin possible, pour essayer d'être le plus fin possible , parce que je pense que vous avez besoin d'un petit peu de finesse dans votre analyse, pour moi, le numérique reste un outil véritablement, c'est à dire que ça ne se substitue pas à un accompagnement, ça ne va pas non plus le bécotter, l'étayer, mais par contre ça peut être
40 vraiment intéressant et moi je l'ai fait avec un certain nombre d'outils comme le disque, la visio avec Brigitte parfois quand elle n'avait pas le temps de se déplacer. Je pense qu'on s'en est aussi tous rendu compte malheureusement avec ce qu'on est en train de vivre avec la covid 19 , c'est à dire que, Bin voilà, l'échange à distance permet un certain nombre de choses , comme vous le disiez pour ce rendez-vous, vous auriez préféré le faire en présentiel, c'est malheureusement un
45 peu difficile pour moi, à cause du temps et puis des déplacements accordés et aussi de la COVID, on préfère mettre à distance un peu tous les éléments qui ne sont pas des éléments indispensables, quand je dis indispensable, ne le prenez pas mal, tout ce qui n'est pas indispensable à notre vie au quotidien, de façon à limiter la circulation donc, pour être clair là-dessus, l'accompagnement, si j'avais dû le faire entièrement sur ce type de support ça aurait été
50 compliqué, on a besoin, mais parce que c'est un moment de la vie qu'on fait ce type d'accompagnement, c'est qu'on est déjà dans une situation... euh...un peu compliquée , soit parce qu'on a perdu son job, soit qu'on en cherche un autre, soit parce que on a décidé de changer de vie et que voilà, on cherche à se refaire un autre environnement , de toute façon on est dans un phénomène de rupture, cette rupture on est, soit on la subit soit on la désire, c'est de toute
55 façon pour l'être humain cette situation de rupture et de de changement qui est aussi très perturbant. on a donc besoin de nouer un lien avec son accompagnant , je pense à Brigitte, nouer un lien qui soit à la fois professionnel, sur le thème de, voilà, je m'appuie sur Brigitte parce qu'elle a un réseau, parce qu'elle a une structure derrière elle, parce qu'elle le fait régulièrement, et que elle a donc une certaine expérience sur le sujet , mais aussi on a besoin , parce qu'il faut

60 se mettre un peu à nu, quand même, dans ce type de démarche, il faut être capable de se mettre à nu, d'un point de vue professionnel, parfois personnel aussi, et ça c'est compliqué à faire si on est que en distanciel, en tout cas pour moi, il y a, il y a peut-être d'autres personnes qui le vivent plus facilement mais ce lien, cette première connexion humaine à mettre en place pour pouvoir aller plus loin dans la démarche, pour pouvoir aller plus loin dans un lâcher prise en

65 termes à la fois de réflexion, en termes de retour sur soi-même, en terme de finalement : « qu'est-ce qui s'est passé et qu'est-ce qui me amène là ? », qu'est-ce qui fait que à un moment la vie est devenue plus difficile, ou que la relation à l'autre est devenue difficile au travail, qu'est-ce qui m'a amené à cette situation de rupture, parce que moi c'est ce que j'ai vécu à, alors après, c'est comme je le disais tout à l'heure, on est dans cette situation

70 d'accompagnement, en bilan de compétences et un peu à la recherche d'un nouveau job il faut aussi regarder, faire cette introspection, regarder, et se dire : « qu'est-ce qui va ? qu'est-ce qui va moins bien ? Qu'est-ce que je souhaite vraiment ? Quel est mon désir ? Et comment je vais faire ça ? » De façon la plus sereine possible, et la plus rapide possible, parce qu'il y a aussi un problème de timing, voilà, un an pour changer, pour faire une transition, c'est acceptable, au

75 delà on commence à se poser des questions. Autant la personne qui est à la recherche, que la personne qu'on va aller voir pour proposer ses services, : « tiens vous êtes au chômage depuis un an, ça fait long ! » voilà le genre de question qu'on peut, auquel on doit pouvoir faire face, moi je pense qu'on peut se permettre en effet quelques mois, c'est plus facile de retrouver, de rebondir quand on a eu une phase de préparation avant, quand on est le décideur, et on dit : « je

80 vais trouver un job mais je suis en poste, la barbe, je décide de changer », soit le métier nous plaît plus, soit c'est l'entreprise qui nous plaît pas ou c'est le contexte ce qui plaît plus, parce que l'entreprise, ou elle est en forte croissance, ou elle est en stagnation, on a des profils différents ! moi, je vis facilement les nouvelles expériences, je suis fort adaptatif, je vis bien les nouvelles expériences, je vis bien les entreprises qui sont en croissance, par contre je vais vite

85 m'emmerder, on est cash, mais je vais vite m'ennuyer sur un poste qui est trop ronron, enfin voilà, c'est aussi moi, j'ai un profil de technicien et de manager, mon domaine d'activité c'est la maintenance depuis quelques années, dans une vie antérieure j'ai bâti les structures pour faire de la production, j'ai mis en place des structures de service après-vente, voilà, voilà, un petit peu mon parcours, c'est pour expliquer ce côté, cette recherche que j'ai de quelque chose qui

90 soit pas trop « ronron », et de préférence dans une structure, voilà, qui soit animé, qui soit vivante, alors les outils dont on a parlé par exemple la visio et la visioconférence, les outils de communication aussi, le téléphone, c'est important aussi le téléphone parce que quelquefois, ça permet de dire : « bah, voilà je vois, je viens d'avoir un entretien ou un contact, est ce que vous avez des choses ? » Le téléphone c'est plutôt pour moi quelque chose qui va durer 5 minutes et

95 qui a un caractère d'urgence euh, si ça prend, comme notre entretien, 20 minutes une demi heure, et si ça a un caractère moins urgent, alors on a le temps de se poser, on a le temps de se préparer c'est comme ça que je sens ce truc là, après, encore une fois, à mon sens rien ne remplace le contact physique et direct parce que on y fait passer plus de choses, on est capable, c'est le non-dit en fait qu'on arrive à faire passer dans la communication direct en présentiel,

100 ici, même si, là on est des hommes trunks, on est en plan serré, on ne fait pas passer tout ce que notre corps est en train de dire, on est obligé d'y mettre un peu plus de mots, on est obligé d'y ajouter des choses, donc voilà un petit peu pour le téléphone, pour la visio, il y avait un certain

nombre d'outils quand j'ai travaillé avec un Brigitte sur, j'allais dire, mon expérience, mon bilan de compétences, sur ce que je souhaitais pour les années qui me restent à travailler, quel était
105 mon état d'esprit, comment je voulais concilier ça aussi avec ma vie de famille, on a, on a, aujourd'hui moi j'ai 59 ans je ne vis pas forcément les choses de la même façon que quand on en a 30, euh, ou euh, on est dans un rythme différent, peut-être dans un désir et de vie différent, aujourd'hui ma place sociale et familiale est devenue plus importante que il y a de ça une vingtaine d'années, quand j'étais en pleine activité sur des postes mieux payés, mais plus
110 prenant, voilà un petit peu l'idée. alors il y a eu un certain nombre d'outils donc Brigitte m'a fait profiter et qui m'ont aidé non pas à trouver ça, mais plutôt à le clarifier, à le mettre en forme, plutôt, plutôt à le, à le dessiner, à le détourner et, voyez l'idée c'est de finalement bien faire le point sur ce qu'on désire pour demain, bien faire le point sur ce qui a été la vie passée et notamment le proche passé professionnel, et on va dire les 5 dernières années professionnelles,
115 on va regarder un petit peu ce qui s'est passé et ce qui nous amène là et puis après, voilà il y a aussi, il y a aussi tout à côté réflexion sur voilà, on désire quoi, on veut quoi et tout ça va se mettre en forme, donc il y a eu un certain nombre d'outils que j'ai eu à disposition pour déterminer un peu les compétences, pour se faire un point sur soi, voir quel est son type de profil en terme de rationalité, d'émotivité, voilà donc voilà moi je me souviens de disque, par
120 exemple, un outil qui était disponible, il y en a eu d'autres, alors certaines fois j'étais en présentiel avec Brigitte et je le travaillais, d'autres fois c'était complètement en distanciel, Brigitte m'avait envoyé à des liens, on se connecte, on a autant de temps pour la session, on répond à la vitesse qui va bien sur la question alors on peut y revenir parfois, parfois pas, voyez un peu l'idée ? alors moi, me concernant pour faire simple, mon profil est plutôt un profil
125 d'ingénieur, de techniciens ingénieurs j'ai un bac plus 5, j'ai fait de l'électronique, j'ai fait de la mécanique et cetera je suis plutôt à l'aise avec l'outil informatique, je suis un bon utilisateur, après je, je ne suis pas l'expert de la, de la virgule ou du point virgule dans Excel calcul, je suis pas non plus l'expert de l'animation dans le PowerPoint, et voilà, j'arrive à communiquer, j'arrive à utiliser des outils, que ce soit le téléphone, les outils standards, les outils standards de
130 l'informatique ou quelquefois des outils dédiés sur des applications spécifiques. Voilà un petit peu ce que moi je pouvais vous dire aujourd'hui sur mon utilisation, souvent quand je me déplace je prends mon ordinateur, parce que je, parce que j'aime pas les petits trucs, en plus avec l'âge il faut mettre des lunettes, alors c'est plus compliqué que sur un PC, après voilà, aujourd'hui l'informatique n'est pas un problème pour moi, je suis un utilisateur lambda moyen,
135 ça ne me rebute pas, l'utilisation informatique ne me rebute pas, je sais que ça peut rebuter certaines personnes, je fais des choses tout à fait standard.

Moi : donc l'utilisation du numérique dans l'accompagnement avec Brigitte ne vous a pas posé problème à priori ? À priori ça s'est bien passé. Avec la visio conférence il n'y a pas eu de problématique ?

140 Frédéric : non, quand il y a pu avoir des problématiques c'était des problématiques de réseau, en fonction des sites où on est, ça n'est pas toujours facile d'avoir du réseau. Moi, j'utilise, en position nomade j'utilise facilement ma connexion sur le portable, après quand on est, quand on a la chance d'avoir un réseau wifi en local c'est sympa, je sais que là j'ai déménagé donc là j'ai une bonne connexion fibre, lorsque j'étais avec Brigitte bien que... euh, enfin, quand j'étais

145 dans mon ancien logement, la connexion était un peu plus délicate mais pour la visio c'est, c'est bien d'avoir un petit peu de débit voilà, donc j'ai pas de, quand on fait du direct, c'est bien d'avoir une bonne connexion, si on a la 4G, c'est bien, c'est sympa, après, quand on fait du remplissage de fichier, de l'administratif ou du test en ligne, il y avait moins de débit là ça se fait un peu n'importe ou.

150 Moi : le numérique n'a pas altéré votre relation avec Brigitte, la relation d'accompagnement ?

Frédéric : moi je dirais que non, à partir du moment où, comme je le disais tout à l'heure, le premier pas est passé, à partir du moment on est passé au-delà de la réticence, ou du déni, ou des choses comme ça, et dès qu'on se met en œuvre en se disant : « bon vous voilà, c'est son métier c'est une professionnelle, c'est comme un toubib, elle, elle, elle t'écoute, elle en fera rien de malsain de mauvais », elle va prendre au contraire ça, et faire avec ça, pour en tirer le meilleur, et dire : « et là fais attention, un état d'esprit de cette nature-là peut faire que, attention voilà, dans un discours , peut être que.... » , donc elle y amène une vision extérieure qui est saine et du coup, et une fois qu'on a passé ce stade-là, la visio permet de faire de choses parce qu'on n'a plus besoin encore une fois de l'ensemble de la communication et du corporel, pour

155

160 échanger.

Moi : d'accord. C'est intéressant ce que vous décrivez.

Frédéric : ouais, il faut encore une fois, il y a le côté , mais c'est humain, c'est comme ça, il y a un côté dans un premier temps, quand on a fait une première relation, de faire connaissance, une première connexion avec un humain en présentiel, et quand ça s'est bien passé, passé sur le stade qu'on est en train de vivre, voilà, c'est tout à fait faisable, et c'est tout à fait faisable sans trop de perte d'informations en ligne, sans trop de perte d'information au travers du média, nous on a une relation particulière parce que vous avez été introduit par Brigitte, qui m'a dit : « est ce que ça vous dérange et cetera... » donc le côté coopté ou le côté recommandation permet d'aller vite et de passer ce premier écran, qui est un premier écran, cette première connexion,

165

170 tout à fait normal et humaine, là, là, le, le côté de réticence et de méfiance est naturel à l'humain sur une première rencontre, après quand il y a eu pour cette première rencontre : « Ah bah tiens c'est un copain ! Ah bah tiens c'est un relation de travail ! », ça se passe de façon plus simple

Moi : et les fois on vous avez utilisé la visioconférence, c'était parce que vous aviez des contraintes où c'était un choix que vous aviez fait ? ce que je veux dire par là c'est : est-ce que c'est vous qui décidiez ou est-ce que c'est Brigitte ? Est ce que vous l'avez fait pendant la COVID ?

175

Frédéric : non c'était antérieur, on a eu la chance de vivre cette relation professionnelle avant la COVID, euh donc c'était toutefois des contraintes systématiquement, soit je ne pouvais pas me déplacer et c'était sur Lille, et c'était un peu loin, soit elle pouvait pas se déplacer, parce que c'était sur Arras, et que peu de temps avant elle avait un rendez-vous sur Valenciennes et cetera, donc c'était du, c'était palliatif a une relation directe, mais ceci étant, et encore une fois il n'y a pas d'impact à partir du moment où la relation est correctement établie auparavant.

180

Moi : oui c'est très intéressant ce que vous dites : il est important qu'il y ait la première à connexion et ensuite on peut faire de la visio. je le retrouve partout ...

185 Frédéric : alors moi j'ai d'autres, parce que malheureusement avec la COVID, alors moi j'ai d'autres activités, je suis secrétaire d'une fédération enfin d'une antenne départemental de la fédération des motards en colère, parce que je suis passionné de moto, et je suis secrétaire de cette antenne et c'est vrai que aujourd'hui on a dû faire un certain nombre de rendez-vous par visioconférence, et bah heureusement qu'on avait ce contact, car c'est plus facile, c'est plus
190 facile, on regrette bien évidemment de ne pas pouvoir se réunir pour pouvoir discuter de vive voix voir échanger avec une boisson, une chose comme ça, lors d'une réunion, mais voilà ça permet, c'est un palliatif

Moi : ça permet tout de même de rester en contact

Frédéric : oui tout à fait, d'avancer, de faire des choses parce que au téléphone, Ben voilà , c'est
195 un mode encore plus dégradé et encore une fois, je pense que dans le mode téléphonique on est plus dans l'urgence, on est plus dans : « j'ai besoin de quelque chose », mais moi quand je passe un appel, hormis mes amis, ma compagne, mais sinon un appel moyen c'est 2 minutes quoi, ou c'est de l'info qu'on passe, ou c'est de l'info qu'on a besoin, ou bien c'est caler un truc, un rendez-vous, enfin voilà.

200 Moi : Bon, et bien on a déjà fait un bon tour ! est ce que vous avez quelque chose à ajouter sur ce sujet ?

Frédéric : non, non, moi j'ai pas, rien de particulier là-dessus alors en terme de numérique, en terme d'outils, ce qui est intéressant aussi c'est les bases de données et les réseaux en termes de base de données, de potentiel de recherche, ou de choses comme ça, alors ça effectivement c'est
205 sympa, au niveau des réseaux bon et bien il y a LinkedIn, mais j'ai noué quelques liens effectivement que ce soit avec Brigitte M, avec Priscilla, et voilà alors effectivement ça permet aussi, le réseau social permet aussi un certain nombre de choses et ça permet de laisser un message, et ça permet d'avoir, de pouvoir interagir un peu avec l'un ou avec l'autre, alors là aussi en termes de média c'est quelque chose d'intéressant, le réseau social j'allais dire. Alors
210 oui c'est important le réseau social parce que, bah, voilà ça permet de se tenir au courant, ça permet aussi de diffuser l'info, c'est en plus de la simple connaissance d'une personne, ça permet quelquefois de distraire l'autre : « mais voilà j'ai rencontré un tel ; est ce que toi aussi tu connais ? on a parlé de ça, oui t'as parlé à dernière fois, c'est des projets que ... », ça permet d'aller quelquefois trouver de l'information, de faire ce genre de choses.

215 Moi : et vous aviez encore quelque chose à ajouter sur ce thème ?

Frédéric : alors non non là je pense qu'on a déjà bien échangé alors soit vous avez vous encore d'autres questions, ou on se quitte là !

220 Moi : non je n'ai pas d'autres questions, ce qui m'intéressait de savoir c'était l'interaction entre le numérique et là l'accompagnement et je pense que vous avez très bien répondu à cette question

Frédéric : très bien Eh bien vous pouvez m'envoyer une invitation sur LinkedIn je l'accepterai volontiers et puis Eh bien j'espère que votre enquête ou votre étude va avancer et que j'aurai pu apporter ma Pierre à l'édifice !

Moi : merci beaucoup Frédéric bonne fin de journée au revoir

225 Frédéric : bonne journée au revoir

Verbatim de Frédéric

« ça ne se substitue pas à un accompagnement, ça ne va pas non plus le béquiller, l'étayer »

« c'est de toute façon pour l'être humain cette situation de rupture et de de changement qui est aussi très perturbant. on a donc besoin de nouer un lien avec son accompagnant »

« dans ce type de démarche, il faut être capable de se mettre à nu, d'un point de vue professionnel, parfois personnel aussi et ça c'est compliqué à faire si on est que en distanciel »

« cette première connexion humaine à mettre en place pour pouvoir aller plus loin dans la démarche, pour pouvoir aller plus loin dans un lâcher prise en termes à la fois de réflexion , en termes de retour sur soi même, »

« qu'est-ce qui fait que à un moment la vie est devenue plus difficile ou que la relation à l'autre est devenu difficile travail »

« rien ne remplace le contact physique et direct parce que on y fait passer plus de choses, on est capable, c'est le non-dit en fait qu'on arrive à faire passer dans la communication direct en présentiel »

« on est des hommes troncs, on est en plan serré, on ne fait pas passer tout ce que notre corps est en train de dire, on est obligé d'y mettre un peu plus de mots, on est obligé d'y ajouter des choses »

« à partir du moment on est passé au-delà de la réticence, ou du déni, ou des choses comme ça, et dès qu'on se met en œuvre »

« une fois qu'on a passé ce stade là, la visio permet de faire de choses parce qu'on n'a plus besoin encore une fois de l'ensemble de la communication et du corporel, pour échange »

« une première connexion avec un humain en présentiel, et quand ça s'est bien passé, passé sur le stade qu'on est en train de vivre »

« c'était palliatif a une relation directe, mais Ceci étant et encore une fois il n'y a pas d'impact à partir du moment ou la relation est correctement établie auparavant »

Analyse qualitative de Frédéric

	18 Frédéric
L'accompagnement : objectifs recherchés	P74 : "il faut aussi regarder, faire cette introspection, regarder, et se dire : « qu'est-ce qui va ? qu'est-ce qui va moins bien ? Qu'est-ce que je souhaite vraiment ? Quel est mon désir ? Et comment je vais faire ça ? » " L85 : "soit le métier nous plaît plus, soit c'est l'entreprise qui nous plaît pas ou c'est le contexte ce qui plaît plus" L115 : "aujourd'hui ma place sociale et familiale est devenue plus importante que il y a de ça une vingtaine d'années" L120 : "l'idée c'est de finalement bien faire le point sur ce qu'on désire pour demain, bien faire le point sur ce qui a été la vie passée et notamment le proche passé professionnel"
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L61 : "parce qu'elle a une structure derrière elle, parce qu'elle le fait régulièrement, et que elle a donc une certaine expérience sur le sujet" L77 : "qu'il y a aussi un problème de timing, voilà, un an pour changer, pour faire une transition , c'est acceptable" L118 : "il y a eu un certain nombre d'outils donc Brigitte m'a fait profiter et qui m'ont aidé non pas à trouver ça, mais plutôt à le clarifier, à le mettre en forme, plutôt, plutôt à le, à le dessiner, à le détourner" L124 : "il y a aussi tout à côté réflexion sur voilà, on désire quoi, on veut quoi et tout ça va se mettre en forme , donc il y a eu un certain nombre d'outils" L170 : "elle y amène une vision extérieure qui est saine et du coup, et une fois qu'on a passé ce stade-là, la visio permet de faire de choses parce qu'on n'a plus besoin encore une fois de l'ensemble de la communication et du corporel, pour échanger" L176 : "il y a un côté dans un premier temps, quand on a fait une première relation, de faire connaissance, une première connexion avec un humain en présentiel. L177 : "et quand ça s'est bien passé, passé sur le stade qu'on est en train de vivre, voilà, (...), et c'est tout à fait faisable sans trop de perte d'informations en ligne, sans trop de perte d'information au travers du média."
Alliance de travail : les liens et la relation	P59 : "nouer un lien qui soit à la fois professionnel" L62 : "mais aussi on a besoin (du lien) , parce qu'il faut se mettre un peu à nu, quand même, dans ce type de démarche, il faut être capable de se mettre à nu, d'un point de vue professionnel, parfois personnel aussi, et ça c'est compliqué à faire si on est que en distanciel" L67 : "cette première connexion humaine à mettre en place pour pouvoir aller plus loin dans la démarche, pour pouvoir aller plus loin dans un lâcher prise en termes à la fois de réflexion , en termes de retour sur soi- même" L184 : "le côté de réticence et de méfiance est naturel à l'humain sur une première rencontre, après quand il y a eu pour cette première rencontre (...), ça se passe de façon plus simple." L197 : "encore une fois il n'y a pas d'impact à partir du moment où la relation est correctement établie auparavant."

La capacité d'action	L83 : "c'est plus facile de retrouver, de rebondir quand on a eu une phase de préparation avant, quand on est le décideur"
L'environnement capacitant	L50 : "l'accompagnement, si j'avais dû le faire entièrement sur ce type de support ça aurait été compliqué (...) qu'on est déjà dans une situation... euh...un peu compliqué" L104 : "à mon sens rien ne remplace le contact physique et direct parce que on y fait passer plus de choses, on est capable, c'est le non-dit en fait qu'on arrive à faire passer dans la communication direct en présentiel"
L'engagement	L47 : "on préfère mettre à distance un peu tous les éléments qui ne sont pas des éléments indispensables"
Les émotions	P57 : pour l'être humain cette situation de rupture et de de changement qui est aussi très perturbant. on a donc besoin de nouer un lien avec son accompagnant.
relation au numérique	L38 : "pour moi, le numérique reste un outil véritablement, c'est à dire que ça ne se substitue pas à un accompagnement" L100 : "Le téléphone c'est plutôt pour moi quelque chose qui va durer 5 minutes et qui a un caractère d'urgence" L107 : "on est en plan serré, on ne fait pas passer tout ce que notre corps est en train de dire, on est obligé d'y mettre un peu plus de mots, on est obligé d'y ajouter des choses" L137 : "j'arrive à communiquer, j'arrive à utiliser des outils, que ce soit le téléphone, les outils standards, les outils standards de l'informatique ou quelquefois des outils dédiés" L141 : "quand je me déplace je prends mon ordinateur , parce que je, parce que j'aime pas les petits trucs, en plus avec l'âge il faut mettre des lunettes" L144 : "je suis un utilisateur lambda moyen, ça ne me rebute pas" L150 : "quand il y a pu avoir des problématiques c'était des problématiques de réseau" L164 : "je dirais que non, à partir du moment où, comme je le disais tout à l'heure, le premier pas est passé, à partir du moment on est passé au-delà de la réticence, ou du déni" (le numérique a-t-il altéré sa relation ?)
Transformation de l'accompagnement	
Avantages du numérique	P40 : "par contre ça peut être vraiment intéressant (...) parfois quand elle n'avait pas le temps de se déplacer. L44 : "l'échange à distance permet un certain nombre de choses" L219 : "ce qui est intéressant aussi c'est les bases de données et les réseaux en termes de base de données, de potentiel de recherche" L223 : "le réseau social permet aussi un certain nombre de choses et ça permet de laisser un message, et ça permet d'avoir, de pouvoir interagir un peu avec l'un ou avec l'autre."

Annexe 9.2 : Entretien N° 1.9 avec Mme Z

Qui : bénéficiaire d'un bilan de compétences

Modalité : par téléphone, car nous Mme Z n'a pas réussi à se connecter en visio

Date : 12/03/2021

Durée : 24'36''

Contexte : Mme Z avait suivi et terminé un bilan de compétence avec MENWAY, avant l'entretien, et en dehors de la période de confinement. J'ai volontairement exclu la partie concernant la tentative de connexion à la visio.

Transcription de l'entretien avec Mme Z

Mme Z : Bonjour, alors que puis-je faire pour vous monsieur Ducrocq ?

Moi : alors je vous remercie déjà de vous être rendue disponible pour pouvoir répondre à mes questions c'est très gentil de votre part,

Mme Z : je vous en prie

- 5 Moi : euh... alors... euh si vous voulez je... euh... je souhaitais pouvoir échanger avec vous et surtout vous poser des questions concernant le sujet du numérique par rapport à l'accompagnement que vous avez pu suivre avec Brigitte ; ce que j'entends, c'est dans les outils numériques, c'est le téléphone évidemment, mais c'est principalement surtout internet, les mails, les plateformes, la visioconférence, enfin tous ces outils numériques qui aident aujourd'hui à
- 10 communiquer ; et concernant l'accompagnement, je parlais de l'accompagnement que vous avez suivi avec, avec Brigitte, c'est un accompagnement professionnel, là c'est un bilan de compétences me semble-t-il, et donc en fait, je souhaitais savoir... euh... la question que je me pose, si vous voulez, par rapport au numérique à l'accompagnement, c'est de savoir est ce que le numérique est un problème au comment dirais-je peut être un, un frein à un bon
- 15 accompagnement ? ou est-ce que le numérique peut aider l'accompagnement et en quoi ? C'est une question très vaste que, donc je vais vous laisser parler et on peut peut-être commencer par exemple par...euh... définir ensemble le type de numérique que vous avez utilisé avec Brigitte dans votre accompagnement si, si, pour autant vous en avez utilisé d'accord alors avec Brigitte ?

- 20 Mme Z : donc nous avons commencé par utiliser le téléphone notamment pour la première et, la première prise de prise de contact, ensuite elle m'a donc, c'est ça, on a fait par téléphone donc elle m'a, elle a commencé à m'expliquer un petit peu le fonctionnement de MENWAY.. euh... qu'elle était en mesure, effectivement, comment, elle était en mesure de, de m'accompagner, et également elle m'a transmis ensuite par email les premiers éléments, cette fois-ci écrits, pour l'accompagnement par MENWAY donc si vous voulez, pour tout ce qui était introduction et
- 25 présentation de MENWAY, pour que je puisse faire mon choix entre MENWAY ou un autre

cabinet d'accompagnement nous sommes passés donc par le téléphone, et également par le mail voilà également, pour planifier... euh... les différentes réunions, faire, à faire un planning approximatif pour que je puisse en parler avec mon encadrement, ça également nous l'avons fait par téléphone, et ensuite la majeure partie de l'accompagnement...euh...s'est passé en face à face, donc sur Prouvy, donc à côté de à côté de Valenciennes, et de mémoire nous n'avons eu un seul échange par, par Skype.

Moi : d'accord euh sur le premier échange que vous avez eue, est ce que c'est un échange qui aurait pu être en présentiel ou est ce que le fait que c'est un téléphone ça vous convenait très bien ?

35 Mme Z : à l'époque alors je vous avouerai que pour mettre peut être un, un visage, alors j'avais vu, j'avais été recherché sur internet et sur LinkedIn des informations pour tout vous dire sur le profil de Brigitte, pour savoir un petit peu quel était son parcours, donc j'ai, j'ai, j'ai utilisé cette fois-ci internet pour avoir des informations, parce que effectivement, peut-être qu'effectivement le, ou la visio, ou le contact, les échanges en face à face m'auraient permis de plus appréhender
40 on va dire le consultant qui m'aurait accompagné, mais je dois dire que le contenu de l'échange par téléphone, enfin tout ce qui m'a été donné comme information, la rapidité avec laquelle j'ai eu les informations par e-mail par rapport aux autres cabinets, et le fait que j'ai quelque chose de concret, ont compensé le fait que bon on était en période de premier confinement, ont compensé le fait que je n'ai pas pu ou on a pas utilisé tout de suite là là vidéoconférence ou on
45 le fait que je n'ai pas pu voir Brigitte

Moi : d'accord, euh, l'autre question que j'avais c'est bien sûr par rapport au confinement et la COVID, euh, votre bilan de compétences s'est situé pendant le, le confinement ?

Mme Z : alors non, la prise de contact s'est fait pendant le confinement, voilà mais mon bilan de compétences a démarré en juillet, l'an dernier et s'est terminé courant novembre, et donc j'ai,
50 nous avons tous réussi à faire en présentiel, sauf le dernier ou l'avant dernier meeting, mais sinon nous avons fait tout en présentiel en face-à-face, et ça je vous avouerais que j'y tenais quand même j'y tenais quand même je pense que j'aurais pu le faire en visioconférence, mais c'était quand même mieux d'avoir Brigitte en face à face ..

Moi : d'accord, pourquoi ?

55 Mme Z : alors peut être parce que, j'espère pas parler comme une, pas parler comme une personne âgée !

Moi, alors je voudrais, Madame, je vous rassure tout de suite j'ai 51 ans donc je ne me sens pas spécialement jeune non plus quoi !

60 Mmz Z : Moi je vais avoir 45 ans, et c'est vrai que bon, bah maintenant voilà tout ce qui est utilisation de Skype, LinkedIn ou Facebook, voilà je, je m'y fais, mais.. euh voilà je, j'ai quand même toujours une préférence pour le, le contact et le face-à-face, le fait de je, je pense qu'on partage plus les choses, on partage plus les émotions, je ressens plus de choses ou j'arrive

65 mieux à capter la personne que j'ai en face de moi quand je l'ai en face à face plutôt qu'à travers un écran, qui peut être nous met de la distance où déforme un peu les couleurs ou la vision qu'on peut avoir, voilà.

Moi : d'accord est ce que, donc si je comprends bien vous n'auriez pas pu faire un bilan de compétences entièrement en visioconférence ? ça aurait pas été possible .

70 Mme Z : non, moi non, à un moment donné alors pour des raisons impératives et sanitaires, oui je l'aurais fait mais dès que dès qu'on aurait pu revenir à une situation normale j'aurais tout de suite demandé à revenir à une situation normale,

Moi : lorsque vous avez cherché une entreprise, enfin un cabinet pour faire un bilan de compétences, est ce que vous avez rencontré, ou vous aviez fait plusieurs demandes à plusieurs cabinets ?

75 Mme Z : alors oui j'ai fait, alors j'ai demandé exactement 3 ou 4 cabinets de, de, de mémoire et donc alors attendez, alors c'est ça 3, 1 ne m'a pas du tout répondu, la 2e personne ne m'a pas proposé ni zoom, ni Skype, donc pas de visio, et Brigitte m'a elle proposé par téléphone.

Moi : d'accord, donc en fait c'était l'objet de ma question, c'était de savoir si vous aviez questionné d'autres cabinets de bilan de compétences, ou de l'entreprise, ou de personnes qui font du bien de compétences, si on vous avait proposé des, des outils numériques justement ?

80 Mme Z : pas de proposition... alors attendez oui il m'avait proposé également de le faire en visioconférence, pour un cabinet oui, on m'avait proposé de faire le bilan de compétences en visioconférence,

Moi : c'est peut être aussi ce qui a joué dans votre choix finalement ?

85 Mme Z : euh oui, mais en critère quand même secondaire, pas en critère prioritaire, c'est plutôt euh voilà la personnalité du consultant, le contenu de l'échange, et ensuite, la manière dont allait se dérouler, euh, le le bilan de compétences, et aussi la, la flexibilité des, des disponibilités, j'entends par là, est-ce que, par exemple, ça va forcément se dérouler toujours le soir à compter de 18h ? si la possibilité de le faire le samedi ? donc ça n'a pas été mon critère de choix prioritaire quand même.

90 Moi : d'accord, est ce que vous avez utilisé d'autres outils numériques avec Brigitte ? alors je pense par exemple euh des sites internet ? des tests à distance ? ce genre de choses ? c'est absolument pas pour vérifier ce que fait Brigitte, hein, je vous le dis franchement.

Mme Z : euh, les tests je les ai fait en version papier, quand je suis venu dans le, dans le cabinet sur Prouvy, donc de mémoire : non je n'ai pas utilisé les outils numériques.

95 Moi : euh qu'est-ce que j'avais d'autre comme sujet ? heu vous aviez autre chose à ajouter sur cet aspect numérique, comment vous êtes, par exemple, si vous êtes à l'aise ou pas avec ces outils ?

Mme Z : bah écoutez, j' dirais que tout ce qui est forcément téléphone, mail, internet, voilà j'ai pas de soucis, visioconférences, bah voilà je, je m'y mets on va dire tranquillement, alors par
100 contre, j'ai, je je tiens à le dire, et Brigitte ça elle le sait, avant de, d'aller vers le bilan de compétence, j'ai, je m'étais adressé également à l'Apec, et par l'Apec là je travaillais exclusivement par, par visioconférence parce que la dame était surtout sur Paris, et pas tout le temps sur Lille, et là j'avais effectivement euh fait des tests également, donc la personne m'envoyait un lien et je remplissais les, les, les tests par, par informatique et également on
105 partageait l'écran pour me faire la restitution.

Moi : d'accord, oui donc, donc dans ce cadre-là vous avez eu les 2 cas vous avez une forme d'accompagnement avec en visio, avec beaucoup de numérique, des échanges par écran, et un autre une autre type d'accompagnement, plutôt en présentiel Alors donc, oui, vous êtes en capacité de vraiment expliquer quelles sont les différences et c'est ce que vous voyez comme,
110 voilà comme effet du, de l'un de l'autre ?

Mme Z : alors moi, si vous voulez, alors c'est très bien parce que, le numérique c'est très bien parce que, on est chez soi, on n'est pas obligés de se déplacer, je vous avouerais que en fait de devoir aller sur Lille par exemple, pour l'APEC, euh oui j'ai apprécié de pas avoir à faire, de pas avoir à faire 1h 1/4 pour 1h30 de route, après, travaillant sur Valenciennes et euh ayant une
115 antenne sur Prouvy, oui la distance ça fait que j'ai préféré euh le faire en présentiel, j'aurais dû aller sur Lille, du côté de, de Marcq en Baroeul ou de Wasquehal, là j'aurais choisi effectivement le numérique, ça c'est un critère pour moi, la route, la disponibilité, j'avais déjà très peu de temps, voilà donc là la distance et cetera fait que j'aurais peut être effectivement choisi de faire peut être le premier entretien en visio, le dernier entretien de conclusion en visio, mais le reste,
120 peut être que je l'aurais fait en numérique.

Moi : mais comment vous avez vécu la différence entre l'accompagnement APEC uniquement en numérique et l'accompagnement MENWAY entièrement présentielle ?

Mme Z : je pense que j'ai noué plus de confiance, plus d'affinités, plus de liens plus de liens, plus de lien social avec Brigitte, qu'avec mon autre interlocutrice, qui était également très bien,
125 je percevais également la compétence et cetera mais je n'ai pas noué autant de liens et je pense pas que ce soit dû à la personne, uniquement à la personnalité des de mes interlocuteurs.

Moi : et en, et en quoi donc c'est important pour vous ce lien ?

Mme Z : euh pour la, pour la confiance, pour la transmission, euh, des informations, euh, parce que je pense qu'à travers un écran un peu moins percevoir moins, moins exprimer, mais que ce
130 soit de la part du consultant ou que ce soit de la part de la personne, je pense qu'on perçoit pas aussi bien, euh, ce que l'on ressent, quand on fait un bilan de compétences, forcément il y a la partie compétences qu'est-ce qu'on va qu'est-ce qu'on va faire après, mais il y a la partie un peu plus affective un peu plus émotionnelle, pourquoi on en est arrivé là... Et à travers un écran, c'est, c'est pas pareil.

135 Moi : autrement dit, un accompagnement de ce type-là touche à des sujets un peu personnels qui font que la présence c'est mieux quoi finalement ?

Mme Z : on peut mieux, comment dirais-je, se confier les choses de manière plus transparente, et, et je pense que le consultant peut mieux percevoir aussi, euh, alors en ce qui me concerne il y avait une sorte de, de, de, de mal être, voilà, j'avais des choses, j'avais des choses à, à exprimer
140 et et je pense que Brigitte a certainement plus mieux, plus les, plus enfin avoir pu les appréhender, que, qu'a travers, que mon autre interlocuteur à travers un écran.

Moi : est ce que vous diriez que le, le, le bilan de compétences vous a transformé quelque part ?

Mme Z : euh....

Moi : c'est une grande question, excusez-moi,

145 Mme Z : euh :

Moi : je touche peut-être à quelque chose de personnel ?

Mme Z : en tout cas, ça m'a, ça m'a redonné confiance en moi, le fait de lister toute mon expérience sur les 20 dernières années, tout ce que je savais faire en termes de savoir-faire, de savoir être, que peut-être je n'arrivais même plus à percevoir, ou peut-être qu'on ne me transmettait pas, qu'on ne me faisait pas ressentir, oui, ça m'a redonné confiance en moi, ça
150 m'a fait comprendre également, que la situation dans laquelle j'étais ne pouvait plus non plus perdurer et qu'il fallait un moment que j'ose, et que je prenne des décisions, voilà que je prenne des décisions, et de me dire : « bon bin voilà, eu, on t'a demandé ! », on m'a demandé de faire un bilan de compétences que j'ai finalement accepté de faire, oui, donc ça m'a donné confiance,
155 et ça m'a fait prendre des décisions. Après, vous dire si, est ce que j'ai pas eu encore des doutes derrière ? Est-ce que j'en ai pas encore aujourd'hui ? est-ce que je vais vraiment aboutir ? est-ce que la voie que j'ai prise est la bonne, etcetera ? aujourd'hui je ne peux pas vous le dire. C'est encore trop tôt, en tous cas il n'y a pas de regret sur les décisions que j'ai prises pour l'instant.

160 Moi : alors, je vous posais la question, c'est une question un peu personnelle, je vous prie de m'excuser, mais en fait c'est en lien avec le sujet, c'est-à-dire que je me dis, plus on a confiance, plus on libère sa conscience, et plus on arrive à s'exprimer, plus le bilan de compétences est riche.

Mme Z : est riche et derrière, c'est prendre conscience euh de décisions ou de, des compétences
165 ou des décisions, de l'orientation qu'on doit prendre. Même si en fait le bilan de compétences ne nous dit pas vous : « devez faire ça, vous devez aller là et cetera ! », au moins, on a tous les outils, en se disant : « voilà mes points forts, voilà mes axes de développement, aussi bien sur le savoir-faire que sur le savoir-être, aujourd'hui, effectivement, de ce qu'il en ressort, je ne suis, ou ce que je suis aujourd'hui ne me correspond plus, ou ne me nourrit plus, ne me permet
170 plus de m'épanouir, et voilà les orientations, voilà les pistes vers lesquelles je peux aller.

Moi : Ah mais c'est pour ça, que la relation l'accompagnant est primordiale dans un bilan de compétences !

Mme Z : Pour moi oui, pour moi oui,

175 Moi : bon Ben écoutez très bien on a déjà pas mal échangé est ce que vous aviez autre chose à ajouter concernant ce sujet du numérique dans bilan de compétences.

180 Mme Z : eh bien moi je suis contente de me développer, et de continuer à apprendre tous les jours sur le numérique parce que de toutes façons, bah voilà, c'est l'avenir et on peut pas faire autrement, il faut pas se laisser, euh, dépasser, euh, sur le bilan de de compétence, moi au départ je je pense que finalement en avoir fait un milieu de carrière, après 10 ans dans le, alors j'ai fait
180 10 ans dans un poste, 10 ans dans un autre poste, euh, ça m'a révélé aussi que vraiment, vraiment voilà, comme je l'ai dit, j'étais plus en phase avec ce que je faisais actuellement, et voilà après il faut pas tout en attendre aussi, ça donne un bon de départ, mais tout est à construire derrière.

185 Moi : ça permet de, alors nous on appelle ça la conscientisation, ça permet de prendre conscience de ses compétences comme vous le disiez tout à l'heure, exactement, savoir faire et savoir-être, et donc fort de cette conscientisation cette prise de conscience on va dire, euh, bah on se sent en effet plus fort pour envisager une, un changement de carrière..

Mme Z : un changement de carrière, une prise de décision,

190 Moi : et bon et toute la question que je me pose c'est savoir, c'est le début de ma question, c'est : « est-ce qu'on va pas arriver un jour sur un bilan de compétences ou des accompagnements de ce type-là qui sera entièrement en numérique ? »

195 Mme Z : alors, je, je vous parle effectivement, donc quelqu'un qui a 45ans, quelqu'un qui est plutôt d'un profil affectif, après moi j'ai eu un, j'ai eu un apprenti, j'ai eu un alternant que, que j'ai géré en master un master 2 pendant 2 ans, peut être que si vous posez la question à quelqu'un qui, alors forcément on fait pas de bilan de compétences après 5 ans de carrière, enfin pas avant
200 5 ans de carrière, mais peut-être je pense que ce serait intéressant que vous, peut-être vous l'avez déjà fait vous avez très certainement l'idée, mais de, de contacter quelqu'un d'une nouvelle génération, on va dire, vous savez qui a 30 ans, et peut être que eux vont avoir une approche totalement différente de la mienne, moi, de par ma personnalité et de par ma génération, oui j'ai besoin de cette confiance, oui j'ai besoin de cette transparence, oui j'ai besoin de ce lien peut
200 être pas à 100 pour 100, mais si c'est possible oui à 100 pour 100, et si non à toutes les étapes clés, au démarrage pour faire un point d'étape et en fin d'étape c'est, c'est primordial pour moi, c'est primordial,

Moi : bah je vous remercie en tout cas, c'était très, très agréable et très intéressant,

205 Mme Z : et Ben je vous en prie monsieur Ducrocq et suis ravie finalement qu'on ait réussi à trouver un créneau, et qu'on ait pu échanger !

Moi : je vous souhaite une bonne chance dans vos, dans votre dans vos projets, et votre projet professionnel !

Mme Z : écoutez, vous également

Moi : merci beaucoup Madame et puis bonne soirée à vous

210 Mme Z : merci bonne soirée monsieur Ducrocq.

Verbatim de Mme Z

« la visio, ou le contact, les échanges en face à face m'auraient permis de plus appréhender on va dire le consultant qui m'aurait accompagné »

« le contenu de l'échange par téléphone (...) ont compensé le fait que je n'ai pas pu voir Brigitte. »

« j'ai quand même toujours une préférence pour le, le contact et le face-à-face »

« qu'on partage plus les choses, on partage plus les émotions, je ressens plus de choses ou j'arrive mieux à capter »

« (écran) nous met de la distance où déforme un peu les couleurs ou la vision qu'on peut avoir. »

« le numérique c'est très bien parce que, on est chez soi, on n'est pas obligé de se déplacer »

« oui la distance ça fait que j'ai préféré euh le faire en présentiel »

« je pense que j'ai noué plus de confiance, plus d'affinités, plus de liens plus de liens, plus de lien social »

« je percevais également la compétence et cetera mais je n'ai pas noué autant de liens »

« je pense pas que ce soit dû uniquement à la personnalité des de mes interlocuteurs »

« qu'à travers un écran un peu moins percevoir moins, moins exprimer »

« (dans le Bilan de compétences) il y a la partie un peu plus affective un peu plus émotionnelle, pourquoi on en est arrivé là ? »

« on peut mieux, comment dirais-je, se confier les choses de manière plus transparente »

« j'avais des choses à, à exprimer »

« ça m'a redonné confiance en moi »

« ça m'a fait comprendre également, que la situation dans laquelle j'étais ne pouvait plus non plus perdurer et qu'il fallait un moment que j'ose »

« ça m'a fait prendre des décisions »

« est ce que j'ai pas eu encore des doutes derrière ? Est ce que j'en ai pas encore aujourd'hui ? est-ce que je ne vais vraiment aboutir ? est-ce que la voie que j'ai prise est la bonne, ecetera ? aujourd'hui je ne peux pas vous le dire »

« ce que je suis aujourd'hui ne me correspond plus, ou ne me nourris plus, ne me permet plus de m'épanouir, »

« je suis contente de me développer, et de continuer à apprendre tous les jours sur le numérique »

« c'est l'avenir et on peut pas faire autrement »

« j'ai besoin de cette confiance, oui j'ai besoin de cette transparence »

« à toutes les étapes clés, au démarrage pour faire un point d'étape et en fin d'étape c'est c'est primordial »

Analyse qualitative de l'entretien de Mme Z

	19 Mme Z
L'accompagnement : objectifs recherchés	L146 : "en ce qui me concerne il y avait une sorte de, de, de, de mal être, voilà, j'avais des choses, j'avais des choses à, à exprimer" L189 : "ce que je suis aujourd'hui ne me correspond plus, ou ne me nourris plus, ne me permet plus de m'épanouir" L193 : "il faut pas tout en attendre aussi (du bilan de compétences), ça donne un bon de départ, mais tout est à construire derrière."
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L139 : "quand on fait un bilan de compétences, forcément il y a la partie compétences qu'est-ce qu'on va qu'est-ce qu'on va faire après, mais il y a la partie un peu plus affective un peu plus émotionnelle, pourquoi on en est arrivé là... " L177 : "on a on a tous les outils, en se disant : « voila mes points forts, voilà mes axes de développement, aussi bien sur le savoir-faire que sur le savoir-être"

Alliance de travail : les liens et la relation	L42 : "les échanges en face à face m'auraient permis de plus appréhender on va dire le consultant qui m'aurait accompagné" L56 : "c'était quand même mieux d'avoir Brigitte en face à face .." L130 : (entre avec le numérique et sans le numérique) "j'ai noué plus de confiance, plus d'affinités, plus de liens plus de liens, plus de lien social avec Brigitte, qu'avec mon autre interlocutrice" L132 : "je n'ai pas noué autant de liens et je pense pas que ce soit dû à la personne, uniquement à la personnalité des de mes interlocuteurs. " L136 : (pourquoi le lien est important) : "pour la confiance, pour la transmission, euh, des informations, euh, parce que je pense qu'à travers un écran un peu moins percevoir moins, moins exprimer" L145 : "on peut mieux, comment dirais-je, se confier les choses de manière plus transparente, et, et je pense que le consultant peut mieux percevoir aussi"
La capacité d'action	L161 : "la situation dans laquelle j'étais ne pouvait plus non plus perdurer et qu'il fallait un moment que j'ose, et que je prenne des décisions" L165 : "ça m'a fait prendre des décisions"
L'environnement capacitant	L43 : "tout ce qui m'a été donné comme information, la rapidité avec laquelle j'ai eu les informations par e-mail par rapport aux autres cabinets, et le fait que j'ai quelque chose de concret, ont compensé le fait que bon on était en période de premier confinement" L90 : "c'est plutôt euh voilà la personnalité du consultant, le contenu de l'échange, et ensuite, la manière dont allait se dérouler, euh, le le bilan de compétences, et aussi la, la flexibilité des, des disponibilités" L120 : "travaillant sur Valenciennes et euh ayant une antenne sur Prouvy, oui la distance ça fait que j'ai préféré euh le faire en présentiel". L212 : "j'ai besoin de cette confiance, oui j'ai besoin de cette transparence, oui j'ai besoin de ce lien peut être pas à 100 pour 100 (...), et si non à toutes les étapes clés, au démarrage pour faire un point d'étape et en fin d'étape"
L'engagement	
Les émotions	L64 : "j'ai quand même toujours une préférence pour le, le contact et le face-à-face, le fait de je, je pense qu'on partage plus les choses, on partage plus les émotions, je ressens plus de choses ou j'arrive mieux à capter la personne que j'ai en face de moi quand je l'ai en face à face plutôt qu'à travers un écran"
relation au numérique	L90 : (le critère de choix du cabinet de bilan de compétences basé sur la visioconférence) : "mais en critère quand même secondaire, pas en critère prioritaire" L104 : ", j'aurais que tout ce qui est forcément téléphone, mail, internet, voilà j'ai pas de soucis, visioconférences, bah voilà je, je m'y mets on va dire tranquillement" L187 : "moi je suis contente de me développer, et de continuer à apprendre tous les jours sur le numérique parce que de toutes façons, bah voilà, c'est l'avenir"
Transformation de l'accompagnement	L157 : "ça m'a redonné confiance en moi, le fait de lister toute mon expérience sur les 20 dernières années, tout ce que je savais faire en termes de savoir-faire, de savoir être, que peut-être je n'arrivais même plus à percevoir" L174 : "c'est prendre conscience euh de décisions ou de, des compétences ou des décisions, de l'orientation qu'on doit prendre" L192 : "ça m'a révélé aussi que vraiment, vraiment voilà, comme je l'ai dit, j'étais plus en phase avec ce que je faisais actuellement"
Avantages du numérique	L117 : "le numérique c'est très bien parce que, on est chez soi, on n'est pas obligés de se déplacer"

Annexe 9.3 : Entretien N°1.10 avec Patrick.

Qui : Bénéficiaire d'un bilan de compétences

Modalité : entretien en visioconférence via ZOOM

Date : 26/02/2021

Durée : 24'

Contexte : Patrick a suivi avec MENWAY un outplacement individuel, c'est-à-dire un suivi spécifique négocié avec son entreprise qui comprend un Bilan de compétence et un suivi très individualisé dans le retour à l'emploi.

Transcription de l'entretien avec Patrick

Moi : Je t'entends pas ; Ah je t'entends, là tu m'entends, okay, c'est moi qui avais pas le son, excuse moi,

- 5 Patrick : je me disais, on va se déconnecter, se reconnecter, parce que bon, alors là j'ai essayé de placer le truc de la façon que tu me vois, ouais je suis ton premier entretien ?

- Moi : tu es mon 2e « bénéficiaire », je parle, pour les consultants j'en suis à, j'ai déjà fait 5 entretiens, donc c'est bon, enfin c'est déjà pas mal. Par contre pour les bénéficiaires, entre guillemets, les personnes que j'appelle les bénéficiaires pour moi sont les gens qui ont suivi un
10 accompagnement avec MENWAY, et là pour le coup... euh... voilà tu n'es que mon 2e candidat. Est-ce que tu as reçu sur DOCUSIGN des documents à signer, ou à prendre connaissance ?

- Patrick : oui c'est ça été renvoyé, en fait le problème vient pas du coup de l'adresse WANADOO, il vient du fait que t'allais ajouter un « T » à mon nom, mais c'est pas grave, j'ai
15 vu après parce que tu m'as envoyé les les, les mails...

Moi : je suis pas étonné, mais bon, ça m'arrive quelque fois. Ca va sinon ?

Patrick : ouais bon, une belle journée qui se prépare...

Moi : ouais... et tu vas, tu vas reprendre le boulot dans pas longtemps ?

(*sourires de Patrick et de moi*)

- 20 Patrick : Ben voilà tout va bien, détendu, reposé, dispo ...

Moi : tu commences lundi alors ?

Patrick : c'est ça, lundi ça va pas être simple parce que tout le monde est en « Home Office » donc y aura un seul collaborateur qui sera là pour me montrer l'ERP, puis il sera là, lui 3 jours, et après, Ben ça va être un peu, ça va être un peu la débrouille, c'est un peu particulier, c'est, 25 c'est compliqué pour trouver, et c'est compliqué un peu pour démarrer quoi... ouais...

Moi : j'imagine,

Patrick : ouais mais bon on va le faire de toutes façons voilà on a plus le choix là, aujourd'hui.. allez je t'écoute !

Moi : alors le sujet, c'est l'utilisation de des outils numériques, les dispositifs numériques dans 30 l'accompagnement. Alors qu'est-ce que j'entends par outils numériques, c'est l'ordinateur, le smartphone, le mail, le SMS, les plateformes et les visioconférences, et l'accompagnement, c'est l'accompagnement que tu as suivi chez MENWAY avec, avec Brigitte.. euh... donc je vais poser des questions et je, je vais te laisser parler, c'est-à-dire, c'est pas un questionnaire, c'est voilà, libre à toi, je te laisse parler et évoquer tout ce que t'évoque la question, en fait, hein, donc c'est 35 ce qu'on appelle un entretien semi directif... euh... alors déjà ce que je voudrais qu'on puisse, ce que je voudrais savoir c'est un peu quel type d'accompagnement tu avais suivi avec Brigitte chez MENWAY ?

Patrick : D'un point de vue entreprise, c'est un accompagnement light, parce que moi j'avais déjà fait un 360 (*360 = interview des collègues et connaissances de l'accompagné, qui permet 40 d'avoir la vision de l'accompagné par son entourage professionnel*) avec vous l'année dernière, sur un autre exercice, ouais, euh, c'est qui, qui, qui, moi j'avais repris mes études, donc après on avait fait un 360, c'était dans le cadre, dans ma phase de qualification, ouais, donc moi j'avais demandé étant donné ma situation : « j'ai besoin d'un accompagnement », mais j'avais négocié ce qui est un accompagnement light, et du coup, entre guillemets, la moitié du prix de 45 l'accompagnement, je dois récupérer au départ également l'accord, je sais pas combien, combien de temps ça, c'était, c'était signé chez vous, moi j'ai pas eu, j'ai pas eu lecture du contrat néanmoins avec Brigitte, on a eu quelques petite réunion de mise au point, on a vraiment regardé parce que je cherchais, si, si je cherchais que dans un domaine c'est à dire que dans les achats, et on a eu un débat.. euh... on a refait un test sur papier ensemble, on a fait aussi tous les ateliers 50 d'accompagnement auxquels tu as participé aussi, à un atelier, oui, et puis à la fin Brigitte m'a fait comprendre que, bon du coup, on avait fait le tour de la question, et que elle avait plus de crédit pour moi, mais qu'elle restait disponible néanmoins si j'avais des questions et cetera...

Moi : oui, je voulais un peu situer le type d'accompagnement que tu avais suivi chez nous ; dans cet accompagnement avec Brigitte, alors l'objectif c'est pas du tout de vérifier ce qu'a fait 55 Brigitte... hein... c'est vraiment de, de regarder l'aspect numérique et l'utilisation numérique dans cet accompagnement ; est ce que vous avez utilisé du numérique ? quel type de numérique ? et... euh... qu'est-ce que tu en as pensé ?

Patrick : alors au départ on a eu des, des vraies, des vraies rencontres, on a effectivement utilisé zoom, on a effectivement utilisé la visio, on a envoyé aussi pas mal de documents, parce que 60 moi, quand je postule à certains job je faisais d'abord parvenir mon courrier pour qu'elle me

dise ce qu'elle en pense, on n'a pas eu de, on n'a pas eu de problématique ni avec les outils ni avec les mails, outre le fait que mon adresse WANADOO est un peu particulière, je pense qu'il y a, je sais pas si c'est d'un pont de vue de votre serveur, ou d'un point de vue de, de WANADOO, mais il m'est arrivé de, de pas recevoir des, des courriers envoyés sur cette
65 adresse, pour le reste tout fonctionne parfaitement, et là encore tu vois, les documents que tu m'as envoyé à signer, l'application je n'avais pas installé, j'avais pas installé sur mon, mon PC, j'ai juste, oui, j'ai signé sans problématique outre mesure, mais je pense que les outils d'aujourd'hui sont largement développés, largement testés, moi dans mon master, j'avais aussi des dizaine d'heures ou on présentait différents outils de communication, bon, et on est de toute
70 façon obligé, t'es obligé de t'y mettre quoi, dans les ateliers qu'on a vu ensemble, il y avait des gens qui disaient : « mais moi j'ai pas LinkedIn », et aujourd'hui dans une phase de recrutement à, à certains postes, on est obligé d'avoir un profil, ce qu'on nous dit, on est obligé d'avoir un profil sur d'autres applications,

Moi : ouais c'est vrai, et donc là vous avez donc fait de la visioconférence... euh... vous avez
75 quelquefois fait du ZOOM ensemble, est-ce que tu perçois des différences dans un accompagnement, enfin dans un échange type ZOOM, par rapport à un échange, un échange en présentiel, en fait, en face à face.

Patrick : alors je, j'ai envie de dire, oui... euh.. néanmoins étant donné qu'on s'était déjà vu en présentiel, ça passe beaucoup mieux après en ZOOM parce que tu connais la personne, tu, tu et
80 cetera, et du coup la communication se fait normalement, il est évident que sur d'autres exercices, dans certains entretiens que j'ai menés, les gens jouaient avec l'outil c'est à dire que potentiellement, tu vois ils faisaient ça (*Patrick tourne son ordinateur et je ne vois plus à l'écran qu'un de ses bras*), ils sortaient du champ de la caméra pour parler, et quand ils sont, tu vois comme ça, et en fait qu'on continue de parler, c'est assez déstabilisant, donc ça peut être
85 sympa et pratique, mais c'est aussi un outil qui peut te, te mettre dans des situations un peu plus stressante.

Moi : ouais alors y'en a certains qui sont dans la multi activité quand ils sont face à Zoom c'est à dire ils font du Zoom, mais ils font autre chose en même temps aussi, y a peut être ça aussi ?

Patrick : ouais, ou ils se renseignent sur d'autres, d'autres supports peut être certainement, oui, donc toute façon, on est obligés de s'ouvrir en fait au numérique, on est dans cette aire où
90 effectivement il y a un partage de, voilà, on parle généralement du partage de données, mais en fait la donnée est souvent personnelle, donc du coup effectivement on va retrouver ton profil aussi bien sur Facebook, sur, sur LinkedIn sur des vidéos, sur des sites ou des trucs pour les sportifs et cetera, donc euh je pense que si t'es propre dans ta vie, si, y'a pas de raison de, d'avoir
95 peur.

Moi : et dans un accompagnement comme celui que tu as suivi chez MENWAY, est ce que tu, on aurait pu imaginer un accompagnement avec encore plus de numérique, plus de visioconférence, plus d'outils numériques de partage, des outils, de test, et qui serait réalisée de manière totalement numérique ? est ce que ça ça te gêne ?

100 Patrick : c'est quelque chose qu'on a fait, quelques tests, le PAPI (*test PAPI*), c'était entièrement numérique ouais après... euh... il y a d'autres, d'autres sites, il y a LinkedIn qui te fait passer des tests sur Word Excel, il y en a d'ailleurs pléthore de, de sorte que tu peux tester ou tu peux être testé, être évalué un... oui... euh si tu en as besoin, si t'as besoin, oui ça peut être intéressant de le faire comme ça, surtout dans des périodes comme celle, celle qu'on vit, et aussi pour les
105 histoires de, de, de distance, là le cabinet, on a une proximité on est dans la région Nord, mais c'est vrai que si vous avez à recruter des gens qui, qui sont n'importe où dans la région et cetera, bon heureusement qu'il y a ces outils là pour, pour, pour faire quelques évaluations et puis placer les gens, et je veux dire que j'ai vu 2/3 de de choses en numérique, que ce soit d'abord dans les entretiens qu'on a passé avec les, avec les filles et les entretiens qu'on a passé, oui avec Brigitte,
110 ça représente 2/3 de l'accompagnement numérique

Moi : et ces 2/3, est-ce que ça te semble être une bonne proportion ? ou, ou tu te dis : « non, finalement, j'aurais bien aimé avoir un peu plus de présentiel », bon on était dans une, sachant qu'on était dans un contexte particulier ?

Patrick : bah, dans le contexte ça me semble, ça me semble bien quoi, ça me semble, sûr ça me
115 semble bien, on aurait, on n'aurait pas pu faire autrement, il a fallu qu'on se voit au départ, et après tout s'est fait d'accord, est ce que, sinon j'étais surpris... Ton image était figée...

(*mon image s'est figée sur l'ordinateur de Patrick*)

Moi : oui non, non, mais ça va : je vous je suis là, je ne suis pas, je ne suis pas une machine je ne suis pas une intelligence artificielle !

120 (*rires*)

Patrick : tu vois ça c'est des exercices, si tu peux noter, c'est que tu peux, tu peux te méprendre sur les intentions, parce que y a des, y a des sauts d'image, et il réagit pas comme Excuse-moi on a frappé, je, je sais que j'ai, j'ai mes voisins qui partent en vacances, et ils vont me laisser leurs clefs...

125 Moi : D'accord, OK.

(*Patrick se lève pour ouvrir sa porte d'entrée et répondre*)

Patrick : oui, oui attends,.....

(*silence et plus d'image de Patrick*)

Patrick : okay à tantôt oui excuse moi ! ils partent à la neige, même s'ils vont pas skier,
130 mais bon ils vont voir un peu la neige.

Moi : ils vont faire du ski de fond ? ...j'ai, ça été haché... est ce qu'ils vont faire du ski de fond ?

Patrick : ils ont des enfants en bas-âge, donc ils vont surtout faire de la luge, le petit je sais qu'il peut, il peut lui avoir des cours pour les activités et puis, entre guillemets, c'est, c'est les parents

135 qui louent, donc les grands-parents qui louent, et un chalet et en fait ça va permettre de se retrouver parce qu'il y a son, donc, entre guillemets, les parents gagnent ça, et peu importe la situation il est important qu'ils se voient et en disant : « ils ont maintenu leurs vacances au ski quoi »...

Moi : j'avais une autre question me concernant, alors justement, si on avait été hors contexte COVID est ce que, euh, comment tu voyais les choses, tu vois ? A un accompagnement plutôt
140 100 pourcent en présentiel ?

Patrick : alors ça m'aurait pas dérangé d'avoir des visios, surtout sachant que Brigitte avait des ateliers aussi sur Dunkerque et cetera, qu'elle était pas en présentiel parfois qu'elle était parfois à Dunkerque cetera, donc c'est tout à fait compréhensible...euh...dans mon activité précédente j'avais régulièrement des visios, et c'était les mêmes, moi j'étais acheteur donc, j'avais des
145 contrôles, des points de contrôle à faire et donc j'avais certains fournisseurs qui se promenaient avec une, une caméra sur l'épaule et ils visitaient, ils allaient directement voir les pièces les ateliers et cetera, donc moi je me servais déjà, j'avais déjà cette habitude, l'habitude de de cet outil en fait oui, donc je ne suis pas je ne suis pas dérangé, voilà mais je reviens sur le fait que c'est important je pense, de, de connaître les gens, d'avoir un premier contact physique, ça reste,
150 ça reste important ...

Moi : une connexion ?

Patrick : oui c'est une connexion et...euh...j'vais pas dire que je privilégie le contact mais dans des métiers comme ça, d'achat ou de commercial, il y a des liens qui se font oui, en face à face, quoi... j'ai eu tous mes entretiens, le poste que je viens de prendre, j'ai tous les entretiens en
155 visio alors que l'entreprise était à Lens mais ils sont 100 pour 100 en télétravail, tout s'est, tout s'est passé comme ça, j'ai réussi à tisser du lien avec mon N+1 en ...dès le premier, dès le premier entretien, et je pense, parce qu'on a des passions communes aussi, donc voilà, donc on a mené l'entretien, et puis après, après l'entretien on a parlé de nos points communs, et voilà, et donc du coup on a accroché, cela dit on aura des choses à partager, il y a un feeling qui s'est
160 créé, mais il s'est créé que quand on a commencé à parler de ça, il n'y a pas eu, alors que physiquement quand tu rencontres des gens tu vois tout de suite si, si la connexion va se faire...

Moi : la relation dans l'accompagnement est quelque chose d'important, la relation qu'on peut construire avec son accompagnant, quand on est accompagné, pour toi le numérique ne pose pas de problème à la qualité de la relation que tu peux avoir avec la, que t'as pu avoir avec ton
165 accompagnant ?

Patrick : non, non, non ça ne pose pas de problème, dans le sens où le numérique n'est juste qu'un outil, c'est un outil de visio ou c'est un outil de discussion, après si on part sur le, le modèle du, d'une, d'une lettre, tu vas voir déjà dans la rédaction du courrier, même si c'était un courrier envoyé par la poste, dans la rédaction d'un courrier tu vas voir les formules de politesse,
170 la façon dont c'est amené, si les gens te prennent de haut ou s'ils te considèrent aussi, tu vas le voir aussi dans un mail, au même titre que tu verras dans un mail (*figeage de la visio de quelques secondes*) après si c'est des, des, des, du.. cette facilité à comprendre, avec le ton de

voix et cetera, si y'a un respect mutuel, s'il y a entente, s'il va y avoir accord, si, si ça va fonctionner, et oui après sur la version vidéo, bah, outre les microcoupures etcétéra ou les jeux
175 qu'on a précisés tout à l'heure, la connexion se fait aussi, bon, après, chacun en joue à sa façon, mais les outils restent des outils après il faut que la personne, les personnes, les utilisateurs restent, j'ai presque envie de dire, humains, parce qu'on n'en est pas là, mais restent authentiques, authentiques, ouais la, là on va on va, on va utiliser l'outil, on va profiter de l'outil.

Moi : et par rapport au numérique toi en général, alors j'ai plus ou moins la réponse, mais toi
180 tu te sens plutôt, plutôt à l'aise avec les outils numériques ? Est-ce que tu te sens « à jour » ? ou est-ce que tu as ou peut être, que tu as un petit peu de retard ? je sais qu'il y a des gens qui quelquefois se disent sont pas à l'aise avec certains outils, ils sont pas à l'aise avec les réseaux, toi tu te sens comment ?

Patrick : j'ai pas d'appréhension, j'me sens, j'me sens, j'en ai besoin, je l'utilise, je n'ai pas
185 d'appréhension, voilà, ça fait partie de, tu quotidien, des outils du d'aujourd'hui, justement, dans des métiers ou tu bosses à l'international, t'es bien obligé d'utiliser le numérique quoi, aujourd'hui, moi je vois la progression du numérique dans ma dernière entreprise, autrefois on envoyait même les, les commandes par courrier, c'est-à-dire qu'on sortait des paquets de courrier comme ça (*Patrick fait un signe avec des 2 doigts pour montrer une épaisseur*), mais
190 on envoyait les commandes, le récépissé de la commande, etc on shootait ça tous les jours, on avait des caisses, et des caisses qui partaient par La Poste, hein, on pense tous au postier, on pense tous au transport, etc, tout ça, donc c'est vrai que après on a envoyé des commandes PDF, via un petit soft qui, qui nous permettait de signer les commandes, et puis de recevoir l'accusé réception, on s'est dit : « oui, on a gagné, on a gagné du temps », on a gagné du temps parce
195 que c'est vraiment effectif, on a gagné l'argent parce que du coup on a arrêté le contrat avec La Poste, qui nous coutait, bon j'vais pas dire le prix, mais nous coutait à l'année, alors aujourd'hui le 2e problème, la pollution qui se pose avec le numérique, du coup, c'est le stockage des fichiers, on est tous conscient que, qu'on installe les serveurs partout, ils posent un problème ... (*la vidéo se fige à nouveau et on rate quelques secondes du discours*)... il faut les refroidir....
200 Un système de sauvegarde avec les groupes électrogènes qui sont maintenus en activité juste, donc ces groupes électrogène sont aussi des choses qui consomment de l'énergie, c'est les choses sur lesquelles on fait l'entretien alors que ce qui se passe, c'est juste du, du cas de secours, il faut imaginer un hangar, avec en bout de hangar, 10 groupes électrogène qui sont maintenus actif, ils sont maintenus en température, pour que quand ils démarrent, il n'y a pas de courbe
205 de progression, quand ils démarrent, il faut qu'ils donnent tout de suite la puissance, donc ils sont maintenus comme un moteur de voiture qui est qui et à chaud, pour que au premier coup de clef, ça part, quoi, et ça consomme énormément d'énergie, cette utilisation, cette data, et après la protection de cette data, donc ça si ça développe beaucoup d'énergie, il y a des gens qui bossent pour contrer les gens qui, eux bossent pour te piquer les infos, ouais, donc ça fait
210 une nouvelle industrie tout ça bon, okay , ayant un fils qui est parti en informatique, et justement il a fait une licence en sécu info, là il est à la catho en, en master 2 informatique générale, bon, bah, oui je vais pas critiquer l'informatique parce que y'a beaucoup de gens en vivent quoi !

215 Moi : okay, très bien, entendu, bah, écoute on a pas mal échangé ; est ce que tu vois d'autres choses à dire par rapport à, justement, ce sujet du numérique et de de l'accompagnement, professionnel ? est-ce qui avait d'autres choses que tu souhaitais évoquer ?

220 Patrick : euh non, non, je pense pas, je pense pas, on a élargi un peu, élargi un peu le domaine surtout si après on le recentre sur le, l'accompagnement mais non, il suffit simplement que les gens soient équipés quoi, la seule limite à ça c'est, c'est que les gens soient équipés, parce que si effectivement vous avez un accompagnement avec une personne qui est déjà, n'a pas de PC, un PC, même de l'autre génération, même un téléphone de base, ça va être difficile de gérer tout ce que vous avez à gérer avec lui, y'a quand même cette limite matérielle, alors après je sais que vous accompagnez des gens, moi les gens que j'ai rencontrés étaient des gens qui étaient tous cadres, par exemple, donc c'étaient des gens qui étaient tous amenés déjà avoir un peu utilisé, voilà, si vous avez des gens de niveau en dessous, des gens accompagnés qui étaient sur 225 des domaines où ils étaient plus en production et cetera, tout ça , bah, je sais pas c'est pas évident, c'est peut-être à du coup à vous de temporairement de prêter un outil, la limite est là, quoi !

Moi : mais c'est le cas, puisqu'on accompagne toute sorte de public, on accompagnait par exemple des gens de d'un restaurant pizza paï, c'était un peu, un peu compliqué....ça coupe...

230 Patrick : ouais

Moi : pourtant je suis juste à côté de ma borne wifi ! ...ce public là on le fait en présentiel...OK...voilà Pierre bah écoute merci beaucoup.

Patrick : donc du coup ***** pour ton master !

Moi : et, et, à toi ***** pour ton nouveau job !

235 Pierre : je suis pas inquiet, je suis plus détendu que, que si j'avais un week-end entre 2, entre 2 semaines de cours j'ai, j'ai fait une petite visite la semaine dernière, j'ai apprécié la visite, j'ai apprécié, voilà, je sais que je vais être passionné par le, parce que fabriquer faut être passionné par ce qu'on fait..

Moi : allez, super, merci beaucoup Pierre, à bientôt, et merci encore

240 Pierre : Bonjour à l'équipe MENWAY !

Moi : okay entendu ce sera fait salut, salut, tchao

245

Verbatim de Patrick

« aujourd'hui dans une phase de recrutement à à certains postes on est obligé d'avoir un profil »

« étant donné qu'on s'était déjà vu en présentiel, ça passe beaucoup mieux après en zoom parce que tu connais la personne »

« (après s'être vus une fois) la communication se fait normalement »

« c'est aussi un outil qui peut te, te mettre dans des situations un peu plus stressant »

« on est obligés de s'ouvrir en fait au numérique »

« c'est important je pense, de, de connaître les gens, d'avoir un premier contact physique, »

« physiquement quand tu rencontres des gens tu vois tout de suite si si la connexion va se faire »

« chacun en joue à sa façon, mais les outils restent des outils »

« il suffit simplement que les gens soient équipés quoi, la seule limite à ça »

« je pense que si t'es propre dans ta vie, si, y'a pas de raison de, d'avoir peur »

« tu peux te méprendre sur les intentions, parce que y a des, y a des sauts d'image »

« y'a quand même cette limite matérielle, alors après je sais que vous accompagnez des gens »

Analyse qualitative de l'entretien de Patrick / grille secondaire

	110 Patrick
L'accompagnement : objectifs recherchés	L43 : "j'avais demandé étant donné ma situation : « j'ai besoin d'un accompagnement »"
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	

Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L48 : "on a eu quelques petite réunion de mise au point (...) on a refait un test sur papier ensemble, on a fait aussi tous les ateliers d'accompagnement auxquels tu as participé aussi, à un atelier"
Alliance de travail : les liens et la relation	L160 : "oui c'est une connexion et...euh...j'vais pas dire que je privilégie le contact mais dans des métiers comme ça, d'achat ou de commercial, il y a des liens qui se font oui, en face à face" L169 : "alors que physiquement quand tu rencontres des gens tu vois tout de suite si, si la connexion va se faire..." L175 : "ça ne pose pas de problème, dans le sens où le numérique n'est juste qu'un outil"
La capacité d'action	
L'environnement capacitant	L232 : "il suffit simplement que les gens soient équipés quoi, la seule limite (...) y'a quand même cette limite matérielle"
L'engagement	
Les émotions	
relation au numérique	L63 : "on n'a pas eu de problématique ni avec les outils ni avec les mails" L70 : "je pense que les outils d'aujourd'hui sont largement développés, largement testés" L89 : "c'est aussi un outil qui peut te, te mettre dans des situations un peu plus stressante" L74 : "dans une phase de recrutement à, à certains postes, on est obligé d'avoir un profil, ce qu'on nous dit, on est obligé d'avoir un profil sur d'autres applications" L81 : "étant donné qu'on s'était déjà vu en présentiel, ça passe beaucoup mieux après en ZOOM parce que tu connais la personne, tu, tu et cetera, et du coup la communication se fait normalement" L111 : "heureusement qu'il y a ces outils là pour, pour, pour faire quelques évaluations et puis placer les gens" L127 : "tu peux te méprendre sur les intentions, parce que y a des, y a des sauts d'image" L148 : "ça m'aurait pas dérangé d'avoir des visios" L155 : "j'avais déjà cette habitude, l'habitude de de cet outil en fait " L157 : "c'est important je pense, de, de connaître les gens, d'avoir un premier contact physique, ça reste, ça reste important ..." L162 : "j'ai tous les entretiens en visio alors que l'entreprise était à Lens mais ils sont 100 pour 100 en télétravail" L164 : "j'ai réussi à tisser du lien avec mon N+1 en ...dès le premier, dès le premier entretien" L186 : "il faut que la personne, les personnes, les utilisateurs restent, j'ai presque envie de dire, humains (...) mais restent authentiques" L184 : "outre les microcoupures etcétera ou les jeux qu'on a précisés tout à l'heure, la connexion se fait aussi, bon, après, chacun en joue à sa façon, mais les outils restent des outils" L195 : "je n'ai pas d'appréhension, voilà, ça fait partie de, tu quotidien, des outils du d'aujourd'hui"
Transfomation de l'accompagnement	

Avantages du numérique	L197 : "t'es bien obligé d'utiliser le numérique quoi, aujourd'hui, moi je vois la progression du numérique dans ma dernière entreprise" L205 : "on s'est dit : « oui, on a gagné, on a gagné du temps », on a gagné du temps parce que c'est vraiment effectif, on a gagné l'argent" L209 : "la pollution qui se pose avec le numérique, du coup, c'est le stockage des fichiers, on est tous conscient que, qu'on installe les serveurs partout, ils posent un problème" L220 : "ça consomme énormément d'énergie, cette utilisation, cette data, et après la protection de cette data, donc ça si ça développe beaucoup d'énergie"

Annexe 9.4 : Entretien N° 1.11 avec Simon

Qui : bénéficiaire

Date : le 06/02/2021

Durée : 36'20''

Contexte : Simon est un bénéficiaire que j'ai accompagné en bilan de compétences sur le fin de l'année 2020. Il a été le premier candidat que j'ai accompagné en bilan de compétences.

Transcription de l'entretien de Simon

Moi : merci Simon d'avoir accepté cet entretien. donc le thème de l'entretien pour lequel je t'ai invité c'est de parler de l'utilisation des outils numériques dans l'accompagnement qu'on a fait ensemble dans le cadre du bilan de compétences ; donc cet accompagnement, euh, on est dans le cadre d'un bilan de compétences, on a utilisé certains outils alors, euh, ou pas. Quand on parle
5 du numérique ça concerne les ordinateurs les mails les SMS le téléphone portable les applications comme WhatsApp ; et donc on a utilisé ou pas certaine ou certains de ces outils et la question la question centrale c'est, euh, qu'est-ce que toi tu penses ? comment tu as vécu l'utilisation du numérique et qu'est-ce que tu penses que ça apportait dans le bilan de compétences qu'on a fait ensemble, dans la relation qu'on a eu ensemble dans une compétence ?
10 est-ce que tu penses que ça l'a détérioré ? et puis la 3e question, c'est quand même sujet, c'est est-ce que tu penses que c'est un risque, ou pas d'utiliser ces outils numériques dans le cadre d'un accompagnement professionnel comme on l'a fait ?

Simon : OK alors euh j'ai bien compris toutes tes questions, dans un premier temps je pense que le numérique a beaucoup d'avantages, mais en plus de la présence du professionnel de
15 l'accompagnement, la partie professionnelle est la partie de base qui ne peut se détacher du numérique ; je n'aurais pas pu faire un bilan de compétence, j'estime que je n'aurais pas pu faire un bilan de compétences avec les, juste, uniquement, des outils numériques tels des questionnaires tel, voilà, des questions réponses qu'on m'enverrait « vrai ou faux » ou des questions à choix multiples, euh, mais par contre, hum, dans l'entretien physique avec toi ça a
20 vraiment été un atout en plus, pour pouvoir être encore plus précis a encore plus rapide, et puis pouvoir nous permettre d'améliorer encore cette qualité là de toi, ton - comment j'ai écrit ça ? - euh ouai, ton raisonnement construit et individualisé personnalisé par rapport à moi, c'est ça qui était la partie la plus la plus importante qui t'a sûrement fait gagner du temps je pense, euh, ça c'était vraiment des atouts, hum, on a utilisé principalement, alors WhatsApp pour tout ce qui
25 était rencontre au téléphone évidemment, donc ça c'est forcément beaucoup plus rapide que tout ce qui est par mail, tout dépendra des personnes mais moi je sais que je suis assez actif sur tout ça, euh, les mails j'ai pu te répondre plus ou moins rapidement en fonction de mes journées et cetera, mais au moins j'avais l'information, c'était pas détérioré, on était assez rapide, euh, et

30 puis toi aussi tu as été très vif sur tes réponses, à chaque fois, hein, ce que je peux dire d'autre, heu (quelques secondes) je pense qu'il va falloir que tu me relances ..

Moi : tu parlais tout à l'heure de la relation, tu as utilisé une expression, « la relation personnalisée » ?

35 Simon : ouais, en fait, Ok, je vois ce que tu veux dire. Du coup, moi j'ai vu beaucoup de choses en bénéfices « plus-plus » pour l'accompagnement professionnel donc avec toi, euh, c'est surtout ce qui était la capacité d'écoute vraiment, la pertinence aussi de ton raisonnement, ta façon d'amener les choses, de construire, euh vraiment mon projet personnalisé aussi, enfin, et pour me permettre à moi de raisonner plus simplement, euh, ce qu'on n'a pas rapport aussi euh en présentiel que par rapport au numérique et le sentiment en fait c'était vraiment...euh... je vois dans tes yeux, bon est-ce que c'est la bonne façon qui pense, euh, qu'un robot ne verrait pas ça et je rentre dans des cases et je ne sais pas derrière si je me trompe, alors que toi tu viens réguler quand même la question enfin il y a d'autres questions pour, euh, me réorienter sur le bon choix à faire enfin, hum, sur le un meilleur raisonnement, donc écoute, et du coup, réponse active ...hum ...et ouais euh moi je préfère le côté empathique hum vraiment c'est super important de pouvoir se dire qu'il y a quelqu'un qui est là qui avec moi, qui m'écoute, qui me comprend, et qui va derrière pour faire en sorte que mon bilan de compétences se passe dans les meilleures conditions possibles et, euh, c'est principalement les avantages que j'ai trouvés par rapport à l'accompagnement professionnel, euh, par contre c'est vrai que l'avantage du numérique, donc, c'est vraiment tout ce qui est gain de temps, euh, j'imagine que ça doit être aussi un gain d'argent quelque part, euh, l'avantage c'est tout ce qui est au niveau des algorithmes 45 les calculs et cetera en fonction du mode de réponse, ça va très vite, mais c'est toujours pareil, ça c'est un plus ça qui va te faire gagner du temps à toi euh, pas de temps pour moi, après c'est vrai que si tu devais calculer toi-même, on terminerait la séance puis tu devrais le faire, mettre les cases, et cetera, les déchiffrer, me le redire derrière, donc c'est sûr que c'est un gain de temps dans l'immédiat ; c'est pour ça que on n'a pu le faire en amont, tu revenais vers moi assez vite 50 ou tu me remettais les choses, donc ça c'est vraiment le bonus, et du coup ouais - alors attention ! - j'ai noté attention à la compréhension des questions parce que si je comprends mal une question et que la question est posée avec le questionnaire, par le numérique ... euh ... je me trompe, et là tu peux pas intervenir donc si je me trompe, je me trompe vraiment, hum, c'est bien parce que la question est posée, mais si je me plante, « 0 » impact ...euh donc voilà 60 réponse très rapide et la transmission de l'information est instantanée. Je pense que j'ai tout dit, oui concernant la relation qu'on peut avoir dans le cadre d'un bilan de compétences ... ouais ...

65 Moi : qu'est-ce que tu en penses, de cette relation qu'on a qu'on a eu, pendant le bilan de compétence, c'est-à-dire, voilà, la relation interpersonnelle et que est-ce que est-ce que le numérique a entaché ou pas cette relation qu'on avait ensemble pendant le bilan de compétences ?

Simon : alors moi je suis de la génération Y donc je suis née avec l'émergence du numérique donc ça me va, ça ne m'a pas dérangé, pour autant je suis pas un expert dans le domaine, de base, mais je m'y suis mis malgré moi et sans en être dérangé, voilà, donc au fur et à mesure j'ai

70 pu évoluer avec, en même temps que lui, euh, pour moi ça n'a pas entaché, puisque ça fait partie
aussi de moi.. euh ..et pour autant si on avait pu s'en passer ça ne m'aurait pas dérangé non plus.
J'aurais bien aimé faire 100 pour 100 avec toi, j'aurais pas été dérangé, après c'est aussi dans
mes compétences on a pu voir ça que j'étais capable de m'adapter très très rapidement, peu
importe la situation, donc ça ne m'a pas dérangé pour autant c'est quand même utile et puis je
75 reprends les arguments que j'ai dit tout à l'heure, c'est vrai que c'est un avantage « plus plus »
aussi, mais je préfère être totalement à avec toi ... hum ... que tu m'aides sur les choses, je
ressens bien ton écoute active tout en restant neutre ... hum ... par rapport à moi sans prendre
part ... euh ... où tu viens juste très simplement par tes questions hum ... répondre à mes
interrogation pour que je puisse, moi, avancer derrière. C'est plus vraiment dans le sens là. Et
là c'est pas un ordinateur qui veut calculer ça avec ouais des sentiments ; c'est un « One shot »
80 c'est l'instant présent, « tac, tac », action réaction, réponses instantanées ou non ... hum ...ça
un ordinateur ne peut pas calculer encore aujourd'hui des sentiments même si avec l'intelligence
artificielle ça commence à évoluer, et on verra ça avec le futur ... euh ... mais je pense pas que
... euh ... un supercalculateur remplacera le cerveau humain je pense pas, je pense pas, non,
j'espère pas, j'espère pas trop, après si tu crois en Terminator ... euh ... ce serait peut-être le
85 futur.

Moi : est-ce que tu t'es déjà utiliser la visioconférence ?

Simon : je l'ai fait, je l'ai utilisé, je, alors, je sais pas si je dois retranscrire que je suis coach
sportif là-dedans

Moi : si ça doit être retranscrit.

90 Simon : la visioconférence je l'ai pratiqué par le biais de mes études. C'est-à-dire qu'on est alors
à la fac de médecine, on était 600 dans un amphi mais il y avait 600 autres élèves dans un autre
amphi où était le prof et du coup le professeur faisait classe en même temps au même moment,
pour 2 classes et donc nous on avait la retranscription visuelle et auditive tout était retranscrit
sur le rétroprojecteur, de ma salle, mais le prof n'était pas là, il était ... euh ... la salle d'à côté
95 donc ce qui est bien là dessus ... euh euh ... c'est que par exemple, pour cet exemple là, le prof
pouvait aussi interagir avec les élèves qui étaient de l'autre classe, c'est-à-dire que dès qu'on
...euh ...dès qu'on levait la main le prof le voyait aussi dans notre structure sans problème, et
de son ordinateur il y avait un système de pointage et de bip qui se faisait quand il voyait quelque
chose ...euh à... l'écran qui était pas normal, donc c'est un algorithme encore particulier mais
100 je connaissais pas non plus, et donc là dessus en médecine ils sont là-haut, ils sont là (Simon
positionne sa main en hauteur) et donc du coup là-dessus, bah par exemple, je levais la main,
hop, bip de l'ordinateur, le prof regarde, ok, tel élève oui, et Ben ... euh du coup, question-
réponse dans l'instantané, ça c'est avantageux et cetera...euh...c'est bien aussi parce que,
maintenant, avec les MOOC qui existent les MOOC pour tout ce qu'il y a apprentissage, à terme,
105 parce que on est en confinement, ou alors vraiment on n'a pas le temps, ou alors on peut faire
pour des tarifs réduits aussi ...hum ... on va pas se cacher ça a peut-être des avantages aussi,
par le biais d'internet, mais ça remplacera jamais la personne pour expliquer tel programme tel
schématisation telle ... euh telle chose ou telle chose c'est bien d'avoir le PowerPoint, mais

on n'a jamais totalement la formation, et du coup j'ai retrouvé sur internet, alors je me permets,
110 je vais te dire ça parce que sur internet, il y a une ...euh ... j'ai vu un slide qui référence un petit peu la perte d'information, et suite à la communication, donc par exemple, il y a 100 pour 100, ça signifie ce que l'on veut dire, est ce que l'on veut dire, on la pensait mais on n'a pas encore dit, et par contre, du coup, ce que l'on dit réellement, on perd déjà 30 pour 100, donc on arrive à 70 pourcent de l'information qui est transmise, et je pense que tu vois de quel slide je veux
115 parler, il y a ce qui est entendu par la personne, donc qui perd encore 10 pour 100, donc on arrive à 60 pourcent de ce qui est entendu, et au final 50 pourcents de ce qui est réellement écouté, puis ce qui est compris 40 pour 100 ce qui est retenu, 20 pour 100, et du coup ce qui est réellement répercuté, on arrive à 10 pour 100, donc par exemple, si on a un exemple tout bête ...euh ... je vais prendre un exemple tout simple, je suis au restaurant avec toi actuellement et
120 je pense dans ma tête je suis... euh ...je j'ai eu ma cousine Martine au téléphone et nous allons aller en vacances à Cannes. Je te dis, bah, je vais aller en vacances à Cannes avec Martine. Ben qu'est-ce que tu penses ? On mange au restaurant et toi ce qu'il a compris c'est, là c'est quoi, Martine est-ce que c'est sa maîtresse parce que Simon sort avec Aurore et il est pas gonflé d'aller à Cannes avec sa maîtresse mais ... euh ... il pense réellement au niveau des répercussions donc
125 voilà, et donc là, l'information a été totalement faussée par le biais de cet exemple là, et du coup, ouais avantage ou pas c'est dans la compréhension et la retransmission, et du coup là Ce serait à toi de reposer la question : »mais excuse moi Sinon c'est qui Martine ? » il faut faire aussi attention à ces préjugés ou son mode de pensée et c'est ce qu'il a fait à tout le monde l'entretien, à chaque fois qu'il y avait une interrogation sur ma façon de penser à moi ou ma réflexion on
130 revenait là-dessus, voilà.

Moi : et tu penses que si on avait fait le bilan de compétences en visioconférence ça va changer quelque chose si on avait fait à distance

Simon : ouais je pense que ça aurait changé beaucoup de choses ... hum ... quand tu es face à ton ordinateur c'est un peu parfois comme dans la vie t'a un masque, c'est pas totalement réel
135 d'une certaine manière, ce n'est pas le terme mais ... euh euh ... totalement entier ... euh ...ça marche encore ? ouais euh t'es pas totalement toi mais t'as toujours un petit truc ... ça s'est arrêté ? ça s'est arrêté 3 minutes. Est-ce que ça retranscrit ici ?

Moi : oui ça va ça va. je sais pas pourquoi ça s'est arrêté là.

(redémarrage de l'enregistrement)

140 Moi : la question que ... euh ... ce que l'on cherche à savoir c'est est-ce que le numérique gêne ou empêche la relation, ou gêne relation, ou empêche la relation qu'on peut avoir dans le bilan de compétences, parce que dans le bilan de compétences, il se passe des choses quand même au niveau personnel.

Simon : c'est ça un homme, moi je trouve que ça n'a pas entaché notre relation parce que ça n'a
145 pas pris une place majeure, ça a été utilisé de manière subtile, plutôt discrète ...euh ...pas là tellement imposé par ce micro là, où justement je me pose la question ... hum ... donc moi ça ne m'a pas du tout dérangé et voilà parce que ça a été suffisamment, ouais, subtil ... hum ... ça

n'a pas eu d'impact d'ailleurs sur le, sur nous, sur notre façon d'échanger, tout ça c'était pas là, autour un micro et cetera enfin, c'était ... hum ... comme elle était pas ... hum hum ... t'es pas
150 du FBI quoi, je veux dire je n'étais pas là vraiment, entretien, tac, tac, menottes aux poignets, dit la vérité, je vois le contraire c'était pas ça, c'était vraiment plus beaucoup plus fluide, donc moi ça, là-dessus, sur le la façon dont on l'a utilisé ça n'a pas entaché, au contraire, je pense que ça c'est venu vraiment en plus t'aider, mais c'est mon sentiment, ou en tout cas, ça ne s'est pas vu, et je n'ai pas ressenti.

155 Moi : comment tu vois les choses : tu pourrais imaginer plus de numérique dans un accompagnement de ce type là, ou comment toi tu verrais les choses, plus du numérique, moins de numérique, quel serait l'idéal en fait, à ton avis ?

Simon : à mon avis, alors moi je suis partisan du papier de toute façon, une préférence .. euh ...c'est-à-dire que je préfère remplir directement sur le papier, même si j'ai telle question, même
160 si elle est sur l'ordinateur, c'est, je trouve que ça a pas le même impact. C'est pas pareil ... hum ... je suis encore de la vieille école même si ça fait partie de moi, voilà, je pense que le numérique a beaucoup d'atouts mais ça pourrait jamais prendre les, enfin, une place trop importante ; si, enfin, si c'est dans ta question, si je comprends à peu près bien, c'est admettons que tu sois totalement remplacé, toi, en tant que personne, par le numérique, ça n'aura pas
165 d'impact, je n'aurai pas du tout le même sentiment je ne me sentirais même pas aidé, je me dirais vraiment, à titre personnel, toujours, pourquoi un ordinateur viendrait m'aider, c'est bien, ça donne des informations, mais je remplis pas des cases ; enfin, je peux remplir des cases, mais derrière...euh... je préfère que ce soit toi qui me dise ... euh ... « tu n'es pas fait où tu es fait pour telle ou telle chose », ou alors « ce serait bien que tu reviennes un petit peu sur ta
170 décision », « est-ce que tu es sûr, ou pas ? », plutôt qu'un ordinateur qui me le dit ; un ordinateur va calculer, c'est bien, mais bon derrière je me dis quoi, mais comment il peut le savoir réellement comment il faut comprendre mon raisonnement, ma façon d'être, je... on y arrivera un jour ... hein ... c'est sur à tout ça dans des centaines d'années, c'est sur que le numérique aura une place tellement importante, que voilà on aura même plus besoin de lever le petit doigt
175 pour se servir un jus d'orange, mais à l'heure actuelle ... euh, hum ... en 2021 j'estime que, moi, c'est Christophe ce que je veux voir, c'est pas l'ordinateur et c'est pour ça que je veux faire un bilan de compétences, c'est avec Christophe et personne d'autre, c'est pas au numérique de décider de ma vie, future ou pas, ou de me remettre en question par rapport à lui.

Moi : est-ce que tu estimes que le ... et pour continuer ce que tu disais...qu'est-ce que tu penses
180 des jeunes générations, tu penses que dans les jeunes générations, les gens sont comme toi ? Ou est-ce qu'ils continuent à porter d'importance à l'humain, ou est-ce que tu penses au contraire, qu'ils sont à fonds dans l'ordinateur, et ils préféreraient travailler ou faire un accompagnement sur ordinateur ?

Simon : alors ça c'est dans mon métier : on peut estimer, mais visuellement ça se voit... à peu
185 près la durée de vie d'une personne sur les écrans... Alors il y a il y a plusieurs études qui ont été faites en 2015 ... euh ... il me semble que on était à peu près une trentaine de pourcents de gens, qui de jeunes donc, entre le 15 et 19 ans qui restait environ alors 3h devant les écrans par

jour et on est en 2021, l'étude date de 2020 si j'ai bonne mémoire, je ne sais plus de qui elle est, et il faudrait que je le retrouve et là on est passé à plus de 5 entre 5 et 7h devant les écrans ;
190 donc, ça se voit aussi physiquement, puisque comme je suis coach, je le vois chez les jeunes, ils sont avec leurs écouteurs, ils sont devant leur écran et cetera, que ce soit ordinateur, tablette, ou ...euh ...téléphone, on les voit de plus en plus voûtés on les voit de plus en plus sédentaire, parce que les études sont folles, il faut aller sur le site de l'ONAPS.FR, tu verras toutes les études sur la sédentarité et sur les écrans justement, par rapport à tout ça, ça se voit, à mon avis,
195 on arrive sur des générations qui vont perdre vraiment ce sentiment humain, ou alors qu'ils vont être un peu perdu entre l'humain et le numérique, est-ce que, et en plus là, avec le confinement, est-ce que je viens pour te serrer la main, te faire la bise, et cetera, franche accolade, où est-ce que, attention ça devient tabou parce que justement sur internet j'ai vu, quoi, il faut que tu fasses un geste, ça devient ...hum ...presque gênant et juridiquement on peut avoir beaucoup de
200 problèmes en voyant beaucoup de choses, alors que ça n'a pas lieu d'être et avant ça se faisait pas il n'y avait pas de souci, ça gênait personne, il n'y avait pas de tabou, je pense que on arrive sur, voilà, sur un monde qui commence à basculer, et où ça va devenir compliqué ... hum ... en tout cas, ouais, le sentiment n'est plus le même aujourd'hui ou demain, plutôt, moi ça sera plus demain je pense. Ca c'est ma vision ...euh ... je croise les doigts pour qu'on reste tous
205 humains. Attention ça c'est pour les jeunes qui vont grandir. J'espère que ça va évoluer.

Moi : ouais.. Tu penses que ça va évoluer ?

Simon : j'espère que ça va évoluer

Moi : D'accord...

Simo : qu'on reste, qu'on essaiera d'évoluer. Les parents, les amis.

210 Moi : Est-ce que tu avais autre chose à dire ? Par rapport au numérique, l'utilisation qu'on en a fait, qu'on en n'as pas fait ? qu'on aurait pu en faire ? est ce que tu as d'autres ? ...

Simon : non...Je n'ai pas d'autres questions...pas de question pardon, d'autres remarques...Le numérique c'est bien, mais à petites doses. Pas plus de 20% par rapport à un temps d'échanges..
euh... ouais bon... enfin voila, c'est en accompagnement, ça doit être un atout utile, pas un,
215 remplacer... Pas un outil de remplacement, pardon.

Moi : donc un accompagnement d'un...Un accompagnement d'un accompagnement

Simon : c'est ça un accompagnement d'un accompagnement, en fait ...Ouais c'est, tu vois tu as tes outils, moi j'ai mes outils. Je veux dire ..euh... je suis coach sportif, moi j'utilise des haltères euh les haltères vont pas remplacer ce que je dis... hum ...et c'est pareil pour le
220 numérique, je vais le prendre dans ce sens là.

Moi : d'accord

Simon : pour moi ça ne parle pas une haltère, donc, voilà c'est à toi et à ton imagination de savoir quoi faire avec tes haltères derrière, et du coup c'est toi avec ton imagination et l'outil

225 numérique qui vient à poser tel application, tel algorithme sur ce numérique pour, pour répondre, pour que je puisse répondre correctement.

Moi : et donc tu disais 20 pour 100.

Simon : 20 pour 100 oui.

Moi : de numérique

230 Simon : 20 pour 100 max. entre les mails, les appels, et tout ce que tu as pu utiliser comme outil. Ouais je trouve que c'est déjà bien, que c'est correct. Je pense que c'est beaucoup en fait, je sais pas, je me rend pas compte, j'trouve que c'est biaisé, c'est biaisé, (rires)

Moi : OK

Simon : ouais 10 – 15% grand max

Moi : d'accord, eh bien écoute...euh... si tu n'as plus rien à ajouter ...

235 Simon : plus rien à ajouter ! C'est bon pour moi. Est-ce que tu as d'autres questions ,

Moi : non, je n'ai pas d'autres questions. Merci beaucoup, donc on met fin à l'entretien à 18h18

Verbatim de Simon

« la partie professionnelle est la partie de base qui ne peut se détacher du numérique »

« l'entretien physique avec toi ça a vraiment été un atout en plus »

« ton raisonnement construit et individualisé personnalisé par rapport à moi »

« c'était pas détérioré, on était assez rapide, euh, et puis toi aussi tu as été très vif sur tes réponses, »

« c'est surtout ce qui était la capacité d'écoute vraiment »

« ta façon d'amener les choses, de construire, euh vraiment mon projet personnalisé »

« me permettre à moi de raisonner plus simplement »

« je rentre dans des cases et je ne sais pas derrière si je me trompe »

« toi tu viens réguler »

« je vois dans tes yeux, bon est-ce que c'est la bonne façon qui pense »

« toi tu viens réguler quand même la question enfin il y a d'autres questions pour, euh, me réorienter »

« c'est super important de pouvoir se dire qu'il y a quelqu'un qui est là qui avec moi, qui m'écoute, qui me comprend »

« l'avantage du numérique, donc, c'est vraiment tout ce qui est gain de temps »

« ça va très vite, mais c'est toujours pareil, ça c'est un plus ça qui va te faire gagner du temps à toi euh, pas de temps pour moi »

« si je comprends mal une question et que la question est posée avec le questionnaire, par le numérique ... euh ... je me trompe, et là tu peux pas intervenir »

« je suis née avec l'émergence du numérique donc ça me va, ça ne m'a pas dérangé »

« pour moi ça (le numérique) n'a pas entaché (la relation d'accompagnement), puisque ça fait partie aussi de moi.. »

« si on avait pu s'en passer ça ne m'aurait pas dérangé non plus »

« je préfère être totalement à avec toi ... hum ... que tu m'aides sur les choses, je ressens bien ton écoute active tout en restant neutre ...(...) répondre à mes interrogation pour que je puisse, moi, avancer derrière »

« ça remplacera jamais la personne pour expliquer tel programme tel schématisation »

« c'est pas totalement réel d'une certaine manière » (la présence ramène à la terre, au concret, la réalité)

« ça a été utilisé de manière subtile, plutôt discrète »

« ça n'a pas eu d'impact d'ailleurs sur le, sur nous, sur notre façon d'échanger »

« je n'aurai pas du tout le même sentiment je ne me sentirais même pas aidé, »

« je remplis pas des cases ; enfin, je peux remplir des cases, mais derrière...euh... je préfère que ce soit toi qui me dise ... euh ... tu n'es pas fait où tu es fait pour telle ou telle chose »

« ... quand tu es face à ton ordinateur c'est un peu parfois comme dans la vie t'a un masque, c'est pas totalement réel d'une certaine manière, ce n'est pas le terme mais ... euh euh ... totalement entier »

« un ordinateur va calculer, c'est bien, mais bon derrière je me dis quoi, mais comment il peut le savoir réellement comment il faut comprendre mon raisonnement, ma façon d'être, »

« c'est pas au numérique de décider de ma vie »

« Pas plus de 20% par rapport à un temps d'échanges : j'trouve que c'est biaisé, c'est biaisé »

Analyse qualitative de Simon

	111 Simon
L'accompagnement : objectifs recherchés	
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	

Alliance de travail : les liens et la relation	L42 : "je vois dans tes yeux, bon est-ce que c'est la bonne façon qui pense, euh, qu'un robot ne verrait pas"
La capacité d'action	L84 : "tu viens juste très simplement par tes questions hum ... répondre à mes interrogation pour que je puisse, moi, avancer derrière"
L'environnement capacitant	L21 : "dans l'entretien physique avec toi ça a vraiment été un atout en plus pour pouvoir être encore plus précis a encore plus rapide, et puis pouvoir nous permettre d'améliorer encore cette qualité là (...) ton raisonnement construit et individualisé personnalisé par rapport à moi" L36 : "beaucoup de choses en bénéfices « plus-plus » (...) c'est surtout ce qui était la capacité d'écoute vraiment, la pertinence aussi de ton raisonnement, ta façon d'amener les choses, de construire, euh vraiment mon projet personnalisé aussi, enfin, et pour me permettre à moi de raisonner plus simplement, euh, ce qu'on n'a pas rapport aussi euh en présentiel que par rapport au numérique" L44 : "tu viens réguler quand même la question (...), me réorienter sur le bon choix à faire enfin, hum, sur le un meilleur raisonnement" L47 : "c'est super important de pouvoir se dire qu'il y a quelqu'un qui est là qui avec moi, qui m'écoute, qui me comprend" L82 : "mais je préfère être totalement à avec toi ... hum ... que tu m'aides sur les choses, je ressens bien ton écoute active tout en restant neutre"
L'engagement	
Les émotions	L87 : "Et là c'est pas un ordinateur qui veut calculer ça avec ouais des sentiments" L88 : "un ordinateur ne peut pas calculer encore aujourd'hui des sentiments même si avec l'intelligence artificielle"
relation au numérique	L118 : "je n'aurais pas pu faire un bilan de compétences avec les, juste, uniquement, des outils numériques tels des questionnaires" L72 : (le numérique dans l'accompagnement) : "je suis de la génération Y donc je suis née avec l'émergence du numérique donc ça me va, ça ne m'a pas dérangé" L75 : "j'ai pu évoluer avec, en même temps que lui" L76 : "puisque ça fait partie aussi de moi" L76 : "si on avait pu s'en passer ça ne m'aurait pas dérangé non plus. J'aurais bien aimé faire 100 pour 100 avec toi, j'aurais pas été dérangé" L144 : (le bilan en visio : "ouais je pense que ça aurait changé beaucoup de choses ... hum ... quand tu es face à ton ordinateur c'est un peu parfois comme dans la vie t'a un masque, c'est pas totalement réel d'une certaine manière (...) t'es pas totalement toi" L156 : "je trouve que ça n'a pas entaché notre relation parce que ça n'a pas pris une place majeure, ça a été utilisé de manière subtile, plutôt discrète" L160 : "ça n'a pas eu d'impact d'ailleurs sur le, sur nous, sur notre façon d'échanger, tout ça c'était pas là" L171 : "je suis partisan du papier de toute façon (...) ça a pas le même impact" L180 : "un ordinateur viendrait m'aider, c'est bien, ça donne des informations, mais je remplis pas des cases" L190 : "c'est Christophe ce que je veux voir, c'est pas l'ordinateur et c'est pour ça que je veux faire un bilan de compétences"
Transfomation de l'accompagnement	

Avantages du numérique	L15 : "le numérique a beaucoup d'avantages" L27 : "WhatsApp pour tout ce qui était rencontre au téléphone évidemment, donc ça c'est forcément beaucoup plus rapide que tout ce qui est par mail" L52 : "l'avantage du numérique, donc, c'est vraiment tout ce qui est gain de temps" L62 : "j'ai noté attention à la compréhension des questions parce que si je comprends mal une question et que la question est posée avec le questionnaire, par le numérique ... euh ... je me trompe, et là tu peux pas intervenir" L165 : (le numérique) : "je pense que ça c'est venu vraiment en plus t'aider, mais c'est mon sentiment"

Annexe 9.5 : Entretien N° 1.12 avec Mme X

Qui : bénéficiaire d'un accompagnement de type Bilan de Compétences

Modalité : par téléphone

Date 05/03/2021

Durée : 27'37''

Contexte : Mme X a une expérience professionnelle dans les datas, dans un grand groupe de la vente par correspondance. Son témoignage et sa participation sont donc particulièrement intéressants pour notre étude.

Transcription de l'entretien de Mme X

Moi : Allô oui Bonjour Madame c'est Christophe ducrocq. Bonjour comment allez vous ?

Mme X : très bien voilà, très bien, alors j'ai 20 minutes devant moi, comme prévu,

Moi : oui, bah on va essayer, on va essayer de ne pas trop vous déranger, parce que vous êtes
5 encore au travail, si je comprends bien, Madame, pardon, vous êtes encore au travail ?

Mme X : Ah bah là, je suis à mon bureau, mais je travaille plus depuis le 8 janvier.

Moi : d'accord, voilà entendu, entendu, euh, vous êtes, euh, qu'est-ce qui s'est passé ?

Mme X : pas vraiment de surprise en fait, plus surprise dans le fait que ça se passe dans un
10 contexte de COVID, et tout ça (*rires*), mais voilà..mais non, non, non, pas plus surprise que
cela, pas déçue en fait, de toutes façons l'issue était celle-là, et au contraire, même moi je
m'interrogeais depuis, sérieusement depuis plusieurs mois sur le fait que j'aurais pas continué
à faire 20 ans encore dans cette même entreprise. Il fallait que je trouve un nouveau souffle,
une nouvelle voie, que je réanime l'envie, l'envie de faire autre chose, voilà ! On s'installe dans
un certain confort, en fait, un confort, un cadre dans lequel en fin de compte on s'enferme, et
15 là, pour moi c'est vraiment de l'opportunité, de m'ouvrir à d'autres sujets, de m'intéresser à
d'autres choses, que je ne prenais pas le temps de regarder, voilà,

Moi : pour tout vous dire je suis également en reconversion, après avoir travaillé pendant
quelques années à la fois chez Saint-Gobain puis après chez SNCF j'ai décidé de me reconvertir
dans l'accompagnement professionnel et donc je suis actuellement un master 2. Alors, si vous
20 le si vous l'acceptez, bon, on en a déjà parlé un petit peu mais, en fait j'aurais souhaité vous
interroger sur le sujet, c'est l'utilisation des outils numériques et des dispositifs numériques dans
l'accompagnement, heu, donc vous avez suivi un accompagnement avec Brigitte me semble-t-
il, c'est un bilan de compétences, et donc là, la question que je me pose c'est , euh, est ce que

vous avez déjà utilisé, est-ce que déjà vous avez utilisé les outils numériques dans le cadre de
25 votre accompagnement... euh.. alors les outils numériques j'entends par là, c'est le web, c'est
les mails, c'est les plateformes d'échanges, c'est le SMS, le téléphone portable, et la
visioconférence ; et si vous l'avez utilisé dans le cas de votre accompagnement, qu'est-ce que
vous en avez pensé et comment vous l'avez vécu ?

Mme X : je note, hein, euh, alors déjà juste pour vous mettre le contexte, moi j'ai une formation
30 en datas, donc, déjà je, je, je de formation je suis une analyse de, de base et qui a j'vais dire une
grande connaissance sur l'exploitation de données, donc là déjà moi, en terme on va dire de, de,
de commentaires, euh, les méthodes utilisées, j'allais dire de détection, de détection de de
compétences, ou d'affinité, hein, tous les tests qu'on nous fait passer, j'ai pas les noms et j'ai pas
35 mon dossier avec moi, donc je, je saurais pas vous redonner les noms, je leur trouve un gout
assez obsolète en fait, voilà, euh donc moi j'ai travaillé pendant 20 ans dans le numérique ça La
Redoute oui d'accord donc on a connu quand même au cours de ces 20 dernières années, une
transformation totale, sans dire que La Redoute a un temps d'avance par rapport à la moyenne
du marché, parce que face à des ZALANDO ou des AMAZON, je pense qu'on est loin du
40 compte, très loin du compte, néanmoins par rapport à d'autres en France.. euh... je pense que,
je pense que La Redoute a quand même un certain temps d'avance, notamment dans la détection
de solutions innovantes, donc je vous cache pas que moi les outils qui ont été
utilisés...euh...m'ont pas, comment dire ? m'ont pas, j'ai pas trouvé une très grande motivation
à les faire, voilà, m'ont pas en fait, vous savez , comment dire ? dans les choses, dans les choses
qui « incentivent » beaucoup l'engagement, c'est le « gaming ».

45 Moi : le « gaming » ?

Mme X : oui, ce qui fait jouer. On aime bien jouer. Ça a un petit goût de dire : « allez, on va
jouer, c'est quoi mon profil ? », on part à la découverte de nous-mêmes, on aime bien avoir des
questions un peu décalées pour se dire : « Ah oui ! moi dans une situation, comment on se
verrait, comment on se rencontrerait ? », du coup MENWAY pourrait proposer des outils
50 dynamiques et interactifs, qui peuvent à la fois utiliser, j'allais dire, L'ouïe, la vue et l'ouïe, et
en fin de compte moi là, les outils auquel j'ai, alors après je ne fais aucun commentaire sur
l'entreprise MENWAY en elle-même parce que je peux vous dire là, je suis accompagnée dans
le cadre d'un outplacement et j'ai choisi un autre cabinet, on est au même niveau , et même avec
l'autre cabinet en me mettant en démarche d'emploi, je, je suis allé sur CADREMPLOI, je suis
55 très agréablement surprise par les outils proposés par CADREMPLOI qui pour le coup propose
des choses, en fin de compte plus moderne que ce que m'a proposé MENWAY, et qui sont sur
les mêmes outils d'analyse, enfin les mêmes méthodologies d'analyse, voilà. Moi je pense qu'il
y a des choses ou on pourrait s'amuser, et en fin de compte on n'y trouve pas d'amusement

Moi : ce que vous dites, me fait penser au Serious Game.

60 Madame x : oui !

Moi : vous qui connaissez bien les outils numériques, vous pensez que les Serious Games
pourraient être intégrés dans un accompagnement?

65 Madame x: non, moi je pense qu'on pourrait repenser, allez on pourrait repenser, comment dire, l'ergonomie des tests qui sont proposés. On me fait remplir des papiers en cochant des croix, enfin, on aurait été dans les années 80, je pense qu'on nous aurait fait faire de la même manière, on m'a donné un stylo, avec des papiers, dans une salle, et j'ai dû cocher des croix !

Moi : d'accord

70 Madame x : après, ça a été rempli par une jeune fille sur l'ordinateur qui m'a sorti les résultats de mon test , c'est quand même une démarche, une façon de faire qui moi à mon sens me paraît tout de même obsolète, quoi ! Et pour tout vous dire, quand j'ai fait ma démarche de choix d'accompagnement pour mon bilan de compétences, j'avais choisi MENWAY parce que c'est, on va dire, la personne que j'ai rencontré a été celle qui me semblait le plus proche du domaine data par rapport à d'autres personnes que j'ai rencontrées, étant sur des métiers nouveaux, c'est pas simple en fin de compte pour les RH de suivre nos métiers, parce que moi je ferai un métier
75 demain qui n'existe pas aujourd'hui, je l'ai d'ailleurs fait à La Redoute , mes 5 derniers métiers c'est des postes que j'ai créés au fil des besoins, au cours des besoins, c'est très difficile de se projeter, et de se dire : demain je veux faire ce métier-là, qui existe pas encore, mais néanmoins j'avais choisi MENWAY, parce qu'il y avait cette fibre un peu plus NTI que je ne retrouvais pas chez les autres, cette fibre NTI je ne l'ai absolument pas retrouvé dans les méthodes d'analyse.

80 Moi : vous parlez de la fibre (), pardon, je n'ai pas compris?

Madame x : la fibre NTI, je n'ai pas retrouvé dans la méthode qu'on m'a proposé pour faire mes tests de personnalité, je ne me souviens plus du tout le nom de tous les tests que j'ai fait

Moi : vous avez dû faire le MBTI ou le CESI ?

85 Madame x : je ne me souviens plus, et même après quand on va sur internet, on contacte les personnes, effectivement on retrouve toutes les mêmes méthodes, on retrouve pas, alors on retrouve les mêmes intitulés de « persona », après dans les définitions il y en a qui sont plus ou moins fournis, et Ben moi je trouve que ça manque de, de comment dire ? de, de, ça m'a pas donné, tout ne m'a pas donné envie d'être lu en fait! Voilà

Moi : vous auriez préféré des tests sur ordinateur ?

90 Madame x: oui, oui, oui, sur ordinateur, sur mobile, quelque chose qui soit dynamique, quelque chose de plus interactif.

Moi : en effet dans les cabinets les gens fonctionnent encore avec des tests papier.

95 Madame X : en fait je pense que les méthodes d'analyse, j'allais dire, psychologiques, psychiques et autres se font sur des fondements, il faut trouver très certainement les mots et très certainement que chacun d'entre eux va chercher quelque chose de différent, mais c'est juste une façon de recevoir l'information, quand il s'agit de retranscrire il faut être plus moderne quoi ! C'est plus la forme que le fond.

100 Moi : déjà si on avait eu une plateforme.... Euh... informatique qui aurait permis des échanges entre vous et MENWAY et qui aurait permis de faire les tests sur informatique ça aurait déjà été mieux pour vous ?

105 Madame x : oui alors, après vous voyez quand, comme je vous disais un peu « Gaming », et là d'ailleurs je suis en train de discuter avec l'autre cabinet qui m'accompagne...euh... l'humain être curieux parce que moi je suis dans une démarche de compétition, quand même, je deviens compétitrice parce que c'est moi qu'il faut embaucher demain, c'est moi qui suis la meilleure, donc on voit bien comment les gens exposent sur LinkedIn qu'elles sont formidables, donc moi souvent quand on me sortait que j'avais un profil « entreprenant » ou alors j'avais le critère , un des critères « entreprenant » et l'autre je sais plus lequel, on me dit tu es à 40 pourcents là et 60 pourcent la, et les autres ? et les autres oula moi ? par rapport à ça alors c'est pas pour autant que je suis meilleure, c'est pour dire, en fin de compte oui mon critère différenciant à moi, où 110 est vraiment ma spécificité? Où est ce que je fais la différence ? C'est pas pour dire j'suis la meilleure, mais c'est pour dire, bien moi j'ai quand même un profil « investigateurs » bien on dit qu'il est fort, okay 40 pourcent, mais est-ce qu'il est vraiment plus fort que la moyenne ? ça ce serait intéressant alors moi j'ai un des critères sur un des tests où la personne qui m'accompagne chez MENWAY m'a dit : « oulala ! on le voit jamais celui-là! », Euh du coup je 115 sais pas ce qu'il veut dire, donc je vais aller regarder, je vais aller lire mon petit cahier , mais ça c'est vachement intéressant ! J'aimerais, j'aurais aimé, tu vois, pardon, qu'on pousse ce critère là (*rire*) pour dire, bien en fin de compte, ce critère, mon critère différenciant, c'est vraiment celui-là, parce qu'on pourrait même aller plus loin, on pourrait penser une restitution qui demain soit postée sur LinkedIn, ce qui devient la norme .

120 Moi : avec les impératifs de confidentialité bien sûr !

Madame x : Ah bah si les gens ils ont envie ou pas de le mettre, vu ce que les gens mettent sur LinkedIn entre ceux, qui mettent la renaissance de leurs enfants, non mais ils mettront leur profil MBTI

Moi : halo!

125 Madame X : oui je vous écoute !

Moi : oui on pourrait imaginer qu'on affiche son profil MBTI par exemple ! Mais les tests psychologiques ont des notions de confidentialité et je suis pas sûre que les entreprises de tests qui sont des tests commerciaux accepteraient.

130 Madame x : oui on parle de MBTI, mais il y a plein d'autres méthodes, par exemple MENWAY pourrait mettre le profil MBTI sur LinkedIn avec les hashtag, les gens qui se retrouvent,

Moi : est-ce que vous aviez utilisé la vidéoconférence avec Brigitte ?

Madame x : et bien oui puisque nous étions en plein COVID c'était au premier confinement donc oui on a utilisé.

135 Moi : qu'est-ce que vous en pensez ? Qu'est-ce que vous pensez de l'utilisation de la vidéoconférence dans le cadre d'un accompagnement ou, dans lequel, la relation à l'autre est quelque chose d'important, primordial ?

140 Madame x : le point, alors effectivement là, le cabinet que j'ai choisi pour le OUTPLACEMENT, c'est un cabinet qui ne propose que du présentiel, parce que je pense que quand même on est, alors moi je viens de faire du télétravail pendant 10 mois la, j'ai managé une équipe d'une quinzaine de personnes à distance, donc je ne suis absolument pas réfractaire au visio et au télétravail néanmoins on s'offre quand même une parenthèse en faisant ce type d'exercice que ce soit un bilan de compétences, ou la parenthèse que je suis en train de vivre... euh... on a besoin du contact humain ! On a besoin du contact humain ! Parce qu'on est quand même sur une démarche émotionnelle, il y a quand même voilà, moi je privilégie quand même le contact humain, après là on l'a fait parce que le contexte faisait donc on n'avait pas le choix, 145 mais ça a pas été forcément le rendez-vous que j'ai le plus apprécié.

Moi : Pour information on a repris tous les rendez-vous en présentiel depuis le mois de septembre et on ne fait la visioconférence que à partir du moment la personne le souhaite. Je voulais avoir votre avis sur ce sujet-là en fait.

150 Madame x : moi je privilégie le présentiel pour ce type de démarche

Moi : alors la relation à l'accompagnement est quelque chose d'important?

155 Madame x : et bien on lui partage quand même un bout de notre vie, oui, moi il y a quand même une certaine forme de confiance qui s'installe avec l'accompagnant, il y a des confidences, Ah ! qu'on ne confit parfois même pas à notre entourage, souvent il y a quand même du stress familial dans ce type de démarche aussi, hein, ça arrive, voilà, donc non, non, pour moi c'est important le contact humain et ça reste primordial.

Moi : pour vous, en visio on ne peut pas avoir, ou c'est plus compliqué d'avoir cette relation qu'on peut avoir en présentiel alors ?

160 Madame x : et bah carrément! Là c'est pareil, très certainement les outils évolueront, si on me demande d'y réfléchir j'aurais autant d'idées que je vous en ai donné tout à l'heure, voilà, ma créativité s'en sortirait, comme ça les choses évolueront, mais de toutes façons on voit bien l'importance du corps, du langage, du non-dit, de la chaleur, je pense qu'il y a des, voilà, on a tous des ondes et à travers un écran on les reçoit pas, c'est comme ça...

165 Moi : donc en quelque sorte pour vous la visioconférence peut altérer la relation à l'autre qu'on peut avoir dans un accompagnement ?

170 Madame x : je pense que déjà un, nous on l'a fait avec Brigitte mais on s'était vu par ailleurs, on s'était vu avant , je pense que ça peut pas être exclusif visio , que si c'est que, si c'est 20 pourcent de la relation c'est bien, plus, je je vais vous dire même, même les personnes qui apprécieraient, je pense qu'ils vont pas au bout de leur démarche, mais qui veulent garder une certaine distance émotionnel avec l'exercice.

Moi : qui ne s'impliquent pas suffisamment ?

Madame x : ça c'est personnel je veux dire, un ressenti, vraiment pour moi personnel.

Moi : est-ce que vous avez quelque chose à ajouter concernant utilisation du numérique ? Les outils ou dispositifs dans le cadre de cet accompagnement?

175 Madame x : bah écoutez je pense que je vous ai dit ce qui m'avait le plus interpellé et pour moi y'a vraiment il y a vraiment de grosses grosses marges de progrès à faire avec des trucs qui existent déjà, y'a pas grand chose à faire en vrai pour déjà, rien que sur la forme, en mettre plein la vue avec peu de choses, d'avoir un effet « waouh » avec peu de chose !

Moi : l'idée du profil MBTI sur LinkedIn peut être intéressante.

180 Madame x : et moi je vois bien parce que je consulte énormément d'autre profil qui sont très semblables au mien ou du moins il y a des similarités, je retrouve bien dans la définition de leur intitulé il y a bien quelques petites choses quelquefois je me dis : « Ah bah ça, il a repris la phrase de cette personne-là », bah voilà de toutes façons, j'allais dire, c'est une arène, ça pourrait devenir, entre guillemets, des repères universels !

185 Moi : écoutez c'était très intéressant !

Madame x oui j'avais un autre appel que j'ai dû rater mais c'est pas grave, c'est avec plaisir que je vous réponds.

Moi : c'est très gentil et vous m'avez apporté pas mal d'informations très qualitatives

190 Madame x : je vous remercie beaucoup si vous avez besoin d'autres idées vous pouvez m'appeler, voyez, moi, je suis une boîte à idées !

Moi : en tout cas Merci beaucoup pour cet entretien c'est très gentil de votre part de m'avoir accorder autant de temps.

Madame X : je vous en prie et bon courage dans votre conversion

Moi : merci beaucoup Madame bon week-end

195 Madame x : au revoir.

Moi : au revoir.

Verbatim de Mme X

« moi je suis dans une démarche de compétition »

« mon critère différenciant »

« on s'offre quand même une parenthèse en faisant ce type d'exercice que ce soit un bilan de compétences ou la parenthèse que je suis en train de vivre »

« on a besoin du contact humain »

« on lui partage quand même un bout de notre vie »

« il y a des confidences »

« on voit bien l'importance du corps, du langage, du non-dit, de la chaleur »

« on a tous des ondes et à travers un écran les reçoit pas »

« ça peut pas être exclusif visio »

« il y a vraiment de grosses marges de progrès à faire »

Analyse qualitative de l'entretien de Mme X

	112 Mme X
L'accompagnement : objectifs recherchés	L11 : "je m'interrogeais sur le fait que j'aurais pas continué à faire 20 ans encore dans cette même entreprise" L12 : "Il fallait que je trouve un nouveau souffle, une nouvelle voie, que je réanime l'envie" L15 : "c'est vraiment de l'opportunité, de m'ouvrir à d'autres sujets, de m'intéresser à d'autres choses"
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	L78 : "la personne que j'ai rencontré a été celle qui me semblait le plus proche du domaine data"

Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L35 : "tous les tests qu'on nous fait passer (...) , je leur trouve un gout assez obsolète en fait" L45 : "les outils qui ont été utilisés...euh...m'ont pas, comment dire ? m'ont pas, j'ai pas trouvé une très grande motivation à les faire" L53 : "MENWAY pourrait proposer des outils dynamiques et interactifs, qui peuvent à la fois utiliser, j'allais dire, L'ouïe, la vue et l'ouïe" L59 : "je suis très agréablement surprise par les outils proposés par CADREMPLOI qui pour le coup propose des choses, en fin de compte plus moderne que ce que m'a proposé MENWAY" L63 : "qu'on pourrait repenser, allez on pourrait repenser, comment dire, l'ergonomie des tests qui sont proposés" L86 : "cette fibre NTI je ne l'ai absolument pas retrouvé dans les méthodes d'analyse" L106 : "quand il s'agit de retranscrire il faut être plus moderne quoi ! C'est plus la forme que le fond" L120 : "mon critère différenciant à moi, où est vraiment ma spécificité? Où est ce que je fais la différence ? "
Alliance de travail : les liens et la relation	L156 : (par rapport à la visio) "on a besoin du contact humain ! On a besoin du contact humain ! Parce qu'on est quand même sur une démarche émotionnelle" L158 : "moi je privilégie quand même le contact humain" L166 (importance du présentiel) : "bien on lui partage quand même un bout de notre vie, oui, moi il y a quand même une certaine forme de confiance qui s'installe avec l'accompagnant, il y a des confidences" L176 : "on voit bien l'importance du corps, du langage, du non-dit, de la chaleur, je pense qu'il y a des, voilà, on a tous des ondes et à travers un écran on les reçoit pas, c'est comme ça..."
La capacité d'action	
L'environnement capacitant	L127 : "J'aimerais, j'aurais aimé, tu vois, pardon, qu'on pousse ce critère là (rire) pour dire, bien en fin de compte, ce critère, mon critère différenciant, c'est vraiment celui-là" L182 : "ça peut pas être exclusif visio , que si c'est que, si c'est 20 pourcent de la relation c'est bien" L158 : (les rdv en visio) : "on l'a fait parce que le contexte faisait donc on n'avait pas le choix, mais ça a pas été forcément le rendez-vous que j'ai le plus apprécié." L164 : "moi je privilégié le présentiel pour ce type de démarche"
L'engagement	
Les émotions	L183 : "je vais vous dire même, même les personnes qui apprécieraient, je pense qu'ils vont pas au bout de leur démarche, mais qui veulent garder une certaine distance émotionnel avec l'exercice"
relation au numérique	L100 : "oui, oui, oui, sur ordinateur, sur mobile, quelque chose qui soit dynamique, quelque chose de plus interactif. " L129 : "on pourrait penser une restitution qui demain soit postée sur LinkedIn" L152 : "je viens de faire du télétravail pendant 10 mois la, donc je ne suis absolument pas réfractaire au visio et au télétravail"
Transformation de l'accompagnement	
Avantages du numérique	

Annexe 9.6 : Entretien N°1.13 avec Mme Y

Qui : Bénéficiaire d'un Bilan de Compétences

Modalité : par téléphone

Date : le 11/03/2021

Durée : 17'43''

Contexte : Mme Y a suivi un bilan de compétence chez MENWAY ; elle est formatrice, et utilise donc le numérique également dans son activité de formation, il était donc intéressant d'échanger avec elle.

Transcription de l'entretien de Mme Y

Moi: Bonjour, comment allez-vous ? Est-ce que vous vous souvenez du sujet ou est-ce que Brigitte vous en a parlé ?

Madame y: non Brigitte m'en a pas parlé ; on doit justement s'appeler, je dois lui faire un petit message par rapport à la semaine prochaine, donc on ne s'est pas entendu.

5 Moi : je vais vous donner, vous expliquer quel est le sujet de mon étude parce que pour démarrer par le commencement, pour me présenter rapidement, j'ai travaillé à Saint-Gobain pendant une vingtaine d'années à des postes de commercial et ensuite de chef de site et ensuite je suis entré chez SNCF plutôt sur la partie achat et logistique et puis j'ai décidé de me reconverter, et c'est pour cela que je reprends des études en master 2 et avec un stage chez
10 MENWAY. Dans le cadre de ce master 2 je réalise une étude et le sujet de mon étude, c'est l'utilisation des outils numériques dans l'accompagnement professionnel , donc pour vous, il s'agit des outils de type téléphone portable ordinateur, plateforme d'échange, NEOBRAIN, mais c'est l'ordinateur bien sûr, le téléphone portable, et puis l'accompagnement, c'est bien sûr l'accompagnement que vous avez suivi avec Brigitte.

15 Madame y: d'accord.

Moi : l'idée c'est de essayer de comprendre, essayer de savoir si vous avez utilisé des outils numériques pendant le bilan de compétences avec Brigitte, et puis ce que vous pensez de ces outils numériques dans l'accompagnement est-ce qu'ils vous ont aidé ou pas , est-ce qu'ils ne vous ont pas aidé, qu'est-ce que vous en pensez, votre ressenti par rapport à ces outils dans
20 l'accompagnement. Je parle de l'accompagnement spécifiquement parce que c'est vraiment très spécifique, on est à 2, on avance ensemble sur un projet. Est-ce que le numérique aide ou est-ce qu'il est plutôt un frein?

Madame y : pour moi je pense que c'est un gros avantage, ça c'est sûr et certain, de toute façon, moi, par rapport à mon bilan de compétences avec Brigitte, bon on l'a utilisé , bon déjà elle,
25 avec tous ses comptes rendus, et pour faire les comptes rendus à la fin, ensuite on a utilisé, et

bien pour faire les tests, les tests que j'ai fait, et puis le retour aussi par rapport à ces tests, justement ça nous a permis avec des graphiques de voir où je me situais et tout ça, de ce fait là, et bien tout ça c'était bien utile également, ensuite, donc nous, même si c'était pendant la crise sanitaire, moi je suis quand même venu sur site avec Brigitte parce que, Ben, je trouvais que
30 c'était quand même important, parce que le bilan de compétences, tout faire par téléphone ou même en visio, c'est pas la même chose ça c'est sûr et certain, j pense que quand même la rencontre physique elle est importante, au niveau de ce bilan de compétences, ça crée une ambiance différente, un contact différent, mais sincèrement les outils, si, ils ont été primordiaux et le dernier bilan, enfin le bilan du bilan de compétences, comme c'était en 1h, eh bien c'est
35 vrai qu'on l'a fait au téléphone avec Brigitte, et ça m'a permis de pas devoir me déplacer, parce que j'ai, mon bilan de compétence était pris en charge par ma société, mais pas mon temps de transport, c'est vrai que le temps de transport, bin le temps d'arriver et de repartir, ça fait vite à 1h, de toute façon 1h à 1h30, donc ça a été un gain de temps, ça c'est sûr et certains également, et donc, étant donné que c'était qu'une heure.

40 Moi : vous disiez « c'est pas la même chose » ? Est-ce que vous pouvez développer un petit peu cette idée?

Madame y : le fait que ça se fasse par, par visio, à distance ou des choses comme ça ?

Moi : vous disiez : c'est pas la même chose ?

Madame y: moi j'vais vous dire, enfin mon expérience personnelle, là actuellement depuis
45 septembre, je fais beaucoup de formations, j'ai formé une nouvelle équipe donc au départ, ça se faisait sur site, avec la crise sanitaire on a dû les faire par TEAMS, on voit pas les mêmes choses, on n'a pas les mêmes contacts, on n'a pas les mêmes retours, en fin de compte, par rapport au fait que ça se fasse à distance, et moi je pense sincèrement, que le le, le, enfin le fait de se voir, de se rencontrer, c'est beaucoup plus important, et ça valorise énormément le bilan .

50 Moi: est-ce que vous diriez que le fait de le faire à distance, ça altère la relation qu'on peut avoir avec l'accompagnant?

Madame y : oui moi je pense, ouais, ouais, ouais, moi j'avais, enfin après c'est peut-être mon ressenti à moi, personnel hein, mais j'avoue que moi j'aurais pas voulu faire l'intégralité de mon bilan de compétences à distance. Si on m'avait dit: « ça va se faire à distance », et bien j'aurais
55 dit : « j'attends ! j'attends que la situation sanitaire en fait bin se calme ! », et j'aurais peut être attendu un an avant de le faire, mais non, parce que, c'est le ressenti qu'on peut avoir, le contact qu'on a avec la personne, il est pas le même quand on va sur place ou quand on est à distance, il y a pas du tout le même contact,

Moi : et vous pensez que le résultat du bilan aurait été différent, si vous aviez tout fait à distance
60 par exemple ? Si on vous avait contraint de le faire à distance ?

Madame y : Bah je pense que oui, pour moi, je pense que oui, bah, même par exemple il y a un moment dans la 2e partie du bilan et il faut faire en compte tous des, des, des, enfin une étude

65 sur les projets qu'on a pu mener alors j'ai tout fait par papier, Brigitte m'avait donné des feuilles et c'est vrai que j'ai tout fait à la main, et du fait qu'on était sur site toutes les 2, on a pu échanger différemment, et la ç'aurait été difficile, parce que bin déjà ça aurait demandé un autre travail, il aurait fallu, par exemple, que je lui transfère tout, et non ça aurait pas été la même chose.

Moi : d'accord, et en tout sur le bilan de compétences que vous avez fait avec MENWAY, combien de séances à distanciel, et combien de séances en présence alors ?

70 Madame y : une seule 1h, on a fait vraiment la dernière en fait, parce que toutes les autres elles sont été faites sur site

Moi : donc vous y apportez une importance particulière ?

75 Madame y a : ah ! ça oui, après je veux dire heureusement qu'on a tous les outils numériques, sans ça ce serait vraiment compliqué de ne pas les avoir, mais c'est vrai qu'il n'y a pas, oui, y a un contact qui se fait et qui est totalement différent entre le présentiel et le distanciel, ça c'est sûr et certain. Alors heureusement qu'on les a un parce que là, vue la situation actuelle, Ben, c'est primordial d'avoir ce distanciel, bin que ce soit pour toutes les sociétés, mais, euh, moi pour mon bilan de compétences, je suis contente d'être venue sur site, et d'avoir pu rencontrer Brigitte, et bien de créer une relation avec elle qui n'aurait pas été la même si ça s'était fait en distanciel.

80 Moi : C'est d'autant plus intéressant que vous dans votre métier vous organisez des formations ? c'est ça ?

Madame y : oui tout à fait, oui!

Moi : en fait vous êtes ; les situations sont très similaires finalement ?

85 Madame y : Ah oui, si, si et vous voyez là, enfin, par rapport au groupe que j'ai, il y a une personne je sais que c'est une personne qui a plus de difficultés, je l'ai tout de suite détecté quand j'étais sur site, lors des formations, on voit si la personne décroche, si elle a plus de difficultés, si elle comprend pas par ses mimiques et tout ça et là, bin avec les, ce qu'on a fait à distance, elle a pas osé le dire, en fin de compte qu'elle ne comprenait pas, et donc résultat, on est en train de refaire des plans de formations, et ses plans de formation, on les fait sur site, 90 parce que, elle le distanciel elle est pas bien, il y a des personnes pour lesquelles ça va très bien et il y a des personnes pour qui c'est difficile.

Moi : dans votre métier justement, vous notez une fracture numérique chez certains candidats ? des difficultés par rapport au numérique ?

95 Madame y : eh bien cette collègue, dont je vous parle, c'est vrai que elle a plus de difficultés, elle appréhendait d'ailleurs de faire des formations via TEAMS, bon après c'est vrai que il y a pas mal de soucis de connexion, c'est vrai que c'est pas toujours évident non plus, mais elle appréhendait énormément de faire ces formations par TEAMS.

Moi : d'accord, entendu. Est ce que vous voyez autre chose à dire concernant ces sujets du numérique et de l'accompagnement ?

- 100 Madame y : bah non, c'est ce que je vous disais, c'est vrai que ces outils y sont là, vraiment, avec cette crise sanitaire y se sont vraiment développés, moi je vois, Ben, le télétravail tout ce qui est TEAMS, nous avant on l'utilisait pas du tout TEAMS, maintenant on l'utilise, même les brief, la semaine prochaine, tous les mercredi, on va avoir un brief par TEAMS, c'est tous des choses qu'on ne faisait pas en fin de compte , donc c'est super qu'y ait tout ça, de même que le
- 105 télétravail, moi j'avoue que là on est en télétravail 5 jours par semaine, moi j'ai la chance de pouvoir retourner 3 jours par semaine sur site, et je suis contente de retrouver 3 jours sur site, c'est sûr que, bah, c'est sûr que le distanciel c'est bien, mais c'est pas du tout la même chose, il y a vraiment beaucoup de choses à faire évoluer par rapport justement au distanciel, et après il faut que ça rentre dans les moeurs de toute façon, ah ça c'est sûr, on est tombé dedans, enfin
- 110 nous à la MGEN, c'est vrai qu'on est tombé dedans du jour au lendemain, bon Ben on s'y habitue , mais c'est vrai que moi, après j'ai peut-être un caractère ou j'ai besoin du contact aussi, après ça dépend des personnes bien sûr, ça c'est sûr et certain, ça aussi, hein, pour moi en fait pour la conclusion, je dirais que on en a besoin, heureusement que ça s'est développé et que ça se développe encore, mais il faut pas que ça vienne justement, bin, gâcher tout le contact qu'on
- 115 peut avoir en fait entre équipes, bin j' dirais justement, bin la symbiose d'une équipe.

Moi : d'accord entendu. Eh bien écoutez c'est une bonne conclusion (*rire*) je vous remercie pour cet échange.

Madame y : sinon vous êtes pas avec Brigitte, elle est pas à côté de vous la non ?

Moi : non, non là je suis en télétravail chez moi.

- 120 Madame y : je vais lui envoyer un message c'est pas grave la semaine prochaine, y'a pas de problème

Moi : oui je suis en télétravail et nous pour le coup on nous a rappelé en début de semaines que la règle c'était le télétravail, on avait eu tendance à venir un peu souvent au bureau les semaines précédentes.

- 125 Madame y : et bien nous aussi normalement, enfin on revient par équipe, une fois tous les 15 jours , donc à peu près 2 fois par mois, bin j' dirais, sauf que moi comme j'avais les points information, bah là, il faut être sur site, il n'y avait pas de souci par rapport à ça, donc de ce fait là c'est vraiment parce qu'il y a c'est point informations, sinon c'est 5 jours en télétravail automatique encore pour le moment, on attend que ça évolue un (*rires*)

- 130 Moi : oui espérons que ça évolue et que ça se débloque fin avril !

Madame y : oui après, avec la vaccination on estime que ça va évoluer parce que, après ça commence ça fait long en espérant qu'on soit pas reconfinés le week end !(*rires*) mais je voudrais qu'ils le fassent maintenant, pas au mois de mai ou on aura des meilleurs week-ends (*rires*) moi j'ai besoin de sortir, j'ai besoin de bouger parce que sinon avec mon mari, c'est pareil

135 le week-end on adore d'aller marcher 3-4h et c'est vrai que là si on nous limite à 1h00 ou un kilomètre, c'est pas... (*rire*) à part le tour du pâté de maison (*rires*)

Moi : comme dans le premier confinement je me souviens c'était pas plus d'un kilomètre...

Madame y : Ah oui et puis moi je sais qu'avec le travail, enfin, au départ, j'ai eu du mal avec le télétravail, parce qu'en fait j'ai eu du mal à faire la part entre le professionnel et le personnel,
140 parce que j'avais l'impression que le travail empiétait dans ma maison quoi (*rires*) et donc j'ai eu énormément de mal, et puis en fin de compte donc je ne sortais plus, sauf pour faire mes courses samedi, sinon je ne sortais plus et c'est vrai que, après quand on a pu ressortir, mon mari me disait, je suis pas bien en fait, j'étais plus sortie assez et mon mari dit : « Allez hop ! on reprend nos marches, on y retourne ! », c'est vrai que il faut faire attention aussi.

145 Moi : j'ai fait la même chose à partir du moment ça s'est déconfiné j'ai fait des randonnées les week-end, en plus on avait du beau temps ; quand vous disiez que le travail avait tendance à rentrer à la maison, vous avez toujours l'impression de travailler chez vous ? Enfin avoir l'impression de ne faire que travailler, c'est ça ?

Madame y : oui et puis après le fait en fait que je puisse travailler chez moi, j'ai eu vraiment
150 énormément de mal avec ça, et en fin de compte j'empiétais beaucoup trop, par exemple, je suis à la maison, bah, ce dossier là je l'ai pas fini et Ben, je le fini, et en fait j'arrivais pas du tout à faire la part entre le professionnel et le personnel, et pareil là j'ai une pièce, je me suis fait une pièce parce que à ce moment-là, en plus c'était mon ordi perso, et en plus dans ma salle à manger parce que c'était pas prévu, évidemment, mais maintenant MGEN nous a donné 2 écrans, et je
155 me suis fait une pièce télétravail, alors c'est vrai que c'est quand même différent, j'ai maintenant mon espace de travail, mais c'est vrai que le fait que ce soit à la maison, Ben on a l'impression que ça empiète sur notre vie privée quoi, après c'est pareil j'ai mes collègues, tout le monde m'appelle sur mon téléphone portable parce qu'on a pas un téléphone de société, évidemment, mais c'est pareil d'abord ça peut être à n'importe quel moment, même si j'ai fini ma journée mais
160 parfois elles le savent pas, elles m'appellent, elle font pas attention, donc c'est vrai que ça a vraiment changé quelque chose, enfin le télétravail a vraiment changé quelque chose entre cette vie professionnelle et cette vie personnelle, c'est sûr et certain.

Moi : oui, et c'est pas évident de se dire le soir, bon bah ma journée de travail est terminée à 17h c'est pas évident...

165 Madame y : après, on fait parce qu'on veut bien faire, bah, de toute façon, bah, c'est vrai hein, non mais c'est vrai, enfin, moi je le reproche à personne, après mon responsable il me l'a reproché et il m'a dit : « c'est à toi de savoir faire cette part en fin de compte », alors là j'essaie de faire plus attention, mais c'est vrai que, bah, du fait qu'on est à la maison, bah, on a pas la route c'est quand même un gain de temps quand même, hein, et c'est vrai que c'est plus difficile
170 (*rire*) donc maintenant j'ai essayé de prendre des règles j'ai décidé de finir à telle heure, je finis à telle heure (*rire*) ; on se donne des règles de conduite (*rire*)

Moi : écoutez c'était très sympa merci beaucoup.

Madame y a : mais de rien

Moi : prenez le temps d'arrêter pour pouvoir déjeuner à midi !

175 Madame y a : je suis en pause déjeuner.

Moi : merci encore

Madame y : merci et bonne journée à vous au revoir moi : au revoir

Verbatim de Mme Y

« je suis quand même venu sur site avec Brigitte parce que, Ben, je trouvais que c'était quand même important »

« créer une relation avec elle qui n'aurait pas été la même si ça s'était fait en distanciel »

« la rencontre physique elle est importante »

« ça crée une ambiance différente, un contact différent »

« on voit pas les mêmes choses, on n'a pas les mêmes contacts, on n'a pas les mêmes retours, en fin de compte »

« on l'a fait au téléphone justement pour pouvoir gagner ce gain de temps »

« Le fait de se voir, de se rencontrer, c'est beaucoup plus important, et ça valorise énormément le bilan »

« le ressenti qu'on peut avoir, le contact qu'on a avec la personne, il est pas le même quand on va sur place ou quand on est à distance »

« du fait qu'on était sur site tous les 2, on a pu échanger différemment, et la ç'aurait été difficile »

« heureusement qu'on a tous les outils numériques, sans ça ce serait vraiment compliqué de ne pas les avoir »

« créer une relation avec elle qui n'aurait pas été la même si ça s'était fait en distanciel. »

« Il y a une perte de contact avec l'équipe »

« le travail s'organise pas du tout de la même manière »

« il faut pas que ça vienne gâcher tout le contact qu'on peut avoir en fait entre équipes, je dirais la symbiose d'une équipe »

« j'ai eu du mal à faire la part entre le professionnel et le personnel »

« j'avais l'impression que le travail empiétait dans ma maison »

« on a l'impression que ça empiète sur notre vie privée »

« maintenant j'ai essayé de prendre des règles j'ai décidé de finir à telle heure »

« après, on fait parce qu'on veut bien faire »

Analyse qualitative de Mme Y

	113 Mme Y
L'accompagnement : objectifs recherchés	
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L25 : "bon on l'a utilisé , bon déjà elle, avec tous ses comptes rendus, et pour faire les comptes rendus à la fin, ensuite on a utilisé, et bien pour faire les tests" L29 : "tout ça c'était bien utile également"
Alliance de travail : les liens et la relation	L57 : "j'aurais pas voulu faire l'intégralité de mon bilan de compétences à distance (...) c'est le ressenti qu'on peut avoir, le contact qu'on a avec la personne, il est pas le même quand on va sur place ou quand on est à distance" L82 : "je suis contente d'être venue sur site, et d'avoir pu rencontrer Brigitte, et bien de créer une relation avec elle qui n'aurait pas été la même si ça s'était fait en distanciel" L119 : "j'ai peut-être un caractère ou j'ai besoin du contact aussi, après ça dépend des personnes"
La capacité d'action	
L'environnement capacitant	L30 : "je suis quand même venu sur site avec Brigitte parce que, Ben, je trouvais que c'était quand même important" L32 : "tout faire par téléphone ou même en visio , c'est pas la même chose" L33 : "j' pense que quand même la rencontre physique elle est importante (...), ça crée une ambiance différente, un contact différent" L49 : "on voit pas les mêmes choses, on n'a pas les mêmes contacts, on n'a pas les mêmes retours, en fin de compte, par rapport au fait que ça se fasse à distance" L52 : "le fait de se voir, de se rencontrer, c'est beaucoup plus important, et ça valorise énormément le bilan" L68 : "du fait qu'on était sur site toutes les 2, on a pu échanger différemment, et la ç' aurait été difficile, parce que bin déjà ça aurait demandé un autre travail, il aurait fallu, par exemple, que je lui transfère tout, et non ça aurait pas été la même chose"
L'engagement	
Les émotions	
relation au numérique	L79 : ", y a un contact qui se fait et qui est totalement différent entre le présentiel et le distanciel" L150 : "au départ, j'ai eu du mal avec le télétravail, parce qu'en fait j'ai eu du mal à faire la part entre le professionnel et le personnel"

Transfomation de l'accompagnement	
Avantages dunumérique	L24 (utilisation du numérique) : "je pense que c'est un gros avantage, ça c'est sûr et certain" L39 : "le temps de transport, bin le temps d'arriver et de repartir, ça fait vite à 1h, de toute façon 1h à 1h30, donc ça a été un gain de temps" L77 : "heureusement qu'on a tous les outils numériques, sans ça ce serait vraiment compliqué de ne pas les avoir" L107 : "ces outils y sont là, vraiment, avec cette crise sanitaire y se sont vraiment développés"

Annexe 9.7 : Entretien N° 1.14 Didier

Qui : Bénéficiaire d'un Bilan de Compétences

Modalité : par téléphone

Date : le 12/03/2021

Durée : 21'

Contexte : Didier est ouvrier et il a suivi un bilan de compétences avec une de nos collègues de l'époque. Son témoignage est intéressant car Didier est très éloigné du numérique.

Transcription de l'entretien avec Didier

Moi : en tout cas merci Didier d'avoir accepté de répondre à mes questions, euh, en fait j'ai souhaité vous poser des questions parce que j'ai voilà, j'ai un projet dans le cas de l'université, je reprends mes études en master 2 et c'est un diplôme autour de l'accompagnement professionnel. la question que je me pose est la place que prend le numérique dans l'accompagnement professionnel, quand on parle de numérique, c'est l'ordinateur, euh, la visioconférence, le téléphone, SMS, euh, principalement la visioconférence et les plateformes, tout ce qui est informatique, euh, donc je me pose la question de savoir comment ça interfère dans l'accompagnement ?

Didier : pour moi c'est, comment vous expliquer, pour moi je préfère avoir un visu avec la personne en face, euh, j'aime bien le contact humain, c'est ce que je recherche, c'est ce que je recherche, et pareil quand on a une personne en face, elle peut pas vous mentir, vous voyez ce que je veux dire, euh, au téléphone on peut envoyer, mettons si c'est un non, on vous demande pourquoi il y a, voilà, mais si on est en face la personne qui vous dit non, mais elle est obligé de s'expliquer pourquoi il dit non, donc, et j'ai le tour avec mon banquier, là, actuellement parce que j'ai fait un, donc j'ai fait, comment dire, ouvrir un compte, et la Chambre des métiers m'ont dit : « surtout faites attention vous êtes pas obligé d'ouvrir un compte professionnel », donc j'ai dit : « d'accord », j'ai appelé mon banquier, mon responsable, mon conseiller et lui il m'a dit : « c'est pas mon domaine, c'est plus dans le domaine de ma collègue », donc qui était en « professionnel », donc du coup je lui demande : « bah non ! la Chambre des métiers m'a bien expliqué que j'étais pas obligé de faire un compte professionnel, mais un compte dédié ». Oui ils m'ont dit non, dans la dans, dans le, dans leur formule du Crédit Agricole, on, on n'a pas le droit de le faire, et on a cherché sur internet par rapport au billet de Crédit Agricole, les textes de loi pour contredire ce que ma conseillère elle dit, et là du coup, il a été obligé de m'ouvrir un compte dédié, mais pas un compte professionnel, d'accord, donc c'est pour ça que moi je veux un visu avec les gens, parce que, Ben, j'aime déjà, j'aime pas qu'on me mente mais j'avais une, moi je suis sincère je mens pas, donc je veux savoir pourquoi y'a des « non », je veux toujours savoir le pourquoi pourquoi, on peut pas, pourquoi ? si c'est non parce que, Ben, c'est la politique, ou c'est non, il y a des textes qu'on m'explique, on me montre. Voilà pourquoi je, je préfère moi le, le vis à vis, on va dire, avec la personne en face. Que le, l'internet, moi après je

30 suis encore dans la génération, on va dire un peu anciennes, où on est pas encore habitué à internet, parce que pour moi c'est tout nouveau, donc ça serait ma fille, elle est déjà sur 15 ans, déjà sur internet, le téléphone, c'est facile pour vous, mais pour moi c'est un peu encore difficile, d'accord, euh,

Moi : donc dans le numérique, dans l'informatique, qu'est-ce que, qu'est-ce que vous utilisez
35 alors ?

Didier : j'utilise le téléphone portable là, là je l'étais, bah, là c'est beaucoup le téléphone portable donc j'appelle beaucoup, Ben, je vais appeler beaucoup, donc, après bon là, je vais devoir faire mes papiers sur internet donc je vais avoir un logiciel pour mes factures, donc là pareil, donc c'est la Chambre des métiers qui ont donné un logiciel, pour les factures, donc là je vais être
40 obligé de l'utiliser, j'aurais pas le choix, et après mon entrée, après, bon, mes recherches, je recherche sur internet aussi, hein, c'est un peu comme tout le monde, un petit peu, hein, je dis pas que je sais pas faire internet, mais, après, moi si je peux avoir un contact j'ai je prends toujours un rendez-vous avec.

Moi : dans votre métier auparavant, enfin, je ne sais pas, vous n'aviez pas à utiliser le numérique ou l'informatique ?
45

Didier : en fait non, dans mon métier, on a on a pas de numérique, on a pas de, on utilise pas, on, on va voir on va chez la personne, on prend les mesures, on fait un devis, après, le, le devis est accepté, après on voit, on va faire les travaux, donc c'est toujours du contact, on a toujours plus ou moins du contact avec les gens, et moi, c'est ce que je préfère, le contact des gens, j'adore le contact des gens, j'adore leur parler, j'adore parler un peu, mais j'adore quoi, c'est moi,
50 il faut un contact, je peux pas je pourrais pas rester devant un ordinateur...

Moi : quand vous avez fait le bilan de compétences avec Isabelle, est ce que vous avez, est ce que vous avez utilisé des outils numériques...

Didier : non rien du tout, d'accord, euh, Ah si, si, bah si, excusez-moi je me je me trompe, oui,
55 oui, oui parce que elle m'envoyait justement des dossiers à remplir, pour faire mon bilan, donc j'avais tout le dossier à remplir, donc là j'ai dû aller sur l'ordinateur, sur Word Excel, pour justement faire les documents pour les renvoyer, après, mais j'ai toujours, entre chaque document, j'avais automatiquement un rendez-vous, d'accord, avec elle, pour s'expliquer du dossier, moi il fallait absolument un rendez-vous accepté, et c'était ma priorité, enfin moi je
60 voulais pas faire ça uniquement sur internet, uniquement par téléphone, ou pas. Moi il fallait un contact, si j'avais pas de contact, je, je connais pas, et c'est pour ça j'ai choisi Isabelle, parce que j'en avais choisi 4, et sur les 4 qui en avait 3 qu'ils étaient par téléphone, visioconférence, et avec Isabelle non.

Moi : oui donc vous n'avez même pas fait du tout de visioconférence en fait, du tout, par zoom ?

Didier : non, non, non, non, non, non même là-bas, même pour Pôle Emploi, j'ai demandé un rendez-vous, hmm, j'essaye d'avoir des rendez-vous de façon que je vois la personne en face de moi. Mon conseiller, il faut qu'il soit en face de moi, sur moi, pareil si y'a des trucs que je ne
65

comprends pas, il faut que je demande tout de suite que ce que je comprends pas, pour pas rester à pas savoir, donc il faut que quand je sors du, du l'entretien, donc j'ai tout compris, d'accord.

70 Moi : et donc, dans vos prochaines activités, est-ce que vous pensez vous allez utiliser plus de numérique ?

Didier : non non non hormis ma facturation, et non, d'accord, je pense pas j'irai plus dans le numérique, non, c'est plus, moi j'ai plus un métier manuel, on va dire, ouais, que informatique, euh, c'est pareil, la Chambre des métiers me demandait combien d'heures j'aurais fait par jour, 75 donc que j'arrive, je dis je vais faire 8h par jour, donc je faisais mes 35h00 par semaine, euh, mais eux ils pensaient que c'était avec mes papiers, et quand je disais donc, je faisais mes 35h, enfin, c'était 35 heures sur le chantier, donc, et après j'avais mes heures de, de bureautique, on va dire, tout ce qui est papier de vie, après, donc, ça je les comptais même pas parce que, Ben, pour moi c'est que j'avais pas à les compter, mais si, on doit les compter, mais je l'ai comptais 80 pas parce que c'est pas du, c'est pas l'argent qui rentrait, donc c'est pas la production, c'est pas la production, c'est voilà, c'est administratif, ouais, c'est tout, c'est tout ce qui administratif, donc ça, c'est pour moi, c'était à part, malgré que je le faisais, malgré je voudrais passer 1h ou 2 par jour, mais voilà c'est tout, et tantôt j'ai travaillé avant, quand vous faisiez justement l'administratif, je faisais pas d'administratif, non mais le, les dossiers, parce que de remplir, 85 c'était pas moi qui remplissait, c'était le patron, le patron qui, c'est le patron qui allait voir le client, le patron il prenait ... Donc vous prenez en en gros les mesures, il faisait le devis une fois que, le, devis, c'était nous là, c'est là que j'intervenais, j'allais sur le chantier, je prenais les mesures de fabrication, des fois on fabriquait, ou quand on faisait fabriquer, et après on allait poser.

90 Moi : donc vous disiez votre fille, euh, elle est plus dans tout ça, dans les internet, et cetera

Didier : ouais, parce que, déjà un problème, ouais j'appelle ma fille, elle vient à mon secours, et tout, et on dirait que c'est inné chez eux, c'est tout de suite, aller la, hop, là, il faut faire ça, tac, tac, tac, tac, tac, et puis voilà c'est parti, et elle vous apprend un peu. Ah oui, oui, Ah oui, oui, elle m'apprend même un peu beaucoup, hein, je vais vous dire, Ben, elle est, on va dire qui 95 sont nés dedans, ouais, nous, moi, moi j'ai pas connu internet tout ça quand j'étais jeune, on avait pas, c'était quoi ? c'était les Minitel, non à l'époque oui, oui, oui, oui, oui c'est, c'est l'époque des Minitel, donc, euh, tout le monde ne pouvait pas avoir un Minitel, donc moi j'ai pas connu le Minitel, euh, donc nous, nous, j'ai dit à moi mon époque, c'était vrai c'était Minitel donc on connaissait pas, on n'a pas été dedans. Après moi, c'est un métier Manuel, donc du 100 coup, j'avais pas, j'avais pas à aller dans les ordinateurs, y'a que maintenant où que là, c'est obligé d'y aller, donc, donc j'y vais, j'ai pas le choix, du coup d'y aller

Moi : donc vous avez quand même un ordinateur chez vous ?

Didier : ah oui ! oui ! oui ! j'ai un ordinateur oui ! oui ! j'ai acheté un ordinateur pour l'entreprise donc j'ai ce qu'il faut maintenant,

105 Moi : pour revenir a l'accompagnement par Isabelle, elle vous avait proposé des visioconférence, oui c'est ça, et ensuite vous avez refusé ?

Didier : moi j'ai dit non, moi je l'ai pas moi, je voulais que du face-à-face, je, je voulais pas, c'est pour ça que les 3, les 3 premières agences que j'ai faite, euh, comme c'était confinement, plus ou moins ils voulaient tous par conférence, visioconférence, et du coup moi j'ai dit non, et
110 non. Isabelle tout de suite, elle a dit okay, moi Isabelle m'a dit : « bah oui y'a pas de souci moi aussi j'aime bien ! », Ben, en plus, ça s'est je pense que, ça s'est bien goupillé entre nous, on a une bonne relation, donc du coup après voilà, c'est, c'est moi je trouve que ça c'est bien, bien dégoupillé, c'était vrai, c'était bien moi aussi moi je, elle était super compétente, et tout, donc là dessus y'a pas...

115 Moi : Donc si en effet si on avait proposé un, un bilan de compétence 100 pourcent en visioconférence c'est sur internet vous auriez refusé.

Didier : j'aurai pas fait, je l'aurais pas fait, j'aurais pas fait, parce que là en même temps, là je peux dire merci à mon épouse, parce que c'est mon épouse qui m'a poussé à aller faire mon bilan de compétence, pour voir, Ben, déjà qu'on change un peu les idées dans la tête, parce que
120 ça allait pas trop bien, et du coup et je remercie mon équipe, parce je ne regrette pas, et quand je voulais dire, Ben oui, donc je vous dis, c'est un moment difficile, un moment où vous avez pas envie d'aller, d'aller de l'avant, vous aviez, ouais, ouais, ouais, bah, j'étais un peu en dépression, il fait que, j'ai, j'allais être licencié, donc mais c'est la première fois que ça m'arrive, et donc, du coup voilà, donc je je commençais à descendre on va dire, et je vais dire grâce au
125 bilan de compétence, grâce à Isabelle aussi hein, elle m'a, ils m'ont remonté, enfin, ça m'a remonté, ça m'a reboosté et du coup je suis parti de là, Ben je pensais que c'était de ma faute le licenciement tout ça, je pensais, c'était tout le temps de ma faute, mais du coup tous les gens qui m'entourent et m'ont dit : « bah non, c'est pas toi, ça regarde c'est, c'est ton patron, t'as fait pour le mieux ta durée pendant 2 ans avec ça, voilà, c'est tout ! », on s'est pas trompé, c'est aussi
130 le système, et puis c'est le système aussi, oui bien sûr, c'est le système aussi, j'en veux honnêtement, j'en veux pas à mon patron, je comprends bien qu'il a voulu, qu'il voulait plus me garder, parce que, Ben, il parlait de l'argent pour un si un petit artisan, je comprends tout à fait, y'a pas, y'a aucun souci, voilà, après voilà, c'est, c'est comme ça, c'est comme ça c'est la vie, après je sais pas ce qu'il sera demain. Moi je me lance, je sais pas si ça va marcher, voilà,
135 on va dans l'aventure, on verra bien, et puis si ça marche, ça marche pas, il faut chercher un patron ou j'irai chercher, j'irai travailler, on verra bien, là je lance l'aventure, j'avais envie de le faire c'est, ça fait un moment que ça me trottait dans, dans la tête, ça fait plus de 10 ans ça me trottait dans la tête, et puis j'avais dit, Ben, pourquoi pas, maintenant que j'ai, j'ai l'occasion de le faire, j'avais mon travail sur mon ancien employeur, oui j'avais pas le temps de m'occuper
140 l'entreprise à côté.

Moi : comment ça vous a transformé alors le bilan de compétences. Comment ça vous à ça vous a changé ?

Didier : Ben c'est parce que c'est parce que Isabelle m'a remonté toujours vers le haut, jamais à me rabaisser, et ça c'est bien, ça c'est un bon point, donc, ouais, non là-dessus, c'est ouais, pour
145 moi ça m'a vraiment boosté quoi là, là, elle m'a vraiment pas mal m'a épaulé, on va dire, et elle m'a bien expliqué, non, là-dessus, oui, oui beaucoup sur mes compétences, je sais poser, j'ai énormément de compétences, et moi je le voyais pas, parce que comme c'était mon quotidien,

donc je ne voyais pas, je ne vois plus tout ça, enfin, de son truc pour moi c'est devenu naturel de travailler comme ça, donc, puis je faisais beaucoup de particulier que le particulier, c'est, il faut être minutieux, il faut être propre, il faut du beau travail, donc c'est tellement devenu normal pour moi, c'est ce que j'ai expliqué parce que je nettoie le carreau, je nettoie les sols, j'aspirais ça, je protégeais les meubles... C'est tellement, c'est c'était tellement devenu dans ma routine dans, que je faisais même plus attention, et elle m'a dit, c'était comment dire, hum, c'est, c'est un plus pour, pour moi, c'est, oui, oui bien sûr, c'est, c'est une compétence on va dire, quelqu'un de soigneux, en plus j'aime bien les clients, donc c'est ce que je disais, pour moi, le client est roi, donc, moi le client qui me disait : « bah non ça, j'aime pas, je veux ça », je ne discutais pas, je faisais ce que je vais, j'écoutais pas mon patron, je faisais ce que moi le client voulait, et c'est ça que j'aime bien, enfin je veux, je veux, je veux être à l'écoute du client, et faire ce que le client, c'est surtout ça enfin, ça c'est ça. Mon patron, pareil, il aimait pas trop que moi je passais directement avec le client, et pareil, même avec les architectes, donc je parlais avec les architectes, aussi bien que l'architecte et le client, parce que je faisais aussi les réunions, parce qu'il faisait pas les réunions, donc c'est moi qui faisait les réunions, ça passait en direct avec la cliente, donc, du coup, ça aussi, ça, ça n'allait pas bien avec l'architecte parce que, Ben, ils ont leur mot à dire, mais c'est ce que je dis, après voilà, moi ce que moi je me mettais à la place du client, c'est ce que je disais beaucoup au client : « c'est bien, vous avez un architecte, c'est bien, mais c'est votre maison, vous avez un mot à dire aussi, faut pas laisser faire l'architecte, l'architecte c'est des des bons projets, mais il a des trucs que vous aimez pas, donc il faut le lui en parler », parce que, Ben, moi je me suis retrouvé une fois avec mon client, il a posé toutes les portes intérieures, la dame n'aime pas les portes intérieures, et elle n'a jamais rien dit, et c'est une fois que le chantier était terminée qu'elle m'en a parlé, donc je lui avais dit de, bin, j'aurais dû en parler avant, et c'est ça c'est ça qui manque, c'est du dialogue, il manque beaucoup de dialogue au niveau de tout le monde, je pense qu'il y a beaucoup de gens, les gens, ils ont perdu le dialogue, on discute plus. Moi je voyais bien mon patron, il passé 30 minutes chez un client. Comment voulez-vous passer 30 minutes chez un client, métrer, faire son devis, et au revoir, on passe pas 30 minutes avec un client, on l'explique au client comment on va procéder, Comment ça va se dérouler, quelle équipe on va vous envoyer, tous ces trucs-là, on l'explique aux gens, il faut les rassurer...

Moi : j'ai une dernière question à vous poser au sujet du numérique le, les réseaux sociaux, vous les utilisez ?

180 Didier : je vais les utiliser, je vais utiliser, alors je vais utiliser Facebook, et je verrais bien par la suite, j'ai d'autres réseaux, mais justement pour faire grandir mon entreprise, c'est ça, faire connaître, pour me faire connaître, oui, c'est important ouais, ouais, ouais, ouais, tout le monde me le dit, tout le monde en parle, mon épouse, elle m'a dit : « enfin, t'occupe pas ça, c'est moi, je vais m'en occuper ! », bon, c'est bien mais ouais, non, ouais, on m'a dit d'aller dans les réseaux sociaux, donc le numérique, ça va être un peu, Ah Ben ça peut apporter quand même quelque chose, hein, je dis pas, je suis pas contre, je suis pas contre, hein mais, j'ai, moi j'ai toujours le côté humain, côté chaleureux, j'aime bien aussi donc, et c'est, c'est dans ma nature, enfin, y'a des gens, ils aiment pas le contact, des gens un peu, ouai, ouai, ouai j'ai déjà vu, plus tôt le SMS,

190 que le contact direct, ouais, ouais, enfin pour ça... Quand quand vous m'avez posé la question, si ça me dérange, sinon ça me dérange pas parce que moi c'est volontiers, d'accord,

Moi : okay écoutez moi j'ai pas vraiment d'autres questions sur le numérique et l'accompagnement, à moins que vous ayez autre chose à dire sur ce sujet

195 Didier : non non non non non, mais y'a pas de souci, pour moi c'était un grand plaisir, merci beaucoup, mais y a aucun souci, pour moi je vous dis, moi là-dessus, y'a aucun souci, j'ai un peu de temps libre, pour ça je l'ai dit, on y va, non...

Analyse qualitative de Didier

	114 Didier
L'accompagnement : objectifs recherchés	L120 : "c'est mon épouse qui m'a poussé à aller faire mon bilan de compétence, pour voir" L122 : "ça allait pas trop bien (...) c'est un moment difficile, un moment où vous avez pas envie d'aller, d'aller de l'avant, vous aviez, ouais, ouais, ouais, bah, j'étais un peu en dépression, il fait que, j'ai, j'allais être licencié, donc mais c'est la première fois que ça m'arrive, et donc, du coup voilà, donc je je commençais à descendre" L128 : "je pensais que c'était de ma faute le licenciement tout ça"
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L55 : "que elle m'envoyait justement des dossiers à remplir, pour faire mon bilan, donc j'avais tout le dossier à remplir, donc là j'ai dû aller sur l'ordinateur, sur Word Excel" L57 : "j'ai toujours, entre chaque document, j'avais automatiquement un rendez-vous, d'accord, avec elle" L58 : "moi il fallait absolument un rendez-vous accepté, et c'était ma priorité" L61 : "si j'avais pas de contact, je, je connais pas, et c'est pour ça j'ai choisi Isabelle"
Alliance de travail : les liens et la relation	L14 : "la personne qui vous dit non, mais elle est obligé de s'expliquer pourquoi il dit non" L26 : ", j'aime pas qu'on me mente mais j'avais une, moi je suis sincère je mens pas, donc je veux savoir pourquoi y'a des « non »" L113 : "ça s'est je pense que, ça s'est bien goupillé entre nous, on a une bonne relation"
La capacité d'action	L136 : "Moi je me lance, je sais pas si ça va marcher, voilà, on va dans l'aventure, on verra bien, et puis si ça marche, ça marche pas, il faut chercher un patron ou j'irai chercher, j'irai travailler, on verra bien" L139 : "ça fait plus de 10 ans ça me trottait dans la tête, et puis j'avais dit, Ben, pourquoi pas, maintenant que j'ai, j'ai l'occasion de le faire"

L'environnement capacitant	L9 : "je préfère avoir un visu avec la personne en face, euh, j'aime bien le contact humain, c'est ce que je recherche" L11 : "quand on a une personne en face, elle peut pas vous mentir" L68 : "il faut qu'il soit en face de moi, sur moi, pareil si y'a des trucs que je ne comprends pas, il faut que je demande tout de suite" L115 : "elle était super compétente, et tout" L145 : " Isabelle m'a remonté toujours vers le haut, jamais à me rabaisser, et ça c'est bien, ça c'est un bon point" L147 : "elle m'a vraiment pas mal m'a épaulé, on va dire, elle m' a bien expliqué" L149 : " , j'ai énormément de compétences, et moi je le voyais pas"
L'engagement	
Les émotions	
relation au numérique	2
Transformation de l'accompagnement	L127 : "grâce à Isabelle aussi hein, elle m'a, ils m'ont remonté, enfin, ça m'a remonté, ça m'a reboosté et du coup je suis parti de là"
Avantages du numérique	

Annexes 10 : Entretiens personnes accompagnantes et grille qualitative / phase 2

Annexe 10.1 : Entretien 2.1 avec Athéna

Qui : Conseillère Insertion professionnelle chez MELT Tourcoing

Modalité : en présentiel

Date : le 24 avril 2024

Durée : 30'

Contexte : Athéna est conseillère en Insertion professionnelle au sein d'une structure d'accompagnement de retour à l'emploi et auprès de personnes éloignées de l'emploi, y compris des personnes bénéficiant du RSA.

Transcription de l'entretien avec Athéna

Moi : Alors premièrement au niveau de l'accompagnement, donc j'ai 3 ou 4 grands thèmes et je te laisse parler, c'est pas des questions réponses, je te laisse parler, et donc tu racontes. Donc dans ton accompagnement comment ça se passe tes accompagnements, au niveau des relation
5 ? Quel type d'accompagnement tu fais ? Est-ce que tu fais que du RSA, ou d'autres types d'accompagnement ? Que se passe-t-il au niveau de l'engagement des candidats, de l'implication, des émotions et cetera.

Athéna : alors l'accompagnement, moi que je propose avec mon collègue, c'est de la, c'est de l'accompagnement à l'emploi essentiellement normalement, mais évidemment c'est pas si
10 simple que ça, c'est pas on reçoit une personne, la personne a tel projet, et allez ! On cherche du boulot, je dis n'importe quoi, mais, il veut être vendeur on fait vendeur. non ! en fait à côté de ça, il y a vraiment, on va aussi prendre la personne dans, dans son entièreté, donc : est-ce que la personne des problèmes de santé, des problèmes de solution de garde, des problèmes de logement, des problèmes financiers, parce que du coup un projet, c'est bien d'avoir un projet,
15 mais est-ce qu'il est réalisable et faisable aussi avec le mode de vie qu'on a à côté, donc c'est pas que l'insertion, c'est aussi, c'est ce que je dis, c'est traiter les tous les freins qui sont périphériques à l'emploi pour pouvoir réaliser un projet. Alors on accompagne des personnes au RSA mais pas que, il y a des personnes qui touchent le Pôle emploi ou l'AAH, l'allocation d'adulte handicapés, après l'entente, enfin comment ça se passe avec la relation, en terme de
20 relationnel, il est plutôt bon parce que j'ai, j'ai l'impression qu'on, en fait quand je dis on, après je connais pas comment mes autres collègues qui sont référents PLIE, je ne les vois pas au quotidien, avec les gens, mais en tout cas ce que je vois avec mon binôme, les gens ils nous font confiance, il y a une certaine proximité, je trouve, et sans porter le jugement hein, je trouve qu'il y a - de toute façon c'est même pas un jugement c'est un constat - quand les gens parlent
25 aussi de Pôle Emploi, ils n'ont pas la même proximité avec leur conseiller Pôle Emploi, tout simplement parce que le conseiller Pôle Emploi il a pas forcément de numéro de téléphone direct, il peut moins, il a moins de temps parce qu'il accompagne plus de gens, et je sens qu'il y a une ... oui, qu'il y a une vraie confiance. Après, est-ce parce que aussi on travaille dans un centre social, donc un centre social c'est aussi un lieu d'accueil, de passage, on a un bureau, par

30 exemple, le bureau à côté de l'accueil, c'est un moulin, enfin ça va, ça vient, ça sort, ça, des fois ça vient juste boire un café dire bonjour. Non franchement il y a il y a une bonne entente, après voilà par rapport aux conditions aujourd'hui du RSA, ouais, il y a des gens, il y a toujours des gens mécontents, ou, mais en fait ils sont pas mécontents par rapport à nous, ils sont plus mécontents par rapport au gouvernement : « oui, voilà, mais moi en même temps j'ai mon

35 gamin, il a 6 mois, vous voulez que je fasse comment ? Il est malade ». Oui, oui, bin j'entends, mais c'est pas le problème du Département en fait, et nous comme on est quand même dans, voilà on comprend et même si bon, des fois on les secoue aussi, parce que sinon, enfin, je pense que des fois il faut aussi...Comment je pourrais dire ça.. Bin revenir à la réalité, enfin si, si on fait rien, bin, il va rien se passer ! Mais franchement, non, il y a une confiance qui est installée.

40 Moi : donc toi tu parles du de confiance, tu parles de lien aussi, de proximité, ça comporte quoi la proximité ? Ca veut dire quoi, c'est proximité physique, proximité psychique ? Il y a un lien ?

Athéna : oui et quand je dis proximité, est-ce que c'est le bon mot ? Mais une forme de, en fait non, mais en fait est-ce que c'est le bon mot, finalement ? mais une sorte de, bah je pense que, alors peut-être pas tous, mais ils sont contents de venir aux rendez-vous, ils ont pas peur de me

45 voir, l'endroit est familier, je vois quand il y a des échanges, alors sans être intrusif, mais des fois il y a des questions que je peux poser, je leur laisse le choix de répondre ou pas répondre, et en fait à des moments, mais il parle en fait, et même des fois ça prend du temps, mais des fois rapidement, bah ils se livrent en fait, enfin des choses qu'ils sont pas obligé de dire, ou des choses qu'ils disent parce que, bah parce que des fois que j'ai besoin de savoir, sinon je peux

50 pas comprendre en fait pourquoi ça marche pas, donc, c'est ça que j'appelle la proximité, ouais je pense qu'ils sont à l'aise à un moment pour lâcher des choses, quoi !

Moi : est-ce que tu utilises le numérique, tu fais des rendez-vous en présentiels, est-ce que tu fais des rendez-vous à distance avec les visioconférence par exemple, ou bien d'autres outils numériques ?

55 Athéna : non, pas avec les participants, entre collègues, quand on a des réunions, des visio, mais pas avec les bénéficiaires.

Moi : pourquoi ?

Athéna : parce que j'aime bien les, mes rendez-vous en présentiel, bin, parce qu'on voit la personne, on se rend plus compte aussi je pense des émotions, des sensations, du regard, même

60 si je fais quand même des entretiens téléphoniques, je fais aussi pas mal d'entretien téléphonique c'est vrai. Parce que je me dis que déjà ils savent même pas des fois s'actualiser, alors est-ce que aller sur un lien visio ça va être compliqué, enfin voilà, c'est quelque chose que je mets pas en place, auquel peut-être que je pense pas, ou je me dis : « ça va être compliqué pour eux » et que le cœur du métier, il veut aussi quand même que ce soit du présentiel. Mais on a le droit de faire

65 du téléphone...Et on aurait le droit de faire de la visio, c'est juste je pense, que c'est pas une pratique que, c'est pas une habitude, en fait, voilà.

Moi : qu'est-ce que cela changerait s'il y avait de la visio ?

- Athéna : c'est pas tout à fait pareil quand même, même si j'entends qu'au téléphone des fois on sent les émotions, ou la voix, l'intonation, la personne est triste, énervée, si elle pleure je l'entends au téléphone hein que la personne elle pleure, attends répète ta question ?
- 70 Moi : qu'est-ce que ça changerait la visio en terme de relation avec les candidats ou dans l'entretien avec les candidats ? est-ce que ça changerait quelque chose ou pas ?
- Athéna : je sais pas. Ou plutôt que de faire du téléphone, en visio ? plutôt qu'en présentiel ? ah non, je tiens à garder le présentiel, moi personnellement je tiens vraiment à garder le présentiel.
- 75 Après ça peut m'arranger des fois, c'est ce que je te dis de faire un coup de téléphone, malgré que des fois ça peut durer une heure, bah du coup, euh, faire en visio ? Peut-être...Peut-être...hum... Mais visio avec caméra alors ? Pas visio juste la voix ? ouais, pourquoi pas...(elle souffle)...j'en sais rien ! Ca pourrait être un, ça pourrait être un test, après je pense qu'ils, je pense que tous les participants ne sauraient pas forcément le faire.
- 80 Moi : en fait le sujet c'est plutôt par rapport aux bénéficiaires, tu le sens que des bénéficiaires ont du mal avec le numérique ?
- Athéna : ça dépend ce que t'entends par numérique, parce que j'ai quand même quelques personnes qui m'envoient des mails, donc ça ça va, même avec des pièces jointes, mais après j'ai des personnes, les mails c'est compliqué, ça peut être compliqué, ou alors ça nous fait sourire
- 85 de temps en temps, parce que des fois on en parle, mais tu as des gens qui n'écrivent pas le mail dans le corps du mail mais dans l'objet, donc tu as : « bonjour c'est Madame nana, c'est pour vous dire que mon contrat, donc j'ai tel contrat, alors le rendez-vous, on pourra pas se voir », et tout est dans « objet », oui bon, voilà, après bah, certaines personnes, tout ce qui est actualisation, c'est compliqué. Après moi je demande aussi, des fois, CV et lettre de motivation,
- 90 donc ce qui sollicite l'outil informatique, pour certains ça va, pour d'autres c'est compliqué aussi, en fait ça va dépendre vraiment du profil.
- Moi : vous avez un conseiller numérique qui est là pour vous aider un peu ?
- Athéna : ouais, ben par exemple il y a une structure ou j'ai un de mes collègues, je peux orienter pour travailler le CV, il va travailler le CV avec eux, ouais il y a lui... A un moment donné la
- 95 médiatrice numérique du centre, elle faisait aussi CV et lettres... euh... Moi j'oriente surtout vers un de mes collègues pour les CV... et pour le reste ça va dépendre de la demande, il y a des choses que moi je peux faire, hein, si je dois envoyer un mail pour quelqu'un je le fais, si par exemple tu vas au premier rendez-vous il faut ramener des documents qu'il faut extraire de la CAF et de Pôle emploi, je leur dis : « soit vous le faites, soit si vous êtes d'accord, vous
- 100 ramenez vos identifiants et mot de passe », moi j'utilise pas les identifiants et mot de passe sans eux, donc on le fait avec eux, je me connecte, je leur montre que je me déconnecte, je prends les attestations dont j'ai besoin...hum... et je sors les documents comme ça, mais alors après, c'est aussi des fois parce qu'ils n'ont pas d'imprimante... Après, sinon, ouais ça je peux le faire pour eux, et après, ça va dépendre des démarches pour réorienter, oui.
- 105 Moi : donc en fait tu fais « à la place de » quand c'est du numérique ?

Athéna : ça dépend quoi, mais euh pour sortir les documents, oui, pour les actualisations ouais, j'ai beaucoup fait aussi pour, en fait à la place, sinon tu peux pas avancer. Après maintenant, avant, pour les CV et les lettres je faisais beaucoup « à la place de », et maintenant je le fais plus, donc je réoriente vers mon collègue en bas qui va faire avec le CV, et pour les lettres, parce qu'on a aussi beaucoup de personnes qui sont pas forcément à l'aise avec l'écriture, et je leur dis : « moi je m'en fous, ce que je veux, c'est un brouillon, vous faites un brouillon, d'une lettre de motivation, et je corrigerai derrière s'il faut », alors, soit papier, soit ordi, alors ouais des fois, il y a plein de fautes, ou la syntaxe elle est mauvaise, mais je m'en fous, il y a les idées, et après je recorrige derrière, mais ça, je veux plus du tout faire la lettre pour eux, comme je pouvais le faire, alors je te parle de ça il y a au moins 6 ans, mais non.

Moi : toi tu as vu une évolution de la part de la place du numérique dans ton activité ou pas, depuis les quelques années que tu es là ? Mais aussi tout le numérique que vos utilisez dans votre activité ?

Athéna : euh... Le numérique prend énormément de temps dans mon activité, énormément de temps, parce qu'on travaille sur un logiciel, enfin sur 2 logiciels, un logiciel qui s'appelle « Vision », où chaque entretien est retranscrit, dans les grandes lignes, chaque entretien est retranscrit, de ce qu'on a fait durant, enfin durant l'entretien quoi, mais pas que, en fait, sur ce même logiciel par exemple, j'oriente quelqu'un vers une offre d'emploi, ou vers un partenaire, ça doit être saisi, « orientation », je passe un coup de fil pour un organisme de formation, je dois le saisir, donc énormément de temps, et après on a un logiciel qui s'appelle « Parcours » pour les bénéficiaires du RSA, c'est pareil l'entretien, on doit le saisir, donc souvent, bon, je fais un copier-coller, mais ça prend du temps quand même ouais, mais malgré que ça prenne du temps, et que je râle beaucoup, je reconnais que c'est des outils qui sont hyper bien et utiles, parce que bah des fois quand tu vois pas quelqu'un pendant 3 semaines, le fait juste de relire tes dix lignes, tu fais : « ah ouais ok, ok, il y a 3 semaines on s'est dit ça, ça, ça ! », et tout revient d'un coup en fait, donc c'est, en fait c'est très bien, et sans ça, ce serait compliqué de se souvenir de tout, donc ouais c'est bien.

Moi : ça représente combien de temps ton activité ça, tu as une idée ? 10 % 20 % 30 % ?

Athéna : bin Non je saurai pas dire en pourcentage. Bin ouais ça prend quand même du temps, enfin après ça va dépendre de ce qui s'est passé pendant l'entretien mais euh... je dirais que tu peux faire un entretien de 45 minutes, et suivant ce que t'as fait, et suivant les démarches, il peut y avoir un quart d'heure, 20 minutes, de saisie derrière, ça va dépendre, des fois ça va juste être 10 minutes. Mais ça dépend, parce que ben, tu ressaisis la synthèse de l'entretien x 2, tu fais par exemple 3 orientations, et puis derrière tu as peut-être 3 mails aussi à envoyer avec les candidatures, à tes partenaires, donc ben ça fait deux saisies, trois orientations sur un logiciel, 3 mails à renvoyer, et un entretien des fois ça nécessite derrière un travail aussi de recherche, parce que bah on a pu le voir aussi ensemble mais, par exemple un tel à tel projet, bon bah ouais ok, mais cette formation je dois reprendre un candidat qu'on a accompagné ensemble qui voulait être facteur, bah il veut être facteur, mais : « ah ! C'est une première pour moi, c'est où, ça se passe où, c'est quand, c'est comment, c'est quoi les financements ? », et ça derrière, bah mine de rien, ça va nécessiter l'outil informatique, le téléphone, et aller rechercher

l'info en fait, mail, parce que des fois on a pas le contact par téléphone, des fois on veut une trace donc c'est un mail à envoyer, et ça pareil, je vais appeler un organisme de formation pour être facteur ou envoyer un mail, je dois le ressaisir, dans ça s'appelle une visite : « contact
150 aujourd'hui / organisme de formation / pour visite / prise de », donc voilà, tout est tracé, tout est tracé. Des fois franchement c'est chiant, des fois, parce que, des fois c'est chiant, des fois j'ai l'impression que je suis plus agent administratif que... ça je l'ai beaucoup, ça je le ressens depuis ces deux dernières années, que j'ai plus l'impression des fois d'être agent administratif que, au plus proche des gens, et en même temps ce que je disais tout à l'heure c'est que, ça a
155 une utilité que ce soit tracé parce que du coup, ben... on n'est pas des robots, ça aide pour se souvenir, et puis il y a un truc qui est intéressant, c'est que demain moi je travaille plus là, quelqu'un lui faire mes accompagnements, il sait tout ce que j'ai fait, voilà en gros.

Moi : j'ai une autre question : qu'est-ce qui dans ton activité, qu'est-ce qui t'a transformé ? Qu'est-ce que ça a changé en toi en fait ?

160 Athéna : avant d'être ici au centre, alors moi j'ai fait les études j'ai fait un cap et en bac pro en tapisserie et couture d'ameublement, après j'ai fait une licence que j'ai pas, enfin j'ai pas été jusqu'au bout de cette licence, mais en archi d'intérieur, après j'ai tout arrêté pour voyager, et après j'ai travaillé dans le commerce. L'accompagnement en quoi il m'a transformé ? En tout cas en quoi j'ai changé depuis ces dernières années du début ? Et ben, on en revient à ce qu'on
165 disait tout à l'heure, où je fais moins à la place de l'autre, et je laisse plus la responsabilité aussi à l'autre, donc on va dire que l'accompagnement, c'est co-construire voilà donc je laisse plus...J'arrive aussi à me détacher du problème de l'autre, alors c'est pas de problème, les démarches elles sont pas faites, parce que en fait ce qui se passe aussi beaucoup dans l'accompagnement, en tout cas pour moi, c'est que je peux me retrouver encore, et je me suis
170 retrouvé plusieurs fois, frustré parce que ça fonctionne pas, et en fait finalement, bah, c'est pas mon problème parce que l'autre aussi il est acteur de son parcours, donc ça j'apprends aussi à me détacher, et c'est le problème de l'autre, donc c'est déjà pas mal aussi, prendre de la distance par rapport aux problématiques... Qu'est-ce qui a changé encore ? Bah des fois de pas prendre pour moi aussi, quand ça marche pas justement, parce que je me suis rendu compte aussi que je
175 pouvais avoir une posture de sauveur, et, et en fait bah je peux pas sauver tout le monde en fait, donc bin ça, sur toute cette partie-là, de ne plus avoir cette posture de de sauveur, ou ... Je pense aussi que le métier dans l'accompagnement, alors je sais pas si c'est en lien avec la question, mais je me suis déjà posé aussi la question de pourquoi j'étais dans ce métier, et comment je pourrais dire ça, je pense que c'était aussi pour réparer quelque chose de moi, par le passé, vouloir réparer quelque chose, et du coup c'est pour ça que longtemps je pense que j'ai été dans
180 une posture de sauveur, de vouloir sauver, ou réparer quelque chose que j'ai pas eu ou dont j'ai manqué à un moment donné, voilà je sais pas si ça répond à la question, et du coup peut-être du coup, la réussite de la personne, quand il y avait, me procurerait moi une satisfaction et une valorisation : « j'ai réussi », mais en fait non, enfin c'est pas moi qui a réussi c'est l'autre, mais
185 du coup ça peut me, je dis pas que ça me le fait pas encore, mais du coup ça peut me procurer une sorte de : « putain, j'ai fait quelque chose de bien, c'est grâce à moi », tu vois, ça me valorise, en fait j'ai manqué, je pense que j'ai manqué de reconnaissance et de valorisation, et que du coup ça permet de réparer quelque chose de moi à travers la réussite de quelqu'un, tu vois, et

190 donc ça c'est quelque chose que je me suis rendu compte, et de poser les questions de pourquoi aussi je suis arrivé dans ce métier de, dans l'accompagnement, voilà

Moi : dernière question : suite à ta formation de coach, tu comptes continuer de l'accompagnement mais autrement là ?

195 Athéna : Franchement aujourd'hui j'en sais rien... j'ai des idées mais en fait moi quand je suis arrivé au départ au centre, je faisais du collectif, et après j'ai fait du collectif et de l'individuel, et après que de l'individuel là depuis 3 ans je dirais, et je pense que la partie collectif elle me manque en fait, parce que c'est pas non plus les mêmes rapports avec les personnes, des fois j'y pense à proposer du collectif mais je sais pas sous quelle forme, j'ai déjà pensé alors pas me mettre à mon compte toute seule en continuant mon travail ici, mais je sais pas, ou proposer justement du coaching, justement, pour un quartier QPV, comme ici, mais du coup on le sait
200 enfin, aller voir un thérapeute, un psy, 60 € de l'heure, bah tout le monde peut pas se le permettre et du coup, mais aujourd'hui j'en sais rien, en fait ça m'apporte des outils dans ma pratique encore en plus, mais j'en sais rien, je sais pas du tout, j'en sais rien franchement chez toi.

Verbatim Athéna :

« il y a vraiment, on va aussi prendre la personne dans, dans son entièreté »

« c'est traiter tous les freins qui sont périphériques à l'emploi pour pouvoir réaliser un projet. »

« les gens ils nous font confiance, il y a une certaine proximité, je trouve »

« je sens qu'il y a une ... oui, qu'il y a une vraie confiance »

« il y a toujours des gens mécontents, ou, mais en fait ils sont pas mécontents par rapport à nous, ils sont plus mécontents par rapport au gouvernement »

« enfin si, si on fait rien, bin, il va rien se passer ! »

« ils ont pas peur de me voir, l'endroit est familier »

« des fois rapidement, bah ils se livrent en fait, enfin des choses qu'ils sont pas obligés de dire »

« des fois que j'ai besoin de savoir, sinon je peux pas comprendre en fait pourquoi ça marche pas, donc, c'est ça que j'appelle la proximité »

« j'aime bien les, mes rendez-vous en présentiel, bin, parce qu'on voit la personne, on se rend plus compte aussi je pense des émotions, des sensations, du regard »

« ils savent même pas des fois s'actualiser, alors est-ce que aller sur un lien visio ça va être compliqué »

« le cœur du métier, il veut aussi quand même que ce soit du présentiel »

« c'est pas une pratique que, c'est pas une habitude, en fait »

« c'est pas tout à fait pareil quand même, même si j'entends qu'au téléphone des fois on sent les émotions, ou la voix, l'intonation, la personne est triste, énervée »

« j'ai des personnes, les mails c'est compliqué »

« il y a des choses que moi je peux faire, hein, si je dois envoyer un mail pour quelqu'un je le fais »

« j'ai beaucoup fait aussi pour, en fait à la place, sinon tu peux pas avancer »

« Le numérique prend énormément de temps dans mon activité »

« je reconnais que c'est des outils qui sont hyper bien et utiles »

« donc voilà, tout est tracé, tout est tracé »

« des fois c'est chiant, des fois j'ai l'impression que je suis plus agent administratif que au plus proche des gens »

« je fais moins à la place de l'autre, et je laisse plus la responsabilité aussi à l'autre, donc on va dire que l'accompagnement, c'est co-construire »

« ça fonctionne pas, et en fait finalement, bah, c'est pas mon problème parce que l'autre aussi il est acteur de son parcours, donc ça j'apprends aussi à me détacher »

« je me suis rendu compte aussi que je pouvais avoir une posture de sauveur, et, et en fait bah je peux pas sauver tout le monde en fait »

« ça me valorise, en fait j'ai manqué, je pense que j'ai manqué de reconnaissance et de valorisation, et que du coup ça permet de réparer quelque chose de moi à travers la réussite de quelqu'un »

Analyse qualitative de Athéna

	2.1 Athéna
Les outils, les pratiques	L7 : "c'est de l'accompagnement à l'emploi essentiellement normalement, mais évidemment c'est pas si simple que ça" L11 : "on va aussi prendre la personne dans, dans son entièreté, donc" L14 : "c'est bien d'avoir un projet, mais est-ce qu'il est réalisable et faisable aussi avec le mode de vie" L15 : "c'est traiter les tous les freins qui sont périphériques à l'emploi" L16 : "on accompagne des personnes au RSA mais pas que, il y a des personnes qui touchent le Pôle emploi ou l'AAH" L92 : "j'ai un de mes collègues, je peux orienter pour travailler le CV" L93 : "la médiatrice numérique du centre, elle faisait aussi CV et lettres" L95 (numérique) : "ça va dépendre de la demande, il y a des choses que moi je peux faire" L97 : "il faut ramener des documents qu'il faut extraire de la CAF et de Pôle emploi" L99 : "moi j'utilise pas les identifiants et mot de passe sans eux, donc on le fait avec eux"

Les outils numériques	
Posture de l'accompagnant	L34 : "j'entends, mais c'est pas le problème du Département en fait, et nous comme on est quand même dans, voilà on comprend et même si bon, des fois on les secoue aussi" L44 : "quand il y a des échanges, alors sans être intrusif, mais des fois il y a des questions que je peux poser, je leur laisse le choix de répondre ou pas répondre, " L36 : "je pense que des fois il faut aussi...Comment je pourrais dire ça.. Bin revenir à la réalité, enfin si, si on fait rien, bin, il va rien se passer !" L46 : "des fois rapidement, bah ils se livrent en fait, enfin des choses qu'ils sont pas obligé de dire" L102 : "ça je peux le faire pour eux, et après, ca va dépendre des démarches pour réorienter" L106 : "j'ai beaucoup fait aussi pour, en fait à la place, sinon tu peux pas avancer" L107 : ", pour les CV et les lettres je faisais beaucoup « à la place de », et maintenant je le fais plus, donc je réoriente vers mon collègue"
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	L112 : "il y a plein de fautes, ou la syntaxe elle est mauvaise, mais je m'en fous, il y a les idées, et après je recorrige derrière"
Alliance de travail liens	L18 : "en terme de relationnel, il est plutôt bon" L21 : "les gens ils nous font confiance, il y a une certaine proximité" L24 : "ils n'ont pas la même proximité avec leur conseiller Pôle Emploi (...) le conseiller Pôle Emploi il a pas forcément de numéro de téléphone direct, il peut moins, il a moins de temps parce qu'il accompagne plus de gens" L27 : "qu'il y a une vraie confiance" L30 : "il y a il y a une bonne entente" L48 : "des fois que j'ai besoin de savoir, sinon je peux pas comprendre en fait pourquoi ça marche pas, donc, c'est ça que j'appelle la proximité, ouais je pense qu'ils sont à l'aise à un moment pour lâcher des choses"
Environnement capacitant	L27 : "est-c'est parce que aussi on travaille dans un centre social, donc un centre social c'est aussi un lieu d'accueil, de passage" L43 : "ils sont contents de venir aux rendez-vous, ils ont pas peur de me voir, l'endroit est familial"
Capacité d'actions	
Emotions	L57 (en présentiel) : "qu'on voit la personne, on se rend plus compte aussi je pense des émotions, des sensations, du regard"
Engagement	
Relations au numérique	L150 : "des fois j'ai l'impression que je suis plus agent administratif (...) je le ressens depuis ces deux dernières années"

Numérique et accompagnement	L54 : "pas avec les participants, entre collègues, quand on a des réunions, des visio" L57 : "j'aime bien les, mes rendez-vous en présentiel " L59 : "je fais aussi pas mal d'entretien téléphonique c'est vrai" L61 : ", c'est quelque chose que je mets pas en place, auquel peut-être que je pense pas" L63 : "le cœur du métier, il veut aussi quand même que ce soit du présentiel" L63 : "Mais on a le droit de faire du téléphone...Et on aurait le droit de faire de la visio" L64 : "c'est pas une pratique que, c'est pas une habitude" L67 : "j'entends qu'au téléphone des fois on sent les émotions, ou la voix, l'intonation, la personne est triste, énervée, si elle pleure " L73 : "je tiens vraiment à garder le présentiel" L74 : "Après ça peut m'arranger des fois" L76 : "visio avec caméra alors ? Pas visio juste la voix ? ouais, pourquoi pas (...) j'en sais rien" L118 : "Le numérique prend énormément de temps dans mon activité" L119 : "on travaille sur un logiciel, enfin sur 2 logiciels (un premier) chaque entretien est retranscrit de ce qu'on a fait durant, enfin durant l'entretien (...) donc énormément de temps (un deuxième) c'est pareil l'entretien, on doit le saisir (...) mais ça prend du temps quand même" L135 : "un entretien de 45 minutes (...) il peut y avoir un quart d'heure, 20 minutes, de saisie derrière, ça va dépendre, des fois ça va juste être 10 minutes" L139 (exemple d'un entretien): "ça fait deux saisies, trois orientations sur un logiciel, 3 mails à renvoyer, et un entretien des fois ça nécessite derrière un travail aussi de recherche" L141 : "par exemple un tel à tel projet (...) ça va nécessiter l'outil informatique, le téléphone, et aller rechercher l'info en fait, mail, parce que des fois on a pas le contact par téléphone, des fois on veut une trace donc c'est un mail à envoyer" L148 : "ça s'appelle une visite : « contact aujourd'hui / organisme de formation / pour visite / prise de » , donc voilà, tout est tracé"
les bienfaits du numérique	L127 : "je râle beaucoup, je reconnais que c'est des outils qui sont hyper bien et utiles parce que bah des fois quand tu vois pas quelqu'un pendant 3 semaines" L130 : "sans ça (les entretiens), ce serait compliqué de se souvenir de tout"
Les bénéficiaires ?	L31 : "par rapport aux conditions aujourd'hui du RSA, ouais, il y a des gens, il y a toujours des gens mécontents (...) ils sont plus mécontents par rapport au gouvernement" L60 : "ils savent même pas des fois s'actualiser, alors est-ce que aller sur un lien visio ça va être compliqué" L62 (la visio): "je me dis : « ça va être compliqué pour eux » " L77 : "je pense que tous les participants ne sauraient pas forcément le faire" L81 : "j'ai quand même quelques personnes qui m'envoient des mails (...) après j'ai des personnes, les mails c'est compliqué" L87 : "certaines personnes, tout ce qui est actualisation, c'est compliqué" L89 : "l'outil informatique, pour certains ça va, pour d'autres c'est compliqué aussi" L102 : "c'est aussi des fois parce qu'ils n'ont pas d'imprimante" L109: "on a aussi beaucoup de personnes qui sont pas forcément à l'aise avec l'écriture"
télétravail	

transformation de l'accompagnant	L164 : "je fais moins à la place de l'autre, et je laisse plus la responsabilité aussi à l'autre" L165 : "l'accompagnement, c'est co-construire" L166 : "J'arrive aussi à me détacher du problème de l'autre" L168 : "je me suis retrouvé plusieurs fois, frustré parce que ça fonctionne pas, et en fait finalement, bah, c'est pas mon problème parce que l'autre aussi il est acteur de son parcours" L172 : "pas prendre pour moi aussi, quand ça marche pas justement, parce que je me suis rendu compte aussi que je pouvais avoir une posture de sauveur" L177 : "pourquoi j'étais dans ce métier, et comment je pourrais dire ça, je pense que c'était aussi pour réparer quelque chose de moi, par le passé" L182 : "la réussite de la personne, quand il y avait, me procurerait moi une satisfaction et une valorisation : « j'ai réussi » (...) c'est pas moi qui a réussi c'est l'autre" L186 : "je pense que j'ai manqué de reconnaissance et de valorisation, et que du coup ça permet de réparer quelque chose de moi à travers la réussite de quelqu'un"

Annexe 10.2 : Entretien 2.2 avec Corine

Qui : Conseillère Insertion professionnelle en Mission Locale

Modalité : en présentiel

Date : le 11 septembre 2022

Durée : 25'

Contexte : Corine est conseillère en insertion à la Mission Locale auprès de jeunes de 16 à 25 ans. Elle a accepté de répondre à mes questions. L'intérêt du discours de Corine réside dans son expérience professionnelle. Elle a 62 ans, et elle a vu évoluer le métier de conseillère en insertion professionnelle. D'autre part, son âge fait qu'elle a un franc parler puisqu'elle n'éprouve aucune crainte de sa hiérarchie. Le propos est franc, direct, sans filtre. Son témoignage est donc important par la qualité des éléments apportés. L'interview se passe dans un contexte de changement de la Mission Locale où elle travaille, et dans un contexte de changement de dispositif d'accompagnement des jeunes, le CEJ (contrat d'engagement jeunes).

Transcription de l'entretien Avec Corine

Moi : C'est parti, alors le sujet est donc en effet le, c'est l'accompagnement professionnel et le numérique ; en quoi le numérique modifie, peut modifier, ou modifie le l'accompagnement professionnel ou l'accompagnement des jeunes ? le numérique c'est, comme je vous le disais, les ordinateurs les téléphones portables, la visioconférence, tous ces outils qu'on utilise, vous avez certainement des outils en interne, des tableaux et cetera. Dans un premier temps, la question que je vais vous poser c'est : quel est votre activité ici à la Mission Locale, et qu'est-ce que vous faites exactement comme type d'accompagnement ?

Corine : alors moi je suis CIP donc conseillère en insertion professionnel, moi je me je m'occupe essentiellement de l'accompagnement des jeunes, alors je fais aussi, il peut nous arriver de faire des réunions d'information collective, de là, bah voilà, on est d'astreinte, on va dire, quelque part, donc on s'occupe de tous les jeunes quand on est en bas, mais bon en règle générale, oui c'est que l'accompagnement des jeunes.

Moi : donc vous avez un certain nombre de jeunes que vous accompagnez, dans la globalité, enfin c'est-à-dire, je sais pas, une centaine de jeunes.

Corine : un peu plus de 100, alors le portefeuille augmente où diminue, suivant ce que vous en faites de vos jeunes, s'ils fassent surtout du CEJ, s'ils trouvent de l'emploi, s'ils ont plus de 26 ans, là ça sort de votre portefeuille, y en a d'autres qui rentrent, parce que ça s'appelle, alors c'est des RIC, réunion d'information, c'est des primo, primo arrivants qui viennent s'ajouter, on va dire régulièrement, on a 8 jeunes qui rentrent, on peut aussi récupérer des jeunes qui sont sortis, parce qu'ils sont pas venus pendant 2 ans ou 3 ans, ou que le conseiller a disparu, enfin, est parti ailleurs, on va dire comme ça il est pas forcément disparu, hein quoi, alors voilà, donc, on fait de la récupération, donc, oui c'est je veux dire y'a, y'a un noyau, et il y a aussi un petit va-et-vient de jeunes, voilà comme ça, qui rentre, qui sort, qui rentre, qui sort,

25 Moi : habituellement comment vous accompagnez ces jeunes-là, enfin après moi je veux pas rentrer trop dans le détail, mais c'est plutôt dans la manière : est-ce que vous les recevez ? Est-ce que vous le recevez à l'accueil dans une salle ? Est-ce que ...

Corine : moi, je reçois 2 fois par semaine sur rendez-vous, sur rendez-vous c'est important, 2 fois par semaine sur rendez-vous, en individuel, oui, parce que j'ai besoin de ce temps, alors
30 plus ou moins long, suivant, j'ai envie de dire, les projets mais aussi les difficultés des jeunes, parce que bon, en étant à Roubaix, vous pensez bien que c'est pas tout rose et violette, et qu'il y en a qui ont besoin de beaucoup plus d'accompagnement, ça va au-delà, j'ai envie de dire, de notre travail qui consiste à accompagner dans l'information, trouver un emploi, ça va bien au-delà parce que, voilà, quand on doit accompagner sur des grosses problématiques de logement,
35 de papiers, de la sécu, les impôts, euh, enfin, c'est voilà, le barrage de la langue, y'a des jeunes qui arrivent ici qui parlent pas un mot français, quand même, hein, donc, c'est très compliqué en fait, donc suivant les cas, on accorde plus ou moins de temps, donc sur rendez-vous, donc on peut les recevoir là, quand on fait de l'accueil, on va dire, du tout-venant, là c'est pour tout le monde, le téléphone, le mail, voilà on utilise tous les moyens qu'on peut utiliser avec des
40 jeunes.

Moi : dans votre métier vous rencontrez beaucoup de vulnérabilité chez les jeunes ?

Corine : énormément, énormément !

Moi : quel type de vulnérabilité vous rencontrez ? il y en a certainement beaucoup, mais ..

Corine : y'en a beaucoup, mais y'en a de tout, mais on a des extrêmes, enfin, ça prend les tripes,
45 je peux vous assurer que par moment on est dans des situations, on se sent d'ailleurs pieds poings liés, on sait pas quoi faire ! tous ces jeunes qui se retrouvent dehors, par exemple, c'est très compliqué, y'a plus de foyers, le 115 faut attendre 2 ans, et là on, on se sent, comment dirais-je ? Moi, je perds mes moyens, enfin pas mes moyens, mais ça me rend triste, hein je peux le dire, on, on, on encaisse, on fait pas un métier comme ça sans sortir indemne, voilà,
50 quand on le fait vraiment avec ses tripes, y'a trop de choses, surtout ici, j'ai rencontré de tout, ça va d'enfants qui s'font mettre dehors par les parents, bon sans donner de nom, je peux, je peux dévoiler aussi, par exemple, l'orientation sexuelle est un gros sujet tabou, je, voilà, et là, on rencontre des cas, enfin dramatiques et il y a énormément de travail, et avant de mettre tous ces jeunes en formation emploi, ils ont un sac à dos qu'il faut vider, voilà, ça c'est voilà, ça c'est
55 essentiel, sauf qu'on n'est pas, enfin on n'est pas vraiment des assistantes sociales, mais on le devient, en fait, on le devient et ça prend du temps de l'énergie mais aussi des fois, quelquefois des beaux parcours, moi j'ai accompagné des jeunes qui étaient à la rue, maintenant ils ont leur appartement sur Marcq-en-barœul, et ils travaillent, voilà donc, alors, c'est pas tous les jours, j'avoue, mais franchement, ça, ça vaut tout l'or du monde, Ah oui ! oui !

60 Moi : c'est ce qui fait la beauté du métier

Corine : Ah oui carrément, ça, et ça il faut le garder en tête, parce que il faut s'accrocher à des belles choses comme ça, Parce qu'on peut pas réussir partout, et que c'est compliqué, les titres de séjour, ça c'est horrible, tous ces gens qu'ils arrivent sur le territoire, ils ont des titres de séjour de 2 mois, on est coincés, ils peuvent pas se mettre à l'emploi, ils ont des numéros

65 provisoires de sécu, ils sont tringbalés, parce qu'il faut pas rêver, hein, les administrations les tringballent à droite à gauche, c'est compliqué, pour ça qu'il faut travailler aussi en bonne intelligence, avec les clubs de PREV, avec tous, tous ceux avec qui on peut se rapprocher aussi, pour les aider le mieux possible, l'UTPAS, voyez ça va jusque-là, donc on devrait pas, j'ai envie de dire, dans un monde idéal, mais on a pas le choix.

70 Moi : donc vous parliez de vulnérabilité due à l'orientation sexuelle, mais il y a en effet des problèmes de logement ?

Corine : de logements oui, ensuite il y a la précarité, vous savez, comment dirais-je ? maintenant en Mission Locale, on a aussi l'obligation de formation, c'est à dire les jeunes qui ont entre 16 et 18, sortis du système scolaire, quelquefois, ils viennent avec les parents, il y a des parents
75 qui sont désabusés, qui ne savent plus quoi faire avec leurs enfants, mais il y a des parents aussi, qui ont tout laissé faire, et c'est, c'est les gosses qui commandent, hein on va pas se, voilà, après vous êtes dans une ville, on va pas se cacher non plus, il y a la drogue qui fait des gros ravages, c'est plus facile d'être Guetteur, passeur, tout ce qu'on veut. Il y en a qui m'ont déjà dit : « mais
80 Corine j'vais pas aller bosser, mes 1000€ je l'ai fait sur la semaine ! ». Qu'est-ce que vous allez répondre à ça ? à part : « bah oui tu finiras à Sequedin, et c'est pas ça qui te paiera ta retraite ! », et voilà y'a un moment, voilà, à part essayer de les remettre dans le bon chemin, c'est compliqué, mais là aussi j'ai des beaux exemples de jeunes qui fumaient et là maintenant, surtout un là, qui vient de finir toutes ses formations en agent de sécu, quand même, là c'est assez drôle, et ça y est, hop, plus de fumette, en CDI, nickel, et ça c'est beau aussi !

85 Moi : dans les accompagnements, est-ce que vous faites des accompagnements visioconférence ou au téléphone ?

Corine : non pas de visio, alors, pas de visio, pourquoi ? parce que moi j'aime de face à face, déjà, quand je peux, je privilégie le face à face, parce que y a rien de tel, et ce qu'il faut savoir aussi, c'est tous les jeunes n'ont pas les Smartphones, on est bien d'accord que, quoi qu'on en
90 dise, ils sont pas tous équipés d'un Apple, ce n'est pas vrai, il y en a qui en a, qui n'ont pas de téléphone, ils n'ont pas d'ordinateur chez eux, et qu'y ont encore des vieux téléphones à touches, avec des petits forfaits de rien du tout, et ça faut pas l'oublier ! Même en 2022, tout le monde n'a pas accès au numérique, ça c'est pas vrai, ça, moi ça je, je n'y crois pas du tout, par contre il y a des, bon on peut avoir des facilités pour, avec les FAGEM (Fonds d'aide aux jeunes en
95 Métropole), des aides pour obtenir un téléphone, mais après c'est pareil, faut payer le forfait, pas la peine de chercher un téléphone, si derrière, voilà ! Alors on peut les envoyer sur Emmaüs Connect, la aussi c'est important, le partenariat avec Emmaüs Connect, par exemple, voilà donc là, c'est bien aussi !

Moi : Et donc, pendant le COVID, comment vous faisiez ?

100 Corine : A moi personnellement, je l'ai très mal vécu, le télétravail, justement je l'ai très mal vécu, alors déjà faut savoir qu'à l'époque nous n'étions pas équipés, c'est à dire que si, il fallait avoir son propre ordinateur chez soi, quoi, euh...

Moi : tout le monde n'a pas un ordinateur ...

Corine : tout le monde n'a pas, pareil, même dans les CIP (*note : conseiller en Insertion professionnelle*) , hein, tout le monde n'a pas d'ordinateur, après on a ce qui s'appelle ici le P et le U c'est-à-dire, un public, un privé, c'est en réseau interne, on peut pas l'avoir chez soi, quand on est chez soi on n'a pas accès à ses dossiers, et ça moi je travaille beaucoup avec mes dossiers, parce que tout n'est pas sûr I-milio, ça c'est pas vrai, et puis euh, le téléphone ! on est, à l'époque on n'avait pas, voilà maintenant on a un téléphone portable, mais on n'en avait pas. Moi j'avais fait la bêtise d'appeler, enfin, même si y'a hashtag XX, pour pas qu'ils aient le numéro, mais pensez bien que, au bout d'un moment, je le faisais plus, puis après y m'appelaient à 10h-11h le week-end, j'dis : « mais Corine qu'est-ce que t'as fait ? » bon voilà, et moi je, c'est très compliqué, moi, moi ça me paraissait très compliqué de travailler à distance, alors déjà on pouvait pas trop les mettre en formation, parce qu'il y avait plus rien, c'est clair, par contre on pouvait encore faire des stages, des aides d'urgence et tout, et le problème, c'est qu'on n'avait pas accès aux papiers, puisque les papiers étaient ici, donc on devait faire les allers-retours, avec des autorisations, c'était la galère aussi pour le jeune, de nous amener, on avait fait un genre de comptoir qui donnait sur l'extérieur, avec la porte, enfin c'était super compliqué, et je pense qu'on n'était pas préparé à ça, voilà, c'est tombé comme ça, en plus sur tout le monde, on a fait ce qu'on a pu, avec ce qu'on avait, je, j'ai envie de dire, et pour moi le télétravail, ça c'est mon avis personnel, pour un CIP, moi je pense que allez on va dire une journée pour faire que de l'administratif, pour pas être dérangé par les collègues, ici et là, ça c'est bien, en revanche, voilà, au calme chez soi, ça je suis d'accord, le reste, non, on fait pas, je pense pas qu'on puisse être conseillé à distance, ah ça, heu non, alors peut-être dans 20 ans, hein ? Ou alors c'est moi qui suis une vieille ringarde, je ne sais pas, allez savoir, parce que bon ça évolue dans tous les cas quelques fois, on dit : « ah ! t'es trop vieille, tu veux pas bosser ! », c'est pas question de ça, il y a des choses... Elle avance vite la société, trop vite pour moi, avec les jeunes et les difficultés qu'il y a à Roubaix, alors oui quelquefois on dira : « Corine... », mais je sais que moi j'ai raison, je suis pas la seule à le dire, hein, souvent on fait du rétropédalage d'ailleurs, après il faut laisser faire, on se plante .. Ils reviennent en arrière : « oui t'avais raison ! », « bah oui je te l'ai dit, on a perdu 2 mois, c'est con hein ! »

Moi : mais euh donc, pas de visite, jamais d'entretien en visio ?

Corine : bah moi les visios c'était, pas avec les jeunes...

Moi : uniquement les réunions, alors ?

Corine : voilà moi les jeunes, je faisais pas des, je faisais pas de visio parce qu'on avait pas d'ailleurs, on n'avait pas de téléphone, parce que on n'avait rien, on n'avait rien du tout pour le faire, bon à part téléphoner, SMS, à la limite, on peut utiliser, bin oui WhatsApp, machin, pour avoir, hop, on dit là, on peut avoir un visu j'ai envie de dire, mais bon c'est pas le but, parce que quand on fait ça avec les jeunes, enfin, c'est mon avis personnel aussi, mais c'est comme le téléphone professionnel que nous avons maintenant, en fait il nous écrivent en SMS comme ils écrivent à leurs potes, hein, faut pas se le cacher c'est ou quelque fois au téléphone : « mais ouais tchao bisous » hein, voilà, c'est mignon mais je pense que le fait que ce soit un téléphone, ils nous prennent pour, pour un copain ou une copine, en fait, c'est tout mignon, hein mais moi

145 ils appellent le week-end, maintenant. Je laisse mon téléphone ici, parce que c'est plus possible, hein, vous voyez mais bon, c'est pas méchant j'ai envie de dire.

Moi : et maintenant vous avez des systèmes informatiques qui permettent de stocker les informations, gérer les entretiens,

Corinne : oui alors ça s'appelle I-Milio, et ça c'est interne, I-Milio, oui alors avec un trait d'union entre le I et le M,

150 Moi : d'accord et donc ça c'est ça vous prend pas trop de temps ?

Corinne : ah si ! Oh mon Dieu en fait, on va finir par être, ça s'appelle secrétaire ? Opérateur de saisie, de saisie, c'est horrible l'administration, et plus on avance, plus y'en a, et quand on rentre dans les CEJ, les Garanties Jeunes, je vous jure qu'il y a de quoi pleurer, pleurer parce qu'on est obligé de passer par là, parce qu'on les met en formation. Hop ! on est rebasculé sur notre
155 plateforme et alors pour aller les trouver, je vous raconte pas le temps qu'on passe, c'est pour ça que je dis que ça peut être une journée de télétravail, tout seul au calme, ça oui, je suis d'accord, voilà et oui il y a beaucoup d'administratifs, beaucoup plus qu'avant, Ah oui Oh là là là, bah je pense qu'on en arrive aussi à, c'est de la rentabilité en fait, qu'on parle beaucoup plus d'argent aussi maintenant, voilà c'est, il faut faire autant de jeunes là, faire autant, autant de jeunes là,
160 faut rentrer dans des cases pour aller, et ça c'est mortel parce que c'est en train d'enlever ce côté social, et ça moi je veux pas le perdre. Moi je vais voir 62 ans, moi je suis pas loin de la retraite, mais moi, on peut pas me dire Corine, tu fais des trucs en 10 min, c'est pas possible, je le ferai pas, je suis pas la seule, vous verrez Franck, on est de la même génération, je pense qu'il aura un peu les mêmes réponses que moi, je pense, voilà, donc, on a besoin, et on peut pas trimballer
165 les jeunes, disons, non, ça c'est pas possible pour moi, on le fait correctement, ou on fait pas, où on change de boulot, mais on voit les jeunes générations, ça n'a rien à voir, Oh là, là ! Ah oui hein, pour le coup, c'est le choc des générations hein Ah !, Ah ! oui je pense, pas tous, hein, y a des jeunes qui sont super, on voit qu'ils ont la fibre sociale, hein, parce que je pense que pour faire ce métier-là, il faut avoir la fibre, mais y en a qui en ont pas, ils sont là pour, voilà, et
170 après chacun fait ce qu'il veut, moi j'ai pas à critiquer, mais bon, je trouve ça dommage, c'est dommage, mais je pense que, en, en discutant à droite à gauche avec tout le monde, que c'est un peu partout pareil en fait...

Moi : donc en résumé, concernant le numérique finalement, vous avez, vous utilisez les systèmes informatiques concernant les entretiens ? Vous avez toujours fait des entretiens en
175 face à face ?

Corinne : oui alors je sais qu'ici on voudrait évoluer vers des autres techniques mais je pense qu'il faut comprendre, quand on aura compris tout le monde n'est pas équipé, et ça reste un métier, enfin, je suis désolé, autant on peut dire la sécu, l'impôt, même les médecins ils font quand même des rendez-vous en visio, ça c'est le pompon quand même, juste un médecin, enfin
180 moi, ça me, je comprends pas, à la limite oui la visio parce que je dois renouveler une ordonnance où, voilà, mais comment on peut faire un truc en visio enfin, expliquez-moi !

Moi : ça a toujours été en présentiel tout en présence

Corinne : alors moi oui, les autres, je sais pas,

185 Moi : et vous disiez tout à l'heure il y a une tendance peut-être à vouloir enfin, peut-être qu'à l'avenir, ils essaient de faire un peu plus de visio ?

Corinne : Ben vous savez donc on va être coincés avec les bureaux hein, on est beaucoup ici, hein, après on manque de place, alors on nous dit : « à l'extérieur ! », je veux bien mais, pareil la confidentialité elle est où à l'extérieur ? si on se rend dans une librairie, ou je ne sais enfin ! déjà ici je veux dire, voilà, les bureaux qui sont là, on entend tout ce qui se passe, Ben y en a pas, hein, c'est pour ça que moi je me mets de l'autre côté tout seul, où je suis plus au calme, 190 parce que le jeune, il faut qu'il ait confiance, il faut qu'il dévoile, parce que quelquefois, ça met des mois avant qu'on sache le pourquoi du comment, y'avance pas, voyez ! oui tout le monde va pas raconter sa vie tout de suite, hein, faut le mettre à l'aise, après vous avez des conseillers, il y en a qui sont partis maintenant mais c'est, ils vouvoient les jeunes, c'est le vouvoiment, 195 moi c'est plutôt le tutoiement, ils peuvent m'appeler par mon prénom, par mon nom, ils font ce qu'ils veulent, moi je les laisse, et c'est pas pour ça qu'ils manquent de respect, moi je pense pas que le respect est lié au vouvoiment où tutoiement, voilà,

Moi : donc vous préférez toujours le présentiel, parce que y'a y'a ce côté humain, il y a cette proximité dont vous avez besoin, y'a même des émotions qui passent quoi ?

200 Corinne : moi je pense que oui, c'est pas par le téléphone ou en visio, qu'on les aura, je déteste les réunions en visio. j'en ai effectué donc beaucoup beaucoup, j'ai autre chose à côté je suis pas que CIP, en plus, et j'aime pas du tout, j'aime pas du tout, et les gens n'ont pas les mêmes réactions, j'ai assisté à des réunions où on devait 30 ou 40, où les gens, alors ça, ça m'insupporte, hop, il y a un écran noir, ça veut dire, j'ai mis mon ordi, je suis en train de faire autre chose, et 205 ça c'est un manque de respect total, voyez voilà, tandis que quand on a tout le monde, on les voit les yeux dans les yeux, et moi ça me convient bien ça, voilà j'aime pas les visios.

Moi : les yeux dans les yeux ?

Corinne : c'est important, oui moi je pense que oui, absolument, et là on voit le regard des gens, on voit des expressions, on connaît les gens aussi, moi je sais que où je suis à l'extérieur, 210 quelquefois, hein, avec des phrases ou des thèmes, tout le monde me regarde, en disant : « Ah Corine, elle va réagir » et oui je vais réagir, et je trouve que c'est important, enfin moi j'en ai besoin, on peut, on peut lire aussi dans le regard des gens, et voilà, hein moi, j'aime bien regarder les yeux dans les yeux, parce que quelqu'un qui, bon voilà, un jeune ça peut être par timidité, les adultes un peu moins, c'est parce que, où je fuis ton regard parce que je sais que t'as raison 215 et j'ai pas envie de le dire, voilà, donc moi, pour moi, c'est important, moi j'aime bien de, voilà, il faut être en face à face, entendu, je suis pas la reine de la visio, ça je peux vous l'dire, à part quand vraiment c'est loin là, là par contre j'ai plus de plaisir, parce que c'est pas la même chose, quand on discute avec des gens qui sont à des centaines de kilomètres, d'abord ils sont présents, et d'un, et c'est pas du tout la même règle, on n'a pas le même rapport, et puis c'est plus embêtant, 220 parce qu'il faut attendre, alors faut faire la main, faut appuyer sur le truc, ça demande aussi du respect, certaines droiture, j'ai envie de dire, et les jeunes je sais pas s'ils sont prêts à ça aussi, sur Snapchat, là oui, et encore j'ai envie de dire que tous mes collègues ici ne, ne maîtrisent pas

les réseaux sociaux, déjà, ils ont du mal avec ça, pourtant, ils sont plus jeunes, enfin moi j'aime bien, je suis, j'aime bien les réseaux, mais eux : « Oh là là ! Corine comment on fait ? » . Ils
225 voulaient m'appeler, pendant les vacances, sur Snap, je dis : « mais qu'est-ce que tu me fais ? »

Moi : bon d'accord Corine, est ce que vous avez quelque chose à ajouter concernant le numérique ou l'informatique et votre métier d'accompagnement ?

Corinne : nous, mais je pense que ce qui faudrait, aussi, c'est du bon matos aussi, parce que là je peux vous dire que, mon Dieu, ça rame, et ça aussi c'est une grosse perte de temps. On a eu
230 des Chromebooks, mais bon voilà, j'en dirai pas plus, c'est un Chromebook, on fait rien avec ça, et tout ce qu'on a, même en haut, c'est obsolète, le parc informatique n'a jamais été prévu d'être changé, et là on arrive au bout au bout du bout, et on perd énormément de temps.

Moi : bon d'accord, et bien écoutez, merci beaucoup !

Verbatim de Corine

« je reçois 2 fois par semaine sur rendez-vous, sur rendez-vous c'est important »

« ... en étant à Roubaix, vous pensez bien que c'est pas tout rose et violette, et qu'il y en a qui ont besoin de beaucoup plus d'accompagnement »

« ...consiste à accompagner dans l'information, trouver un emploi, ça va bien au-delà »

« ça prend les tripes, je peux vous assurer que par moment on est dans des situations »

« on fait pas un métier comme ça sans sortir indemne, voilà, quand on le fait vraiment avec ses tripes »

« avant de mettre tous ces jeunes en formation emploi, ils ont un sac à dos qu'il faut vider »

« on n'est pas vraiment des assistantes sociales, mais on le devient, en fait »

« il faut s'accrocher à des belles choses comme ça, Parce qu'on peut pas réussir partout, et que c'est compliqué »

« pas de visio, pourquoi ? parce que moi j'aime de face à face »

« c'est tous les jeunes n'ont pas les Smartphones, on est bien d'accord que, quoi qu'on en dise, ils sont pas tous équipés d'un Apple »

« Même en 2022, tout le monde n'a pas accès au numérique, ça c'est pas vrai »

« même dans les CIP (note : conseiller en Insertion professionnelle) , hein, tout le monde n'a pas d'ordinateur »

« moi ça me paraissait très compliqué de travailler à distance »

« Elle avance vite la société, trop vite pour moi, avec les jeunes et les difficultés qu'il y a à Roubaix »

« En fait il nous écrivent en SMS comme ils écrivent à leurs potes »

« je pense que le fait que ce soit un téléphone, ils nous prennent pour, pour un copain ou une copine, en fait, c'est tout mignon, hein mais moi ils appellent le week-end, maintenant »

« on va finir par être, ça s'appelle secrétaire ? Opérateur de saisie, de saisie, c'est horrible l'administration, et plus on avance, plus y'en a »

« oui il y a beaucoup d'administratifs, beaucoup plus qu'avant »

« c'est de la rentabilité en fait, qu'on parle beaucoup plus d'argent aussi maintenant, voilà c'est, il faut faire autant de jeunes là (...), et ça c'est mortel parce que c'est en train d'enlever ce côté social, et ça moi je peux pas le perdre »

« je pense que pour faire ce métier là, il faut avoir la fibre, mais y en a qui en ont pas »

« je sais qu'ici on voudrait évoluer vers des autres techniques mais je pense qu'il faut comprendre, quand on aura compris tout le monde n'est pas équipé, et ça reste un métier »

« tout le monde va pas raconter sa vie tout de suite, hein, faut le mettre à l'aise (...), moi c'est plutôt le tutoiement, ils peuvent m'appeler par mon prénom »

« les gens, alors ça, ça m'insupporte, hop, il y a un écran noir (...), ça c'est un manque de respect total »

« là on voit le regard des gens, on voit des expressions, on connaît les gens aussi »

« on peut lire aussi dans le regard des gens, et voilà, hein moi, j'aime bien regarder les yeux dans les yeux »

« et puis c'est plus embêtant, parce qu'il faut attendre, alors faut faire la main, faut appuyer sur le truc, ça demande aussi du respect, certaines droiture, j'ai envie de dire, et les jeunes je sais pas s'ils sont prêts à ça aussi »

« je pense que ce qui faudrait, aussi, c'est du bon matos aussi »

« c'est obsolète, le parc informatique n'a jamais été prévu d'être changé »

Analyse qualitative de Corine

	2.2 Corine
Les outils, les pratiques	L8 : "je m'occupe essentiellement de l'accompagnement des jeunes, alors je fais aussi, il peut nous arriver de faire des réunions d'information collective" L15 : "un peu plus de 100" (jeunes dans le portefeuille) L31 : "ça va au-delà, j'ai envie de dire, de notre travail qui consiste à accompagner dans l'information, trouver un emploi" L33 : "on doit accompagner sur des grosses problématiques de logement, de papiers, de la sécu, les impôts, euh, enfin, c'est voilà, le barrage de la langue" L36 : "suivant les cas, on accorde plus ou moins de temps" L65 : "qu'il faut travailler aussi en bonne intelligence, avec les clubs de PREV, avec tous, tous ceux avec qui on peut se rapprocher" L71 : "maintenant en Mission Locale, on a aussi l'obligation de formation, c'est à dire les jeunes qui ont entre 16 et 18"
Les outils numériques	L108 : "tout n'est pas sûr Emilio"

Posture de l'accompagnant	L54 : "sauf qu'on n'est pas, enfin on n'est pas vraiment des assistantes sociales, mais on le devient, en fait" L61 : "on peut pas réussir partout, et que c'est compliqué, les titres de séjour, ça c'est horrible" L87 : "je privilégie le face à face" L150 : "on va finir par être, ça s'appelle secrétaire ? Opérateur de saisie, de saisie, c'est horrible l'administration, et plus on avance, plus y'en a" L156 : "bah je pense qu'on en arrive aussi à, c'est de la rentabilité en fait, qu'on parle beaucoup plus d'argent aussi maintenant" L159 : "c'est mortel parce que c'est en train d'enlever ce côté social, et ça moi je veux pas le perdre" L163 : "on peut pas trimballer les jeunes, disons, non, ça c'est pas possible pour moi, on le fait correctement, ou on fait pas"
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	
Alliance de travail liens	L52 : "avant de mettre tous ces jeunes en formation emploi, ils ont un sac à dos qu'il faut vider" L193 : "ils vouvoient les jeunes, c'est le vouvoiement, moi c'est plutôt le tutoiement, ils peuvent m'appeler par mon prénom, par mon nom, ils font ce qu'ils veulent, moi je les laisse, et c'est pas pour ça qu'ils manquent de respect" L207 (en présentiel) : "on voit le regard des gens, on voit des expressions, on connaît les gens aussi" L211 : "on peut, on peut lire aussi dans le regard des gens, et voilà, hein moi, j'aime bien regarder les yeux dans les yeux" L215 : "il faut être en face à face"
Environnementcapacitant	L73 : "il y a des parents qui sont désabusés (...) il y a des parents aussi, qui ont tout laissé faire, et c'est, c'est les gosses qui commandent (...) il y a la drogue qui fait des gros ravages" L93 : "on peut avoir des facilités pour, avec les FAGEM (Fonds d'aide aux jeunes en Métropole), des aides pour obtenir un téléphone" L95 : "on peut les envoyer sur Emmaüs Connect, la aussi c'est important, le partenariat avec Emmaüs Connect" L105 (ordinateur pro) : "on peut pas l'avoir chez soi, quand on est chez soi on n'a pas accès à ses dossiers" L108 : "maintenant on a un téléphone portable, mais on n'en avait pas" L134 : "je faisais pas de visio parce qu'on avait pas d'ailleurs, on n'avait pas de téléphone, parce que on n'avait rien" L185 : "on va être coincés avec les bureaux (...) alors on nous dit : « à l'extérieur ! »" L187 : "la confidentialité elle est où à l'extérieur ?" L190 : "le jeune, il faut qu'il ait confiance, il faut qu'il dévoile, parce que quelquefois, ça met des mois avant qu'on sache le pourquoi du comment" L226 : "ce qui faudrait, aussi, c'est du bon matos aussi (...) ça rame, et ça aussi c'est une grosse perte de temps" L230 : "le parc informatique n'a jamais été prévu d'être changé, et là on arrive au bout au bout du bout, et on perd énormément de temps"
Capacité d'actions	

Emotions	L43 : "on a des extrêmes, enfin, ça prend les tripes" L44 : "on se sent d'ailleurs pieds poings liés, on sait pas quoi faire !" L47 : "je perds mes moyens, enfin pas mes moyens, mais ça me rend triste" L48 : "on fait pas un métier comme ça sans sortir indemne" L57 : "ils ont leur appartement sur Marcq-en-barœul, et ils travaillent (...) ça, ça vaut tout l'or du monde"
Engagement	
Relations au numérique	L88 : "tous les jeunes n'ont pas les Smartphones" L91 : "Même en 2022, tout le monde n'a pas accès au numérique" L202 : "j'ai assisté à des réunions où on devait 30 ou 40, où les gens, alors ça, ça m'insupporte, hop, il y a un écran noir (...) c'est un manque de respect total" L204 : "quand on a tout le monde, on les voit les yeux dans les yeux" L218 : "contraintes et civilité en visio) : "c'est plus embêtant, parce qu'il faut attendre, alors faut faire la main, faut appuyer sur le truc, ça demande aussi du respect, certaines droiture, j'ai envie de dire, et les jeunes je sais pas s'ils sont prêts à ça aussi" L221 : "j'ai envie de dire que tous mes collègues ici ne, ne maîtrisent pas les réseaux sociaux déjà, ils ont du mal avec ça, pourtant, ils sont plus jeunes"
Numérique et accompagnement	L38 : "le téléphone, le mail, voilà on utilise tous les moyens qu'on peut utiliser avec des jeunes." L86 : "pas de visio, alors, pas de visio, pourquoi ? parce que moi j'aime de face à face" L122 : "je pense pas qu'on puisse être conseillé à distance" L132 : "les visios c'était, pas avec les jeunes..." L137 : "on peut avoir un visu j'ai envie de dire, mais bon c'est pas le but, parce que quand on fait ça avec les jeunes, enfin, c'est mon avis personnel aussi" (elle veut dire trop de familiarités) L154 : "je vous raconte pas le temps qu'on passe, c'est pour ça que je dis que ça peut être une journée de télétravail" L175 : "je sais qu'ici on voudrait évoluer vers des autres techniques mais je pense qu'il faut comprendre, quand on aura compris tout le monde n'est pas équipé, et ça reste un métier" L199 (les émotions ou la proximité) : "c'est pas par le téléphone ou en visio, qu'on les aura"
les bienfaits du numérique	

Les bénéficiaires ?	L18 : "primo arrivants qui viennent s'ajouter, " L19 : "on peut aussi récupérer des jeunes qui sont sortis, parce qu'ils sont pas venus pendant 2 ans ou 3 ans" L27 : "je reçois 2 fois par semaine sur rendez-vous" L28 : "sur rendez-vous, en individuel, oui, parce que j'ai besoin de ce temps (...) suivant, j'ai envie de dire, les projets mais aussi les difficultés des jeunes" L22 : "y'a un noyau, et il y a aussi un petit va-et-vient de jeunes, voilà comme ça, qui rentre, qui sort" L30 : "en étant à Roubaix (...) c'est pas tout rose et violette, et qu'il y en a qui ont besoin de beaucoup plus d'accompagnement" L45 : "tous ces jeunes qui se retrouvent dehors, par exemple, c'est très compliqué, y'a plus de foyers, le 115 faut attendre 2 ans" L50 : "ça va d'enfants qui s'ont mettre dehors par les parents (...) par exemple, l'orientation sexuelle est un gros sujet tabou" L62 : "ils ont des titres de séjour de 2 mois, on est coincés, ils peuvent pas se mettre à l'emploi, ils ont des numéros provisoires de sécu" L71 : "de logements oui, ensuite il y a la précarité" L77 : "c'est plus facile d'être Guetteur, passeur" L89 : "ils sont pas tous équipés d'un Apple, ce n'est pas vrai" L90 : "ils n'ont pas d'ordinateur chez eux, et qu'y ont encore des vieux téléphones à touches, avec des petits forfaits de rien du tout" L139 : "il nous écrivent en SMS comme ils écrivent à leurs potes, hein, faut pas se le cacher"
télétravail	L99 : "personnellement, je l'ai très mal vécu, le télétravail" L112 : "moi ça me paraissait très compliqué de travailler à distance" L112 : "on pouvait pas trop les mettre en formation, parce qu'il y avait plus rien, c'est clair, par contre on pouvait encore faire des stages, des aides d'urgence et tout, et le problème, c'est qu'on n'avait pas accès aux papiers" L117 : "c'était super compliqué, et je pense qu'on n'était pas préparé à ça"
transformation de l'accompagnant	L126 : "Elle avance vite la société, trop vite pour moi" L125 : "on dit : « ah ! t'es trop vieille, tu veux pas bosser ! », c'est pas question de ça" L128 : "souvent on fait du rétropédalage d'ailleurs, après il faut laisser faire, on se plante .. Ils reviennent en arrière : « oui t'avais raison ! »"

Annexe 10.3 : Entretien 2.3 avec Martine

Qui : Consultante en Bilan de compétences indépendante

Modalité : en visioconférence

Date : le 24 avril 2024

Durée : 38'

Contexte : Martine et moi nous nous sommes rencontrés lors d'une journée d'étude. Suite à ma demande, elle a accepté de répondre à mes questions. Martine est conseillère en bilan de compétences indépendante, et elle travaille principalement pour un cabinet.

Transcription de l'entretien avec Martine

Moi : c'est parti. Dis-moi, Martine, est-ce que tu peux m'expliquer dans un premier temps, quel type d'accompagnement tu réalises et depuis combien de temps ? Voilà !

5 Martine : OK. Le type d'accompagnement que je réalise, c'est principalement des accompagnements à l'orientation professionnelle, la reconversion professionnelle, le bilan de compétences, le bilan de d'orientation, donc c'est principalement dans le champ de de l'emploi, de l'insertion professionnelle. Euh... Et j'exerce cette activité depuis 2010, donc ça va bientôt faire 15 ans. Bah, en fait j'ai moi-même été dans l'industrie pendant une dizaine d'années, entre quatre-vingt-dix-huit et 2010, en, dans tout ce qui est fonction, support, responsable qualité, 10 environnement, et cetera. J'ai travaillé donc en tant que responsable labo, et puis, et puis donc, j'ai entamé une reconversion professionnelle en 2010. A la suite d'un Bilan de compétences, justement. Voilà pourquoi je suis arrivée dans, dans le champ de l'accompagnement, à travers le master CDVA. Et j'ai poursuivi donc en Mission Locale pendant 6 ans en tant que conseillère emploi Mission Locale. Et puis, suite à ça, j'ai fait un peu un centre de formation aussi, en tant 15 que chargé de relation entreprises et candidats. Et en parallèle je me suis formée au coaching, en 2018. Euh, voilà, j'ai poursuivi, et le MBTI que j'ai poursuivi en 2021, pour ajouter une corde un peu différente dans l'accompagnement.

Moi : dans les, dans l'accompagnement professionnel que tu réalises, comment est-ce que tu peux qualifier les relations que tu entretiens avec tes candidats ? Que ce qui est important dans 20 la relation ?

Martine : alors moi, c'est important du coup, la confiance. Donc la première chose, c'est d'instaurer un climat de confiance, que la personne se sente à l'aise pour parler de son, son parcours, de ses motivations, de ses valeurs, toutes sortes de choses. Donc c'est la confiance, créer un climat de confiance, c'est une des choses qui me, qui m'importe au début du bilan. Et 25 aussi d'apporter une vision positive de, du parcours de la personne, c'est à dire d'aller valoriser, mettre en valeur toutes les choses qu'elle a pu traverser, ou pas traverser, mais en tout cas, que ce soit consciemment ou inconsciemment, du coup, de, de remettre ça en avant, à chaque étape de mon accompagnement.

30 Moi : Qu'est-ce qui, à ton avis, fait qu'un accompagnement que tu réalises, aboutit, on va dire, à un résultat ? Est-ce que tu peux, est-ce que tu as pu réussir à identifier ce qui fait qu'un accompagnement se passe bien, et aille jusqu'au bout des objectifs qu'on s'est fixés.

35 Martine : qu'est-ce qui fait qu'on va aboutir, il y a plusieurs choses, il y a effectivement la confiance que qu'on va mettre dans dans, dans, dans dans la personne, il y a la la confiance que la personne se donne à elle-même, s'attribue ou s'auto attribue, et sa confiance en ses
40 compétences...euh... Il y a ça, après il y a effectivement...euh... l'adaptabilité des outils qu'on peut mettre en place aussi, au bon moment pour la bonne personne. Donc c'est l'adaptation un peu, ce que, ce que la personne va, va nécessiter au niveau de l'accompagnement. Et parfois il y a des outils qui peuvent faire la différence, en terme de prise de conscience. Et là je veux dire
45 que parfois j'utilise des outils du coaching, qui me permettent de, de, de provoquer des prises de conscience. Voilà donc y'a, je pense que les prises de conscience permettent parfois l'action. Ça peut être une condition de mise en action, mais c'est pas la seule condition. Et les autres conditions n'appartiennent pas au conseiller, c'est-à-dire qu'elles appartiennent aux bénéficiaires. On peut pas agir dessus... C'est ça la plus grande difficulté. Je dirais la plus grande ou pas, en tous cas ça, ça, tout ne nous appartient pas. Donc effectivement on a ce qu'on
50 y met, et après le, les conditions de mise en action du bénéficiaire, bah c'est lui qui va décider. On va essayer de lui proposer des outils pour prendre conscience, et pour entrer dans l'action, quand la demande elle est d'entrer dans l'action hein. Parfois, parfois la demande n'est pas de rentrer dans l'action, mais de réfléchir.

50 Moi : Oui, ça dépend de la demande initiale. Ok, est-ce que dès, dans tes bilans, est-ce que tu réalises des bilans en, partiellement ou totalement, en visio ? Et si oui, est-ce que tu vois les différences entre les bilans que tu réalises en présentiel, et les bilans que tu réalises à distance ?

55 Martine : alors majoritairement du présentiel. Je fais du visio que s'il a besoin pour des raisons pratiques, mon agenda donc c'est on va dire, je fais 95% présentiel, 5% de Visio, j'en fais de moins en moins là aujourd'hui, je ça a été vraiment lié aux conditions du confinement et celui
60 du COVID, mais je, je, je, je préfère personnellement le présentiel et je, et j'évalue quand même de façon positive le, le bilan, enfin la methodo en présentiel, enfin en modalité présentielle, qui est beaucoup plus engageante pour la personne, pour le bénéficiaire dans lequel il va plus facilement s'engager au fur à mesure des séances et même, même pour moi personnellement, je préfère aussi être en présentiel. C'est, je pense que c'est la confiance, c'est de se dire
65 finalement : « je vois le conseiller ». Il y a une sorte de d'importance, de, que la, la personne est vraiment présente, elle est, elle est là en face de moi, et donc ça incarne la formation, elle existe vraiment, c'est une personne, c'est, ça s'incarne par un conseiller, une metodo, un lieu.. et ... Je pense que ces choses là, ça, ça permet de, d'engager la personne sur le, sur la durée complète du bilan.

65 Moi : À part la visioconférence que tu utilises toi, tu utilises quoi, dans les outils numériques ?

Martine : moi les outils numériques, c'est Pôle Emploi, on en a parlé Pôle Emploi Store. J'utilise le RIASEC, là ils ont mis en place sur « Déorientation », le Riasec Flash que j'utilise de plus en plus, qui me semble bien. Du coup ça, j'utilise le MBTI, qui est pas un outil là, je le fais en version entretien moi, le MBTI, après je prends un, un document papier issu, issu de, voilà, de

70 ce que j'ai sur la plateforme. J'utilise un support papier, en tout cas, le OPP ASSESMENT de MBTI nous propose encore, peut-être plus pour très longtemps, mais y a encore le la version papier. Donc j'en profite que ce soit encore en papier, donc je, je fais sans papier en digital, et puis ensuite j'utilise un peu PARCOUREO, dans certains accompagnements, j'utilise ouais PARCOUREO, le C2RP, toutes les plateformes, et ensuite LinkedIn, alors, effectivement
75 j'accompagne, en tout cas, je montre l'utilité de LinkedIn aux bénéficiaires pour permettre de faire des recherches d'emploi, de regarder un peu le marché de, ouais, du travail dans le bassin d'emploi et éventuellement faire des analyses de marché, quoi ? On est plus dans les réseaux sociaux, ça commence à, en tout cas, donc du coup LinkedIn. Je réfléchis à d'autres, à d'autres supports que j'utilise... Ouais, c'est les principaux, j'ai dit PARCOUREO, CLEOR, et puis aussi
80 CENTRAL TEST, voilà des fois Profil Pro 2, des fois Vocation, pour les bilans d'orientation, ils sont très bien.

Moi : Depuis l'apparition du numérique, est-ce que le numérique a modifié tes pratiques professionnelles ou pas ?

85 Martine : Un peu, un peu, légèrement. Enfin là j'ai, j'ai déjà. Enfin, ça fait longtemps que je les ai intégrés, Central Test, par exemple, je l'ai fait assez rapidement. On peut pas dire que ça a modifié radicalement, puisqu'en fait en visio je pratique très peu. Je sais m'en servir, mais c'est pas mon outil principal de travail et, et pour le moment, pas encore beaucoup. Pour moi c'est, là, par contre je j'ai, je fais, je souhaite me former à l'intelligence artificielle, à l'utilisation de peut-être CHA GPT dans mes supports, si je veux faire évoluer un support de formation. Mais
90 ce sera moins dans l'accompagnement, que dans la formation. Moi je trouve un intérêt pour gagner du temps effectivement, créer des supports, mais ce sera, ça pour moi, ça ne peut pas remplacer le conseiller de bilan de compétence, l'intervenant, il y a des émotions et tout ça. Les émotions, on, on les vit. Enfin voilà, donc, voir, repérer une émotion chez une personne et pouvoir rebondir sur cette émotion, et pouvoir voilà éventuellement s'en servir pour investiguer
95 ce qui se passe, bon jusqu'à présent l'IA le fait pas, peut-être qu'elle le fera un jour, et auquel cas ça peut, ça peut faire peur. Bon, je sais pas, mais.

Moi : Euh ... Avec tes candidats ou des candidates, est-ce que tu les sens à l'aise avec le numérique ? Ou est ce que tu penses que il y a encore ou une fracture numérique ?

100 Martine : alors par rapport au numérique, j'ai parfois les candidats qui sont un peu éloignés. Là j'ai une personne notamment qui est éloignée. Donc là en fait, on, on recherche effectivement un, un moyen qu'elle se forme à reprendre les bases, bin, de savoir utiliser un ordinateur, allumer un ordinateur, comprendre, bin, ce que l'environnement de, du bureau et cetera, faire des choses simples, donc là on regarde sur CLEA numérique justement. Donc voilà, donc là, je sais qu'avec cette personne, du coup, je prends plus le temps d'expliquer les démarches, mais du coup
105 j'adapte cet accompagnement aussi effectivement en fonction de, de ces compétences. Donc oui, parfois je, je dois adapter en fonction des, des compétences de la personne, c'est de plus en plus. Enfin j'en ai pas énormément, hein, c'est une petite partie. Je pense que... Là par exemple, en l'occurrence cette personnes elle est, elle est pas à l'aise avec l'ordinateur, mais très à l'aise avec son téléphone, elle fait tout avec son téléphone. Après effectivement, par exemple, c'est
110 vrai que ça, LinkedIn, par exemple... Euh, c'est un outil intéressant, mais c'est, y a beaucoup

de personnes qui n'osent pas y aller ou qui, pourtant, c'est un, c'est un vrai, c'est une vraie source d'information. Il y a beaucoup de personnes qui hésitent à aller sur les réseaux sociaux, parfois, parfois à tort, parce que ça peut-il, ça limite, ça limite vraiment le champ de recherche. Ca, c'est la crainte des réseaux, la crainte des réseaux sociaux, de ce que ça peut produire, ou je suis vue :

115 « j'ai pas envie de me montrer forcément, comment me montrer ? quelle posture adopter ? ». Il y a un vrai questionnement sur tout ça, donc il y a des personnes qui, qui vont hésiter à y aller et donc moi je, je me fais du coup, une sorte d'intermédiaire, et donc j'ai, j'utilise LinkedIn moi-même pour des recherches pour certaines personnes, par exemple, parce qu'elles ne sont pas à l'aise avec l'outil.

120 Moi : quand tu travailles pour une structure, est-ce que tu utilises également leur système informatique ou le système de gestion de suivi leur plateforme ?

Martine : quand je suis en prestation, Je suis comment quand je suis en prestation, c'est ça ça ? Par exemple, avec Alter Avenir, je vais travailler vraiment sans support on va dire informatique, sans, c'est que du papier... quasiment... Et ils ne me demandent pas de reporting numérique, j'ai juste, moi la feuille d'émargement. Je, j'ai la grille d'évaluation du besoin au début, et puis le planning, c'est tout, en fait après je, moi j'ai mon, le dossier de la personne que je mets à jour dans, c'est un dossier papier que je garde, et à l'issue du, de l'accompagnement je rends la synthèse, et ensuite, bin, les documents, je les détruis, ou bout de 6 mois, tu vois. C'est chronophage les, les tout ce qui est reporting, bah en fait, euh non au niveau reporting, moi, je le fais pour moi, quelques lignes de synthèse, entre les rendez-vous, mais c'est tout. Après c'est les supports ou le, c'est le guide méthodologique que je transmets, qui est utilisé ou non par le candidat. Parce que il y a les candidats qui s'approprient pas bien les outils, et d'autres qui vont s'approprier tous les outils qu'on va donner. Et OK donc là ouais.

125

130

Moi : pour revenir sur l'écran et sur la visio, une dernière question, quelles sont les différences alors entre un, un accompagnement, un rendez-vous en visio, un rendez-vous en présentiel ? Tu as parlé tout à l'heure, t'as parlé un peu d'émotion, mais Qu'est-ce qui a d'autre comme, comme différences ?

135

Martine : Ah bah, bah par exemple la convivialité, euh, alors ça, convivialité, par exemple quand je propose un café, je peux pas le faire en visio, un café, un thé, un chocolat, un biscuit, ça je peux le faire que à mon bureau. Moi, je préfère le l'offrir quoi, le café. C'est la, c'est l'accueil, c'est l'accueil, c'est l'accueil en fait. Après y'a les émotions, voir comment la personne elle, elle reçoit, ce qu'on lui dit, comment elle va réagir. Voilà, voilà je pense qu'il y a plus, plus de facilités, alors il y a des gens qui, non c'est un, c'est un, une projection, hein, mais c'est vrai que moi, je me sens plus à l'aise de, de partager aussi mon expérience quand je suis en présentiel, de renvoyer un effet miroir : « Bah oui vous avez traversé ça ». Ben Ouais, moi je vous renvoie que : « j'ai rencontré ça dans mon parcours », et puis ça peut faire aussi, donc oui, c'est sur l'identification des émotions, pouvoir rebondir dessus, et être plus à même de d'être vraiment avec la personne dans ce moment. Alors en fait quand je dis l'expression c'est, bin, si il y a, alors c'est moi qui va être dans le plus facilement, alors pour l'observation c'est plus, en fait c'est plus facile à, en, en présentiel, parce que la capacité d'observation, la personne, elle est en entier, elle est pas que coupée par l'ordinateur, ici, donc, on observe aussi, on peut observer, donc si la

140

145

150

personne elle est mal à l'aise ou si elle a, si son ton de voix change, ou il y a, il y a des des signes qu'on peut observer, donc là c'est que c'est plus simple de, de le faire en présentiel, et, et, et moi dans ces cas-là, et là, ça vient du Coaching, tu vois, c'est, c'est plutôt la méthode de
155 coaching : « j'observe que, que votre voix, elle est plus éteinte », ou au contraire : « j'observe que votre tonalité est différente, que vous Regardez peut-être de façon, que vous regardez vers le bas, qu'est-ce qui se passe ? », ou il y a parfois un rire spécial, bin voilà, c'est de rebondir sur ce qui se passe, au moment où ça se passe. C'est le fait d'être en présence à la fois, en en présence, et en en présence, et sur aussi des émotions, pas que sur le Verbal, c'est le verbal et le
160 non verbal. Donc là c'est sur la, la posture et le, ouais le comportement, et ce qui, ce qui sort, que ce soit, ouais la tonalité de la voix, les expressions, les rires. Bin les pleurs, forcément oui, c'est plus, il y a des choses qui sont plus visibles, mais il y a des choses qui sont qui le sont un peu moins. En Burnout, c'est l'exemple typique, il y a beaucoup de personnes en suites Burnout, qui font un bilan et là oui effectivement, c'est la gestion des, enfin, en tout cas, la gestion des
165 émotions est importante à prendre en compte, en bilan,

Moi : tu as d'autres choses à dire par rapport à cet aspect numérique de l'accompagnement ?

Martine : Bah écoute là sur l'aspect numérique, j'ai bien fait le tour, je pense là tout de suite. Après c'est vrai que tu me disais les plateformes, moi j'ai à un moment donné, je devais travailler pour SENSY, et donc j'avais été contactée par SENSY pour en faire, en tant qu'apporteur
170 d'affaires, et aussi pour que eux puissent prescrire, mais en général c'est beaucoup les, nous qui faisons l'apport d'affaires finalement. Mais en fait, quand j'ai des personnes qui me sollicitent, je préfère le présentiel, je vais pas en faire en visio. Puis j'ai, j'ai eu enfin y a beaucoup de personnes qui me disent que c'est pas si évident, enfin après ça marche ou ça marche pas, mais je sais pas si c'est vrai, pour l'engagement, si les personnes elles vont jusqu'au bout. Alors
175 finalement du coup, en fait j'en ai jamais fait pour eux, j'ai, j'ai, j'ai juste au début j'étais sollicitée : « Bah oui, on peut travailler ensemble, je pense que même j'avais, il faudrait que je regarde les, les contrats que j'ai signés, que j'avais signés et tout, mais j'ai jamais fait de, d'accompagnement avec eux finalement. Parce que, bin, j'en avais déjà, j'avais assez de, de mon agenda était plein avec Alter Avenir, et que je préfère le présentiel, quoi qu'il arrive.

180 Moi : comment tu vois l'avenir du métier, du bilan de compétences ?

Martine : Oh là, là, écoute, comment je vois l'avenir du bilan de compétences ? Bah, je pense qu'il y a que les, les grands qui vont rester. En fait je sais pas, oui, soit ça va être du bilan de compétence qui va être intégré dans des grosses, grosses centres, qui va être intégré dans les
185 gros centres de formation avec quelques conseillers, et puis et les Conseillers en Evolution Professionnelle... Bah en fait oui, c'est, c'est un peu dans l'ordre des choses, enfin, le CEP il a été pondu il y a quelques années, bah, il s'est quand même bien développé, c'est vrai, je pense, y'a pas mal de gens maintenant qui connaissent ce dispositif. Et, et puis voilà, du coup ça fonctionne, c'est gratuit, donc on envoie sur les prestataires, les grands prestataires plutôt d'ailleurs, les Transitions Pro, les AFPA. Ça, ça va tuer le marché, je pense que le bilan de
190 compétences n'existera plus là, sur des petits centres de formation. Et il est possible qu'à un moment donné, ils lancent un appel d'offres juste pour, pour que les, les gens puissent avoir le droit de faire du bilan... C'est peut-être la prochaine étape hein. Et puis un numéro pour ceux

qui veulent faire du bilan, et qui soient attribués à qui est un, qui soient un peu, bah après il y a les, le CIBC qui vont peut-être se lever contre ce truc là... Euh... je sais pas si je le CIBC de le Lille aujourd'hui, il existe encore et comment il vit, mais ça existe peut-être plus. Je je sais pas ce qu'il devient.

Moi : Bon bah écoute, merci beaucoup !

Martine : Avec plaisir, on le comme, c'est super.

Verbatim de Martine

« Donc la première chose, c'est d'instaurer un climat de confiance, que la personne se sente à l'aise pour parler de son, son parcours »

« Et aussi d'apporter une vision positive de, du parcours de la personne »

« il y a la la confiance que la personne se donne à elle-même, s'attribue ou s'auto attribue »

« c'est l'adaptation un peu, ce que, ce que la personne va, va nécessiter au niveau de l'accompagnement »

« je pense que les prises de conscience permettent parfois l'action »

« Et les autres conditions n'appartiennent pas au conseiller, c'est-à-dire qu'elles appartiennent aux bénéficiaires. On peut pas agir dessus... »

« on a ce qu'on y met, et après le, les conditions de mise en action du bénéficiaire »

« parfois la demande n'est pas de rentrer dans l'action, mais de réfléchir »

« je fais 95% présentiel »

« en modalité présentielle, qui est beaucoup plus engageante pour la personne, pour le bénéficiaire »

« Il y a une sorte de d'importance, de, que la, la personne est vraiment présente, elle est, elle est là en face de moi (...), elle existe vraiment, c'est une personne, c'est, ça s'incarne par un conseiller, une método, un lieu... »

« On peut pas dire que ça (le numérique) a modifié radicalement, puisqu'en fait en visio je pratique très peu »

« ça pour moi, ça ne peut pas remplacer le conseiller de bilan de compétence, l'intervenant, il y a des émotions et tout ça. Les émotions, on, on les vit. »

« voir, repérer une émotion chez une personne et pouvoir rebondir sur cette émotion, et pouvoir voilà éventuellement s'en servir pour investiguer ce qui se passe, bon jusqu'à présent l'IA le fait pas »

« j'adapte cet accompagnement aussi effectivement en fonction de, de ces compétences (numériques) »

« Il y a beaucoup de personnes qui hésitent à aller sur les réseaux sociaux, parfois, parfois à tort, parce que ça peut-il, ça limite, ça limite vraiment le champ de recherche. Ca, c'est la crainte des réseaux, de ce que ça peut produire »

« convivialité, par exemple quand je propose un café, je peux pas le faire en visio, un café »

« y'a les émotions, voir comment la personne elle, elle reçoit, ce qu'on lui dit, comment elle va réagir »

« je me sens plus à l'aise de, de partager aussi mon expérience quand je suis en présentiel

pour l'observation c'est plus, en fait c'est plus facile à, en, en présentiel, parce que la capacité d'observation, la personne, elle est en entier, elle est pas que coupée par l'ordinateur »

« c'est de rebondir sur ce qui se passe, au moment où ça se passe »

« Donc là c'est sur la, la posture et le, ouais le comportement, et ce qui, ce qui sort, que ce soit, ouais la tonalité de la voix, les expressions, les rires. Bin les pleurs »

« quand j'ai des personnes qui me sollicitent, je préfère le présentiel, je vais pas en faire en visio »

« je sais pas si c'est vrai, pour l'engagement, si les personnes elles vont jusqu'au bout »

Analyse qualitative du discours de Martine

	2.3 Martine
Les outils, les pratiques	L3 : "Le type d'accompagnement que je réalise, c'est principalement des accompagnements à l'orientation professionnelle, la reconversion professionnelle, le bilan de compétences, le bilan de d'orientation, donc c'est principalement dans le champ de de l'emploi" L38 : "j'utilise des outils du coaching, qui me permettent de, de, de provoquer des prises de conscience" L83 (l'utilisation du numérique) : "ça fait longtemps que je les ai intégrés, Central Test, par exemple (...) On peut pas dire que ça a modifié radicalement" L103 (avec les personens éloignées du numérique) : "je prends plus le temps d'expliquer les démarches, mais du coup j'adapte cet accompagnement aussi effectivement en fonction de, de ces compétences"
Les outils numériques	L65 : "les outils numériques, c'est Pôle Emploi, on en a parlé Pôle Emploi Store" L65 : "J'utilise le RIASEC, là ils ont mis en place sur « Deporientation », le Riasec Flash" L67 : "j'utilise le MBTI, qui est pas un outil là" L72 : "j'utilise un peu PARCOUREO, dans certains accompagnements, le C2RP, toutes les plateformes, et ensuite LinkedIn" L78 : "j'ai dit PARCOUREO, CLEOR, et puis aussi CENTRAL TEST, voilà des fois Profil Pro 2, des fois Vocation, pour les bilans d'orientation" L85 (la visio) : "Je sais m'en servir, mais c'est pas mon outil principal de travail" L87 : "je souhaite me former à l'intelligence artificielle, à l'utilisation de peut-être CHA GPT dans mes supports (...) Mais ce sera moins dans l'accompagnement, que dans la formation"

Posture de l'accompagnant	
Alliance de travail Objectifs	
Alliance de travail Contenus et tâches	
Alliance de travail liens	L136 (différence avec numérique) : "la convivialité, euh, alors ça, convivialité, par exemple quand je propose un café, je peux pas le faire en visio un café, un thé, un chocolat, un biscuit (...) c'est l'accueil en fait" L140 : "y'a les émotions, voir comment la personne elle, elle reçoit, ce qu'on lui dit, comment elle va réagir" L143 : "je me sens plus à l'aise de, de partager aussi mon expérience quand je suis en présentiel, de renvoyer un effet miroir" L145 : "c'est sur l'identification des émotions, pouvoir rebondir dessus, et être plus à même de d'être vraiment avec la personne dans ce moment"
Environnementcapacitant	L20 : "c'est important du coup, la confiance (...) la première chose, c'est d'instaurer un climat de confiance" L21 : "la personne se sente à l'aise pour parler de son, son parcours, de ses motivations, de ses valeurs, toutes sortes de choses" L23 : "Et aussi d'apporter une vision positive de, du parcours de la personne, c'est à dire d'aller valoriser, mettre en valeur toutes les choses qu'elle a pu traverser (...) à chaque étape de mon accompagnement." L31 : "il y a effectivement la confiance que qu'on va mettre dans dans, dans, dans dans la personne, il y a la la confiance que la personne se donne à elle-même, s'attribue ou s'auto attribue, et sa confiance en ses compétences" L34 (pour aboutir) : "l'adaptabilité des outils qu'on peut mettre en place aussi, au bon moment pour la bonne personne" L35 : "c'est l'adaptation un peu, ce que, ce que la personne va, va nécessiter au niveau de l'accompagnement" L59 : "Il y a une sorte de d'importance, de, que la, la personne est vraiment présente, elle est, elle est là en face de moi, et donc ça incarne la formation, elle existe vraiment, c'est une personne, c'est, ça s'incarne par un conseiller, une método, un lieu" L148 : "pour l'observation c'est plus, en fait c'est plus facile à, en, en présentiel, parce que la capacité d'observation, la personne, elle est en entier, elle est pas que coupée par l'ordinateur" L152 : "qu'on peut observer, donc là c'est que c'est plus simple de, de le faire en présentiel, et, et, et moi dans ces cas-là, et là, ça vient du Coaching, tu vois, c'est, c'est plutôt la méthode de coaching" L156 : "c'est de rebondir sur ce qui se passe, au moment où ça se passe" L159 : "c'est sur la, la posture et le, ouais le comportement, et ce qui, ce qui sort, que ce soit, ouais la tonalité de la voix, les expressions, les rires"
Capacité d'actions	L39 : "les prises de conscience permettent parfois l'action" L40 : "les autres conditions n'appartiennent pas au conseiller (conditions d'action), c'est-à-dire qu'elles appartiennent aux bénéficiaires (...) On peut pas agir dessus" L44 : "les conditions de mise en action du bénéficiaire, bah c'est lui qui va décider" L45 : "On va essayer de lui proposer des outils pour prendre conscience et pour entrer dans l'action" L46 : "quand la demande elle est d'entrer dans l'action"

Emotions	L91 (CHAT GPT rempacera pas le consultant) : "l'intervenant, il y a des émotions et tout ça (...) Les émotions, on, on les vit" L92 : "repérer une émotion chez une personne et pouvoir rebondir sur cette émotion, et pouvoir voilà éventuellement s'en servir pour investiguer ce qui se passe, bon jusqu'à présent l'IA le fait pas" L160 : "Bin les pleurs, forcément oui, c'est plus, il y a des choses qui sont plus visibles, mais il y a des choses qui sont qui le sont un peu moins" L163 : "la gestion des émotions est importante à prendre en compte, en bilan"
Engagement	L54 : "j'évalue quand même de façon positive le, le bilan, enfin la methodo en présentiel, enfin en modalité présentielle, qui est beaucoup plus engageante pour la personne" L57 : "même pour moi personnellement, je préfère aussi être en présentiel" L62 (la présence et tout le reste) : "ça permet de, d'engager la personne sur le, sur la durée complète du bilan." L172 : "c'est pas si évident, enfin après ça marche ou ça marche pas, mais je sais pas si c'est vrai, pour l'engagement, si les personnes elles vont jusqu'au bout"
Relations au numérique	
Numérique et accompagnement	L51 : "majoritairement du présentiel (...) je fais 95% présentiel, 5% de Visio" L51 : "Je fais du visio que s'il a besoin pour des raisons pratiques, mon agenda" L52 : "j'en fais de moins en moins là aujourd'hui, je ça a été vraiment lié aux conditions du confinement" L89 : "Moi je trouve un intérêt pour gagner du temps effectivement, créer des supports, mais ce sera, ça pour moi, ça ne peut pas remplacer le conseiller de bilan de compétence" L122 : "Par exemple, avec Alter Avenir, je vais travailler vraiment sans support on va dire informatique, sans, c'est que du papier (...) Et ils ne me demandent pas de reporting numérique" L127 : "C'est chronophage les, les tout ce qui est reporting" L170 : "quand j'ai des personnes qui me sollicitent, je préfère le présentiel, je vais pas en faire en visio"
les bienfaits du numérique	
Les bénéficiaires ?	L46 : "parfois la demande n'est pas de rentrer dans l'action, mais de réfléchir" L98 : "j'ai parfois les candidats qui sont un peu éloignés" L99 : "on recherche effectivement un, un moyen qu'elle se forme à reprendre les bases, bin, de savoir utiliser un ordinateur, allumer un ordinateur" L109 : "LinkedIn, par exemple... Euh, c'est un outil intéressant, mais c'est, y a beaucoup de personnes qui n'osent pas y aller ou qui, pourtant, c'est un, c'est un vrai, c'est une vraie source d'information." L111 : "Il y a beaucoup de personnes qui hésitent à aller sur les réseaux sociaux, parfois, parfois à tort" L113 : "la crainte des réseaux sociaux, de ce que ça peut produire, ou je suis vue (...) Il y a un vrai questionnement sur tout ça" L131 : "il y a les candidats qui s'approprient pas bien les outils, et d'autres qui vont s'approprier tous les outils qu'on va donner"
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 10.4 : Entretien 2.4 avec Jocelyne

Qui : Consultante en Bilan de compétences indépendante

Modalité : en présentiel

Date : le 19 avril 2023

Durée : 32'

Contexte : Jocelyne est un nom d'emprunt, et j'ai du également anonymiser les noms des entreprises et de la structure pour laquelle elle travaille. J'ai rencontré Jocelyne en travaillant à ses côtés dans un cabinet de reconversion professionnelle (CEP, Outplacement, bilan de compétences, Activ Emploi). Elle était salariée, et moi prestataire extérieur, consultant en bilan de compétences.

Transcription de l'entretien avec Jocelyne

Moi : J'enregistre ! Bonjour, merci de répondre à mes questions ; alors première question que je voulais te poser, c'est déjà de savoir qu'est ce que tu, euh... Quelles sont les prestations que tu réalises en terme d'accompagnement ici : tu fais du bilan de compétences mais tu fais pas que du bilan de compétences ?

Jocelyne : alors moi je suis sur enfin sur plusieurs activités mais je suis sur PPE (Note : le nom d'une entreprise), alors PPE je fais de l'accompagnement de personnes licenciées pour motif éco, bin, donc là du coup, t'as de l'accompagnement recherche d'emploi et formation et cetera... C'est du reclassement, après effectivement, c'est quand même beaucoup de bilan de compétences, c'est quand même essentiel de mon activité de fait, euh, et après moi maintenant depuis mars j'ai fait de la prospection commerciale. Donc objectif : rencontrer des entreprises, développer le réseau, faire connaître Tingari et aller décrocher des marchés, enfin des contrats, mais tout ce qui est prestations individuelles, donc ça comprend tout type de bilan, c'est à dire bilan pro, bilan senior, bilan de compétence, mais pas que bilan de compétences au sens de la loi, non, non, non, tous les bilans, du coaching mais c'est pas moi qui ferait le coaching parce que je ne suis pas certifiée Coach, euh, et les formations, enfin, voilà, toutes les prestations que propose Tingari en fait.

Moi : Donc l'accompagnement professionnel c'est quand même environ 80% de son activité, 90

Jocelyne : avec le bilan ? oui

Moi : tout ce qu'on appelle accompagnement professionnel, c'est 80 90% de ton activité ?

Jocelyne : oui 80, ça me paraît bien.

Moi : OK merci, 2ème question que j'avais te poser, c'est euh dans ces accompagnements que tu fais, euh est-ce que tu rencontres des vulnérabilités, euh chez des personnes que tu accompagnes et quel type de vulnérabilité ; en termes de vulnérabilité je vais parler de faiblesse

où je vais parler de de de situations compliquées ou de personnes qui sont en difficulté, et quel type de difficultés tu rencontres

Jocelyne : bin j'ferai quand même une différence entre les PPE du coup et dans le bilan... Chez PPE, du coup il y a tout ce qui va être lié à l'informatique (rires de Jocelyne), ça c'est pas du tout leur truc, donc ça c'est compliqué parce qu'aujourd'hui tout, tout fonctionne comme ça, donc ça j'avoue que c'est pas toujours simple, après il y a le deuil ... Y'a beaucoup le deuil de leur licenciement, le deuil de leur poste, le deuil de l'entreprise et de la manière dont ils travaillaient et la famille PPE machin et cetera, euh après je sais pas si tu le mets là-dedans, mais c'est aussi l'aspect un peu plus psycho... Des gens qui ont pas forcément envie d'aller travailler, je suis désolé il y a aussi ça, et moi ça c'est difficile, les gens qui ont pas de motivation, et qui se mettent des barrières partout, pour moi c'est compliqué, euh, et après dans le bilan de compétences, euh, ouais Burnout, ça c'est récurrent, fragilité numérique beaucoup moins, sauf sur des faibles niveaux de qualification, mais sinon beaucoup moins, euh non c'est plus l'aspect psycho, et après j'ai quelques personnes sur, inaptitude professionnelle, donc handicap plus physique, mais voilà, c'est « pas de port de charges lourdes », « pas de station debout prolongée », enfin c'est pas non plus des choses très lourdes, mais c'est quand même... Ca répond à ta question ?

Moi : oui ça répond à ma question, donc en fait les principales vulnérabilités que tu rencontres au bilan de compétences, c'est du Burnout ?

Jocelyne : oui c'est plus l'aspect psychologique. Après tu mets derrière en plein de choses, qui peuvent être liées à du harcèlement en entreprise ou perçu comme du harcèlement, ça c'est autre chose, beaucoup de surcharge mentale et de charge de de travail, et cetera, une pression que les gens ressentent, alors après voilà, justifié ou pas moi j'en sais rien, parce que j'ai qu'une seule version, donc c'est jamais simple, de voilà, et puis loin de moi l'idée de prendre position, mais forcément après quand tu rencontres plusieurs personnes de la même entreprise, tu commences à te rendre compte qu'il y a quand même, voilà, mais oui je trouve que les gens sont pas bien psychologiquement en ce moment, et tous types de profils, enfin c'est pas une catégorie socioprofessionnels, c'est pas de l'âge, c'est pas, c'est de manière générale. Je fais de l'accompagnement professionnel depuis 20 ans, mais, non, enfin, c'est, alors moi ce que j'encountre je trouve que ça va à peu près dans l'ensemble, les gens que je vois, enfin tu sens que ça, on en parle machin, mais je trouve que ça va ; par contre, quand tu es, avec ma casquette de, j'échange avec des chefs d'entreprise, ce que je ne faisais plus, je l'ai fait dans un, dans une autre vie, mais là du coup depuis que je suis chez PPI (note : le nom du cabinet où Jocelyne travaille) je ne le faisais plus, ça ressort beaucoup, les entreprises se plaignent beaucoup de ça, j'ai rencontré un avocat d'Arras pour présenter ce qu'on fait et cetera, et il me disait effectivement que lui ses clients, c'est que ça, c'est que des problèmes de de harcèlement, de mal-être au travail, de d'arrêt pour burn-out. Les entreprises, à priori les entreprises sont beaucoup confrontées à ça en fait, ça je l'entends beaucoup, je vais pas dire que moi je le vis pas plus que ça, maintenant quand j'échange avec mes collègues CEP, c'est beaucoup ça ! Y reçoivent beaucoup, beaucoup de gens qui sont en mal-être dans le travail, donc je pense que oui, et je pense que la crise du COVID en fait, n'a pas aidé, soit parce que les gens ils sont, t'en as certains qui ont pris conscience aussi, parce que c'est vrai que la chance qu'on, enfin la chance

que certains ont eu dans le cadre du COVID c'est de pouvoir faire du télétravail, de pouvoir manger et cetera, qui peut être une certaine zone de confort pour certains, par contre pour certains métiers c'est juste pas possible, enfin, la grande distri, euh les chauffeurs routiers, et tout c'est truc là, enfin c'est juste pas possible, l'industrie, tu peux pas, et je pense que ces corps de métiers là se sont, ont eu une prise de conscience en se disant, bah ouais, en fait, nous ... donc après je sais pas, ça c'est mon analyse, je peux me tromper, mais je pense que ça ne s'arrange pas !

70
75 Moi : OK. Euh, par rapport à ces situations de vulnérabilité individuelle, est-ce que les gens te parlent justement du numérique, enfin ou de l'informatique, qui compliquent les choses, ou des mails ou des téléphones portables, où est-ce que est-ce que les gens te parlent de ces sujets là ? comme, comme étant des, des, des, des, comment dirais-je des, des, des, des sujets qui vont venir aggraver la situation ? ou est-ce que c'est où est-ce que c'est c'est globalement, c'est
80 global, ils sont en vulnérabilité ?

Jocelyne : aggraver, non je pense pas, enfin moi je le ressens pas comme ça, après les, ce que moi je peux entendre ou ressentir, si je te prends effectivement les, alors, il y a une différence entre les, enfin, ce que j'appelle moi les bas niveaux de qualifications des gens qui sont, voilà, plutôt sur des postes d'ouvrier et employés, et cetera, enfin employé, employée de bas niveau,
85 je vais le dire comme ça, pour qui l'informatique c'est juste une bête noire (rire de Jocelyne) pas tous, heu , mais voilà, et là où c'est compliqué, parce que rechercher un emploi, faire des démarches de reconversion professionnelle, bah, tout se fait par un, tu peux pas vivre sans, donc là c'est compliqué parce que, bah, t'as des gens, ils savent pas faire, donc là t'es obligé de tout faire avec eux, donc c'est chronophage, et pendant que tu fais ça, tu fais pas autre chose, donc
90 ça c'est, c'est plus fatigant qu'autre chose, euh, après si je fais un parallèle avec des commerciaux, ou avec des gens, euh, plutôt comme nous, et cetera, eux, je vais plutôt employer le terme de pollution, parce que, en fait, bah t'es esclave de l'ordi, t'es esclave de ton téléphone, tu dois remplir 50000 euh, enfin moi j'ai en tête un un dernier commercial que j'ai accompagné, euh, il m'a montré son, enfin, son téléphone il sonne sans arrêt, il a plein de reporting à faire sur
95 50000 logiciels différents, euh, je pense que c'est ça, et oui je pense que c'est chronophage, et que c'est fatigant, après moi je dis aux gens, il faut vous forcer à décrocher.

Moi : et toi dans ton activité est-ce que tu trouves que l'informatique ça te prend beaucoup de temps ? l'administratif et l'informatique ? enfin je parle l'informatique en général c'est à dire l'ERP... euh... le reporting informatique et cetera

100 Jocelyne : bah après moi c'est pas mon trip, donc, moi, au moins tu m'en donnes mieux c'est, après... euh... honnêtement j'trouve que ça va, on n'est pas encore trop dans un reporting à outrance, après je pense qu'on pourrait faciliter les choses parce que moi à mon niveau bin voilà, j'ai un, enfin je trouve qu'il y a trop de trucs et que ça pourrait être un peu simplifié, c'est à dire qu'au lieu de remplir 50 tableaux tu pourras remplir qu'un, ça nous faciliterait un peu plus la
105 vie, parce que, bin quand tu fais ça, c'est sur que tu fais autre chose et que t'es pas productif donc oui... après.. euh... pour autant là moi je me sens pas esclave, mais aussi parce que moi je, enfin concrètement, moi le droit à la déconnexion, je fais. Moi je rentre chez moi... J'ai pas d'ordi, j'ai pas de téléphone, je ne réponds pas et c'est tout, après c'est, j'ai, il y a une histoire

- par derrière qui fait je ne retournerai plus là-dedans, mais donc non, je me sens pas... après,
- 110 enfin, je dis ça, mais tu vois, dès que t'as plus de connexion internet, ou que la bécane elle marche pas, c'est quand même le stress ...T'es en stress parce que... bah... du coup voilà ! parce que effectivement tu peux rien faire concrètement ! et ce que tu fais pas, bah, du coup va bien falloir que tu le rattrapes un autre moment. Donc j'avoue que, si ! quelque part quand tu réfléchis un peu, oui
- 115 Moi : je voudrais aborder maintenant la, les situations d'accompagnement ou tu as dû utiliser la visioconférence, ou le faire à distance, pour différentes raisons, ou par téléphone, ou en visio conférence. Alors déjà j'aimerais savoir si tu l'as déjà fait, si ça fait partie des pratiques que tu fais, et ensuite ce que j'aimerais savoir, c'est qu'est-ce que toi tu en penses ?
- Jocelyne : alors petit un, oui déjà fait, obligation COVID ! En fait avant ça n'existait absolument
- 120 pas ! Ca n'existait pas, donc, là vraiment, tout s'est fait enfin, ça s'est démultiplié, catapulté, mais comme tout le monde, avec le COVID, donc y'a, on en a utilisé plusieurs en plus... euh... donc pour faire des bilans de compétences en distanciel, des formations en distanciel, tout ça avec ton ordinateur, comme ça tu vas vite pressentir la suite de mon, de mon argument... euh.... ta 2e question c'était quoi ?
- 125 Moi : quand t'as le choix est-ce que tu, est-ce que tu le proposes facilement ou pas, et surtout qu'est-ce que toi tu en penses que de ces de ces accompagnements à distance ?
- Jocelyne : oui on en fait ! non je n'oblige pas ! C'est à dire que je peux proposer mais je n'oblige pas et moi je déteste ça, donc on va être clair, je n'aime pas ça du tout ! Moi j'ai besoin, enfin j'ai choisi ce métier, c'est pour être dans l'humain et pas pour être derrière un écran d'ordinateur,
- 130 je veux dire un robot, mais, enfin, non, donc : un j'aime pas, 2 t'es à chaque fois t'es enquiné parce que t'as pas assez de bande passante, donc du coup tu fais des partages d'écran, ça marche pas ; sur 2h d'entretien sans mentir tu passes une demi-heure à galérer parce qu'y a toujours un truc qui déconne, enfin franchement moi je déteste ça, après moi je fais partie des seuls à ne pas faire de télétravail, ou ne le faire que quand je suis obligé de le faire... euh... donc voilà ! Par
- 135 contre oui c'est une pratique, on a une prestation spécifique nous, bilan de compétences à 100% distanciel, que moi je ne sais pas... euh... maintenant moi, si le bénéficiaire me le demande, je vais le faire, mais c'est pas une zone de plaisir pour moi, en fait concrètement ...
- Moi : qu'est-ce qui est différent entre un accompagnement en visio et un accompagnement en présence ?
- 140 Jocelyne : après c'est mon ressenti à moi, moi je sais que j'ai une collègue, elle adore le, les bilans de compétences en distanciel, elle trouve que ça ne change rien, que, et cetera et cetera, moi je, je suis peut-être vieux jeu dans certains aspects (rires) sans doute, mais parce qu'elle est plus jeune que moi donc peut-être qu'effectivement ça joue, j'en sais rien ! Moi j'aime pas, parce que j'ai très peu le langage corporel, moi j'ai besoin de voir la manière dont se positionnent les
- 145 gens sur leur chaise, comment ils jouent avec leurs mains, avec leurs pieds, le regard tu l'as sauf si t'es obligé de couper la caméra parce que t'as pas de bande passante ! j'aime pas, j'ai pas la proximité, je peux pas faire du café, je peux pas, j'ai pas le, y a pas le feeling en fait ! enfin je

sais pas ! il n'y a pas de feeling ! C'est informel, c'est impersonnel ! je, voilà, alors là t'es pas avec la bonne personne, du coup j'aime pas ça du tout.

150 Moi : et est-ce que tu vois une différence toi, dans la, en termes d'alliance de travail avec ton, la personne accompagnée ? Entre un bilan de compétences en visio et un bilan de compétence en présence ?

Jocelyne : non, objectivement non, enfin ceux que j'ai fait pendant le COVID, qui ont accepté de le faire, parce que tout le monde n'a pas accepté de le faire, non ça marche ! Enfin on va être
155 clair, ça fonctionne, c'est voilà, c'est juste, c'est juste moi qui, voilà, qui n'accroche pas au truc quoi en fait. De toutes façons je leur pose la question aux candidats, après... euh... je pense qu'on a une particularité alors soit sur Arras ou soit sur les Hauts de France, j'en sais rien, à avoir des publics qui n'adhèrent pas plus tout ça ! Je sais que moi, les shoppings que je fais, quand je, enfin, je le dis aux gens, j'dis : « bin voila... », ou même quand t'as ton rendez-vous
160 au téléphone la personne te demande : « c'est du distanciel ou du présentiel ? » Moi je leur dis : « voilà... », je leur dis clairement que moi je préfère les rendez-vous en agence, mais que je m'adapte ! Si la personne, elle me dit : « je veux le faire en distanciel », je m'adapte pour le faire, y'a pas de problème, mais dans 95% des cas, les gens y veulent venir en agence en fait, donc du coup franchement c'est rare, c'est le, une fois j'ai fait un rendez-vous, le bilan avec un
165 directeur d'agence bancaire, parce qu'en fait il voulait travailler avec moi, et qu'il habitait sur Lille ou en Métropole lilloise. Je pense que c'est le seul qui a vraiment dit : « moi je veux faire 100% de distanciel » et cetera « parce que je veux le faire avec vous », mais en dehors de la période COVID, et encore, je t'dis, même pendant cette période-là, en fait c'était au bon vouloir du bénéficiaire, donc un bénéficiaire qui dit : « moi je ne veux pas le faire » on le faisait pas,
170 donc, mais honnêtement j'ai très très peu de demandes pour faire du distanciel. Mais oui mais on échange, on le propose en fait. Je vais très mauvaise vendeuse de ça ! (rires)

Moi : merci pur cet échange ! Est-ce que tu voyais autre chose à me dire au sujet du numérique dans ton accompagnement ?

Jocelyne : nos pas vraiment, sauf à dire que je je suis un peu vieux jeu et que je suis pas fan, même si je sais l'utiliser sans problème.
175

Moi : et concernant les attendus des bénéficiaires, quant à leur accompagnement, tu penses qu'il y a un effet différent si on utilise le numérique ou pas ?

Jocelyne : c'est difficile à dire, il faudrait comparer un accompagnement sans numérique et un accompagnement en visio, mais je l'ai jamais fait, puisque je fais rarement en visio. Avec la
180 personne avec laquelle j'ai fait le bilan en visio, j'ai trouvé qu'il était content en tous cas du résultat du bilan.

Moi : plus rien à ajouter sur ce sujet ?

Jocelyne : non, je pense avoir réellement fait le tour.

Moi : OK très bien, Ben écoute c'est les questions que je voulais je voulais te poser
185 principalement sur l'accompagnement numérique. Merci beaucoup !

Verbatim de Jocelyne

(le numérique) : « ça c'est pas du tout leur truc, donc ça c'est compliqué parce qu'aujourd'hui tout, tout fonctionne comme ça »

« c'est pas toujours simple, après il y a le deuil (...) le deuil de leur licenciement, le deuil de leur poste, le deuil de l'entreprise et de la manière dont ils travaillaient »

« Burnout, ça c'est récurrent, fragilité numérique beaucoup moins, sauf sur des faibles niveaux de qualification »

« beaucoup de surcharge mentale et de charge de de travail, et cetera, une pression que les gens ressentent »

« il y a une différence entre les, enfin, ce que j'appelle moi les bas niveaux de qualifications des gens qui sont, voilà, plutôt sur des postes d'ouvrier et employés, et cetera, enfin employé, employée de bas niveau, je vais le dire comme ça, pour qui l'informatique c'est juste une bête noire »

« t'as des gens, ils savent pas faire, donc là t'es obligé de tout faire avec eux, donc c'est chronophage, et pendant que tu fais ça, tu fais pas autre chose »

« eux, je vais plutôt employer le terme de pollution, parce que, en fait, bah t'es esclave de l'ordi, t'es esclave de ton téléphone, tu dois remplir 50000 (logiciels) »

« je trouve qu'il y a trop de trucs et que ça pourrait être un peu simplifié, c'est à dire qu'au lieu de remplir 50 tableaux tu pourras remplir qu'un, ça nous faciliterait un peu plus la vie »

« c'est sur que tu fais autre chose et que t'es pas productif »

« En fait avant ça n'existait absolument pas (la visioconférence) ! Ca n'existait pas, donc, là vraiment tout s'est fait, enfin, ça s'est démultiplié, catapulté »

« je peux proposer mais je n'oblige pas et moi je déteste ça (la visioconférence), donc on va être clair, je n'aime pas ça du tout ! »

« j'ai choisi ce métier, c'est pour être dans l'humain et pas pour être derrière un écran d'ordinateur, je veux dire un robot »

« t'es à chaque fois t'es enquiné parce que t'as pas assez de bande passante, donc du coup tu fais des partages d'écran, ça marche pas ; sur 2h d'entretien sans mentir tu passes une demi-heure à galérer parce qu'y a toujours un truc qui déconne »

« je suis peut-être vieux jeu dans certains aspects (rires) sans doute »

« Moi j'aime pas, parce que j'ai très peu le langage corporel, moi j'ai besoin de voir la manière dont se positionnent les gens sur leur chaise, comment ils jouent avec leurs mains, avec leurs pieds »

« j'aime pas, j'ai pas la proximité, je peux pas faire du café, je peux pas, j'ai pas le, y a pas le feeling en fait ! »

(la visioconférence) « C'est informel, c'est impersonnel ! »

(faire un bilan de compétences en visio) « Enfin on va être clair, ça fonctionne, c'est voilà, c'est juste, c'est juste moi qui, voilà, qui n'accroche pas au truc quoi en fait. »

(dans les Hauts de France) « à avoir des publics qui n'adhèrent pas plus tout ça » (le bilan en visioconférence) !

« dans 95% des cas, les gens y veulent venir en agence en fait »

« j'ai très très peu de demandes pour faire du distanciel »

Analyse qualitative de Jocelyne

	2.4 Jocelyne
Les outils, les pratiques	L6 : "je fais de l'accompagnement de personnes licenciées pour motif éco (...) c'est du reclassement, après effectivement, c'est quand même beaucoup de bilan de compétences" L126 : "non je n'oblige pas ! C'est à dire que je peux proposer mais je n'oblige pas "
Les outils numériques	
Posture de l'accompagnant	L87 : "là c'est compliqué parce que, bah, t'as des gens, ils savent pas faire, donc là t'es obligé de tout faire avec eux, donc c'est chronophage, et pendant que tu fais ça, tu fais pas autre chose, donc ça c'est, c'est plus fatiguant qu'autre chose" L135 : "si le bénéficiaire me le demande, je vais le faire, mais c'est pas une zone de plaisir pour moi" L155 (pour la visio) : "je leur pose la question aux candidats" L160 : "je leur dis clairement que moi je préfère les rendez-vous en agence, mais que je m'adapte !"
Alliance de travail Objectifs	L34 : "ça c'est difficile, les gens qui ont pas de motivation et qui se mettent des barrières partout"
Alliance de travail Contenus et tâches	L153 : "ça marche ! Enfin on va être clair, ça fonctionne, c'est voilà, c'est juste, c'est juste moi qui, voilà, qui n'accroche pas au truc"
Alliance de travail liens	L47 : "j'ai qu'une seule version, donc c'est jamais simple, de voilà, et puis loin de moi l'idée de prendre position" L142 : "j'aime pas, parce que j'ai très peu le langage corporel, moi j'ai besoin de voir la manière dont se positionnent les gens sur leur chaise, comment ils jouent avec leurs mains, avec leurs pieds, le regard tu l'as sauf si t'es obligé de couper la caméra" L145 : "j'aime pas, j'ai pas la proximité, je peux pas faire du café, je peux pas, j'ai pas le, y a pas le feeling en fait !" L147 : "C'est informel, c'est impersonnel !"
Environnement capacitant	L103 : "ça nous faciliterait un peu plus la vie (...) quand tu fais ça, c'est sûr que tu fais autre chose et que t'es pas productif"
Capacité d'actions	
Emotions	

Engagement	
Relations au numérique	L90 : "je vais plutôt employer le terme de pollution, parce que, en fait, bah t'es esclave de l'ordi, t'es esclave de ton téléphone, tu dois remplir 50000 euh" L94 : "je pense que c'est chronophage, et que c'est fatigant, après moi je dis aux gens, il faut vous forcer à décrocher" L99 : "moi c'est pas mon trip, donc, moi, au moins tu m'en donnes mieux c'est" L100 : "j'trouve que ça va, on n'est pas encore trop dans un reporting à outrance" L102 : "je trouve qu'il y a trop de trucs et que ça pourrait être un peu simplifié, c'est à dire qu'au lieu de remplir 50 tableaux tu pourras remplir qu'un ça nous faciliterait un peu plus la vie" L105 : "je me sens pas esclave, mais aussi parce que moi je, enfin concrètement, moi le droit à la déconnexion, je fais (...) je rentre chez moi... J'ai pas d'ordi, j'ai pas de téléphone, je ne réponds pas et c'est tout" L109 : "mais tu vois, dès que t'as plus de connexion internet, ou que la bécane elle marche pas, c'est quand même le stress" L127 (la visio) : "moi je déteste ça, donc on va être clair, je n'aime pas ça du tout !" L128 : "j'ai choisi ce métier, c'est pour être dans l'humain et pas pour être derrière un écran d'ordinateur" L129 : "un j'aime pas, 2 t'es à chaque fois t'es enquiné parce que t'as pas assez de bande passante, donc du coup tu fais des partages d'écran, ça marche pas ; sur 2h d'entretien sans mentir tu passes une demi-heure à galérer" L134 (la visio) : "c'est une pratique, on a une prestation spécifique nous, bilan de compétences à 100% distanciel"
Numérique et accompagnement	L118 (la visio) : "alors petit un, oui déjà fait, obligation COVID ! En fait avant ça n'existait absolument pas ! (...) ça s'est démultiplié, catapulté"
les bienfaits du numérique	
Les bénéficiaires ?	L28 (reclassement) : "il y a tout ce qui va être lié à l'informatique (rires de Jocelyne), ça c'est pas du tout leur truc, donc ça c'est compliqué parce qu'aujourd'hui tout, tout fonctionne comme ça" L30 : ", après il y a le deuil ... Y'a beaucoup le deuil de leur licenciement, le deuil de leur poste, le deuil de l'entreprise" L33 : "c'est aussi l'aspect un peu plus psycho" L33 : "Des gens qui ont pas forcément envie d'aller travailler" L36 : "Burnout, ça c'est récurrent" L36 : "fragilité numérique beaucoup moins, sauf sur des faibles niveaux de qualification" L44 (en bilan de compétences) : "oui c'est plus l'aspect psychologique (...) du harcèlement en entreprise ou perçu comme du harcèlement (...) beaucoup de surcharge mentale et de charge de de travail (...) une pression que les gens ressentent" L50 : "les gens sont pas bien psychologiquement en ce moment" L60 : "c'est que des problèmes de de harcèlement, de mal-être au travail, de d'arrêt pour burn-out" L63 : "quand j'échange avec mes collègues CEP, c'est beaucoup ça ! Y reçoivent beaucoup, beaucoup de gens qui sont en mal-être dans le travail, donc je pense que oui, et je pense que la crise du COVID en fait, n'a pas aidé" L82 : "ce que j'appelle moi les bas niveaux de qualifications (...) pour qui l'informatique c'est juste une bête noire (rire de Jocelyne) pas tous" L162 : "dans 95% des cas, les gens y veulent venir en agence en fait, donc du coup franchement c'est rare"
télétravail	
transformation de l'accompagnement	

Annexe 10.5 : Entretien 2.5 avec Liliane

Qui : Consultante en VAE et en bilan de compétences / Psychologue du travail

Modalité : en présentiel

Date : le 20 aout 2024

Durée : 49'

Contexte : J'ai rencontré Liliane dans le cadre privé d'une activité sportive. Son témoignage est très intéressant puisque Liliane a réalisé des accompagnements professionnels de détenus, et de personnes immigrées. Son public est donc par essence vulnérable. Son expérience recouvre plusieurs types d'accompagnement

Transcription de l'entretien avec Liliane

Moi : ... J'enregistre avec le téléphone, et j'en et j'enregistre également avec une application avec une IA. Donc, si tu, si tu parles, au fur et à mesure ça va s'écrire

Liliane : c'est génial.

- 5 Moi : Ouais donc tu peux le faire avec Word. Sauf qu'avec Word le, le système fonctionne pas vraiment bien et j'ai trouvé cette application là avec une IA, et qui fonctionne pour le coup très bien. En tout cas merci. Merci hein, franchement, j'aurais dû te demander avant, surtout qu'en plus toi tu t'occupes d'un accompagnement très spécifique, dont tu vas me parler ? Parce que, bin, ce sera ma première question. En fait, ce sera de décrire, quel est le type d'accompagnement
- 10 que tu réalises actuellement ? Et que tu as déjà réalisé. Est-ce que c'est bien un accompagnement professionnel, je pense, quel est le public ? Ce sont des questions ouvertes, donc je te laisse parler.

- 15 Liliane : Je crois que le pire, c'est sur ma mission actuelle, parce que même nous, on n'arrive pas à définir. Non, mais c'est un truc de dingue. Le cahier des charges est tellement large qu'on sait même pas ce qu'ils attendent de nous. Tous les 2 ou 3 mois, on essaie d'avoir des infos, mais c'est un truc de dingue, parce que on s'est aperçus que d'un territoire à l'autre, ils ont choisi un appel d'offres mais sans, sans savoir ce qui les attendait. C'est vraiment une usine à gaz.

Moi : Mais alors tu fais quoi ? Tu, tu reçois des gens ?

- 20 Liliane : alors moi J'ai l'impression de faire du boulot d'assistante sociale, hein, c'est pas le, c'était pas le but. Ça été mal défini, parce qu'en fait, c'est la suite d'un autre appel d'offres, qui lui faisait que on était que sur la VAE, là ils ont voulu changer, où la porte d'entrée c'est plus la VAE, et de ce fait là, on se retrouve avec. Tu me dis si on commence parce que sinon dans mes explications ...

Moi : on est démarré là on tu on peut y aller hein ?

- 25 Liliane : parce que sur le poste actuel, donc « Expérience sans Frontières », « Expérience sans Frontière », le dispositif d'avant c'était « VAE sur Frontière », donc on accueillait uniquement

des migrants, issus de... Hors Union européenne, qui avaient des papiers en règle, pour leur proposer une VAE pour l'insertion. Suite à ça, moi j'ai intégré le dispositif « VAE sans Frontière » en fin d'année, juste vraiment sur la fin, pour voir un peu en quoi consistait le dispositif, et j'ai intégré au premier septembre au premier janvier 2023, « Expériences sans Frontière », où là, l'idée c'était d'accueillir des personnes à la fois pour les orienter sur une VAE, ou pour les orienter sur un autre procédé qui pourrait les, leur permettre de s'insérer. Donc ce qui fait qu'on se retrouve avec des personnes qui ont de l'expérience dans leur pays, mais pour qui on peut pas proposer de VAE, parce qu'il n'existe pas de VAE sur ces diplômes là, donc tout ce qui est sage- femme, médecin, kiné, pharmaciens. Tu ne peux pas leur trouver de VAE, Parce que de ce fait là, il faut leur trouver une solution professionnelle qui puisse leur permettre de travailler. Donc là hier j'ai une sage-femme qui m'a contacté parce qu'elle voulait faire de la VAE, donc elle a fait un, elle a été positionnée sur un « s'Engager vers l'Emploi » ou elle a fait un stage en crèche, et en Maison de Retraite. Donc elle se positionne sur une VAE auxiliaire de puériculture, parce que c'est le seul diplôme, qui pourrait lui permettre de travailler rapidement, mais qui n'a rien à voir avec son boulot de sage-femme dans son pays. Donc, en termes de qualification, ils sont complètement rétrogradés. Pareil, j'ai une dame qui est médecin dans son pays, qui a travaillé 14 ans aux urgences, elle part sur le CAP AEPE. Donc l'idée du dispositif, c'est vraiment de les accompagner au niveau professionnel, mais il y a tellement d'écart entre les métiers qu'ils ont exercés et les métiers en France par rapport aux lois, qu'on peut pas repositionner sur le même métier. On avait trouvé une passerelle mais c'était pour infirmière à l'IFSI de Paris, ils te proposent de devenir infirmière en 6 mois, si t'as exercé comme médecin à l'étranger. Donc ce qui se passe au jour d'aujourd'hui, c'est qu'on fait de l'accompagnement pour ce public, mais que la majeure partie de notre accompagnement, elle est essentiellement administrative, parce qu'on travaille avec eux sur la reconnaissance de diplôme, on travaille avec eux sur l'ouverture d'un CPF, parce qu'ils vont en avoir besoin pour la suite. On travaille avec eux, parce que la plupart du temps ils ont un titre de séjour d'un an, puis au bout d'un an, il y a plus rien. Et la préfecture, c'est tellement long qu'il revienne vers : « oh, comment je peux faire alors ça ? ». Ca fait pas partie de l'accompagnement professionnel, tout ça, mais on se retrouve vraiment avec des choses comme ça, où on est plus sur l'accompagnement social que sur l'accompagnement professionnel. La recherche d'emploi et tout ça, c'est à la marge, ça reste à la marge, parce que de toute façon, comme ils ont pas le diplôme qui correspond à l'offre, ou si, mais ça va être, ça n'a rien à voir avec leur projet de départ. Là, hier j'ai un monsieur au téléphone qui est sur Laon, qui a trouvé nos coordonnées. Le problème c'est que sur l'académie, autour de Laon, y'a pas de dispositif. Donc Il est suivi par nous à distance. Et il était pharmacien dans son pays. Il a 50 ans, il dit : « moi c'est pas pareil dans autre chose ». Les pharmaciens dans son pays, et pharmacien en France, ça fonctionne pas. Et là on a trouvé une proposition d'offre d'emploi sur LinkedIn où ils cherchent des personnes conseillers pharmaceutiques à distance. Là le profil pourrait correspondre. Mais c'est pareil, c'est des boulots à la marge, après il faut qu'il reprenne, la plupart du temps, c'est de l'apprentissage, préparateur en pharmacie, donc il y a une formation sur Paris mais la formation elle est pas, elle est pas réellement certifiante, donc on est plus là-dessus au niveau du type d'accompagnement au jour d'aujourd'hui sur le dispositif dans lequel je travaille comme conseillère en insertion. Mais alors qu'avant les autres dispositifs, on était vraiment sur du bilan de compétences, et ce qu'ils

70 appelaient à l'époque du « bilan d'orientation », parce que c'était pour un public Mission Locale. On était vraiment là-dessus, avec passation de tests, recherche d'emploi, recherche de stage, recherche de centre de formation. Donc là, c'était vraiment la bascule au niveau de l'accompagnement où en fonction du public, on a des choses complètement différentes, un peu comme avec le bilan, alors ce qu'ils appelaient PPIP en Maison d'Arrêt, qui en fait était du bilan

75 compétence, où là tout ce qui était partie recherche, le détenu pouvait pas la faire, vu qu'il avait pas accès à Internet, donc la partie immersion, tu pouvais pas la faire non plus, parce qu'il était, il était incarcéré et que tu pouvais pas t'amuser à faire une insertion à l'extérieur. C'est toujours des prestations un peu à la marge, avec un découpage très particulier, qui au final, pour le public détenu, on a pas forcément de résultats, parce ce qu'il manque des Étapes. Donc si ton bilan

80 compétence il est pas bien ficelé, tu peux pas aboutir à un vrai projet professionnel bien construit et qui va te permettre d'aboutir vraiment à une recherche d'emploi ! J'en ai un, mais c'est parce qu'il avait participé, et je pense que c'est vraiment le l'élément déclencheur, pour beaucoup de détenus. C'est tout ce qui est, c'est pas du Job dating, c'est la prestation où c'est autour du sport où finalement les employeurs et les, les recherches, ceux qui sont en recherche

85 d'emploi, sont tous en tenue de sport le matin, et l'après-midi, on sait qui est qui, et à partir de ça ils passent des entretiens. Et ça, ça fonctionne plutôt bien avec ce public là. J'en ai beaucoup qui ont trouvé du boulot grâce à ça, alors après ça reste de l'intérim. A priori ça marche. En tous cas, sur Arras, ça fonctionnait vraiment, donc, parce que là j'en ai encore quelques-uns qui sont toujours ... et j'en ai encore qui sont en emploi grâce à ça. Après, ça reste de l'intérim, ça reste

90 de la manutention, ça reste du bâtiment. Mais finalement ils sont en emploi. Ce levier là, ils auraient peut-être pas forcément trouvé du boulot, parce que, c'est des personnes qui étaient quand même en recherche d'emploi depuis très longtemps, qui n'avaient pas de qualification, en plus l'incarcération en prime.... Je pense que ça c'est pas mal comme type... c'était une proposition qui était dans le bilan de compétences en se disant : « Bah pourquoi pas essayer ce

95 type d'accroche ? », parce qu'on en a quand même beaucoup qui, dans le cadre du bilan compétence, on peut leur proposer d'aller à une RIC pour un OF. A la Maison d'arrêt, ça prend un temps phénoménal entre le moment où t'as ta permission pour aller dans l'organisme de formation, que tu dois y retourner parce que, il y a des tests à passer, pour peu que le détenu n'aie pas forcément envie de dire à l'organisme de formation qu'il est réinséré.

100 Moi : Tu voyais les personnes, les détenus, tu les voyais au sein de la maison d'arrêt.

Liliane : oui toujours au sein de la Maison d'Arrêt, au sein de la Maison d'arrêt d'Arras, y a un ce qu'ils appellent le pôle insertion, où tu as la bibliothèque, une école, une salle pour faire du collectif et après il y a 5 à 6 bureaux pour recevoir en individuel. Ce qui fait que dans le cadre du Bilan de Compétences, en maison d'arrêt à Arras, tu pouvais à la fois faire du collectif, et de

105 l'individuel. On avait accès à des ordi, mais y'avait pas Internet, donc c'était uniquement pour la partie CV, que eux pouvaient rédiger directement sur ordinateur, et au sein de la bibliothèque avait les fiches CIDJ, y'avait les, les fiches Rome de Pôle Emploi version papier pour qu'ils puissent quand même avoir matière pour travailler un peu sur leur projet et sur les métiers. Mais ça, c'est spécifique à la maison d'arrêt d'Arras. Tu retrouves pas forcément cette même

110 configuration d'accueil du public dans toutes les Maisons d'Arrêt. En règle générale, t'occupes une ancienne salle de classe, une ancienne cellule, et t'as pas accès à la bibliothèque qui est à

côté, ou t'as pas accès à une salle de classe qui est à côté. Donc après c'est vrai que le, le bilan de compétences en fonction du lieu dans lequel tu travailles, en tout cas sur le marché « détenus », peut faire varier ta prestation. C'était un peu la chose qui était un peu compliquée
115 parce qu'à chaque fois, faut s'adapter aux lieux. Par exemple, sur Valenciennes, c'est à toi d'aller chercher tes détenus ; que sur Arras tu donnes ta liste au surveillant, il fait passer surveillant d'étage, et les détenus descendent. J'ai eu un problème avec un détenu une fois, mais j'ai un autre détenu qui s'est interposé. Il avait estimé que je lui avais mal parlé, en fait, il parlait trop. On était en collectif et il arrive un moment, j'ai demandé d'arrêter de parler parce que les autres
120 avaient pas la place pour parler. Et il l'a très mal pris, il a voulu retourner la table...

Moi : Comment se passent les relations alors avec les détenus ou avec les personnes migrantes dans le cadre de ton accompagnement ? C'est quoi le type de relation que vous avez ? Est-ce que elle comporte, est-ce qu'il y a, une proximité, qui s'instaure et tout ça ?

Liliane : Moi j'ai remarqué avec les personnes migrantes, c'est assez rigolo, parce que elles me ramènent systématiquement des choses à manger, des choses de leur pays, à me faire goûter. C'est assez systématique, ou à me demander des nouvelles de mes enfants ou de mon mari, si je suis partie en vacances, si j'ai passé de bonnes vacances. Il y a tout l'aspect autour, qui est très important pour eux et euh, la joie : j'ai repris hier, donc il y avait un message sur le sur la boîte académique, comme quoi on était fermés pendant 15 jours et ils m'ont tous demandé si
125 j'avais passé des bonnes vacances, parce qu'ils étaient au courant qu'on était fermé, comment ils allaient mes enfants. Donc il y a toute cette, ce côté que j'avais jamais rencontré avec un autre public, alors que ce soit un public salarié, parce que j'ai aussi fait du bilan de compétence pour le Greta, pour des salariés en milieu hospitalier, ou pour des salariés du rectorat, que pour des personnes des, des bénéficiaires de la Mission locale ou pour les détenus, donc alors que je
130 pense que je parle pas plus de ma vie perso à ce type de public, mais l'accroche est pas pareille, il y a vraiment cette dimension, là, j'en ai une, à Noël, elle m'a ramené des boules de Noël de son pays pour mettre dans mon sapin. C'est. J'ai trouvé ça rigolo ! Pour eux, c'est vraiment naturel, c'est pas biaisé, quoi. Ils le font vraiment parce qu'ils en ont envie, ils attendent rien en retour. C'est pas pour ça que la prestation sera différente. Tu sens que c'est vraiment pour faire
135 plaisir à l'autre et.
140

Moi : C'est un public migrant de Moyen-Orient ?

Liliane : on a un peu de tout, on a marocain, on a beaucoup pays de l'est, pays de l'Est. On a pas beaucoup, tout ce qui est pays du, de l'Asie, on en a quelques-uns mais c'est vraiment à la marge. Alors après ils arrivent pour différentes raisons, on en a, c'est parce que le mari est en France.
145 On en a c'est parce qu'ils sont réfugiés politiques donc, mais je suis pas sûr que ça change quelque chose pour le, dans la relation accompagnant-accompagné. Je pense que ça s'est pas fait, tu vois pas de différence.

Moi : Alors qu'est-ce qu'on peut, qu'est-ce qu'on peut dire de cette relation accompagnante accompagnée ?

150 Liliane : Alors, moi je pense qu'elle est vraiment très professionnelle, mais avec tout ce côté, affectif c'est pas le bon mot, mais parce qu'on n'est pas non plus dans l'affect mais, avec un petit

- truc en plus qui fait que l'accompagnement est, est différent, et, et l'accompagnement est pour autant tout aussi régulier. Je veux dire, s'ils viennent pas au rendez-vous, ça va être exactement pareil, que quelqu'un qui va pas m'offrir une boîte de chocolat, ça va strictement rien changer,
- 155 donc, je ne sais même pas comment on pourrait le qualifier, mais je pense qu'après c'est plus dû aussi au changement de culture, à l'envie de vouloir apporter quelque chose, faire découvrir quelque chose de son pays, son pays. Ouais, parce que ce qu'ils me ramènent, c'est pas quelque chose de France, a priori, dans le quartier des bois blancs, il y a une épicerie russe et c'est de là qu'elles vont chercher leurs produits, la plupart des dames...
- 160 Moi : et en général, en général, sur le bilan de compétences, le type de relation, comment tu la perçois ? Y'a y'a, est-ce qu'il y a des émotions, est-ce qu'il y a, est-ce qu'il y a un lien qui se crée ? Même si comme tu le disais ça reste professionnel.
- Liliane : Je pense que... alors un lien, je pense qu'il s'en crée un, mais qu'on s'en rend pas compte tout de suite. Moi je sais, c'est quand je les recroise dans la rue. Eux, systématiquement
- 165 se souviennent de moi, et moi je ne me souviens pas forcément, c'est assez impressionnant. La dernière fois je vais faire des courses avec Noé, je sais plus ce qu'il a voulu acheter, le prix correspondait pas, donc on va à l'accueil du magasin. Et la dame, elle me regarde, elle me dit : « vous vous souvenez pas de moi ? », je lui dis, « non, Je suis désolée », elle fait : « vous vous, je vous avais rencontré au centre d'information, à Haubourdin, on avait fait un bilan de
- 170 compétences, vous m'aviez dit que j'étais faite pour le commerce », et de fil en aiguille, elle a intégré une formation et elle est responsable de magasin à Match. Mais elle était, c'était y'a y'a au moins 15 ans, 15 ans au moins. Et la dernière fois, pareil, je prends le métro et je vois qu'une dame qui me regarde avec insistance et c'était pareil. C'était quelqu'un qui travaillait au rectorat, qui voulait changer de boulot mais qui était fonctionnaire. Mais c'était compliqué, donc on avait
- 175 fait un bilan de compétences. C'était quelqu'un qui avait mon âge et qui me disait toujours : « Ah, j'aimerais bien faire ce que vous faites, ça m'irait bien ». Je dis : « pourquoi pas ! Vous pouvez reprendre vos études et partir sur de la psycho, sur autre chose pour faire conseiller en insertion, ou conseiller bilan », et elle me dit : « oui mais j'ai 2 enfants, mon mari est très pris par son travail ! », donc finalement elle avait choisi l'option, elle a passé des
- 180 concours pour changer de secteur, et je l'ai recroisé dans le métro, allez, 6 ans après, et elle avait décidé de casser son contrat de travail. Elle avait repris une formation pour être coach en emploi. Ouais mais je pense que justement, le, le lien on, on le sent pas tout de suite. C'est vraiment dans la durée où on s'aperçoit qu'y a quelque chose qui s'est passé, parce que quand les gens te croisent y a vraiment ce côté : « j'ai envie de vous voir, j'ai envie de vous raconter !
- 185 Heureusement que vous aviez été là, vous voyez, ça a servi à quelque chose ! », que je pense que dans la durée exacte du bilan, t'en n'as peut-être pas encore conscience, ou ça se construit, pas vraiment mais ... J'ai un détenu qui régulièrement me donne des nouvelles, donc il était parti dans le sud, et il me donne des nouvelles, alors que pour moi la relation est toujours, y'a pas de relation amicale. Donc, on est vraiment sur une relation pro, avec justement un échange,
- 190 où la personne a envie de te dire où elle en est, et, où la personne se souvient de toi. La responsable chez Match, si elle m'avait pas interpellé, jamais je me serais dit, je jamais... Bah je pense que de toute façon, si tu veux mener à bien ton bilan de compétence, t'as, t'es obligé d'avoir une, une conduite professionnelle jusqu'au bout. Moi ça m'est arrivé une fois, où j'ai un

195 candidat qui m'a proposé d'aller boire un café. Pour moi c'était pas possible. Pas dans la durée
du bilan, en tout cas, peut être plus tard. Et il l'a mal pris. C'était en dehors de, en dehors des
heures de travail. Je sais, j'en ai eu certains qui me disent : « bah, quand on aura fini, on ira se
boire un café ». Oui, pourquoi pas, quand on aura fini, quand on sera allé au bout de notre bilan,
quand vous aurez travaillé votre projet, qu'on aura trouvé une solution. Mais tant qu'on est dans
le principe du bilan, on respecte le cadre et avec un, que ce soit un homme ou une femme. Le
200 nombre d'invitations Facebook, que j'ai pas acceptées. Le seul que j'ai sur Facebook, mais pas
comme ami, je l'ai sur le système de, de discussion, c'est parce que ça fait très longtemps qu'il
est sorti que son projet était abouti. Sinon jamais, tu peux pas, tu peux. Moi ça m'est jamais
arrivé de devenir amie avec quelqu'un que j'ai accompagné, ça m'est pas arrivé. Je pense que
la relation elle est quand même biaisée dès le départ. Tu viens pour un Conseil, tu ne, je ne
205 pense pas que tu puisses... Même si tu t'aperçois que t'as des atomes crochus avec certaines
personnes. Bin moi je vois les migrants, c'est un public très insistant. C'est la dernière fois, j'ai
une dame, je lui dis : « bah là on n'aura pas de réponse. J'ai envoyé un mail, j'ai eu un mail de
retour, la personne est en vacances », elle me dit : « mais elle regarde pas ses mails pendant ces
vacances ? Vous êtes sûr ? Et si je l'appelle ? », « Ca va rien changer, elle est en vacances, vous
210 pouvez pas insister comme ça ? », « oui mais c'est urgent ! », « Oui, mais la personne est en
vacances ! ».

Moi : est-ce que tu trouves que les publics des détenus sont plus difficiles que les publics que
t'as eus ou pas ?

215 Liliane : ils sont plus difficile parce que il y a le passé, le fait qu'ils soient des incarcérés et le
fait que, bah déjà la relation elle est, elle est pas biaisée mais, quand tu, quand tu évoques le
pourquoi du comment ils sont là, s'ils sont déjà venus plusieurs fois, ils sont pas honnêtes avec
toi. Donc à partir, ils essaient de donner entre guillemets une bonne image d'eux, alors que c'est
pas ce qu'on leur demande. Là, l'idée c'est de connaître leur parcours pour les aider, pour la
suite. Entre les interdictions qu'il peut y avoir, les choses comme ça, j'en ai quand même un,
220 qui a essayé de me faire croire qu'il était arrivé en prison parce qu'il avait pas signé ces contrats
de travail ! Sa conseillère en insertion, elle dit : « mais qu'est-ce qu'il raconte ? Il est là pour
violence conjugale ! ». Bah je suis désolée, t'accompagne pas pareil, sur les mêmes métiers, en
sachant ça, parce que de ce fait là, il y a des interdictions de territoire, des choses comme ça qui
fait que. Mais non, il était là, parce qu'il a pas signé ses contrats de travail, en temps et en
225 heure... Ou des, des gens qui ont des problèmes avec l'alcool, qui veulent devenir chauffeur
routier ; mais c'est pas vrai, ils ont pas de problème avec l'alcool ! Donc je pense que de ce fait
là c'est plus compliqué de faire un bilan de compétence avec ce public là parce qu'il y a des
éléments. Je préfère quelqu'un qui dit : « Bah je suis là pour trafic de stup »... « Non c'est pas
vrai, c'est pas vrai, j'ai pas violé ».

230 Moi : Alors c'est vrai que toi t'es aussi psychologue du travail hein ?

Liliane : oui mais ça change rien à l'accompagnement. Alors après l'avantage qu'on a quand t'as
ton parcours de psycho derrière toi, c'est que t'as vu tout ce qui était maladie mentale. Là en
général dans le champ de l'insertion, et du bilan de compétences, c'est quand même très, très
utile donc. Parce quand t'as un schizophrène qui prend pas son traitement, tu t'en aperçois très

235 vite, parce que, bah, les signes tu les connais et... Même ceux qui arrivent en détention, t'en as
qui arrivent, ils sont en manque tout de suite ou après. Ouais, c'est... Je pense que ça, ça aide
pas mal, mais comme de toute façon, ils vont pas forcément te le dire, parce que moi je sais que
ça fait partie de mes premières questions d'entretien : « Est-ce que vous prenez un
240 traitement ? », Parce que si tu prends un traitement, il y a certains métiers que tu peux pas
exercer. Bah non, je prends pas de traitement, puis le rendez-vous d'après, il dit qu'il prend je
ne sais quoi pour dormir, je ne sais quoi parce que il est en sevrage et... Je pense que
l'inconvénient de la détention, c'est qu'ils voient tellement de personnes différentes, quand ils
arrivent, ils voient le médical, le conseiller insertion, ils voient la personne qui s'occupe de
l'école, donc qui leur, on leur pose quasiment tous les mêmes questions, donc... Puis t'en as qui
245 vont pas forcément rester là longtemps. A qui on propose de faire un bilan de
compétences, : « ça sert à rien. Je sors bientôt ». « Bon, Ben non, je sors pas maintenant. Je sors
dans 10 ans ». Donc...

Moi : autre thème que je voulais aborder avec toi, c'est le numérique. La question, c'est, est-ce
que, d'abord tu utilises du numérique dans ton activité ?

250 Liliane : Alors j'utilise du numérique parce qu'on a eu un, un partenariat avec la structure qui a
créé Diagoriente. Et donc on s'était dit : « Tiens, c'est une bonne idée, pour travailler sur
Railtech, ça peut nous permettre avec Diagoriente d'utiliser Railtech. Sauf qu'en fait je me suis
aperçue que mon public migrant ne savait pas utiliser un ordinateur, que finalement l'insertion
c'était pas que le côté professionnel. Tu te rends compte aussi que dans leur pays on n'utilise
255 pas l'ordinateur comme chez nous, donc rien que de se connecter à Diagoriente, créer ton mot
de passe, ça leur prend une demi-journée. J'ai jamais pensé que ça allait être le cas. J'ai un
Monsieur qui parle 7 langues, il est traducteur pour le commissariat de Bruxelles. Tu te dis :
« l'informatique il maîtrise ! », mais le mec il a 50 ans, il vient de chez plus quel pays, il a fait
des études, des études poussées, quoi. Tu te dis : « l'informatique, il maîtrise », il a jamais réussi
260 à se connecter à Diagoriente, il a jamais réussi à créer son mot de passe. La, pareil, la semaine
avant les vacances, j'ai une dame qui a une reconnaissance TH, qui voulait, qui était couturière
dans son pays, qui aurait voulu être formatrice en couture, mais c'est un peu compliqué parce
que au niveau des sélections, et on avait trouvé une offre d'emploi pour, que je dis pas de bêtises,
Action, où ils recherchaient des employés libre-service et ils recherchaient des personnes avec
265 un profil travailleur handicapé. Donc je dis : « Ah bah écoutez, on va pouvoir postuler », donc
déjà il fallait qu'elle retrouve son identifiant France travail, ça nous a pris une heure, parce que
pareil, tout est sur leur téléphone, mais quand tu leur demandes de se connecter d'ailleurs, ils en
sont incapables. Donc je lui dis : « Ben, on va faire 1 CV », donc là je l'ai fait avec elle, t'es
obligé de les accompagner même pour ça. Donc moi au départ, je leur disais : « bah la semaine
270 prochaine vous revenez, vous aurez, vous aurez fait votre CV ! », bin non, donc ils demandent
à leur fille, à leur père, je ne sais qui, mais ils savent pas, ils savent utiliser le numérique, c'est
même rechercher un emploi, dans le cadre d' « Expérience en Frontière », on a mis en place des
ateliers, donc on a un, on a un atelier sur les compétences, on a un atelier sur les sites de
recherche d'emploi, et on a un atelier et en partenariat avec la cravate solidaire sur comment se
275 présenter pour un entretien. Et quand tu leur parles de sites de recherche d'emploi : « bin ouais
y'a France Travail, et vous faites comment ? »... Oui, donc le numérique, alors en détention de

toute façon, ils y avaient pas accès, donc c'était pas possible. Après c'est vrai qu'avec le public salarié voire publique Mission Locale, ça le numérique ils savent l'utiliser, donc il y a pas de souci. Mais selon le type de public, finalement, le numérique, alors qu'il y a plein de ressources maintenant en ligne qui te permettent vraiment de trouver, à la fois des centres de formation, à la fois de créer ton CV, à la fois de trouver des jobs dating, des choses comme ça. J'ai qu'une dame, qui venait de du Vietnam, qui était professeur d'anglais dans son pays qui elle régulièrement, alors elle c'était sur Facebook qu'elle trouvait ses infos. Elle avait trouvé un job dating pour l'alternance en tant que auxiliaire de puériculture. Elle avait trouvé les infos sur Facebook. Elle trouvait beaucoup d'infos sur Facebook. Après c'est vrai que tout ce qui est structure d'accompagnement de type Search for a Job, ils sont sur Facebook donc, et ça ils savent l'utiliser, je pense que c'est le seul réseau qu'ils savent utiliser. Diagonorient, j'ai capitulé. En plus le site, il est pas encore hyper fonctionnel, il y a encore pas mal de bugs, il y a encore des bugs, il est pas encore, il est encore en version bêta, comme diraient les informaticiens...

Le numérique avec eux, avec ce public-là, c'est très compliqué, c'est... Et je pense que ... Alors c'est vrai que j'étais vraiment très surprise parce que comme la plupart des personnes qu'on reçoit dans le dispositif « Expérience sans Frontières » ont un niveau scolaire très élevé, des bacs +5, des bacs +6 moi, j'étais persuadée que l'utilisation du numérique, c'était aisé pour eux ! Non, non, non, même ouvrir 1 CPF. Et pourtant, c'est quand même d'une simplicité déconcertante, et je vois la dame médecin que j'ai en suivi et qui est en recherche de stage, elle est encore très « papier crayon ». Donc son CV et sa lettre de motivations elle les fait encore sur papier et son mari, qui est informaticien, lui refait sur ordinateur. Mais c'est vrai que le numérique, pour un public qui l'utilise pas plus que ça, oui ils vont l'utiliser, mais uniquement les réseaux sociaux, WhatsApp, des choses comme ça. Hier j'ai un, bah mon traducteur qui parle 7 langues, il me dit : « ça serait peut-être plus simple de communiquer sur WhatsApp ! », je lui dis : « non je vois pas pourquoi je communiquerais sur WhatsApp ! », mais je lui dis : « par SMS, ou par téléphone, ça fonctionne très bien ! ». Nous, le public qu'on a, et par téléphone, c'est compliqué, pour eux, c'est plus simple de passer par le mail, ou par le SMS.

Moi : et concernant la visio, la visioconférence, tu l'utilises ?

Liliane : alors, J'ai essayé, j'ai essayé parce qu'en fait, dans le cadre du dispositif « Expérience sans Frontières », nous on couvre tous les hauts de France. Et la porte d'entrée, c'est le diagnostic, qui est forcément réalisé par moi, et après on dispatch en fonction des solutions qu'on a, vers quelqu'un d'autre. Donc le diagnostic on s'était dit : « on va le faire par téléphone et idéalement en visio ». On a capitulé, parce que j'en ai qu'une qui a réussi à se connecter, mais parce qu'elle est passée par sa coach emploi. Là on va essayer de mettre en place à la rentrée un module santé pour toutes nos personnes qui ont un profil aide-soignant infirmier, et on va devoir faire en visio parce que, pareil, comme on est sur tous les Hauts de France, mais on n'est pas sûr que ça fonctionne. Donc là on s'était dit qu'on allait peut-être faire la première séance, en présentiel à Lille pour leur expliquer comment accéder à une visio, en fait, il faut juste cliquer sur un lien, mais même pas. Je pense que oui, on n'est pas, on est très éloigné de ce que nous on fait en France, par rapport à ce que eux font dans leur pays. Et puis la plupart ils n'ont pas d'ordinateur, je, je veux dire tout professionnel a un ordinateur ! Là, j'ai une, une moldave qui fait un CAP cosmétiques esthétiques, elle a pas d'ordinateur, donc elle emprunte celui de son

320 fils. Je dis : « vous allez pas pouvoir faire comme ça votre VAE faut la rédiger sur votre ordi à vous ! », la dernière fois, elle vient avec son ordi et elle avait oublié le mot de passe de son fils. Il fallait qu'elle appelle son fils, qu'elle arrive à le joindre, pour qu'il donne le mot de passe. Donc le numérique c'est vraiment, alors que au départ, comme on était en plus sur de la VAE, ils ont tous besoin d'utiliser le numérique pour rédiger leur dossier de VAE ! Bon après nous c'est de la VAE Éducation nationale et si tu prends la VAE au sein de l'AFPA, c'est quand même
325 beaucoup plus simplifié, t'as un dossier de 2 ou 3 pages, et après c'est de l'atelier.

Moi : Et quand tu fais des rendez-vous en visio, est-ce que c'est très différent des rendez-vous en présentiel ?

Liliane : Ouais, moi je trouve que le problème c'est comme les premiers rendez-vous qu'on a avec eux, y'a tout l'administratif à gérer, rien qu'ouvrir un CPF, le faire à distance, mais c'est
330 impossible si la personne elle est pas à côté de toi pour donner son code que tu vas devoir rentrer sur l'appli. Et c'est comme XX, au départ j'avais essayé de le faire à distance. Pour les, les personnes qui se sont éloignées, c'était impossible. Il fallait trouver un interlocuteur pour les aider. En plus la plateforme XX, je sais pas si t'as déjà utilisé, mais depuis que y'a la VAE, et qu'y a beaucoup de personnes migrantes qui arrivent, ils sont surchargés de demandes de
335 reconnaissance, et ils sont obligés de fermer régulièrement. Donc à chaque vacance scolaire ils ferment une semaine. Là la dernière fois j'ai, comme justement ça fonctionne tellement bien, ils ont dû changer leur, leur système, donc ils ont dû créer un nouveau logiciel pour déposer toutes tes documents, et j'ai beaucoup de personnes qui avaient déposé leur dossier et de ce fait là ça a buggé, parce qu'il y a un manque de pièces, donc je les ai contactés, ils m'ont dit : « Bah recommencez la démarche depuis le début. Redéposez vos pièces », on a fait ça fin juillet, sauf qu'ils étaient fermés et ils rouvrent le 27 août. Tous mes candidats vont devoir déposer leur dossier de reconnaissance de diplôme, parce qu'en fait sans ça, ils ne peuvent pas reprendre leurs études en France. Là j'ai une dame qui veut rentrer alors dans son pays, je sais plus ce qu'elle était, mais elle veut démarrer de l'alternance pour faire 1 CAP pâtisserie, et pour faire 1
340 CAP pâtisserie il faut une reconnaissance d'un niveau bac, sinon ils te mettent en CAP cuisine et elle veut pas faire de cuisine, et tant qu'elle a pas sa reconnaissance elle peut pas démarrer son alternance.

Moi : et au niveau de la Visio dans la relation avec la tes, les personnes accompagnées, est-ce que ça change quelque chose ?

350 Liliane : Dans quel sens ?

Moi : Je sais pas, est-ce que ça change quelque chose dans la relation ?

Liliane : pour moi ça change rien. Alors j'utilise pas la visio de ce fait là parce qu'en général c'est compliqué, on utilise le téléphone, mais les personnes que j'ai jamais vu, que j'ai que par téléphone, pour l'instant je vois pas de différence, au niveau de la relation. Oui, je vois le
355 monsieur qui habite sur Laon, je l'ai par téléphone quasiment tous les 15 jours, et on arrive à avancer comme ça. Et j'ai pas vu de différence de relation. On a juste eu un Monsieur pour qui c'était très compliqué, on a dû arrêter l'accompagnement, parce qu'il était devenu trop insistant, il avait trouvé, alors qu'il avait le numéro de téléphone du dispositif, il avait mon numéro de

360 téléphone avant moi, il avait réussi à trouver le numéro de téléphone de ma collègue, et il multiplie les appels. Donc le numérique c'est compliqué pour des raisons d'outils, mais aussi de culture, pour moi c'est plus culturel, et c'est compliqué avec les papiers, quand on doit faire des papiers, les papiers administratifs. Ouais, parce que nous, les premiers entretiens, on est vraiment là-dessus, parce que si tu boucles pas tout le côté administratif, tu vas pas pouvoir avancer. Parce que par exemple ils ont besoin de leur CPF pour la VAE parce qu'il faut qu'il y ait quelqu'un qui paye l'accompagnement, et de ce fait là, ça passe par, par le CPF. Par le CPF oui et non, il faut que tu aies un compte CPF, que la région elle abonde dessus pour payer ta VAE. Mais il faut quand même que tu aies ouvert un compte CPF, que tu aies ton identité numérique, pour avoir ton identité numérique, il faut que t'aies un titre de séjour de plus de 5 ans, sinon ça fonctionne pas. Et ça aussi, j'ai beaucoup de candidats qui se sont retrouvés, avec le titre de séjour de la bonne durée, mais au niveau administration, les gens sont pas au courant. La dernière fois j'ai ma candidate moldave qui va pour ouvrir son identité numérique. Bah je dis : « vous c'est pas compliqué, votre type de séjour c'est 10 ans, vous allez au bureau de poste, ils vont vous la faire votre identité numérique, y'a pas de souci », et la personne qui est en face, elle lui dit : « bah oui, mais non, ça fait pas, votre titre de séjour, il est pas bon. Parce qu'il expire dans 2 ans ! ». Oui, mais à la base, il était bon 10 ans. Et la personne n'avait pas l'info, donc elle lui a donné un numéro de téléphone où elle devait appeler, donc elle vient me voir avec le numéro de téléphone, on appelle la personne, je lui explique, elle me dit : « bah c'est parce que la personne elle est pas au courant ». Alors elle lui dit : « allez dans une autre poste ». C'est vrai que ceux que j'ai par téléphone parce que j'ai pas le choix, parce qu'ils sont vraiment trop éloignés, après c'est vraiment à la marge hein, l'accompagnement à distance, ou par exemple tu vois, j'ai une dame, c'est parce qu'elle est enceinte, qu'elle pouvait pas se déplacer, elle était sur Boulogne sur mer. On essaie quand même de trouver quelqu'un sur le territoire qui peut les aider. Et après même s'ils sont pas sur le territoire, j'essaye de les faire venir quand même sur Lille. Les personnes qui sont sur Douai, ils peuvent venir sur Lille. La, la personne qui est sage-femme, qui doivent faire 1 CAP, une VAE sur auxiliaire de puériculture, elle habite Grenay, elle va pas venir sur Lille cette semaine. Moi tu vois, j'ai le Monsieur qui habite sur Laon que je ne le vois, que je n'ai jamais vu, il me disait : « Mais moi, ça me dérange pas de venir vous voir sur Lille. En sachant que ça serait vraiment très ponctuel ». Mais après j'avais une, une jeune fille qui était masseuse kine dans son pays. Alors, je sais plus où elle habitait, mais c'était le bout du monde. Elle était, elle avait réussi à venir sur Lille une fois, on s'était vu. Et c'est vrai que ça change quand même la donne. Même si c'est qu'une fois. Et là elle avait RDV à la fac, donc on en avait profité pour coupler. C'était pareil, elle était dans une famille d'accueil, donc il fallait qu'il y ait quelqu'un qui ait une voiture qui la dépose à la gare. C'était du côté de Valenciennes, je sais plus où, mais... C'était le bout du monde, quoi !

395 Moi : merci beaucoup en tous cas, est-ce que tu penses à quelque chose de complémentaire concernant ton accompagnement et les outils numériques ?

Liliane : non, attends...je réfléchis... non je pense avoir tout dit sur le sujet.

Moi : Eh bien dans ce cas, je te remercie pour ta participation.

Liliane : mais de rien !

Verbatim Liliane

« il faut leur trouver une solution professionnelle qui puisse leur permettre de travailler »

« la majeure partie de notre accompagnement, elle est essentiellement administrative, parce qu'on travaille avec eux sur la reconnaissance de diplôme »

« on est plus sur l'accompagnement social que sur l'accompagnement professionnel »

« pour le public détenu, on a pas forcément de résultats, parce ce qu'il manque des Étapes »

« Tu retrouves pas forcément cette même configuration d'accueil du public dans toutes les Maisons d'Arrêt »

« le bilan de compétences en fonction du lieu dans lequel tu travailles, en tout cas sur le marché « détenus », peut faire varier ta prestation »

« qu'à chaque fois, faut s'adapter aux lieux »

« l'accroche est pas pareille, il y a vraiment cette dimension, là »

(la relation avec la personne accompagnée) : « je pense qu'elle est vraiment très professionnelle, mais avec tout ce côté, affectif c'est pas le bon mot, mais parce qu'on n'est pas non plus dans l'affect mais, avec un petit truc en plus qui fait que l'accompagnement est, est différent »

« un lien, je pense qu'il s'en crée un, mais qu'on s'en rend pas compte tout de suite. »

« C'est vraiment dans la durée où on s'aperçoit qu'y a quelque chose qui s'est passé »

« t'en n'as peut-être pas encore conscience, ou ça se construit »

« on est vraiment sur une relation pro, avec justement un échange, où la personne a envie de te dire où elle en est, et, où la personne se souvient de toi »

« ils sont plus difficile parce que il y a le passé, le fait qu'ils soient des incarcérés et le fait que, bah déjà la relation elle est, elle est pas biaisée »

« ils sont pas honnêtes avec toi. Donc à partir, ils essaient de donner entre guillemets une bonne image d'eux, alors que c'est pas ce qu'on leur demande »

« quand t'as ton parcours de psycho derrière toi, c'est que t'as vu tout ce qui était maladie mentale »

« Je pense que l'inconvénient de la détention, c'est qu'ils voient tellement de personnes différentes, quand ils arrivent (...) on leur pose quasiment tous les mêmes questions »

« je me suis aperçue que mon public migrant ne savait pas utiliser un ordinateur, que finalement l'insertion c'était pas que le côté professionnel »

« J'ai jamais pensé que ça allait être le cas »

« le numérique, alors en détention de toute façon, ils y avaient pas accès, donc c'était pas possible »

« ils sont sur Facebook donc, et ça ils savent l'utiliser, je pense que c'est le seul réseau qu'ils savent utiliser »

« comme la plupart des personnes qu'on reçoit dans le dispositif « Expérience sans Frontières » ont un niveau scolaire très élevé, des bacs +5, des bacs +6 moi, j'étais persuadée que l'utilisation du numérique, c'était aisé pour eux ! »

« on s'était dit : « on va le faire par téléphone et idéalement en visio ». On a capitulé, parce que j'en ai qu'une qui a réussi à se connecter, mais parce qu'elle est passée par sa coach emploi »

« Et puis la plupart ils n'ont pas d'ordinateur, je veux dire tout professionnel a un ordinateur ! »

« je trouve que le problème c'est comme les premiers rendez-vous qu'on a avec eux, y'a tout l'administratif à gérer (...), mais c'est impossible si la personne elle est pas à côté de toi »

(faire un entretien en visioconférence) : « pour moi ça change rien »

« Donc le numérique c'est compliqué pour des raisons d'outils, mais aussi de culture, pour moi c'est plus culturel, et c'est compliqué avec les papiers, quand on doit faire des papiers, les papiers administratifs »

« Elle était, elle avait réussi à venir sur Lille une fois, on s'était vu. Et c'est vrai que ça change quand même la donne. Même si c'est qu'une fois »

Analyse qualitative de Liliane

	2.5 Liliane
Les outils, les pratiques	L25 : "d'avant c'était « VAE sur Frontière », donc on accueillait uniquement des migrants, issus de... Hors Union européenne, qui avaient des papiers en règle, pour leur proposer une VAE pour l'insertion" L29 : "« Expériences sans Frontière », où là, l'idée c'était d'accueillir des personnes à la fois pour les orienter sur une VAE, ou pour les orienter sur un autre procédé qui pourrait les, leur permettre de s'insérer" L68 : "on était vraiment sur du bilan de compétences, et ce qu'ils appelaient à l'époque du « bilan d'orientation », parce que c'était pour un public Mission Locale. On était vraiment là-dessus, avec passation de tests, recherche d'emploi, recherche de stage" L312 : "on s'était dit qu'on allait peut-être faire la première séance, en présentiel à Lille pour leur expliquer comment accéder à une visio" L321 : "comme on était en plus sur de la VAE, ils ont tous besoin d'utiliser le numérique pour rédiger leur dossier de VAE ! "

Les outils numériques	L249 : "j'utilise du numérique parce qu'on a eu un, un partenariat avec la structure qui a créé Diagoriente (...) peut nous permettre avec Diagoriente d'utiliser RIASEC" L278 : "qu'il y a plein de ressources maintenant en ligne qui te permettent vraiment de trouver, à la fois des centres de formation, à la fois de créer ton CV, à la fois de trouver des jobs dating" L284 (une candidate) : "Elle trouvait beaucoup d'infos sur Facebook" L265 : "Facebook donc, et ça ils savent l'utiliser, je pense que c'est le seul réseau qu'ils savent utiliser" L286 : "Diagoriente, j'ai capitulé" L296 : "le numérique, pour un public qui l'utilise pas plus que ça, oui ils vont l'utiliser, mais uniquement les réseaux sociaux, WhatsApp, des choses comme ça" L301 : "le public qu'on a, et par téléphone, c'est compliqué, pour eux, c'est plus simple de passer par le mail, ou par le SMS" L307 : "le diagnostic on s'était dit : « on va le faire par téléphone et idéalement en visio ». On a capitulé, parce que j'en ai qu'une qui a réussi à se connecter" L351 : "Alors j'utilise pas la visio de ce fait là parce qu'en général c'est compliqué" L352 : "on utilise le téléphone, mais les personnes que j'ai jamais vu, que j'ai que par téléphone, pour l'instant je vois pas de différence, au niveau de la relation"
Posture de l'accompagnant	L18 : "J'ai l'impression de faire du boulot d'assistante sociale" L50 : "qu'on travaille avec eux sur la reconnaissance de diplôme, on travaille avec eux sur l'ouverture d'un CPF" L53 : "Ca fait pas partie de l'accompagnement professionnel, tout ça, mais on se retrouve vraiment avec des choses comme ça, où on est plus sur l'accompagnement social que sur l'accompagnement professionnel" L55 : "La recherche d'emploi et tout ça, c'est à la marge, ça reste à la marge, parce que de toute façon, comme ils ont pas le diplôme (...) ça va être, ça n'a rien à voir avec leur projet de départ" L63 : "c'est des boulots à la marge, après il faut qu'il reprenne, la plupart du temps, c'est de l'apprentissage, préparateur en pharmacie" L191 : "si tu veux mener à bien ton bilan de compétence, t'as, t'es obligé d'avoir une, une conduite professionnelle jusqu'au bout" (au sujet de la relation, la distance) L197 : "Mais tant qu'on est dans le principe du bilan, on respecte le cadre" L198 : "Le nombre d'invitations Facebook, que j'ai pas acceptées" L225 (à cause des mensonges des détenus) : "de ce fait là c'est plus compliqué de faire un bilan de compétence avec ce public là " L230 (être psycho du travail) : "ça change rien à l'accompagnement. l'avantage (...) c'est que t'as vu tout ce qui était maladie mentale" L233 : "quand t'as un schizophrène qui prend pas son traitement, tu t'en aperçois très vite, parce que, bah, les signes tu les connais "
Alliance de travail Objectifs	L35 : "il faut leur trouver une solution professionnelle qui puisse leur permettre de travailler"

Alliance de travail Contenus et tâches	L43 : "la majeure partie de notre accompagnement, elle est essentiellement administrative" L49 : "on travaille avec eux sur la reconnaissance de diplôme, on travaille avec eux sur l'ouverture d'un CPF" L149 (la relation) : "je pense qu'elle est vraiment très professionnelle" L150 : "on n'est pas non plus dans l'affect mais, avec un petit truc en plus qui fait que l'accompagnement est, est différent" L152 : ", s'ils viennent pas au rendez-vous, ça va être exactement pareil, que quelqu'un qui va pas m'offrir une boîte de chocolat, ça va strictement rien changer" L162 : "un lien, je pense qu'il s'en crée un, mais qu'on s'en rend pas compte tout de suite" L163 : "Eux, systématiquement se souviennent de moi, et moi je ne me souviens pas forcément, c'est assez impressionnant" L181 : "le lien on, on le sent pas tout de suite. C'est vraiment dans la durée où on s'aperçoit qu'y a quelque chose qui s'est passé" L185 : "dans la durée exacte du bilan, t'en n'as peut-être pas encore conscience, ou ça se construit, pas vraiment" L188 : "on est vraiment sur une relation pro, avec justement un échange, où la personne a envie de te dire où elle en est, et, où la personne se souvient de toi" L221 (exemple d'un détenu pour violences conjugales) : "t'accompagne pas pareil, sur les mêmes métiers, en sachant ça, parce que de ce fait là, il y a des interdictions de territoire" L327 : "les premiers rendez-vous qu'on a avec eux, y'a tout l'administratif à gérer, rien qu'ouvrir un CPF, le faire à distance, mais c'est impossible si la personne elle est pas à côté de toi"
Alliance de travail liens	L123 : "les personnes migrantes, c'est assez rigolo, parce que elles me ramènent systématiquement des choses à manger, des choses de leur pays" L125 : "me demander des nouvelles de mes enfants ou de mon mari, si je suis partie en vacances" L130 : "il y a toute cette, ce côté que j'avais jamais rencontré avec un autre public" (salariés en milieu hospitalier, salariés rectorat, mission locale, détenus) L134 (migrants) : "l'accroche est pas pareille" L136 : "c'est vraiment naturel, c'est pas biaisé, quoi. Ils le font vraiment parce qu'ils en ont envie, ils attendent rien en retour. C'est pas pour ça que la prestation sera différente" L192 : "une fois, où j'ai un candidat qui m'a proposé d'aller boire un café. Pour moi c'était pas possible. Pas dans la durée du bilan, en tout cas, peut être plus tard. Et il l'a mal pris" L201 : "ça m'est jamais arrivé de devenir amie avec quelqu'un que j'ai accompagné" L213 : "ils sont plus difficile parce que il y a le passé, le fait qu'ils soient des incarcérés et le fait que, bah déjà la relation elle est, elle est pas biaisée" L351 (la visio dans la relation) : "pour moi ça change rien"

Environnement capacitant	L73 : "ce qu'ils appelaient PPIP en Maison d'Arrêt, qui en fait était du bilan compétence, où là tout ce qui était partie recherche, le détenu pouvait pas la faire, vu qu'il avait pas accès à Internet, donc la partie immersion, tu pouvais pas la faire non plus, parce qu'il était, il était incarcéré (...) C'est toujours des prestations un peu à la marge, avec un découpage très particulier (...) qu'il manque des Étapes" L79 : "tu peux pas aboutir à un vrai projet professionnel bien construit " L82 : "la prestation où c'est autour du sport où finalement les employeurs et les, les recherches, ceux qui sont en recherche d'emploi, sont tous en tenue de sport le matin, et l'après-midi (...) ça fonctionne plutôt bien avec ce public là" L88 : "ça reste de l'intérim, ça reste de la manutention, ça reste du bâtiment. Mais finalement ils sont en emploi" L95 : "A la Maison d'arrêt, ça prend un temps phénoménal entre le moment où t'as ta permission pour aller dans l'organisme de formation, que tu dois y retourner parce que, il y a des tests à passer" L100 : "au sein de la Maison d'arrêt d'Arras, y a un ce qu'ils appellent le pôle insertion, où tu as la bibliothèque, une école, une salle pour faire du collectif et après il y a 5 à 6 bureaux pour recevoir en individuel" L104 : "On avait accès à des ordi, mais y'avait pas Internet, donc c'était uniquement pour la partie CV" L105 : "au sein de la bibliothèque avait les fiches CIDJ, y'avait les, les fiches Rome de Pôle Emploi version papier " L108 : "Tu retrouves pas forcément cette même configuration d'accueil du public dans toutes les Maisons d'Arrêt" L109 : "En règle générale, t'occupes une ancienne salle de classe, une ancienne cellule, et t'as pas accès à la bibliothèque " L111 : "le bilan de compétences en fonction du lieu dans lequel tu travailles, en tout cas sur le marché « détenus », peut faire varier ta prestation" L240 : "Je pense que l'inconvénient de la détention, c'est qu'ils voient tellement de personnes différentes (...) on leur pose quasiment tous les mêmes questions" L271 : "on a mis en place des ateliers (...) on a un atelier sur les sites de recherche d'emploi" L265 : "le numérique, alors en détention de toute façon, ils y avaient pas accès, donc c'était pas possible" L380 : "j'ai une dame, c'est parce qu'elle est enceinte, qu'elle pouvait pas se déplacer, elle était sur Boulogne sur mer. On essaie quand même de trouver quelqu'un sur le territoire qui peut les aider" L382 : "même s'ils sont pas sur le territoire, j'essaie de les faire venir quand même sur Lille"
Capacité d'actions	L252 (pas utilise un ordinateur pour le migrants): "l'insertion c'était pas que le côté professionnel" L254 (capacité numérique des migrants): "rien que de se connecter à Diagoriente, créer ton mot de passe, ça leur prend une demi-journée (...) J'ai jamais pensé que ça allait être le cas"
Emotions	
Engagement	
Relations au numérique	
Numérique et accompagnement	L359 : "Donc le numérique c'est compliqué pour des raisons d'outils, mais aussi de culture, pour moi c'est plus culturel, et c'est compliqué avec les papiers, quand on doit faire des papiers"
les bienfaits du numérique	

Les bénéficiaires ?	L32 : "des personnes qui ont de l'expérience dans leur pays, mais pour qui on peut pas proposer de VAE, parce qu'il n'existe pas de VAE sur ces diplômes là, donc tout ce qui est sage- femme, médecin, kiné, pharmaciens" L40 : "en termes de qualification, ils sont complètement rétrogradés" L143 (migrants) : "ils arrivent pour différentes raisons, on en a, c'est parce que le mari est en France. On en a c'est parce qu'ils sont réfugiés politiques " L205 : "les migrants, c'est un public très insistant. " L215 : "ils sont pas honnêtes avec toi. Donc à partir, ils essaient de donner entre guillemets une bonne image d'eux, alors que c'est pas ce qu'on leur demande." L224 : "Ou des, des gens qui ont des problèmes avec l'alcool, qui veulent devenir chauffeur routier ; mais c'est pas vrai, ils ont pas de problème avec l'alcool ! " L236 : "de toute façon, ils vont pas forcément te le dire" (s'ils prennent un traitement) L251 : "je me suis aperçue que mon public migrant ne savait pas utiliser un ordinateur" L266 : "tout est sur leur téléphone, mais quand tu leur demandes de se connecter d'ailleurs, ils en sont incapables" L276 : "le public salarié voire publique Mission Locale, ça le numérique ils savent l'utiliser" L289 : "Le numérique avec eux, avec ce public-là, c'est très compliqué" L291 : "un niveau scolaire très élevé, des bacs +5, des bacs +6 moi, j'étais persuadée que l'utilisation du numérique, c'était aisé pour eux " L315 : "la plupart ils n'ont pas d'ordinateur, je, je veux dire tout professionnel a un ordinateur ! " L365 : "il faut que tu aies un compte CPF, que la région elle abonde dessus pour payer ta VAE" L366 : "que tu aies ton identité numérique, pour avoir ton identité numérique, il faut que t'aies un titre de séjour de plus de 5 ans"
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 10.6 : Entretien 2.6 avec Aneline

Qui : Consultante accompagnante dispositif PES / Psychologue du travail

Modalité : en présentiel

Date : le 07 septembre 2024

Durée : 22'

Contexte : Aneline est une accompagnante dans le dispositif très particulier du PES (Parcours Emploi Santé). Ce dispositif a été pensé par France Travail pour aider les personnes qui rencontrent des difficultés de santé physique ou psychique à lever les freins qui freinent le retour à l'emploi. Le dispositif est mis en œuvre dans des cabinets RH ou des centres de formation privés. Aneline est psychologue du travail. Son expérience est intéressante car elle intervient dans le cadre d'un dispositif très spécifique, méconnu, et qui concerne des personnes très éloignées de l'emploi, et souvent vulnérables.

Transcription de l'entretien avec Aneline

Moi : C'est parti, quand je démarre tu vas voir au fur et à mesure qu'on parle, ça se retranscrit. Le seul problème c'est que ça retranscrit pas toujours bien donc je dois également enregistrer sur le téléphone.

5 Aneline : Et alors, qu'est-ce que je dois faire en fait ?

Moi : eh bien, répondre aux questions que je vais te poser. En fait, je vais avoir 2 ou 3 grands thèmes, je vais lancer 2 ou 3 grands thèmes, et je te laisse parler, c'est un entretien semi directif. Tu dois connaître ça, parce qu'en psycho, peut-être que vous en avez fait. Donc ma première question, ce sera autour de l'accompagnement, tout simplement de décrire l'accompagnement
10 que tu fais actuellement chez Tingari. Je te laisse parler

Aneline : d'accord, alors ma mission chez Tingari, c'est le Parcours Emploi Santé. Ça consiste à accompagner les demandeurs d'emploi de longue durée, pour la plupart, éloignés de l'emploi pour des raisons de santé. On aborde 4 points essentiels les concernant, c'est à dire leur santé, leurs ressources personnelles, donc ça va être leur confiance en eux, leur capacité à se mettre
15 en mouvement, à aller chercher de l'information. On va explorer l'environnement psychosocial, donc le logement, les finances, l'isolement, et enfin bien entendu l'emploi. Donc depuis combien de temps ils sont sans emploi ? Qu'est-ce qu'ils faisaient avant ? Est-ce que l'ancien métier semble être toujours compatible avec leur situation de santé, ou pas ? Et dans ce cas-là, ils doivent se reconvertir sur un nouveau métier qui est souvent pas identifié. Parfois ils ont des
20 pistes donc on explore ces 4 dimensions là, on fait un diagnostic de situation et notre objectif donc dans un parcours de 4 à 6 mois, c'est de renforcer leurs capacités à agir par eux-mêmes, d'aller toquer aux bonnes portes pour trouver de l'aide sur les différentes problématiques qu'ils rencontrent. Essentiel aussi, c'est qu'ils aient un parcours de soins mis en place, donc revoir le médecin traitant, allez voir les spécialistes qui seraient en lien avec leur situation si ce n'est pas
25 déjà le cas, reprendre des rendez-vous, donc s'assurer qu'il y a le bon parcours de soins en place

pour lever les freins dans le temps, les freins à l'emploi. Voilà donc on travaille beaucoup la confiance en soi, on travaille aussi les habitudes de vie, retrouver une dynamique globale, générale et à terme donc, c'est que ils aient envie de se refixer des objectifs autour de l'emploi, donc soit dans la dans leur recherche d'emploi, soit dans, soit dans leur recherche d'un nouveau
30 projet professionnel. Bien entendu on va impulser ce mouvement là pendant le parcours et l'idéal ce sera de définir un projet pro réaliste, réalisable, même si c'est pas l'objectif premier de du parcours. C'est une attente de France Travail, puisque les bénéficiaires qu'on reçoit, nous sont orientés par France travail, donc on est prestataire de France Travail. Qu'est-ce que je peux dire de plus, c'est que, si les personnes ont des pistes de projets, c'est d'essayer d'amener à la
35 validation d'un projet. Donc là on est dans les étapes, donc les orienter vers des recherches, faire des recherches, des enquêtes métiers. L'idéal ce serait qu'il fasse une PMSMP, une immersion en entreprise. Donc c'est l'objectif aussi. Voilà, et en termes de problématique de santé, c'est divers et variés, on parle d'un manque de confiance en soi qui est problématique dans le quotidien pour les interactions sociales, pour s'insérer dans le l'environnement professionnel par exemple, jusqu'à la personne dépressive sévère, addiction...bipolarité... Voilà, on est sur le
40 spectre de la santé, donc aussi bien physique que mentale.

Moi : comment est-ce que toi tu définirais le les relations que tu as avec les personnes que t'accompagnes. Quel est le niveau de relation ? Est-ce que est-ce qu'il y a des émotions, est-ce que il y a des relations de proximité qui s'instaurent, est-ce que comment tu les tu le définis
45 en général ?

Aneline : Enfin, le type de relation, c'est un parcours qui se veut soutenant. C'est du soutien, c'est de la compréhension de leur situation. C'est leur redonner confiance dans ce que j'appellerai globalement l'administration. C'est de se dire qu'il y a des personnes qui sont là pour comprendre leur situation, essayer de comprendre, en tout cas d'entendre, d'écouter leurs
50 problématiques, sans jugement. C'est vraiment une relation...Je dirais de proximité, tout en gardant une distance, sur le fait que c'est un parcours qui a une certaine durée, donc on lève pas toutes les problématiques dans lesquelles, dans le temps du parcours, ça, il faut en être vigilant pour éviter une dépendance en tout cas, et qu'il y ait des biais de transfert, des biais de transfert. En sachant qu'on n'est ni psychologue, on ne travaille pas en tant que psychologue, on fait pas
55 une thérapie, mais on est embauché pour notre, nos compétences et notre fonction de psychologue. Moi je suis psychologue du travail, donc c'est toute l'ambiguïté, c'est qu'on est présenté comme étant psychologue clinicien ou psychologue du travail, j'ai des collègues qui sont psychologues cliniciens puisque c'est la condition pour être sur le parcours... On explique bien aux bénéficiaires que cette volonté de France travail que les personnes soient reçues par
60 des psychologues, c'est pour apporter l'écoute, la compréhension globale de la situation de la personne, et la confidentialité nécessaire à leur situation personnelle. Voilà donc ça peut présenter une forme d'ambiguïté, ce qui est ambigu c'est pour la personne, même si on clarifie bien au démarrage la, la, la posture et puis le, le cadre de, des rendez-vous. Ce qui est problématique parfois c'est de pas utiliser les connaissances en psychologie pour faire avancer
65 la personne, sachant que en abordant certains sujets, on peut observer des déblocages et des mises en mouvement. C'est pas notre rôle. Je vais dire par exemple que le deuil, il y a un le deuil d'un proche qui a pas été fait, le deuil d'une situation de travail pas acceptée, donc alors

là, le deuil en fonction de la situation de travail, c'est un peu plus mon terrain, que malgré tout, c'est pas de notre rôle de travailler le deuil. Donc on présente, on explique, on explique le, le process, les étapes, que si y'a un travail de deuil à faire, c'est pas à nous de le faire. Pour revenir à la question de base, quelle est la relation avec les bénéficiaires ? Donc y a forcément des émotions, et des émotions qui seront livrées dans le cadre des rendez-vous, parce qu'on offre un cadre propice à la libération de la parole sur certains sujets, on doit essayer de recadrer parce qu'on a un timing, des rendez-vous à respecter, c'est, d'où la contrainte, nous de notre côté, oui il faut essayer de, de, de, de garder la bonne distance. Moi personnellement j'arrive à le faire, jusqu'au moment où y a de la fatigue, et il y a un cadencement trop élevé ou, et ou, des, des situations évoquées qui font écho à la vie perso où là, bon voilà, c'est, c'est, c'est la difficulté. Voilà.

Moi : l'autre thème que je voudrais aborder avec toi, c'est le numérique, tout ce qui est numérique. Alors par numérique, j'entends la visioconférence, mais j'entends également les outils numériques que vous utilisez dans votre activité. Qu'est-ce que toi tu en penses par rapport à ton accompagnement ? Qu'est-ce que tu penses de la Visio dans ton activité ?

Aneline : Moi personnellement, trop de distance dans les contacts, que ce soit au téléphone une fois par semaine, parce que on les appelle une fois par semaine 5 à 10 minutes en plus de rendez-vous mensuel, individuels. Donc si on en a trop, personnellement, il y a une fatigabilité. Et on perd de l'information qu'on a pas dans le non verbal, qui est une grande partie de la communication, essentielle. Donc on n'a pas cette info-là donc c'est, ça demande beaucoup plus d'énergie. Maintenant, pour certains profils, les personnes ne peuvent pas se déplacer, donc soit pour des contraintes physiques ou soit psychologiques, avec la phobie des transports communs, l'agoraphobie et la phobie sociale, et cetera, que du coup, c'est leur offrir la possibilité d'être accompagné avec un format qui leur est adapté dans l'objectif par la suite, qu'ils puissent venir, si c'est possible, si c'est pas fonctionnel, même si c'est pas notre rôle de tout débloquent. Ça serait le souhait, puisque à terme, c'est de les remobiliser vers l'emploi, donc l'emploi, hormis d'être sur un travail 100% télétravail, c'est pas donc, c'est pas l'objectif, mais on peut réussir à faire des choses... Je dirais que je privilégie le présentiel quand la personne le peut, quand il y a des freins, le distanciel permet de rendre accessible une écoute, un soutien pour des personnes qui ont un petit peu plus, je dirais de chemin à faire, dans cet objectif de retour à l'emploi.

Moi : mais ce n'est pas la même chose quand il le fait en visio par rapport au présentiel ?

Aneline : ce n'est pas la même chose, euh, sur le plan de l'énergie que ça demande. Je pourrais pas forcément dire que c'est moins productif. Parce que, comment dire ? Et de plus que, que ce soit en présentiel ou à distanciel le lien de confiance, la...L'implication lors des rendez-vous n'est pas forcément différente. Voilà. J'ai pas assez de statistiques, mais là spontanément, justement de, de comparatif. En tous cas, sur la visio, je dirais que j'observe pas à mon niveau de différence sur la mission que je fais. Sur des rendez-vous mensuels approfondis par téléphone, oui, il y a une, peut être une, une difficulté à aller en profondeur, aller de manière précise sur, sur les, les différents points abordés.

Moi : donc en fait leur visio le fait de voir la personne ou de se voir c'est suffisant pour, pour toi, pour être dans la même dans les mêmes conditions qu'en présentiel.

110 Aneline : je... Dans la mise en mouvement qui est attendue, j'observe pas de différence dans l'implication dans le parcours, j'observe pas forcément de différence puisque à partir du moment où la personne elle sait utiliser la Visio, elle attend son rendez-vous et presque même au contraire, elle pourrait être beaucoup plus amenée à l'honorer, puisque, il y a moins cette idée de « il faut que je me prépare, faut que je me déplace, faut que j'aille à un rendez-vous, que j'aille à l'extérieur ». A nouveau, on est sur un public qui a des problématiques de santé, santé
115 physique, santé psychologique, donc de par la mission, je fais ce constat-là. Maintenant, de mon ressenti sur l'implication, la personne se, que ce soit de ma part, ou du bénéficiaire, quand il vient en rendez-vous, il y a une, y'a une énergie qui est, qui est autre. Est-ce qu'il y a pour autant plus de mise en mouvement ? Non, je peux pas l'observer. Est-ce que il y a une plus grande satisfaction du lien qui est créé ? Alors je dirais probablement. Même si c'est pas
120 l'objectif. Je dirais que humainement, c'est beaucoup plus satisfaisant des 2 côtés, d'être en présentiel, en présentiel, voilà, il y a un contact humain qui, je pense, est apprécié. Est-ce que ça vise L'objectif, dans cette mise en mouvement ? Je peux pas dire que c'est plus efficient en présentiel qu'en distanciel. Est-ce que le fait d'avoir du contact social, à long terme, c'est plus bénéfique pour l'épanouissement personnel de la personne ? Peut être !

125 Moi : dernière question, c'est enfin j'en parlais tout à l'heure, tu l'as pas abordé justement, c'est la gestion administrative et numérique ou numérisée, aujourd'hui des accompagnements. Comment tu le vis ?

Aneline : alors, c'est un point intéressant parce que là, à l'heure actuelle, j'ai beaucoup d'absence, et donc je suis censée, j'en ai tellement, que je suis censée être à jour dans mon
130 administratif. Or, ce n'est pas le cas. Pourquoi ? Parce que moi déjà personnellement à mon niveau, la rédaction me demande beaucoup d'efforts. J'ai une dyslexie compensée, que du coup, la rédaction, c'est, ça me demande de l'énergie, mais je le fais bien. Je le fais bien, puisque j'ai des bons retours, et puis en plus je suis satisfaite de ce que j'arrive à produire. C'est trop par rapport à la demande, après ça reste le client France Travail et il y a un attendu sur les livrables,
135 ça demande, comment dire ? Beaucoup d'énergie, beaucoup d'efforts et ça ne laisse pas de place au retard. Ça ne laisse pas de place au retard... Moi je prends mes notes sur le, l'outil informatique et pas au format papier, même si je préfère le format papier, je suis beaucoup plus efficace sur l'ordinateur que, j'ai trouvé mon, un bon rythme, et pour la confidentialité je trouve ça beaucoup plus, plus simple que d'avoir du support papier, et ça permet de facilement faire
140 des comptes rendus. Mais moi à mon niveau, si je dois faire un retour, je trouve que cet administratif, les contres rendus, programmer des rendez-vous, et cetera, est lourd et reposant parfois, parce que out le temps être en échanges avec des personnes présentes, ça représente de la difficulté. Mais c'est trop, parce que c'est pas mon cœur de métier, donc je dirais que il faut qu'en proportion ce soit moindre. Après moi je fonctionne beaucoup au schéma, aux couleurs,
145 aux listes, que, les idées peuvent être là, qu'il y a une exigence rédactionnelle qui est attendue... Donc ta question sur le côté gestion administrative numérique, gestion numérique, c'est fatigant, c'est fatigant à un certain niveau.

Moi : c'est fatigant au point de de se poser des questions sur ton activité ?

150 Aneline : ah oui, si je devais être amenée à changer de métier, la cause en serait cette exigence administrative de compte rendu, que parfois, on fait un travail qui porte ses fruits puisqu'on voit que la personne est dans une dynamique positive, que le compte rendu ne retrace pas tout ce qui a été échangé et dit, que ça peut pas être exhaustif parce que on a une contrainte de confidentialité dans les mots qu'on, qu'on emploie qui est parfois à se tirer les cheveux, c'est presque illisible tellement ça veut rien dire et c'est flou, que j'essaie d'être précise pour me
155 rappeler des, des actions. Ça va dans le compte rendu et que ça me permet de retracer ce qu'on a fait, et ce sur quoi on a échangé, que je trouve ça important de retracer, qu'à la fois il y a des choses qui se passent, qui dépassent ce compte rendu. Et du coup, c'est pas tellement révélateur de de la qualité du travail qui a été fait. Donc je dirais que ça a des limites ce compte rendu, donc du coup est ce que ce serait bien peut-être de le repenser, pour à la fois que ce soit pas une
160 perte de temps, et que ce soit un document qui retrace de manière peut-être un petit peu plus précise ou juste, plus proche de la réalité. C'est comme j'imagine dans les bilan de compétences, tu retraces le retour. L'objectif, c'est que la personne elle retrouve un nouveau projet pro qui lui va bien, aligné avec sa personnalité, et qui elle est, que tout le travail que tu pourrais faire sur les déblocages, dans des prises de conscience ou sur un travail vraiment de développement
165 personnel, ou sur elle, tu le mets pas dans ton compte rendu, c'est pas l'objectif ! Que là, l'idée c'est retracer tout le travail qui a été fait, le valoriser, parce que la mission qu'on nous confie, elle est quand même assez large, et parfois un peu ambitieuse. Donc oui, dans cette complexité, cette complexité d'analyse, cette complexité de, de retracer, cette complexité de vouloir avancer, avec un temps court, il y a l'idée de valoriser le travail qui est fait et de retracer, tout en n'étant
170 parfois très cohérents avec, avec ce qui a été fait globalement. On pourrait dire ça. Oui, parce que en plus, à la base, c'est pas le cœur de métier !

Moi : merci, est-ce que tu as quelque chose à ajouter ?

Aneline : En tous cas moi je suis pas à l'aise avec l'ordinateur, il est à côté de moi et j'ai en face de moi le candidat. Je choisis qu'il soit à coté de moi parce que c'est plus simple pour les
175 compte rendu, mais il me demande de déployer énormément d'énergie, que je préférerais ne pas déployer, car mon m étier c'est bien d'être avec les candidats et de les accompagner. Voilà !

Moi : merci beaucoup Aneline pour cet entretien.

Aneline : je t'en prie, j'espère que c'est intéressant pour toi.

180

185

Verbatim de Aneline

« On va explorer l'environnement psychosocial, donc le logement, les finances, l'isolement, et enfin bien entendu l'emploi »

« notre objectif donc dans un parcours de 4 à 6 mois, c'est de renforcer leurs capacités à agir par eux-mêmes »

« on travaille beaucoup la confiance en soi, on travaille aussi les habitudes de vie, retrouver une dynamique globale, générale »

« l'idéal ce sera de définir un projet pro réaliste, réalisable, même si c'est pas l'objectif premier »

« c'est un parcours qui se veut soutenant »

« C'est leur redonner confiance »

« C'est vraiment une relation...Je dirais de proximité, tout en gardant une distance sur le fait que c'est un parcours qui a une certaine durée »

(en évitant) « qu'il y ait des biais de transfert »

« on fait pas une thérapie, mais on est embauché pour notre, nos compétences et notre fonction de psychologue (...) donc c'est toute l'ambiguïté »

« Ce qui est problématique parfois c'est de pas utiliser les connaissances en psychologie pour faire avancer la personne (...) C'est pas notre rôle »

« Donc y a forcément des émotions, et des émotions qui seront livrées dans le cadre des rendez-vous, parce qu'on offre un cadre propice à la libération de la parole »

« on doit essayer de recadrer parce qu'on a un timing, des rendez-vous à respecter, c'est, d'où la contrainte (...) de garder la bonne distance »

« jusqu'au moment où y a de la fatigue »

« Donc si on en a trop (visioconférence), personnellement, il y a une fatigabilité »

« on perd de l'information qu'on a pas dans le non verbal »

« on n'a pas cette info-là donc c'est ça demande beaucoup plus d'énergie »

« c'est leur offrir la possibilité d'être accompagné avec un format qui leur est adapté dans l'objectif par la suite, qu'ils puissent venir »

« le distanciel permet de rendre accessible une écoute, un soutien pour des personnes qui ont un petit peu plus, je dirais de chemin à faire »

« Je pourrais pas forcément dire que c'est moins productif. »

« le lien de confiance, la...L'implication lors des rendez-vous n'est pas forcément différente »

« par téléphone, oui, il y a une, peut être une, une difficulté à aller en profondeur, aller de manière précise sur, sur les, les différents points abordés »

« Dans la mise en mouvement qui est attendue, j'observe pas de différence dans l'implication dans le parcours »

« elle attend son rendez-vous et presque même au contraire, elle pourrait être beaucoup plus amenée à l'honorer »

« de mon ressenti sur l'implication (...) du bénéficiaire, quand il vient en rendez-vous, il y a une, y'a une énergie qui est, qui est autre »

« Je dirais que humainement, c'est beaucoup plus satisfaisant des 2 côtés, d'être en présentiel, en présentiel, voilà, il y a un contact humain qui, je pense, est apprécié »

« à mon niveau, la rédaction me demande beaucoup d'efforts »

« sur l'ordinateur que, j'ai trouvé mon, un bon rythme, et pour la confidentialité je trouve ça beaucoup plus, plus simple que d'avoir du support papier »

« je trouve que cet l'administratif, les contres rendus, programmer des rendez-vous, et cetera, est lourd et reposant parfois »

« Mais c'est trop, parce que c'est pas mon cœur de métier, donc je dirais que il faut qu'en proportion ce soit moindre »

« sur le côté gestion administrative numérique, gestion numérique, c'est fatigant »

« si je devais être amenée à changer de métier, la cause en serait cette exigence administrative de compte rendu »

« le compte rendu ne retrace pas tout ce qui a été échangé et dit (...) parce que on a une contrainte de confidentialité dans les mots qu'on, qu'on emploie qui est parfois à se tirer les cheveux »

« c'est pas tellement révélateur de de la qualité du travail qui a été fait. Donc je dirais que ça a des limites ce compte rendu »

« la mission qu'on nous confie, elle est quand même assez large, et parfois un peu ambitieuse »

Analyse qualitative de Aneline

	2.6 Aneline
Les outils, les pratiques	L11: "à accompagner les demandeurs d'emploi de longue durée, pour la plupart, éloignés de l'emploi pour des raisons de santé." L12: "On aborde 4 points essentiels les concernant, c'est à dire leur santé, leurs ressources personnelles, donc ça va être leur confiance en eux, leur capacité à se mettre en mouvement, à aller chercher de l'information. On va explorer l'environnement psychosocial, donc le logement, les finances, l'isolement, et enfin bien entendu l'emploi" L17: "ils doivent se reconvertir sur un nouveau métier qui est souvent pas identifié" L24: "s'assurer qu'il y a le bon parcours de soins en place pour lever les freins dans le temps, les freins à l'emploi"
Les outils numériques	
Posture de l'accompagnant	L56: "j'ai des collègues qui sont psychologues cliniciens puisque c'est la condition pour être sur le parcours" L53: "on ne travaille pas en tant que psychologue, on fait pas une thérapie" L60: "ça peut présenter une forme d'ambiguïté, ce qui est ambigu c'est pour la personne, même si on clarifie bien au démarrage la, la, la posture et puis le, le cadre de, des rendez-vous. " L62: "Ce qui est problématique parfois c'est de pas utiliser les connaissances en psychologie pour faire avancer la personne" L67: "le deuil en fonction de la situation de travail, c'est un peu plus mon terrain, que malgré tout, c'est pas de notre rôle de travailler le deuil"
Alliance de travail Objectifs	L46: "leur redonner confiance dans ce que j'appellerai globalement l'administration"
Alliance de travail Contenus et tâches	L53: "on fait pas une thérapie, mais on est embauché pour notre, nos compétences et notre fonction de psychologue"
Alliance de travail liens	L45: "c'est un parcours qui se veut soutenant. C'est du soutien, c'est de la compréhension de leur situation" L47: "se dire qu'il y a des personnes qui sont là pour comprendre leur situation, essayer de comprendre, en tout cas d'entendre, d'écouter leurs problématiques, sans jugement" L49: "C'est vraiment une relation... Je dirais de proximité, tout en gardant une distance" L51: "il faut en être vigilant pour éviter une dépendance en tout cas, et qu'il y ait des biais de transfert" L74: "il faut essayer de, de, de, de garder la bonne distance" L119: "Je dirais que humainement, c'est beaucoup plus satisfaisant des 2 côtés, d'être en présentiel"

Environnement capacitant	L19:"notre objectif donc dans un parcours de 4 à 6 mois, c'est de renforcer leurs capacités à agir par eux-mêmes" L25:"on travaille beaucoup la confiance en soi, on travaille aussi les habitudes de vie, retrouver une dynamique globale" L29:"on va impulser ce mouvement là pendant le parcours et l'idéal ce sera de définir un projet pro réaliste, réalisable" L71:"on offre un cadre propice à la libération de la parole sur certains sujets, on doit essayer de recadrer parce qu'on a un timing" L148:"si je devais être amenée à changer de métier, la cause en serait cette exigence administrative de compte rendu (...) le compte rendu ne retrace pas tout ce qui a été échangé et dit" L151:"on a une contrainte de confidentialité dans les mots qu'on, qu'on emploie qui est parfois à se tirer les cheveux" L155:"il y a des choses qui se passent, qui dépassent ce compte rendu. Et du coup, c'est pas tellement révélateur de de la qualité du travail qui a été fait"
Capacité d'actions	L108:"Dans la mise en mouvement qui est attendue, j'observe pas de différence dans l'implication dans le parcours (...) à partir du moment où la personne elle sait utiliser la Visio (...) elle pourrait être beaucoup plus amenée à l'honorer" L116:"Est-ce qu'il y a pour autant plus de mise en mouvement ? Non, je peux pas l'observer."
Emotions	L70:"y a forcément des émotions, et des émotions qui seront livrées dans le cadre des rendez-vous"
Engagement	L114:"de mon ressenti sur l'implication, la personne se, que ce soit de ma part, ou du bénéficiaire, quand il vient en rendez-vous, il y a une, y'a une énergie qui est, qui est autre"
Relations au numérique	L162:"je suis pas à l'aise avec l'ordinateur, il est à côté de moi et j'ai en face de moi le candidat. Je choisis qu'il soit à coté de moi parce que c'est plus simple pour les compte rendu, mais il me demande de déployer énormément d'énergie, que je préférerais ne pas déployer, car mon m étier c'est bien d'être avec les candidats et de les accompagner"

Numérique et accompagnement	L82(avec la visio):"trop de distance dans les contacts, que ce soit au téléphone une fois par semaine," L84(visio):"si on en a trop, personnellement, il y a une fatigabilité" L84:"on perd de l'information qu'on a pas dans le non verbal, qui est une grande partie de la communication, essentielle." L86:"on n'a pas cette info-là (le non verbal) donc c'est, ça demande beaucoup plus d'énergie. L88:"avec la phobie des transports communs, l'agoraphobie et la phobie sociale, et cetera, que du coup, c'est leur offrir la possibilité d'être accompagné avec un format qui leur est adapté dans l'objectif par la suite, qu'ils puissent venir" L94:"je privilégie le présentiel quand la personne le peut, quand il y a des freins, le distanciel permet de rendre accessible une écoute, un soutien pour des personnes qui ont un petit peu plus, je dirais de chemin à faire, dans cet objectif de retour à l'emploi. " L98:"ce n'est pas la même chose, euh, sur le plan de l'énergie que ça demande. Je pourrais pas forcément dire que c'est moins productif." L99:"que ce soit en présentiel ou à distanciel le lien de confiance, la...L'implication lors des rendez-vous n'est pas forcément différente." L102:"j'observe pas à mon niveau de différence sur la mission que je fais." L103:"Sur des rendez-vous mensuels approfondis par téléphone, oui, il y a une, peut être une, une difficulté à aller en profondeur" L129:"personnellement à mon niveau, la rédaction me demande beaucoup d'efforts" L134(administratif):"ça demande, comment dire ? Beaucoup d'énergie, beaucoup d'efforts et ça ne laisse pas de place au retard. L135:"je prends mes notes sur le, l'outil informatique et pas au format papier (...) je suis beaucoup plus efficace sur l'ordinateur " L142(administratif):"c'est trop, parce que c'est pas mon cœur de métier, donc je dirais que il faut qu'en proportion ce soit moindre." L145:"le côté gestion administrative numérique, gestion numérique, c'est fatigant,"
les bienfaits du numérique	
Les bénéficiaires ?	L36:"en termes de problématique de santé, c'est divers et variés, on parle d'un manque de confiance en soi qui est problématique dans le quotidien pour les interactions sociales, pour s'insérer dans le l'environnement professionnel par exemple, jusqu'à la personne dépressive sévère, addiction...bipolarité... Voilà, on est sur le spectre de la santé, donc aussi bien physique que mentale"
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 10.7 : Entretien 2.7 avec Wilson

Qui : Référent accompagnant à la Maison de l'Emploi de Tourcoing

Modalité : en présentiel

Date : le 24 avril 2024

Durée : 42'

Contexte : Nous avons rencontré Wilson lors de notre activité de consultant en reconversion professionnelle. Wilson est jeune dans le métier d'accompagnant ; auparavant, il a été commerciale. Nous avons commencé à échanger sur le sujet des tâches administratives, et j'ai donc commencé à enregistrer. Mes questions arrivent après quelques minutes d'échanges.

Mon avis sur l'échange : Wilson a des difficultés à entrer dans le sujet et à prendre de la distance par rapport à son activité et par rapport à ses candidats ou candidates.

Transcription de l'entretien avec Wilson

Moi : Donc l'administratif prend une part importante dans ton travail ?

Wilson: L'administratif c'est lourd, elle prend la tête et lourd de, en quantité. Double saisie, le, les bilans, les saisies et encore la, la, ça va. Nous, Céline, Amandine et Naomi font énormément de, de, de travail sur les bilans. Nous on leur envoie juste les, les mails comme quoi y a des clôtures de bilan. On explique la situation, mais pour expliquer la situation, et c'est eux qui rédigent le bilan et qui l'envoient au... Donc c'est quand même une petite tâche en moins. Mais bon ce qu'on nous demande à côté c'est voilà, vérifier et ceci et cela. Et les personnes faut les voir 4 fois par mois, ou 4 fois par mois c'est pas possible. Donc on, on dans le cadre du Département.

Moi : tu as combien de bénéficiaire ?

Wilson : Ouais, une trentaine, une trentaine ça veut dire 30 par semaine quoi. Et voilà, 30 par semaine, c'est pas possible. Ça fait 6, ça fait 5 jours. 5 jours, ça fait 6 personnes par jour. Allez voilà, c'est possible si les gens respectent, et je te dis je prends une demi-heure avec le mec et puis après, je fais le rapport, et encore même pas et, et tous les mecs sont là tous les jours, et tout ça à la rigueur, que ce soit du bref OK, mais là on est pas sûr du bref. Moi quand je suis une personne, on regarde, on recherche, on envoie des mails, on modifie 1 CV. Je sais-je sais, moi je prends des plages d'une heure et même si je prévois une demi-heure, y a pas le rendez-vous qui suit juste après parce que en retard au niveau des saisies, parce que j'enchaîne mes rendez-vous. Par exemple j'ai une pause d'une heure avec le rendez-vous dure 15 Min. Je vais essayer de saisir le les 15 dernières minutes qui me restent. Le souci c'est que des fois, le rendez-vous, arrive à l'avance. Je vais pas faire attendre, j'enchaîne et je fais les saisies en fin de journée, sauf que des fois en fin de journée, bah, c'est 18-18H30, c'est 2-3 mails. Bah allez, on remet la saisie à demain, et moi je me mets en retard comme ça ...

Moi : vous avez beaucoup de double saisie avec l'informatique ?

Wilson : Bah sur les bénéficiaires du RSA parce que y a le parcours à remplir et notre logiciel Ado Vision, donc ça fait la double. Virginie par exemple, au CRS, c'est triple, triple saisie parce qu'elle a aussi son logiciel de... C'est impressionnant et encore c'est, Virginie m'en a parlé. Triple saisie ! Ah Ben elle en parle encore hein. Et c'est normal, il y a de quoi. Alors on a parlé en plus.

30 Parce que c'était moi, et tout ça, mais quand, quand elle m'a dit triple saisie, je dis triple saisie quand même, je lui ai dit, je lui ai dit. Puis en plus elle me dit : « Euh, on peut, je peux pas mettre la même chose dans chaque logiciel ! », bah ouais, le Département dit de faire attention, et le sien ça doit être aussi un quelque chose du genre quoi, c'est, c'est sérieux donc faut dire mais ça doit être particulier là aussi hein, c'est, c'est un organisme, l'organisation c'est comme
35 ça mais, ouais, triple saisie, donc je suis bien content de pas être... C'est pour ça, rien que pour ça, j'ai déjà Vision, pour bien le remplir faut y aller. Bah en même temps c'est un super, c'est un super outil donc c'est pas dérangent. C'est compliqué, mais, c'est pas c'est pas toujours évident l'administratif, ouais,

Moi : mais ça représente combien de temps ? De ton temps de travail tu dirais c'est 10 20 30
40 40%,

Wilson : On est un bon 30, 30% et encore vu que je suis pas le meilleur organisé. Enfin en termes d'organisation sur les saisies quoi. Des fois ça me prend vraiment des, je vais pas dire demi-journée parce que, il faut pas être dérangé, pas d'appel ou quoi. Je peux avancer en une demi-journée, en temps que de saisie d'orientation, tout ça, les entretiens d'une journée, 4 à 5
45 entretiens dans une journée, je peux les faire en une demi-journée, et c'est vrai c'est rapide, je vais me les faire en 2 ou 3 h, mais c'est juste qu'en fait y'a, y'a un petit truc en plus et puis, parce que c'est vérifié, c'est surveillé donc c'est, c'est, c'est normal de bien faire le, les, les choses on va dire mais, ouais, ça fera un bon 30% du temps hein. Et encore, ouais, puis après t'as un autre sujet, c'est, bin, quand t'es en rendez-vous. Enfin je veux dire, tu fais pas que des rendez-
50 vous 45 Min et 15 Min, ça marche jamais, y'a les appels, t'attends des appels, tu reçois des appels pour un autre candidat en même temps ... Je veux dire, tu peux pas séparer comme ça, en disant, c'est tout bête : Il cherche un métier de d'agent de propreté urbaine. Ah, j'ai revu le mail, j'envoie le mail pour demander si c'est toujours OK, qu'est-ce qu'il faut faire ? OK, la plateforme, on va sur la plateforme, on se connaît. Monsieur y'a pas sa carte vitale. Ouais on
55 essaye de la retrouver, c'est des, des fois, c'est, c'est ouais c'est un sketch hein ! Et le simple truc de candidater ? Moi, j'ai une dame avec qui on a fait une demande de naturalisation. À chaque fois qu'on se voyait, c'était des plages d'une heure et demi. Ses documents, on regarde toute la liste des documents qu'il faut prendre, on renomme tout numéro un, c'est les papiers d'identité numéro 2... Au final, sur quel site on envoie ? Est-ce que c'est un formulaire à remplir ? Est ce
60 que c'est un mail où on met toutes les pièces jointes ? Est-ce qu'on l'envoie par courrier ? Un site il dit ça, un site il dit ça, le site du gouvernement même se contredit. Bon c'est un formulaire à remplir, mais le formulaire à remplir n'est pas, comment dire, n'est pas celui qui, qui est noté sur la liste des documents à, à envoyer. Donc du coup est ce que c'est un mail ? Parce que du coup je me dis : « peut-être que c'est un mail ? », et on envoie la, toutes les pièces jointes dans
65 le mail, en, en faisant la demande de naturalisation ! Non c'est pas le mail, c'est plus le mail, donc on voit que c'est possible par courrier. Mais entre-temps, elle a envoyé un mail à quelqu'un avec qui elle avait déjà échangé du, de la préfecture, qui lui renvoie un mail, avec le logiciel,

avec un formulaire à remplir, mais impossibilité d'accéder à ce formulaire. Du coup c'est tout le temps des montagnes russes. 01h30, 2 h, 01h30, 2 h, pour au final on a tous les documents, juste savoir du coup, si on ferme l'enveloppe, on met un timbre et on envoie, ou j'ai toutes les pièces jointes dans mon ordinateur, et on remplit un formulaire, ou... Et du coup là, elle vient cet après-midi, et elle le fait avec notre conseillère numérique. Du coup moi j'ai pas le temps, je vois des gens cet après-midi. j'ai pas le temps de la recevoir.

Moi : Parce que aujourd'hui, pour tous ces sujets numériques, vous avez une conseillère numérique ?

Wilson: oui on a une conseillère numérique qui, bin au sein du centre social, elle fait un peu de la COM, au niveau des affiches, des réseaux sociaux, et tout ça, et elle traite toutes des demandes, par exemple des, des personnes qui viennent pour des demandes de « chèque énergie », pour les impôts, parce que c'était, c'est pour ça que ça a été mis en place à la base, c'est tous les conseillers numériques, ça a été mis en place parce que il y a des démarches qui sont dématérialisées, pour des personnes un peu défavorisées ou en situation de handicap, ou qui n'ont pas leur l'outil informatique. Elle est là pour ça, pour pallier à ce à ce manque et, et faire ces demandes numériques on va dire, informatiques sur l'ordinateur ici. On la sollicite, par exemple, moi dans le cadre de ma mission, euh les bénéficiaires du RSA qui devaient s'inscrire sur Nord Emploi, et Bin on a mis des sessions en place pour avec elle, où elle les reçoit, elle fait l'inscription, donc les bénéficiaires font l'inscription. Soit j'ai chopé les codes au préalable, je lui donne pour dire de faciliter les inscriptions, soit elle a mes accès, elle va dessus, elle prend les codes et, et ensuite elle saisit le CV dedans. Et ça on a fait ça plusieurs sessions, là il doit me rester une petite dizaine de participants donc, c'est satisfaisant, ça avance. Tu sais, c'est 3, 4 personnes convoquées, et on essaie d'aller jusque 6- 7, et au final il y en a que 2 qui viennent, donc c'est relancer, relancer, relancer. Pourtant c'est une obligation du Département, et on leur a expliqué, on leur a tout dit, de déposer 1 CV sur ces plateformes. C'est, c'est, c'est une des attentes, au niveau des engagements dans le cadre du RSA. Quoi d'autre, pareil maintenant, les bénéficiaires, si ils ne viennent pas aux rendez-vous, au bout de 2, un rendez-vous loupé, on doit demander un justificatif. Pourquoi il a été absent, à donner dans la semaine ? Parce que c'est oui, qu'on est sensés les voir une fois par semaine, donc dans les 8 jours, donc dans les 8 jours autant les voir dans 8 jours, plutôt que d'attendre les documents par mail, qu'ils vont pas envoyer parce qu'ils n'ont pas tout simplement, donc les revoir dans 8 jours, se rendre compte que, alors s'ils viennent ou ils viennent pas, à ce moment-là, 2 absences d'affilée, hop, en EP, alors en EP, c'est l'équipe pluridisciplinaire, pour les sanctions, donc en EP, Pour motif d'absence au rendez-vous, donc jusque là OK, sauf que eux, après, ils vont être sanctionnés et ils vont se remobiliser, c'est-à-dire revenir vers un référent ou une structure pour dire : « Bin j'ai plus de RSA ». Bah ouais donc, qu'est-ce qu'il faut faire ? Bah faut re-signer le CER. « Ah Ben je vais signer le CER ». Oui mais pour signer 1 CER il faut prouver des démarches, et cetera, et cetera. Un CER c'est un contrat d'engagement réciproque. Donc : « l'État vous donne le, le RSA et en échange il faut justifier de la recherche de d'emploi, d'activité, d'actions concrètes ». Sauf qu'en fait ils reçoivent le CER, et puis, c'est ça la remobilisation, et voilà, dans cette situation, j'en ai un ou 2 comme ça, là où ils n'ont pas voulu intégrer le PLIE, aujourd'hui, ils sont toujours dans, dans le système du RSA, ils me sont réorientés et au final,

110 c'est juste histoire de re-signer un CER, parce que, et c'est, c'est dommage parce que on est là
nous, on, on essaie de mettre à bien leur projet en place, tout ça, et, et en contrepartie, on n'a
pas vraiment de retour. Il y en a, c'est plus understandable, il y en a qui sont en création d'entreprise,
ils ont acheté un bâtiment mais ils sont en plein travaux. Comment je peux les aider moi, à part
mettre un bleu de travail, et aller détruire avec eux, donc, mais, mais faut justifier de ça ,
115 comment justifier, bin faut prendre des photos. C'est là, y a des choses sur lesquelles je bloque
un peu quand même mais il y en a qui sont en action, et c'est dommage de, de, de, de sanctionner
parce qu'un enfant est malade donc ils ont pas pu venir. Il y a cette partie-là aussi, demander
des justifications, c'est une appréciation. Enfin faut voir un peu comment on jauge mais, c'est
de l'humain, c'est du cas par cas donc, c'est, c'est là où c'est un peu difficile avec, avec certains
120 surtout, mais on... On arrive à avancer, on arrive à mettre en place les choses. On a quand même
la chance d'avoir la direction au niveau du PLIE qui est là, qui nous, qui nous accompagne,
hein, qui nous épaulé encore... Hier j'ai un, un point de suivi portefeuille avec Céline, on balaye
un peu le portefeuille, alors on voit des situations particulières, aussi moi, ça vous questionne,
ou alors, on a la chance sur Vision de voir quelle personne on n'a pas vu depuis autant de temps,
125 quelle personne en a pas eu au téléphone depuis autant de temps... Euh... Alors : « qu'est ce
qu'il en est avec lui ? Ah bah ça, y'a ça, y'a ça, y'a ça y'a ça ». Ca, je me rends compte que je
n'ai pas saisi, du coup donc, à saisir et, et du coup, c'est qui assure le suivi, quoi. Et ensuite on
est épaulé ici au centre social, ma coordinatrice, qui elle était référente PLIE, elle connaît un
peu comment, comment ça se passe, elle a un peu les, les techniques aussi. Elle connaît certains
130 des participants, parce que certains participants que j'accompagne, elle les avait accompagnés
à l'époque déjà. Donc y'a ce lien aussi qu'elle, avec certains participants, qui fait que des fois,
c'est plus facile de l'avoir au téléphone ou à joindre. Donc c'est comme ça qu'on avance.

Moi : Alors toi t'as des, t'as des, t'as des candidats qui sont principalement au RSA ?

Wilson : Oui, là, eu, je crois que dans Vision, j'en ai une petite soixantaine en accompagnement
135 et une dizaine en attente. Et sur ces, allez, 60, 65 personnes, j'en ai une trentaine au RSA, dans
le cadre du RSA. Et d'autres que, alors ils me sont attribués dans Vision, mais que je
n'accompagne pas dans le cadre du RSA parce qu'ils ont déjà une référente RSA, mais je suis
le palier emploi. Parce qu'il y a pallié social et emploi, c'était ça le but du consortium, Je sais
pas si on t'a expliqué ?

140 Moi : Non, non pas vraiment, mais je j'imagine qu'il y a bien des gens pour accompagner tous
les aspects, les freins sociaux, tout ce qui est social et tout ça.

Wilson : Le consortium, c'était l'idée de mettre en place un binôme social-pro pour un
bénéficiaire du RSA, donc créer des tripartites, avoir la Maison du Projet à disposition pour
créer ce genre de de rencontres. Alors des fois je suis là, et je reçois certains participants, que
145 la référente RSA m'a orientés, mais elle est pas sur cette plage horaire là, ou elle est pas là ce
jour-là, mais donc c'est pas toujours évident, mais on arrive quand même à échanger, et de, de
voir certaines situations quoi. Il y en a un qui a été réorienté vers le PLIE, je me souviens à
l'époque : Kiné parce que ligament croisé, donc il pouvait plus rien faire, il avait perdu son
permis pour à chaque fois, des points en moins et cetera, par des infractions, et il voulait être
150 chauffeur livreur ! Il n'y a pas de permis chauffeur-livreur, le projet il est pas viable, on intègre

pas le, enfin on, on attend que les problématiques sont levées. Quelques mois plus tard, les problématiques sont levées. Elle refait l'orientation, je l'accepte, mais on se rend compte que, il a perdu ses papiers d'identité, il doit refaire ses papiers d'identité. Moi je ne peux pas l'intégrer dans le PLIE si j'ai pas la carte d'identité, Ben là c'est en attente depuis, depuis novembre. Bin
155 je sais pas combien de temps ça met en temps normal de refaire une carte d'identité, au début je me disais, c'est un titre de séjour pour que ce soit aussi long ! Alors est-ce qu'il a réellement faite ? Je sais pas. Après je, malheureusement je, je peux pas me permettre de vérifier... Je me fie à ce qu'il dit quoi ? Et du coup voilà, c'est des types de personnes qui, qu'on accompagne. Après, il y a aussi France travail qui vient nous, nous grapiller un peu du, qui grapille du terrain
160 de jour en jour, et qui nous grapille aussi des, des participants. Moi admettons, j'accompagne une personne qui souhaite se former, pour « s'engager vers l'emploi », c'est quelque chose que, que j'aimais bien faire, que j'aime bien faire, que je continue à faire, mais qui est problématique pour moi pourquoi ? Ce sont des personnes que je vais intégrer moi, dans le PLIE ? je vais leur proposer « s'engager vers l'emploi ». C'est comme les enseignants, des formations - ça
165 s'appelle - en gros ils vont, un un peu de l'alphabétisation, un peu de la définition de projet, un peu de la recherche de stage, et en fait ça va durer 3 - 4 mois, 3 - 4 mois. Ils vont sortir du RSA parce que sur ces 3 - 4 mois, y a moins 3 mois, donc ils vont recevoir une, une rémunération supérieure à celle du RSA, ils vont faire l'actualisation trimestrielle, la DTR, et ils vont sortir du RSA ! Au bout de ce 4e mois, ils vont plus rien avoir, parce que la rémunération de formation
170 ce sera fini, ils vont être pas avoir de RSA, sauf s'ils font la demande et cetera pour, pour expliquer comme quoi c'était juste temporaire et que ils vont plus rien avoir. Donc ils vont prendre ça, mais ils seront de nouveau dans le RSA. Ils vont re-renter dans le RSA alors ils seront primo entrant, et primo entrant au RSA, c'est France travail qui récupère, et France travail il va récupérer avec cette fameuse obligation des 15 h de travail par semaine ou 15 h d'activité.
175 Et là ça va faire tout drôle à certains participants, qui ont eu l'habitude de, d'être à la cool ou d'être avec des référents, pas vraiment ...

Moi : avec vous ils n'ont pas ces obligations de 15h par semaine ?

Wilson : pas encore, parce qu'on doit pas les voir 15h, 15 h par semaine, c'est quand on dit 15 h d'activité, c'est ma, des entretiens, même des ateliers, mais même des rendez-vous médicaux,
180 c'est compris dedans ! Là où on a, où j'ai su lundi en réunion, j'étais pas au courant, c'est comment définir ces 15 h ? Parce qu'il y a une grille et France travail a une fameuse grille. Si par exemple c'est un rendez-vous médical, c'est autant d'heures. Si c'est des candidatures sur Internet, c'est autant d'heures, déposer des CV, autant d'heures, et ça justifier de 15 h, comment vont-ils faire ? Ben, je j'ai du mal à comprendre... Pour contrôler tout ça, va en falloir des agents
185 pour contrôler, hein ! Il va en avoir des agents pour, parce que ça va être une masse de travail à faire aussi importante.

Moi : On a commencé à discuter et donc en fait ce que je t'ai pas dit c'est que quand même j'enregistre là, j'enregistre ici, et j'enregistre là, et ça se met automatiquement par écrit. T'as déjà vu comment ça marche ? Donc en fait, tout ça, c'est un confidentiel hein. Je le redis parce que
190 je dis, j'ai, j'ai, on a commencé, et je change le prénom c'est anonymisé aussi. Alors donc c'est intéressant de ce qu'on a vu là maintenant concernant les relations que t'as avec les personnes que t'accompagnes, comment ça se passe ?

Wilson : ça se passe bien. On a, j'arrive à instaurer une relation de confiance. Alors pourquoi ? Parce que, avec certains jeunes, bin, ils voient qu'il y a une personne qui est jeune, aussi en face d'eux. Et je pense que, par exemple ils, je pense qu'ils vont prendre moins de pincettes pour parler ouvertement des choses, donc avec les jeunes ça va plus ou moins bien. Alors avec les femmes plus âgées, on va dire ça se passe bien parce que, vu que je leur rends service et que je les aides il y a ce, ce truc où elles essaient de mater un petit peu, et ça je m'en rends compte, j'suis le plus jeune, il y en a énormément qui m'ont dit : « Je pourrais être ta mère ». Enfin c'est, c'est marrant hein, mais je mets quand même une distance, mais que c'est vrai. Par contre avec les hommes vraiment du même âge ou un peu plus âgé, c'est un peu froid des fois, froid dans le sens où, bin je sais pas si c'est l'ego ou la fierté, ou alors moi je propose des choses, et ils le voient comme des directives, et que, et une fois de plus c'est des personnes qui n'ont pas forcément travaillé, ou autre, ces dernières années. Et aujourd'hui un petit jeune qui leur dit : « bon il va falloir travailler le département et réclame ceci également cela », ça crée un peu une petite friction, et de par aussi la vision quartier, Je le sais parce que ça parle énormément et j'entends, par exemple, je, je me coupe les cheveux en face, j'vais au coiffeur juste en face, et il y en a qui me reconnaissent, et du coup : « Ah mais tu es le référent de untel. Ah tu lui as trouvé du travail en CDI, bah tiens je veux bien, je veux bien, que tu postules pour moi à telle boîte. Tiens v'la mon CV ». Ca c'est déjà arrivé ! Donc les mecs ils arrivent là, des fois ils demandent à voir le référent emploi, parce que je suis CIP pour ma, pour mon dispositif, mais je suis référent Emploi pour ma structure. Donc dès qu'y a une question Emploi ici, bon c'est moi ou ma collègue. Donc à ce niveau-là, ça va plus ou moins. Par contre on sait aussi quand il y en a qui disent : « Ah ouais c'est embêtant. Ah oui c'est vrai, j'ai oublié le rendez-vous », parce que des fois je les croise en face quoi. Ah j'ai oublié et là je dis : « mais là, du coup ça va être problématique et tout », et c'est arrivé une fois avec un jeune avec qui ça s'est un peu mal passé, et là carrément, c'était pas des menaces, mais un petit peu, un peu dissimulées : « Ouais mais là j'ai été sanctionné. Pourquoi ? ». « Ben ça un 3 rendez-vous, à un moment, le Département, il réclame après vous quoi ? Il demande ce qui se passe ». « Vous avez pas dit ça ? ». Je dis : « bah non parce que quand j'ai pas de matière à dire quoi que ce soit », je, je me dis rien « qu'est ce qui s'est passé pour Monsieur Untel ? », « il ne s'est rien passé ». « Pourquoi ? ». « Bin il n'est pas venu, je ne l'ai pas vu ». Je suis obligé d'être honnête, parce que je me, là du coup je me protège moi, je protège moi mon travail, mon activité. Parce que qu'y a aussi ce rapport aussi au, les bénéficiaires doivent faire, mais si moi je ne saisis pas, c'est comme si y avait rien. Donc il y a il y a le devoir de, de, de, de, d'obligation de ma part, de, de d'être ordonné, de faire les choses bien. Mais si je ne peux rien faire, je si j'ai pas de quoi faire, je peux pas faire, je peux pas inventer pour eux. Donc, ouais, une petite question avec, avec la participante, pareil, un 35-36 ans, donc un peu plus âgé et qui n'acceptait, je pense pas, d'être, on va dire conseiller, ou d'avoir un conseiller mec plus jeune que lui. Là où lui n'avait jamais été embêté avant, parce qu'il était avec sa compagne et qu'elle travaillait, et que du coup ils étaient ensemble, et là ils se sont séparés, donc il y a un compte tout seul donc du coup, primo, enfin primo entrant, il venait d'arriver au RSA, et du coup, bah, ils doivent avoir un référent, là où il en avait pas avant.

Moi : Et concernant l'engagement, l'implication des candidats ou des candidates ?

Wilson : Alors ceux qui sont là depuis un certain temps, ils ont vu que toutes les pressions qu'on leur a mis, de par les messages qu'on avait du Département, c'était pas forcément appliqué à la lettre en temps et en heure, par exemple, *Nord Emploi*, on nous avait dit avant fin octobre, novembre, après c'était avant fin d'année, et là aujourd'hui ils sont toujours pas inscrits en, en, en fin avril et Y'a toujours pas les sanctions dues à ça. Donc c'est un exemple, mais on y met beaucoup la pression, mais je pense que ça va tomber d'un coup et ça va faire bizarre pour tout le monde, même pour nous les référents. Parce que là, du coup, on va devoir sanctionner des gens qu'on, qu'on accompagne. Comment veux-tu que l'accompagnement se passe bien quand une relation qui est un peu biaisée, ne serait-ce que par la proposition de sanction, ou la proposition d'étapes qui ne, n'aboutissent pas ? Moi j'ai travaillé pendant 2 mois à me déplacer, à dans une structure, un OF, c'est Eco Sup, pour une personne qui voulait faire secrétaire médical, chercher financement région, voir que c'est possible, mais voir que c'est possible si seulement il y a du déblocage de CPF. Elle sait même pas ce que c'est que le CPF. On se rend compte qu'elle a 600€ sur son CPF. On débloque, re-rendez-vous, entrée en formation telle date. Mais l'école n'a pas les financements de la région. C'est décalé 2 semaines, re 2 semaines, re 2 semaines. On a la date d'entrée. Madame n'y va pas. Pourquoi ? Ben en fait : « je suis pas prête à au rythme scolaire ». Mais entre-temps, les rendez-vous c'étaient : « je pars en vacances en mai, vacances que je ne peux pas annuler ». Et si on a plus de 67 h d'absence, plus de 66 h d'absence à la 67ème heure, on ne valide pas le diplôme. Elle a eu rendez-vous avec la dame. Elles ont vu qu'en loupant par rapport à ces dates de, de, de voyage, quand loupant tel jour, tel jour, tel jour on était pas assez 67 h donc limite elle pouvait partir à, à son voyage, ça n'allait pas être dérangerant par rapport à, à, à sa formation, à l'obtention du diplôme. On a trouvé toutes les solutions : le jour de la rentrée, elle y va pas. « qu'est ce qui va pas ? ». Ouais, le rythme de l'école, je pense que ça va être trop lourd, je peux pas. « Ok, pourquoi ? ». « Ouais, parce que d'être assis, le rythme ». « oui, mais secrétaire médical, on est assis ». « Oui, mais on a différentes tâches. On a plusieurs missions ». Enfin : le rythme scolaire ne convenait pas. Et dans ce cas-là ouais, « mais dans ce cas-là, moi je cherche à, à travailler une fois, avec le travail me forme moi, lui-même », et tout le monde ne fait pas ça parce qu'il y a des, y a du travail où certaines entreprises vont demander à ce que tu aies un diplôme, à ce que tu aies la formation, surtout sur le secrétaire médicale, faut des connaissances et, et, et Ben voilà, et Ben voilà, donc 2 mois, 2 mois et demi de de de bataille pour au final, là c'est récent hein, les SMS c'est de c'est de hier hein. C'est foutu, c'est foutu.

Moi : et ça, ça te dit quoi ça toi, ça, ça te ça décourage ?

Wilson : Oui et non. En fait, c'est indirect, ça décourage parce que sur le coup, on a passé beaucoup de temps et pour la personne, on y était. Et : « Qu'est ce qui a ce qui a pas marché ? ». Mais d'un autre côté je me dis : « c'est pas moi qui ait, moi j'ai fait mon travail, c'est pas moi qui ai démotivé la personne, c'est moi qui ai, c'est pas moi qui ait plus donné d'intérêt à son projet. Moi je suis allé jusqu'au bout. C'est elle-même qui a décidé que, que c'était ça. Pourtant, je veux dire à un moment, l'envie de rester assis et de se former, moi je l'explique que c'est bénéfique pour plus tard, parce que l'obtention des diplômes, c'est, c'est essentiel. Parce que là, si elle l'intègre pas malheureusement, je peux pas, j'ai pas de pouvoir pour, je suis pas magicien pour pouvoir leur rentrer ça dans la tête ! Indirectement et honnêtement, ça change mon

implication, parce que je me, je travaille plus avec ceux, avec qui j'ai du répondant ! Je vais plus travailler avec des gens avec qui j'ai, j'ai, j'ai du retour. C'est vrai oui, pour le coup, ceux avec qui c'est « donnant donnant », ouais, on fait des belles choses. Ceux pour qui y a pas grand-chose, je vais pas dire que je le vois comme une perte de temps hein, parce que ce serait, ce

280 serait grossier de dire ça, c'est un petit peu le cas quoi, je veux dire c'est, c'est, et même, y'a moins d'entrain, c'est moins stimulant ! Je veux dire, quand j'ai quelqu'un, qui me dit : « ouais, je veux faire ça ça et ça ». « Waouh, incroyable ! ». Quelqu'un qui me dit : « Ouais je veux créer mon entreprise, mais j'en suis là, j'ai pas fait ça ». « OK vous avez fait ça ça, ça ? ». « Ben non, ben non ! ». « En fait vous n'avez rien fait ». Enfin je veux dire que : « y'a y'a là, y'a un

285 monde entre ce que vous, dans la situation dans laquelle vous êtes, et créer une entreprise même ». Parce qu'entre temps, il y a URSSAF, KBIS, Siret, ne serait que l'admin à voir, et c'est pas comme ça en claquant des doigts, voir si c'est viable, un business plan, une étude de marché ! Comment dire, quoi d'autre ? Des, des, des, des, des personnes qui souhaitent se former, mais à, à distance ou à domicile, il y a des formations, on est obligé d'être en présentiel.

290 Enfin je veux dire, enfin : « je veux être pâtissier ». « Bah ouais, mais en fait, je suis la vidéo et je reproduis chez moi ». Parce qu'on me l'a déjà fait celui-là, et au final, Ben voilà, on a trouvé un système, c'est : « S'engager Vers l'Emploi », une petite formation de quelques mois, histoire de faire une petite mise à jour, alphabétisation et recherche de stage dans le domaine. Donc là on postule en boulangerie voilà, et après peut-être le, le but pour ces personnes c'est le XX, pour

295 faire le CAP Boulanger pâtissier. On arrive à trouver un petit peu, pour certaines personnes des ... mais pour ceux qui disent, entrent, je pense qu'ils ont eu le, le rendez-vous du du Département vis-à-vis du RSA, c'est plus ou moins clair dans leur tête, donc quand ils, enfin quand on les reçoit, ils savent pourquoi ils sont là. Avant, c'était un peu plus vague et on va dire que ça été dur d'ancrer ça dans la tête, par exemple, les 2 participants que je t'ai orientés, j'en

300 suis toujours au même stade avec eux. Enfin là dernièrement, c'est recherche d'organismes, envoyée par mail tous les liens. « je viens de regarder, c'était super intéressant ». « Et ? ». « Euh ... bin je crois que ça m'intéresse d'être dans cet organisme de formation pour me former au design web ». « OK, et ? ». Et en fait, en tête, ça va pas venir de, je vais prendre le numéro de téléphone, je vais appeler, je vais envoyer un mail. Ouais, ouais enfin du coup c'est, c'est un peu

305 problématique. Le pire c'est que dans sa famille y a des personnes qui sont déjà dans ce domaine-là. « mais tu as une opportunité incroyable, essaie de saisir ça ».

Moi : Dans l'accompagnement tu utilises le numérique, avec tes candidats ? Jamais, si ?

Wilson : Alors le numérique, Bah. On va dire le mail, est-ce que c'est considéré comme un mail ?

310 Moi : alors, mail, visioconférence, SMS, tout ça qu'est-ce que tu dis ?

Wilson : mail, SMS, appel, pas de visio. Non, je ne suis pas en visio avec mes participants, alors, c'est, c'est, avec certains je pourrais, avec d'autres non, parce qu'ils n'ont pas forcément l'outil informatique, d'autres parce qu'ils sont trop éloignés de, de l'outil informatique, c'est à dire qu'il va avoir un ordinateur mais qui vont savoir utiliser la souris et, et à peine. J'ai reçu

315 une participante une fois, qui est venue avec son ordi, quand j'ai vu comment elle utilisait son ordi, c'était vraiment la souris pour aller sur Google, tout en barre de recherche, Et après quand

elle avait Pôle Emploi ou la CAF ouvert, elle sait plus rien faire. Donc c'était vraiment un ... En fait lire la page, surfer sur le WEB, tout ça c'est, c'est déjà plus compliqué. Et d'autres personnes oui, bah, ceux on va dire de ma génération, qui sont à l'aise avec le numérique, dernier iPhone, TAC, TAC, TAC, TAC, mais je fais pas forcément de visio. Alors je fais pas forcément de visio en fait parce que je veux dire, parler avec un participant comme ça, je me ... c'est être moi aussi qui suis pas prêt, mais ça a déjà été le cas avec des, avec des participants, de s'appeler et d'échanger par SMS en même temps. Oui en se donnant les infos comment dire : « ouais telle structure est à tel endroit, vous pouvez me l'envoyer par message ? » Bah oui alors que je suis au téléphone avec lui, on regarde et tout et pendant ce temps-là, j'en j'envoie le message, mais pas de, pas de d'entretien, pas de visio. C'est personnel, moi si y'a des participants qui me proposeraient de faire des entretiens en visio, oui pas de souci, je le fais déjà avec des collègues. Après voilà faut avoir l'outil, faut que, qu'ils, qu'ils aient Teams, parce que moi j'ai pas, je le ferai pas avec Skype, je peux pas installer n'importe quoi donc sur le PC du, du travail, donc je fais vraiment avec les outils que j'ai déjà. Teams, tout le monde n'a pas forcément, enfin, j'veux dire, si on peut s'appeler, je vais éviter de demander d'installer Teams ou autre chose à d'autres de de mes participants.

Moi : et là quand on a fait l'entretien là, tu m'as dit : « c'est mieux qu'on se voit », donc moi je trouvais ça plutôt pas mal, c'est parce que tu veux pas faire en visio ?

335 Wilson : en visio je pense que moi dans pour ma, pour ma part, je suis pas le plus fan de la visio, donc en fait je ne retranscris pas, on va dire ce que, c'est pas que je suis pas à l'aise, parce qu'au final, je veux dire du téléphone, j'ai pas de problème, je vois pas la personne, je, et je dis les choses, j'essaie de faire attention. En ayant la personne en face de moi, c'est, c'est un peu différent, il y a une tenue, y a on va dire, y'a, y'a une attitude. Enfin je veux dire, c'est vrai que t'en as vu des candidats, tu en as reçu, tu vois, y en a qui sont qui vont se tenir bien, pas bien, mais je pense que ça donne une image quand même assez représentative de la personne qui sont et que... Voilà, si on me dit : « Ouais je suis à l'entretien, mais il m'a pas accepté, na, na, na, bin d'avoir vu déjà la personne, je, je peux déjà me demander pourquoi, et de savoir pourquoi en fait. Et généralement je me trompe pas sur ce niveau-là, euh... ça c'est au début, après par la suite c'est vrai que j'ai moins, jamais proposé ce type d'entretien, je l'ai jamais proposé, je l'ai jamais suggéré. Et je veux dire, avec certains de mes participants, je pense que c'est plus à l'aise de faire un appel plutôt qu'un appel en visio. Je pense. C'est plutôt sur un aspect, si un entretien téléphonique est prévu, ou une visio est prévue, dans ce cas-là... euh... C'est toute une organisation on va dire ! Faire attention qu'il y ait personne au bureau, pas parler na, na, faire attention de ne pas être rappelé, même lui hein. Je, je sais pas si le participant, s'il est encore dans son lit, est-ce qu'il veut vraiment mettre sa caméra, c'est tout, c'est, c'est toutes celles-là chose là, donc pour éviter voilà juste un simple appel c'est, c'est suffisant.

Moi : Mais donc en général, tu préfères quand même voir les gens ?

355 Wilson : et après, y a aussi, ce, pourquoi voir les gens ? Parce que c'est demandé aussi dans, dans nos objectifs, hein. Le, le nombre de rendez-vous dans le mois, 2 pour le PLIE, 4 pour le Département, même si on a échangé avec le département, avec la coordinatrice du département qui s'occupe de nous, et qui nous dit que oui, elle entend que 4, c'est énorme, et que surtout

pour ceux qui sont à l'emploi ou en action ou autre, c'est pas nécessaire, juste 1 voire 2, au moins 2 un physique et téléphonique c'est suffisant. Et pour le Département, je ne sais pas dire si les entretiens en visio sont considérés comme des entretiens classiques en présentiel, pour le
360 Département. Faudrait que je regarde parce que moi, étant donné que je saisis des entretiens téléphoniques ou physiques, je t'avoue je regarde pas les autres, l'autre, les autres intitulés du, du volet roulant, en fait parce qu'il est possible qu'il y ait de la Visio. Oui parce que pour la saisie d'entretien sur parcours, on peut faire une saisie pour euh...une orientation vers une
365 structure, donc on peut éventuellement noter un rendez-vous avec ces structures, s'il a été fait en visio oui dans ce cas-là je le vérifierai mais c'est pas c'est pas quelque chose que j'ai, que, que j'ai, sur lequel j'ai prêté attention.

Moi : Depuis que tu fais de l'accompagnement comme ça professionnel, parce qu'avant tu faisais pas ce métier là, tu faisais autre chose. Est-ce que tu trouves que cette activité là ça t'a transformé ?
370

Wilson : Un peu ouais, un peu ouais, on va dire un peu, un peu plus humain, c'est bizarre ce que je vais dire, mais j'ai toujours été quelqu'un de sensible, d'attachant, et moi aussi, de mon côté, je m'attache aux personnes facilement, ça c'est dans ma nature. Mais on va dire que quand j'étais commercial, je veux dire, y'a pas d'état d'âme, pas de sentiment, je veux dire, voilà, là on, on
375 essaie de prendre en compte un peu tout ça, enfin moi je me disais à l'époque : « oui, les personnes au RSA, c'était compliqué quoi », j'veux dire, comment on fait, na, na, na. « Mais c'est des gens qui bougent pas forcément ». Et aujourd'hui je me rends compte que y'a des personnes aussi qui sont au RSA, malheureusement, ils n'ont pas eu le, alors ils n'ont pas eu de chance d'être dans autre chose que dans le RSA, ou qui n'ont pas eu la possibilité d'être, de de
380 travailler ou qu'ils ont eu vraiment des problématiques lourdes et graves qui n'ont pas permis de travailler, et qui du coup font, et qui sont RSA. Certains même, moi je me dis : « Ah moi, si j'avais eu à vivre ça, je sais pas si je m'en serais sorti quoi ou pas de cette façon », vraiment, vraiment...Des parcours de vie de certains, de certaines personnes qui sont, à mes yeux catastrophiques, mais, mais vraiment pour le coup, donc y a cette partie un peu :
385 compréhension, empathie, plus, plus, pas de la pitié, jamais, mais d'empathie plus, plus. Chose que j'avais moins avant. Mais en revanche, il y a des personnes, et moi je reste humain aussi et j'ai mon caractère, et j'ai des, enfin j'ai des, les émotions parfois sont plus fortes, où il y a des gens qui nous énervent et y a des gens qui nous énervent parce qu'ils, alors parce qu'ils se foutent un peu de nous, vulgairement parlant, qui nous mènent un peu en bateau. Et là ouais, on reste
390 humain on a, je suis un mec, je vais pas dire que j'ai de l'ego ou autre, mais bon tu me prends pour un babache une fois, 2 fois ou quoi, la troisième fois je vais essayer de coincer. On a été, on a, on a eu la chance de participer avec le dispositif à une formation avec un, un professionnel de l'accompagnement, ça a été bénéfique, il nous a donné des petites, des petits, des petites, allez, des petites astuces, histoire de, d'étoffer un peu notre, notre, nos plans d'armes, et du coup
395 ça nous permet d'avoir plusieurs cordes à notre arc et du coup d'être plus efficaces face à, on va dire aux roublards, mais du coup... euh... C'est encore une fois ce que je disais tout à l'heure, y'a des personnes avec qui ça va se passer super bien parce que c'est fluide, l'entente est top et d'autres malheureusement la confiance elle est un peu, elle est un peu rayée et d'un coup c'est un peu plus compliqué. Mais dans le cadre professionnel, faut pas faire voir ça, enfin je veux

400 dire, t'es obligé, enfin tu accompagnes et il n'y a pas de favoritisme, quoi, tu fais la même chose pour tout le monde et du coup des fois c'est un peu compliqué de prendre ce petit recul ; mais c'est faisable et on le fait très bien, on fait très bien.

Moi : D'accord donc ça a transformé ta manière de, ouais, dans tes relations avec les autres ?

405 Wilson : pour le travail oui et après dans, en perso, en perso, en ce moment, j'entends plus que je suis à chaque fois, j'essaie de défendre la, la mauvaise. Mais alors est-ce que c'est par le métier ou autre ? Mais récemment là, on va dire depuis le début d'année, il y en a pas mal qui m'ont dit, qui m'ont dit ça, que j'essayais de défendre pas l'indéfendable, mais ou des causes perdues, mais de, de, de, de comprendre, d'essayer de comprendre le pourquoi du comment. « OK on essaie de situation mais pourquoi on en est arrivé là ». « Ok, il t'a fait ça, mais
410 comprends pourquoi il en est venu à faire ça », « est-ce que toi tu as été permissive pour que aujourd'hui, bin, en fait, ton participant te ne fait rien, ou ne répond plus à tes appels, ou autre ». Comme on dit, hein on ne voit que la, la partie de l'iceberg qui qui sort de l'eau. Après il fallait voir ce qui est en dessous.

Moi : Toi t'as toujours connu le numérique hein, depuis que t'es en poste, donc j'allais dire est-ce que ça a modifié tes, tes pratiques ?
415

Wilson : Ah non, non, et en termes d'utilisation de l'outil informatique et du numérique, c'est, c'est allez, j'allais dire 1/3, allez entre 1/3 et 2/3 de ce que je, je j'avais à utiliser avant. Allez 3
5eme pour dire, 3/5eme de ce que je faisais avant. Parce que avant, avant j'avais un, mes rendez-vous, quand j'étais commercial, j'avais une imprimante dans mon coffre, je la ramenais chez les
420 gens, j'avais le logiciel sur mon téléphone, enfin je veux dire, j'utilisais des logiciels, des applications. Le, le mail là c'est l'essentiel. Le Mail c'était le, le plus simple pour moi, quoi. Je vais dire que j'ai, j'ai toujours dans tous les, tous les postes que j'ai occupés dans toutes les entreprises que j'ai faites, l'utilisation du numérique est la moins présente ici. Et là j'utilise juste un ordinateur, et encore sur le poste ! Dans l'autre boîte, j'étais, j'avais le téléphone, l'ordinateur,
425 la tablette... EUH ... Pour le travail, des outils qui transmettaient les informations sur mon téléphone pour retranscrire des DPE par exemple des, des ... Un tas de choses ! Là c'est juste j'ai mes mails, j'envoie les invitations, je fais les CV, et mes logiciels de saisie, c'est du Basique. Bah là où ça peut être hyper intéressant, c'est un logiciel où j'ai juste à parler et il retranscrit la saisie, là, le logiciel ne le permet pas, mais là ce serait incroyable, de guider l'orientation, boom
430 la page d'orientation s'ouvre, c'est le futur. Enfin on a on, on a cherché un nom de projet pour le centre. Parce que bon, j'ai aussi une casquette, un peu de chargé de projet, ici pour, pour le centre, chargé de mission, pas chargé de projet, chargé de mission, où justement, j'aide les chefs de projet... Euh... impossible de trouver un nom pour un projet. J'ai utilisé une IA sur une application de réseaux sociaux que j'ai, sur un réseau social, et CHAT GPT. « Comment allier
435 égalité, communauté et je ne sais quoi ? en un mot ou en un titre » et boum, il te sort une liste et on prend ça, on le prend, on le propose, et boum, c'est validé. Enfin je veux dire, c'est gratifiant. Ah ouais, parce que pour le coup, en plus, on a pris beaucoup de financement. Le centre a pris beaucoup de financement pour, pour ce projet-là. Donc pour le coup j'ai été fier de, d'en apporter le, d'avoir sollicité pour avoir ce nom de de projet quoi. Mais c'est pas encore
440 vraiment possible de mettre en place, dans moi, l'accompagnement que je fais avec les

bénéficiaires RSA, mais c'est intéressant bien sûr, hein ? Je suis dans. C'est clair que c'est, c'est intrigant, c'est questionnant, c'est et c'est intéressant. C'est intéressant.

445 Moi : Bah, écoute, je pense qu'on a bien fait le tour du sujet, on a vu tous les sujets que je voulais voir avec toi. Mais de ton côté, est-ce que tu voulais ajouter quelque chose au sujet du numérique et de l'accompagnement ?

Wilson : nos, écoute, je pense avoir fait le tour... Je t'ai dit tout ce qui me venait en tête et qui concerne mon travail.

Moi : Et donc, dans ce cas-là, je te remercie beaucoup.

Verbatim de Wilson

« L'administratif c'est lourd »

« Et les personnes faut les voir 4 fois par mois, ou 4 fois par mois c'est pas possible »

« Du coup moi j'ai pas le temps, je vois des gens cet après-midi. j'ai pas le temps de la recevoir »

« tous les conseillers numériques, ça a été mis en place parce que il y a des démarches qui sont dématérialisées, pour des personnes un peu défavorisées ou en situation de handicap, ou qui n'ont pas leur l'outil informatique »

« c'est 3, 4 personnes convoquées, et on essaie d'aller jusque 6- 7, et au final il y en a que 2 qui viennent, donc c'est relancer, relancer, relancer »

« On arrive à avancer, on arrive à mettre en place les choses »

« Le consortium, c'était l'idée de mettre en place un binôme social-pro pour un bénéficiaire du RSA, donc créer des tripartites »

« j'arrive à instaurer une relation de confiance (...) Parce que avec certains jeunes, bin, ils voient qu'il y a une personne qui est jeune, aussi en face d'eux »

« c'est arrivé une fois avec un jeune avec qui ça s'est un peu mal passé, et là carrément, c'était pas des menaces, mais un petit peu, un peu dissimulées »

« Je suis obligé d'être honnête, parce que je me là du coup je me protège moi, je protège moi mon travail, mon activité »

« on y met beaucoup la pression, mais je pense que ça va tomber d'un coup et ça va faire bizarre pour tout le monde, même pour nous les référents »

« Comment veux-tu que l'accompagnement se passe bien quand une relation qui est un peu biaisée, ne serait-ce que par la proposition de sanction, ou la proposition d'étapes qui ne, n'aboutissent pas »

« ça décourage parce que sur le coup, on a passé beaucoup de temps et pour la personne, on y était »

« Indirectement et honnêtement, ça change mon implication, parce que je me, je travaille plus avec ceux, avec qui j'ai du répondant ! »

« Je vais plus travailler avec des gens avec qui j'ai, j'ai, j'ai du retour. C'est vrai oui, pour le coup, ceux avec qui c'est « donnant donnant » »

« et même, y'a moins d'entrain, c'est moins stimulant ! »

« Non, je ne suis pas en visio avec mes participants, alors, c'est, c'est, avec certains je pourrais, avec d'autres non, parce qu'ils n'ont pas forcément l'outil informatique »

« C'est personnel, moi si y'a des participants qui me proposeraient de faire des entretiens en visio, oui pas de souci »

« je peux pas installer n'importe quoi donc sur le PC du, du travail, donc je fais vraiment avec les outils que j'ai déjà »

« pour ma part, je suis pas le plus fan de la visio »

« En ayant la personne en face de moi, c'est, c'est un peu différent, il y a une tenue, y a on va dire, y'a, y'a une attitude »

« c'est vrai que j'ai moins, jamais proposé ce type d'entretien (en visioconférence) »

« C'est toute une organisation on va dire ! Faire attention qu'il y ait personne au bureau, pas parler na, na, faire attention de ne pas être rappelé »

« pourquoi voir les gens ? Parce que c'est demandé aussi dans, dans nos objectifs »

« j'ai toujours été quelqu'un de sensible, d'attachant, et moi aussi, de mon côté, je m'attache aux personnes facilement, ça c'est dans ma nature »

« les émotions parfois sont plus fortes, où il y a des gens qui nous énervent et y a des gens qui nous énervent parce qu'ils, alors parce qu'ils se foutent un peu de nous, vulgairement parlant »

« y'a des personnes avec qui ça va se passer super bien parce que c'est fluide, l'entente est top et d'autres malheureusement la confiance elle est un peu, elle est un peu rayée et d'un coup c'est un peu plus compliqué »

« en termes d'utilisation de l'outil informatique et du numérique, c'est, c'est allez, j'allais dire 1/3, allez entre 1/3 et 2/3 de ce que je, je j'avais à utiliser avant »

Analyse qualitative de Wilson

	2.7 Wilson
Les outils, les pratiques	L2:"L'administratif c'est lourd, elle prend la tête et lourd de, en quantité. Double saisie, le, les bilans, les saisies et encore la, la, ça va" L18:"en retard au niveau des saisies, parce que j'enchaîne mes rendez-vous." L21 : "j'enchaîne et je fais les saisies en fin de journée, sauf que des fois en fin de journée, bah, c'est 18-18H30, c'est 2-3 mails. Bah allez, on remet la saisie à demain" L48:"tu fais pas que des rendez-vous 45 Min et 15 Min, ça marche jamais, y'a les appels, t'attends des appels, tu reçois des appels pour un autre candidat en même temps" L55:"j'ai une dame avec qui on a fait une demande de naturalisation. À chaque fois qu'on se voyait, c'était des plages d'une heure et demi" L116:"Il y a cette partie-là aussi, demander des justifications, c'est une appréciation." L134 : "Et sur ces, allez, 60, 65 personnes, j'en ai une trentaine au RSA" L141:"Le consortium, c'était l'idée de mettre en place un binôme social-pro pour un bénéficiaire du RSA, donc créer des tripartites" L344:"jamais proposé ce type d'entretien, je l'ai jamais proposé, je l'ai jamais suggéré" L345:"avec certains de mes participants, je pense que c'est plus à l'aise de faire un appel plutôt qu'un appel en visio"
Les outils numériques	L310 : "mail, SMS, appel, pas de visio. Non, je ne suis pas en visio avec mes participants" L326:"faut que, qu'ils, qu'ils aient Teams, parce que moi j'ai pas, je le ferai pas avec Skype, je peux pas installer n'importe quoi donc sur le PC du, du travail, donc je fais vraiment avec les outils que j'ai déjà" L416:"Allez 3 5eme pour dire, 3/5eme de ce que je faisais avant. Parce que avant, avant j'avais un, mes rendez-vous, quand j'étais commercial, j'avais une imprimante dans mon coffre, je la ramenait chez les gens, j'avais le logiciel sur mon téléphone (....) Et là j'utilise juste un ordinateur, et encore sur le poste ! (...) c'est du Basique" L427:"ça peut être hyper intéressant, c'est un logiciel où j'ai juste à parler et il retranscrit la saisie"
Posture de l'accompagnant	L156 : "je peux pas me permettre de vérifier... Je me fie à ce qu'il dit quoi ? " L225:"si je ne peux rien faire, je si j'ai pas de quoi faire, je peux pas faire, je peux pas inventer pour eux. " L275:"Je vais plus travailler avec des gens avec qui j'ai, j'ai, j'ai du retour." L237:"on y met beaucoup la pression, mais je pense que ça va tomber d'un coup et ça va faire bizarre pour tout le monde, même pour nous les référents" L239 : "on va devoir sanctionner des gens qu'on, qu'on accompagne" L266:"ça décourage parce que sur le coup, on a passé beaucoup de temps et pour la personne, on y était" L270:"Moi je suis allé jusqu'au bout. C'est elle-même qui a décidé que, que c'était ça" L337:"En ayant la personne en face de moi, c'est, c'est un peu différent, il y a une tenue, y a on va dire, y'a, y'a une attitude" L353:"pourquoi voir les gens ? Parce que c'est demandé aussi dans, dans nos objectifs" L358 : ", je ne sais pas dire si les entretiens en visio sont considérés comme des entretiens classiques en présentiel, pour le Département"
Alliance de travail Objectifs	

Alliance de travail Contenus et tâches	L7:"ce qu'on nous demande à côté c'est voilà, vérifier et ceci et cela" L7:"Et les personnes faut les voir 4 fois par mois, ou 4 fois par mois c'est pas possible. Donc on, on dans le cadre du Département. " L11:"une trentaine ça veut dire 30 par semaine quoi (...) Ça fait 6, ça fait 5 jours. 5 jours, ça fait 6 personnes par jour (...) c'est possible si les gens respectent" L13 : "je prends une demi-heure avec le mec et puis après, je fais le rapport" L15:"quand je suis une personne, on regarde, on recherche, on envoie des mails, on modifie 1 CV"
Alliance de travail liens	L192:"j'arrive à instaurer une relation de confiance" L193:"avec certains jeunes, bin, ils voient qu'il y a une personne qui est jeune, aussi en face d'eux (...) donc avec les jeunes ça va plus ou moins bien" L195:"avec les femmes plus âgées, on va dire ça se passe bien parce que, vu que je leur rends service (...) elles essaient de mater un petit peu" L199 : "je mets quand même une distance" L199:"avec les hommes vraiment du même âge ou un peu plus âgé, c'est un peu froid des fois (...) ça crée un peu une petite friction, et de par aussi la vision quartier, Je le sais parce que ça parle énormément" L215:"c'est arrivé une fois avec un jeune avec qui ça s'est un peu mal passé, et là carrément, c'était pas des menaces" L221:"je me protège moi, je protège moi mon travail, mon activité" L240:"Comment veux-tu que l'accompagnement se passe bien quand une relation qui est un peu biaisée, ne serait-ce que par la proposition de sanction, ou la proposition d'étapes qui ne, n'aboutissent pas ? " L277 : "ceux avec qui c'est « donnant donnant », ouais, on fait des belles choses" L396:"y'a des personnes avec qui ça va se passer super bien parce que c'est fluide, l'entente est top et d'autres malheureusement la confiance elle est un peu, elle est un peu rayée et d'un coup c'est un peu plus compliqué"
Environnement capacitant	L71:"elle vient cet après-midi, et elle le fait avec notre conseillère numérique. Du coup moi j'ai pas le temps" L79/"c'est tous les conseillers numériques, ça a été mis en place parce que il y a des démarches qui sont dématérialisées, pour des personnes un peu défavorisées ou en situation de handicap, ou qui n'ont pas leur l'outil informatique" L90 : "c'est relancer, relancer, relancer" L93:"les bénéficiaires, si ils ne viennent pas aux rendez-vous, au bout de 2, un rendez-vous loupé, on doit demander un justificatif"
Capacité d'actions	
Emotions	L386:"j'ai des, les émotions parfois sont plus fortes, où il y a des gens qui nous énervent et y a des gens qui nous énervent parce qu'ils, alors parce qu'ils se foutent un peu de nous" L393:"ça nous permet d'avoir plusieurs cordes à notre arc et du coup d'être plus efficaces face à, on va dire aux roublards,"
Engagement	L274:"Indirectement et honnêtement, ça change mon implication, parce que je me, je travaille plus avec ceux, avec qui j'ai du répondant ! " L279:"y'a moins d'entrain, c'est moins stimulant !"
Relations au numérique	L334:"je suis pas le plus fan de la visio, donc en fait je ne retranscris pas, on va dire ce que, c'est pas que je suis pas à l'aise"

Numérique et accompagnement	L25: "y a le parcours à remplir et notre logiciel Ado Vision, donc ça fait la double (...) au CRS, c'est triple, triple saisie" L40: "30% et encore vu que je suis pas le meilleur organisé" L42: "il faut pas être dérangé, pas d'appel ou quoi" L320: "parler avec un participant comme ça(envisio), je me ... c'est être moi aussi qui suis pas prêt, mais ça a déjà été le cas avec des, avec des participants, de s'appeler et de échanger par SMS en même temps" L347: "C'est toute une organisation on va dire ! Faire attention qu'il y ait personne au bureau, pas parler na, na, faire attention de ne pas être rappelé, même lui hein"
les bienfaits du numérique	
Les bénéficiaires ?	L98 : "2 absences d'affilée, hop, en EP, alors en EP, c'est l'équipe pluridisciplinaire, pour les sanctions" L248: "Madame n'y va pas. Pourquoi ? Ben en fait : « je suis pas prête à au rythme scolaire » (...) On a trouvé toutes les solutions : le jour de la rentrée, elle y va pas. « qu'est ce qui va pas ? »." L311: "avec certains je pourrais, avec d'autres non, parce qu'ils n'ont pas forcément l'outil informatique, d'autres parce qu'ils sont trop éloignés de, de l'outil informatique, c'est à dire qu'il va avoir un ordinateur mais qui vont savoir utiliser la souris" L317: "En fait lire la page, surfer sur le WEB, tout ça c'est, c'est déjà plus compliqué"
télétravail	
transformation de l'accompagnant	L370 : "on va dire un peu, un peu plus humain, c'est bizarre ce que je vais dire, mais j'ai toujours été quelqu'un de sensible, d'attachant, et moi aussi, de mon côté, je m'attache aux personnes facilement, ça c'est dans ma nature" L374: "je me disais à l'époque : « oui, les personnes au RSA, c'était compliqué quoi », j'veux dire, comment on fait, na, na, na. « Mais c'est des gens qui bougent pas forcément »." L376: "je me rends compte (...) ils n'ont pas eu le, alors ils n'ont pas eu de chance d'être dans autre chose que dans le RSA, ou qui n'ont pas eu la possibilité d'être, de de travailler ou qu'ils ont eu vraiment des problématiques lourdes et graves" L382: "Des parcours de vie de certains, de certaines personnes qui sont, à mes yeux catastrophiques" L383: "donc y a cette partie un peu : compréhension, empathie, plus, plus, pas de la pitié, jamais, mais d'empathie plus, plus" L405: "il y en a pas mal qui m'ont dit, qui m'ont dit ça, que j'essayais de défendre pas l'indéfendable, mais ou des causes perdues, mais de, de, de, de comprendre, d'essayer de comprendre le pourquoi du comment" L411 : " on ne voit que la, la partie de l'iceberg qui qui sort de l'eau. Après il fallait voir ce qui est en dessous"

Annexe 10.8 : Entretien 2.8 avec Shérazade

Qui : Conseillère en insertion professionnelle / association d'accompagnement de personnes en situation de handicap

Modalité : en visioconférence

Date : le 18 avril 2024

Durée : 38'

Contexte : Shérazade est jeune dans le métier de l'accompagnement professionnel, car cela ne fait que 1 an qu'elle accompagne professionnellement des personnes en situation de handicap pour le compte d'une association d'aide aux personnes en situation de handicap.

Mon avis sur l'échange : l'échange est riche car Shérazade se confie facilement. Elle est spontanée. Cet entretien a une portée particulière car le type d'accompagnement qui est concerné est tout à fait spécifique.

Transcription de l'entretien avec Shérazade

Moi : Bonjour Shérazade, comment vois-tu ton métier d'accompagnatrice ? comme tu pourrais le définir ?

- 5 Shérazade : j'aimerais bien avoir moins de mission d'éducateur spé et plus d'avoir des missions, de vraiment commencer l'insertion de pro quoi. Bon ouais, ouais, ce que je l'ai vu en plus je l'ai vu qu'il recrutait beaucoup et je me dis : « Ouh là c'est qu'à mon avis il y a un loup ». Travailler chez Tingari, limite quand tu sors de ton master et que t'as envie de faire tes armes, c'est parfait. Mais pour du long terme non ? C'est pas du temps mais c'est vrai que bon, des fois je me dis
- 10 après voilà, j'aime bien toujours que je fais mais, euh. Putain, je me dis, bon, je verrai peut-être aussi pourquoi pas partir sur plus de la, de, tu vois, le recrutement aussi. À un moment donné je me posais la question. Bon je sais pas, on verra bien. Bonjour, surtout des annonces. Bah c'est ça. Et j'avais vu une annonce et mon mec il m'a dit : « mais tu vas péter un plomb, y a que du commerce, des chiffres », et bon je vais pas faire toute cette reconversion pour repartir dans le
- 15 chiffre. Moi Ce que j'aime vraiment c'est l'humain. Tu vois la, la, la l'annonce à l'université de Lille pour accompagner les salariés, bah, tu vois ça, ça me bottait bien, point. Je vous voyais quand même bien. Parce que c'est assez libre, donc j'ai envie de dire, c'est toute une bande de branquignoles. Parce que là moi j'ai quand même une équipe jeune, tu vois, on est tous potes, on s'entend trop bien avec mes collègues. Enfin tu vois, je suis attachée à ça quoi. Bon voilà
- 20 bon bref mais voilà, affaire à suivre...

Moi : t'as déjà répondu une partie de, de, des questions puisque ça concernait de ces personnes les personnes que t'accompagnes. Comment ça se passe alors avec les personnes qui t'accompagnent au niveau du, du relationnel, se passe bien ?

Shérazade : Ouais, ça se passe super bien. Franchement c'est vrai que, bah, les personnes
25 souvent elles te font confiance, en fait, donc ils arrivent dans un État aussi, alors nous après
c'est spécifique parce qu'on est vraiment sûr du, de l'handicap psychique, mais ils arrivent
quand même dans un État de manque de confiance en soi, de perte de repères. Et en fait ils
arrivent en mode : « bah moi j'ai envie de rebosser, je sais pas si c'est possible, et surtout, bah,
est ce que j'en suis capable quoi ». Donc du coup il y a plein de choses intéressantes déjà à
30 bosser avec eux sur la confiance en soi. Et après, bah, le, le fait de se dire : « OK un emploi
mais lequel ? » Parce que, bah, il faut que ce soit l'emploi où y a de l'embauche, il faut aussi
que ce soit un emploi qui peut être accepté au niveau des troubles psychiques, tu vois, donc je
sais pas, par exemple, un mi-temps, ou ce genre de choses, et donc la relation, ouais, je dirais
elle se passe super bien de toute façon moi, c'est aussi ce genre de relation que j'ai envie d'avoir
35 avec mon public, c'est une relation où finalement ils me confient tout, où on, et surtout aussi
nos relations, où voilà il faut qu'ils bossent aussi de leur côté, en mode si c'est moi qui fait tout,
bin non, tu vois au bout d'un moment, au bout de 2 ou 3 rendez-vous, il faut que la personne se
bouge son cul, quoi ! Et du coup, moi je le dis en mode, ou alors je redis, bah, tiens toute la liste
que t'as à faire, et la fois prochaine un peu comme un enfant, mais bon, en même temps, des
40 fois t'as des gens qui ont besoin d'avoir aussi une méthode bien claire, et tout ce que t'as fait, bah,
si t'as pas fait, bin ton projet n'avance pas, point. Voilà parce ce qu'en plus, nous, on n'a pas de
timing en fait, on a pas de délai de temps comme un Pôle Emploi, donc du coup, moi si je mets
3 ans là, à l'accompagner, bah je peux me le permettre donc, bah, si lui il veut pas, moi, je fais
pas à sa place, quoi. Mais je dirais, relations vraiment bonnes, relation sur la confiance, l'écoute
45 et le fait, bah, de travailler ensemble pour un objectif commun, quoi en fait.

Moi : C'est une question d'engagement en fait tout ça.

Shérazade : Euh ouais, c'est une question d'engagement. Et dans les 2 sens, moi dans, dans, de
m'engager aussi à l'écouter, à un peu décoder aussi le langage, Bah non communiqué, tu vois,
en mode un peu décoder les failles, et aussi l'autre personne, moi je trouve que c'est aussi, elle
50 s'engage aussi à bosser de son côté, à honorer ses rendez-vous, tu vois, ne serait-ce que venir,
c'est déjà pas mal, et à se bouger tu vois. Et alors, moi je suis toujours prête à donner un coup
de main, si la personne je la sens pas autonome et à éventuellement lui montrer, par exemple tu
vois je sais pas une demande de stage d'immersion, bah : « j'ai peur d'appeler », « bon bah c'est
pas grave on va faire le premier appel ensemble ». Par contre j'vais pas non plus lui prendre la
55 main, parce que bah le jour où je suis plus là, elle devrait se débrouiller quoi. Mais oui c'est
totalement ça, un engagement. Et, et ceux qui sont engagés à fond et volontaires, bah c'est con
et c'est humain, mais moi du coup je m'engage aussi un peu plus, tu vois ?

Moi : Et alors les objectifs vous les fixez, et tu les fixes avec tes candidats ?

Shérazade : Ouais, alors disons que quand je vois que ça fait un an que j'accompagnais
60 quelqu'un et que y a rien qui bouge, je me questionne, en mode : « là, ça fait long », tu vois, il
y a un petit souci peut-être à régler, et donc souvent j'en parle ouvertement avec le candidat,
enfin du coup, nous on dit membre, mais le membre, en disant : « Bah écoute ça fait un an, on
a bossé sur ça, faut que ça bouge, tu vois, pour toi, et pour moi en fait ». Donc c'est vrai qu'on
a pas de délai. Par contre on a quand même des chiffres parce que on a des on a, on a un taux,

65 on doit réintégrer en fait 50% de nos membres sur l'insertion pro, donc bénévolat, insertion, formation, contrat, et donc 50%, ça représente quand même la moitié, donc tu vois, on, on, disons que on n'a pas, on doit pas par exemple retrouver un emploi en 6 mois, comme dans les PSE, tu vois, mais on doit quand même favoriser ça, on peut pas non plus laisser la personne rien faire quoi, alors donc du coup ça a des avantages, des avantages. L'avantage c'est que, du
70 coup, on a vraiment le temps pour construire le projet pro, et ça c'est génial, parce qu'on a vraiment le temps de faire les immersions, que la personne se rende compte, de se poser des questions, et cetera. Et par contre, le désavantage, bin, c'est que des fois, moi je me dis : « mais merde, ça fait un an que je l'accompagne, et on est au même point ». Et par contre voilà, du coup c'est une source de stress pour moi de me dire : « bin merde, j'ai pas fait bien », tu vois.

75 Moi : et tout s'effectue en présentiel alors ? T'utilises jamais le numérique que, ou la visioconférence

Shérazade : non, alors visio ça peut se faire si vraiment la personne le demande, qu'elle est chez elle, et que du coup elle peut pas bouger. Moi je sais que mon collègue le fait, moi je le fais pas, je fais tout en présentiel. Bon des fois, du coup, il y a des personnes qui ne viennent pas. Et je
80 dirais qu'après l'engagement que tu le mesures vite, si déjà au bout de 2 ou 3 rendez-vous la personne ne vient plus, bah, moi en fait, je relance mais je fais comprendre : « voilà, c'est la dernière, quoi ! ». Et après, une personne qui elle va venir à tous les rendez-vous à l'heure, elle, tu vois ça fait par exemple un an que je suis une petite jeune, qui est qui est adorable, et qui est hyper motivée, bin elle, tu vois, je, je sens que elle, elle tient ses rendez-vous, c'est important
85 pour elle, on a avancé sur un an, et donc du coup, moi j'avoue que je préfère quand même les rendez-vous en physique. Sauf si, par exemple au bout d'un an, la personne je la connais, et là on peut passer sur de la visio. Mais je trouve que quand même le physique apporte plus de choses et j'ai pu le mesurer avec XXX(nom d'une entreprise), ou finalement on fait une partie en visio, et je trouve que c'est beaucoup moins en profondeur quoi. Il y a beaucoup moins de
90 choses qui se passent je trouve, parce qu'il y a le langage du corps, il y a aussi le fait, bin, que tu donnes aussi de ta personne. C'est un moment intime, je trouve où t'es avec la personne, t'est à 2, t'es dans une salle, tu te confies, et je trouve que ça, tu le perds avec la visio, quoi. Moi je le propose jamais, aussi parce que dans notre métier, on n'est pas amené à être en télétravail ; si on était amené à travailler en télétravail, biensur que je le proposerais, et je ferais avec, tu vois,
95 ça m'empêcherait pas d'accompagner quelqu'un, mais on va dire que c'est aussi mes, mes conditions de travail, elles sont ainsi, en fait, on a pas de télétravail qui est possible, donc ce serait vraiment si la personne est malade, et qu'elle veut honorer le rendez-vous, et du coup on se fait une visio, tu vois. Ce serait vraiment que dans ce cas-là.

Moi : mais votre centre pousse plutôt au présentiel de toute façon ?

100 Shérazade : oui, oui, oui, ils poussent au présentiel parce qu'on est un accueil de jour, donc le but c'est quand même de venir et de sortir de ta routine, en fait, et de sortir de chez toi. Donc voilà, Et dedans tu peux du coup intégrer des rendez-vous individuels. Après moi ça fait un an et demi que j'suis là, je suis formatée, tu vois, je suis rodée, donc en fait maintenant, j'ai appris à faire tous mes rendez-vous, comme ça après, néanmoins, quand j'étais à MENWAY,
105 j'accompagnais Brigitte dans ses rendez-vous. Bon tu vois, ça me dérangeait pas quand même

110 quoi, mais c'est vrai que je trouve que c'est plus fort quand on est en physique quoi. Voilà, je trouve en tout cas, parce que j'ai vraiment connu les 2, sur des périodes quand même assez longues, et ouais, je trouve qu'il se passe plus de choses, et je trouve que tu rentres plus dans l'intimité de la personne quoi. Voilà, après, si demain on a un confinement, bon bah c'est tout, on s'adaptera tu vois, mais...

Moi : Mais alors au niveau des résultats, alors ça, ça marche mieux quand on se voit en présentiel, alors ça veut dire, ça veut dire que ça a plus de d'impact ?

115 Shérazade : J'sais pas, je pense que ça dépend pas vraiment du format dans ce cas-là, je pense que ça dépend de la personne, de l'engagement. Tu peux très bien faire des rendez-vous en visio avec une personne qui est hyper motivée, qui percute vite, qui a déjà les ressources et du coup, bah, en fait ça se déroule hyper facilement, et tu peux avoir une personne qui, est en présentiel depuis un ou 2 ans, et finalement c'est un peu le poisson qui se mord la queue, et qu'y a rien qui a abouti. Je pense que l'accompagnement, et ce qui est dur je trouve aussi dans le métier, c'est que on a une partie qu'on maîtrise pas, et nous on a tendance du coup à se dire : « Bah vas-y je vais le porter, je vais l'emmener, je vais le pousser et je vais lui donner les clés ». Mais après 120 l'autre personne, bah, elle est décisionnaire de l'autre partie quoi. Et donc si l'autre n'active pas les choses, bin y'a rien qui se passe, tu vois. On n'est pas non plus des magiciens, quoi. Et c'est ça qui est un peu frustrant, c'est de se dire, bah des fois t'as envie de la, de porter la personne, de la sauver de, parce que toi tu vois peut-être des choses chez elle qu'elle ne voit pas, mais, 125 bah moi, et d'ailleurs là dans mon métier, je l'apprends toujours, parce qu'en plus, ils ont des troubles psychiques, et tu vois des fois je vois qu'en fait, je vais trop vite pour eux, et que, bah, finalement moi je suis déjà là-bas, et eux ils sont encore sur le quai de gare, quoi ! Donc ça demande aussi de l'adaptation, sinon je suis obligée de revenir en arrière, pour aller rechercher ou la rechercher quoi. Donc je dirais, bon, l'accompagnement, pour mesurer vraiment la réussite d'un accompagnement, bin ça dépend aussi de la personne que t'as en face, et et, des outils que tu peux développer quoi. Parce qu'après par exemple en Mission Locale, Bah, oui tu peux vite mettre dans des cases, sur des contrats PRF, ou j'en sais rien, des trucs financés par le, le, le Nord. Je trouve que quand tu es en Bilan de Compétence tu vois, c'est déjà un peu plus complexe parce que, moi j'ai des membres qui viennent ici, en mode : « bah je sais pas du tout ce que je 135 vais faire de ma vie, comme métier », et évidemment moi je suis pas habilitée en Bilan de compétences, tu vois, et du coup, bah, des fois c'est un peu compliqué, de dire : « bin on va définir un nouveau projet ensemble, mais je t'accompagne pas sur un bilan de compétence », et donc je trouve que c'est un peu, quand la personne elle a déjà une idée de métier, c'est un peu plus facile, parce que tu peux les orienter sur des immersions, des appels, elles se rendent compte d'elles-mêmes, de se dire : « bah Ouais, je la valide » ou « bin non en fait ça va pas du tout » et là c'est pépité. Par contre quand la personne vraiment, elle a aucune envie, ou que elle sait pas, bon bah du coup, moi je reprends un peu ce que je l'ai fait dans mon bilan de compétence ou moi-même, j'ai, j'ai, j'ai fait quoi ? Et les choses qui m'ont aidé quoi. Donc non, je trouve c'est trop important de, et, et c'est ce que j'ai surtout, c'est que le bilan de compétence, 140 c'est qu'il faut que la personne valide son choix. Et je dis toujours quand après, on aura peut-être 2 ou 3 métiers en tête, de toute façon, on fera des immersions, parce qu'on valide jamais un bilan de compétence sans immersion, quoi. L'immersion, au moins me permet d'avoir une 145

sécurité quoi. Mais mais bon voilà, c'est vrai que ... ça, ça, il y a des petites choses comme ça, et je pense certainement qu'il y a des CIP, qui eux déroulent des plans, entre guillemets, copiés, collés, de situations, où ils conseillent toujours la même chose, et, et ça fonctionne peut-être, mais moi j'avoue que j'aime bien quand même faire du cas par cas, quoi.

Moi, d'ailleurs beaucoup de CIP dirigent leurs candidats vers les métiers de CIP !

Shérazade : Ah oui oui c'est sûr. Oui oui ça ça m'étonne pas parce que, c'est vrai que des fois dans les rendez-vous, bin, et de toutes façons j'avais aussi rédigé une partie de mon mémoire sur ça, faut vraiment faire abstraction de, de toi en fait t'es, t'es plus un humain, t'es une personne qui aide, et des fois avec les membres, bin moi je suis super à l'aise, donc des fois je, je ressens des choses qu'ils peuvent ressentir, mais je, je me tais parce qu'en fait, ou par exemple, ils s'orientent vers des métiers, que moi je détesterais, mais tu peux pas dire : « ha bin non, moi j'aimerais pas », tu vois, enfin tu peux pas donner ton avis quoi. Mais après tu vois on reste quand même des humains aussi quoi. Bah, au moins elle se trompe par elle même. Voilà ça c'est super important je trouve, c'est vraiment moi, ce que j'entends du Club-House, c'est de toujours dire oui, dans la limite des possibles, et comme ça, après, si la personne après se rend compte, bah c'est elle qui va se rendre compte, et c'est pas toi qui est fautive ou qui a l'initiative de son de son projet quoi. Donc voilà.

Moi : les outils numériques : est-ce que vous utilisez, la visio ?

Shérazade : Très peu !

Moi : Vous avez des reporting, des choses comme ça, non ?

Shérazade: Alors on a donc la visio, très peu. On a un outil, un peu comme a XXX, là une plateforme où on saisit du coup nos rendez-vous. Mais honnêtement c'est vrai qu'on a pas grand chose, on a vraiment juste en fait notre outil s'appelle Média Team, et dedans en fait on a une fiche par membre, et en fait dedans on trace en fait nos rendez-vous. Et mon chef du coup qui est coordo, et le coordo, en fait, fait des reporting de nos rendez-vous, tous les mois, avec le nombre, et d'ailleurs tu peux aussi voir par exemple, sur un an, le temps consacré à un membre.

Moi : au niveau de ton activité, est-ce que ça ça dérange ton activité, est-ce que ça t'aide ? Est-ce que c'est un poids ?

Shérazade: Bah, c'est vrai que, y' a un peu moins de pression que je trouve qu'à XXX, parce qu'à XXX, c'était beaucoup les chiffres, les comptes rendus de ce qu'on faisait étaient lus par Laurent, donc fallait être quand même, voilà. Mais après je trouve que du coup ça a imposé, du coup, une certaine rigueur, tu vois aussi dans les rendez-vous de XXX. Après il y a aussi cette pression a XXX de dire, bin tu dois reclasser au bout de X temps, et cetera. Là où au CLUBHOUSE c'est un peu plus cool. Après voilà moi, je sais que par mois, j'ai à peu près une vingtaine de rendez-vous, si j'en ai moins, bah je me dis bon c'est bizarre, parce que tu vois, je suis censée normalement ne pas, en fait, je suis sensée en avoir un par jour, voilà, d'une demi-heure et, et, donc c'est vrai que des fois, bin, j'ai des grosses, j'ai des grosses périodes où du coup, bah j'en ai vraiment beaucoup, et des fois ça se calme un peu plus, donc ouais on va dire que ça fluctue. Après aujourd'hui moi, ça n'impacte pas mon activité, je dirais et, et comme on

n'est pas sur de la rentabilité. Bon voilà. Par contre ce serait inquiétant pour moi si un jour je me rends compte que, bah, j'ai plus que un ou 2 rendez-vous sur le mois, tu vois, ça veut dire que bah mon poste de staff, il est, je suis censée être sollicitée pour des rendez-vous, tu vois, 190 parce que c'est à l'initiative du membre. Et là, moi j'ai quand même demandé à ma direction de développer un outil, un peu comme XXX où on peut dire par exemple, telle date, j'ai envoyé un mail, telle date, j'ai, j'ai appelé, tu vois ? Et moi du coup ce que je fais, bah j'ai, j'ai mon suivi en fait par papier quoi. Sur papier, j'ai un classeur avec tous mes membres, et je note en fait tout ce que je fais, parce que, Ben moi en a un mois, j'ai à peu près un mois de délai dans mes 195 rendez-vous, Bah en un mois, laisse tomber, j'ai déjà oublié moi, et au moins ça me permet de me dire : « Bah j'ai fait tel appel, j'ai fait tel mail », et de reprendre là où j'ai laissé quoi, parce que sinon, moi je suis paumée. Donc je j'ai fait la demande là, donc clairement je pense que je l'aurai jamais, mais moi j'aimerais bien avoir l'outil XXX que je trouvais assez bien quoi, où tu pouvais ajouter les annonces, tu pouvais rajouter les, les, copier-coller tes mails, et finalement 200 quand tu retrouvais ta page, bin avec le, le, le, le candidat tu peux dire : « Ben voilà on a postulé à ça. Qui en est-il ? » Tu vois là aujourd'hui des fois, je suis un peu embrouillée quand même dans mes trucs, quoi. J'ai mon suivi, il pourrait être un peu mieux je pense. Mais moi maintenant, aujourd'hui, avant je, je me mettais en, je me pliais en 10 pour la personne, maintenant elle fait pas, bin elle fait pas. Et si son projet prend un an à décoller, bah, ça prendra un an. Moi c'est 205 pas le mien, je suis en poste donc je m'en fiche, au bout d'un moment, c'est bon tu vois. Alors une semaine ça va, une semaine ça va plus. Bah écoute, et c'est ce que je dis, la dernière fois la personne me dit : « je suis motivée pour bosser », je dis : « ça va, c'est super », je vais te mettre un rendez-vous dans 15 jours ou qu'on, on, on fasse des actions rapidement. Elle arrive 15 jours après, bon bin non, j'ai une chute de moral. « Bah écoute, est-ce que du coup tu penses que tu es apte à reprendre un boulot ? Parce que tu vois là en 15 jours t'as eu une baisse de, de, de, de, 210 de, de tension, de de morale, et cetera. Donc sur un boulot, comment tu te vois en fait être sur le le, le, le, l'opérationnel dans ce dans ce contexte là ? » Et je voulais un peu la faire réfléchir de dire Bah là, trouver un métier dans ce contexte-là, ça va être compliqué quoi. Donc voilà, mais moi maintenant je, je ramène plus les, les foules, parce que sinon tu t'épuises quoi, tu te 215 brûles en énergie, quoi.

Moi : bon d'accord, comme je te disais, mes question, ça tournait surtout autour de l'accompagnement et le numérique. Mais vous utilisez peu le numérique hein, dans votre cas.

Shérazade: Donc ouais on, on l'utilise peu après. Ouais, c'est vrai que comme je t'ai dit, j'aimerais bien avoir un outil un peu plus développé quoi. Et qui pourrait être une sorte de 220 tracking, et je trouve que, bah de toute façon, dans, à mon avis Pôle Emploi ou Mission Locale, ils en ont, parce que. Mais je trouve qu'un logiciel, dans ce type de métier c'est ultra important. Et je me dis bon voilà, est-ce que même là, le faire sur papier, moi mes papiers ils peuvent voler à tout moment, je sais pas, enfin et c'est un risque, tu vois, j'ai pas de trace sur mon PC s'il arrive quoi que ce soit quoi donc, bon. Et donc du coup je pense que, quelque chose de numérique, 225 qui suit tes rendez-vous ou même dessus tu peux faire des visio, des choses comme ça, c'est, c'est important quoi, dans, dans nos métiers quoi. Nous c'est vrai qu'après c'est une situation aussi spécifique au niveau de l'asso. Mais bon, néanmoins tu vois l'accompagnement, ça reste quand même quelque chose de global, et de ce que j'ai pu connaître aussi à XXX. Peu importe

230 finalement la classe sociale ou le sexe ou le le niveau d'étude, en fait t'as quand même des
similitudes, et et je trouve aussi, bah, qu'il y a une part aussi un peu de psychologie de la
personne, quoi, de se dire : « bah où est-ce que je peux l'emmener ? Euh...Les freins ? Est-ce
qu'elle est prête ou pas ? », et je dirais, bah voilà, 50% nous et 50% de la personne quoi. Et puis
quand tu as une personne qui est détruite mentalement devant toi, tu vas pas lui dire : « Bah
allez vas-y, va bosser, fais si, fais ça ! », enfin t'as forcément moment donné ou tu prends un
235 temps d'échange aussi pour calmer les choses. Bon alors maintenant c'est sûr qu'on est pas du
tout psychologue, mais c'est plus de l'écoute active et l'empathie, entre guillemets un peu les
bases de l'accompagnement, quoi. Mais c'est tout ça qui fait, je pense aussi la réussite d'un projet
quoi donc.

Moi : Merci beaucoup en tout cas.

240 Shérazade: Ben je t'en prie, c'est super d'avoir de tes nouvelles.

Moi : Ah moi aussi ça me fait plaisir parce qu'en plus t'as pris une voie qui n'était pas la plus
simple. C'est vrai je le dis parce que il y a des gens qui auraient, voilà, la facilité c'était d'aller
voilà peut-être chez, justement TINGARI où LLH ou dans la même chose que XXX. T'as choisi
là où tu voulais aller ? Moi je trouve ça c'est tout à ton honneur parce que c'est pas t'as pas choisi
245 le plus facile. Et mais par contre c'est certainement plus formateur...

Shérazade : aujourd'hui je pense pas que je ferais ça 10 ans, mais mon expérience, elle m'aura
marqué, mais toute ma vie, quoi, c'est je vis des trucs ici, mais de de fou, et bon voilà mais c'est
vrai que je me dis : »tiens il est long, il est loin le temps où j'étais à Auchan où j'étais au travail,
des fois je finissais à 16h00, enfin. Il y a, il y a vraiment changé quoi.

250 Moi : Est-ce que tu vois quelque chose à ajouter sur tous ces sujets, accompagnement,
numérique, engagement...

Shérazade : non je pense que j'ai bien développé...Je ne vois rien d'autre à ajouter pour le
moment.

Moi : dans ce cas, je te remercie

Verbatim de Shérazade

« les personnes souvent elles te font confiance, en fait »

« ils arrivent quand même dans un État de manque de confiance en soi, de perte de repères »

« c'est aussi ce genre de relation que j'ai envie d'avoir avec mon public, c'est une relation où finalement ils me confient tout »

« si lui il veut pas, moi, je fais pas à sa place »

« c'est une question d'engagement. Et dans les 2 sens, moi dans, dans, de m'engager aussi à l'écouter, à un peu décoder aussi le langage, bah non communiqué, tu vois, en mode un peu décoder les failles »

« elle s'engage aussi à bosser de son côté, à honorer ses rendez-vous, tu vois, ne serait-ce que venir, c'est déjà pas mal, et à se bouger »

« Par contre j'vais pas non plus lui prendre la main, parce que bah le jour où je suis plus là, elle devrait se débrouiller »

« ceux qui sont engagés à fond et volontaires, bah c'est con et c'est humain, mais moi du coup je m'engage aussi un peu plus »

« Donc c'est vrai qu'on a pas de délai. Par contre on a quand même des chiffres »

« L'avantage c'est que, du coup, on a vraiment le temps pour construire le projet pro, et ça c'est génial »

« alors visio ça peut se faire si vraiment la personne le demande »

« je trouve que quand même le physique apporte plus de choses et j'ai pu le mesurer (...) et je trouve que c'est beaucoup moins en profondeur quoi »

« C'est un moment intime, je trouve où t'es avec la personne, t'est à 2, t'es dans une salle, tu te confies, et je trouve que ça, tu le perds avec la visio, quoi »

« ils poussent au présentiel parce qu'on est un accueil de jour »

« le but c'est quand même de venir et de sortir de ta routine, en fait, et de sortir de chez toi »

(en présentiel) : « je trouve qu'il se passe plus de choses, et je trouve que tu rentres plus dans l'intimité de la personne quoi »

(au sujet de l'atteinte ou pas des objectifs) : « je pense que ça dépend pas vraiment du format dans ce cas là, je pense que ça dépend de la personne, de l'engagement »

« Mais après l'autre personne, bah, elle est décisionnaire de l'autre partie quoi. Et donc si l'autre n'active pas les choses, bin y'a rien qui se passe. On n'est pas non plus des magiciens. »

« des fois je vois qu'en fait, je vais trop vite pour eux, et que, bah, finalement moi je suis déjà là-bas, et eux ils sont encore sur le quai de gare »

« Donc ça demande aussi de l'adaptation, sinon je suis obligée de revenir en arrière, pour aller rechercher »

« je pense certainement qu'il y a des CIP, qui eux déroulent des plans, entre guillemets, copiés, collés, de situations, où ils conseillent toujours la même chose »

« faut vraiment faire abstraction de, de toi en fait t'es, t'es plus un humain »

« des fois je, je ressens des choses qui peuvent ressentir, mais je, je me tais »

(la posture dictée par la structure) : « c'est de toujours dire oui, dans la limite des possibles, et comme ça, après, si la personne après se rend compte, bah c'est elle qui va se rendre compte »

(avoir plus de reporting) : « ça a imposé, du coup, une certaine rigueur, tu vois aussi dans les rendez-vous »

« je me mettais en, je me pliais en 10 pour la personne, maintenant elle fait pas, bin elle fait pas. Et si son projet prend un an à décoller, bah, ça prendra un an »

« je ramène plus les, les foules, parce que sinon tu t'épuises quoi, tu te brûles en énergie, quoi »

« j'aimerais bien avoir un outil un peu plus développé quoi. Et qui pourrait être une sorte de tracking »

« Peu importe finalement la classe sociale ou le sexe ou le le niveau d'étude, en fait t'as quand même des similitudes »

« je trouve aussi, bah, qu'il y a une part aussi un peu de psychologie de la personne »

Analyse qualitative de Shérazade

	2.8 Shérazade
Les outils, les pratiques	L3:" j'aimerais bien avoir moins de mission d'éducateur spé et plus d'avoir des missions, de vraiment commencer l'insertion de pro quoi" L90:"Moi je le propose jamais, aussi parce que dans notre métier, on n'est pas amené à être en télétravail " L97:"ils poussent au présentiel parce qu'on est un accueil de jour" L147:"qu'il y a des CIP, qui eux déroulent des plans, entre guillemets, copiés, collés, de situations, où ils conseillent toujours la même chose" L179:" je sais que par mois, j'ai à peu près une vingtaine de rendez-vous" L219:"qu'un logiciel, dans ce type de métier c'est ultra important"
Les outils numériques	L168:"on a vraiment juste en fait notre outil s'appelle Média Team, et dedans en fait on a une fiche par membre, et en fait dedans on trace en fait nos rendez-vous" L188:"j'ai quand même demandé à ma direction de développer un outil, un peu comme XXX où on peut dire par exemple, telle date, j'ai envoyé un mail, telle date, j'ai, j'ai appelé, tu vois ?" L190:"j'ai mon suivi en fait par papier quoi. Sur papier, j'ai un classeur avec tous mes membres, et je note en fait tout ce que je fais"
Posture de l'accompagnant	L34:"en mode si c'est moi qui fait tout, bin non," L41 : "si lui il veut pas, moi, je fais pas à sa place, quoi" L52:"j'vais pas non plus lui prendre la main" L53:"le jour où je suis plus là, elle devrait se débrouiller quoi" L54:"ceux qui sont engagés à fond et volontaires (...) moi du coup je m'engage aussi un peu plus" L57 : "je vois que ça fait un an que j'accompagnais quelqu'un et que y a rien qui bouge, je me questionne" L72 : "c'est une source de stress pour moi de me dire : « bin merde, j'ai pas fait bien »" L153:"faut vraiment faire abstraction de, de toi en fait t'es, t'es plus un humain, t'es une personne qui aide" L155:"ils s'orientent vers des métiers, que moi je détesterais (...) tu vois, enfin tu peux pas donner ton avis quoi" L159:"c'est de toujours dire oui, dans la limite des possibles, et comme ça, après, si la personne après se rend compte, bah c'est elle qui va se rendre compte" L228:"qu'il y a une part aussi un peu de psychologie de la personne, quoi, de se dire : « bah où est-ce que je peux l'emmener ? Euh...Les freins ? " L233:"qu'on est pas du tout psychologue, mais c'est plus de l'écoute active et l'empathie, entre guillemets un peu les bases de l'accompagnement, quoi. Mais c'est tout ça qui fait, je pense aussi la réussite d'un projet"

Alliance de travail Objectifs	L43 : "le fait, bah, de travailler ensemble pour un objectif commun, quoi en fait" L61 : "qu'on a pas de délai. Par contre on a quand même des chiffres parce que on a des on a, on a un taux, on doit réintégrer en fait 50% de nos membres sur l'insertion pro" L66 : "on doit quand même favoriser ça, on peut pas non plus laisser la personne rien faire quoi, alors donc du coup ça a des avantages" L111 (les résultats): "ça dépend pas vraiment du format dans ce cas-là, je pense que ça dépend de la personne, de l'engagement. " L121 : "des fois t'as envie de la, de porter la personne, de la sauver de, parce que toi tu vois peut-être des choses chez elle qu'elle ne voit pas" L124 : "des fois je vois qu'en fait, je vais trop vite pour eux (...) Donc ça demande aussi de l'adaptation, sinon je suis obligée de revenir en arrière, pour aller rechercher ou la rechercher quoi" L136 : "quand la personne elle a déjà une idée de métier, c'est un peu plus facile, parce que tu peux les orienter sur des immersions, des appels"
Alliance de travail Contenus et tâches	L27 : "il y a plein de choses intéressantes déjà à bosser avec eux sur la confiance en soi" L29 : "il faut que ce soit l'emploi où y a de l'embauche, il faut aussi que ce soit un emploi qui peut être accepté au niveau des troubles psychiques"
Alliance de travail liens	L22 : "ça se passe super bien" L22 : "les personnes souvent elles te font confiance" L31 : "la relation, ouais, je dirais elle se passe super bien de toute façon " L33 : "c'est une relation où finalement ils me confient tout, où on, et surtout aussi nos relations, où voilà il faut qu'ils bossent aussi de leur côté" L42 : "relations vraiment bonnes, relation sur la confiance, l'écoute " L89 : "C'est un moment intime, je trouve où t'es avec la personne, t'est à 2, t'es dans une salle, tu te confies, et je trouve que ça, tu le perds avec la visio" L104 : "c'est plus fort quand on est en physique quoi" L106 : "je trouve qu'il se passe plus de choses, et je trouve que tu rentres plus dans l'intimité de la personne quoi"
Environnement capacitant	L16 : "j'ai quand même une équipe jeune, tu vois, on est tous potes, on s'entend trop bien avec mes collègues" L39 : "nous, on n'a pas de timing en fait, on a pas de délai de temps comme un Pôle Emploi" L68 : "on a vraiment le temps pour construire le projet pro, et ça c'est génial, parce qu'on a vraiment le temps de faire les immersions" L120 : "On n'est pas non plus des magiciens, quoi"
Capacité d'actions	L35 : "il faut que la personne se bouge son cul, quoi ! " L38 : "t'as des gens qui ont besoin d'avoir aussi une méthode bien claire"
Emotions	

Engagement	L13 : "Moi Ce que j'aime vraiment c'est l'humain" L45: "c'est une question d'engagement. Et dans les 2 sens, moi dans, dans, de m'engager aussi à l'écouter, à un peu décoder aussi le langage, Bah non communiqué (...) elle s'engage aussi à bosser de son côté, à honorer ses rendez-vous, tu vois, ne serait-ce que venir, c'est déjà pas mal, et à se bouger" L49: "je suis toujours prête à donner un coup de main, si la personne je la sens pas autonome et à éventuellement lui montrer" L77: "il y a des personnes qui ne viennent pas. Et je dirais qu'après l'engagement que tu le mesures vite" L82: "elle tient ses rendez-vous, c'est important pour elle, on a avancé sur un an, et donc du coup, moi j'avoue que je préfère quand même les rendez-vous en physique." L114: "l'autre personne, bah, elle est décisionnaire de l'autre partie quoi. Et donc si l'autre n'active pas les choses, bin y'a rien qui se passe" L201: ", je me mettais en, je me pliais en 10 pour la personne, maintenant elle fait pas, bin elle fait pas." L230: "50% nous et 50% de la personne quoi"
Relations au numérique	L77: "je fais tout en présentiel"
Numérique et accompagnement	L75: "visio ça peut se faire si vraiment la personne le demande, qu'elle est chez elle, et que du coup elle peut pas bouger. " L85: "le physique apporte plus de choses et j'ai pu le mesurer avec XXX(nom d'une entreprise), " L87: "je trouve que c'est beaucoup moins en profondeur quoi. Il y a beaucoup moins de choses qui se passent je trouve, parce qu'il y a le langage du corps, il y a aussi le fait, bin, que tu donnes aussi de ta personne." L102: "j'ai appris à faire tous mes rendez-vous, comme ça"(en visio)
les bienfaits du numérique	
Les bénéficiaires ?	L24: "qu'on est vraiment sur du, de l'handicap psychique" L24: "ils arrivent quand même dans un État de manque de confiance en soi, de perte de repères. " L203: "Alors une semaine ça va, une semaine ça va plus."
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexe 10.9 : Entretien 2.9 avec Lilia

Qui : Conseillère en insertion professionnelle / Maison de l'emploi de Lys Tourcoing

Modalité : en présentiel

Date : le 17 Aout 2024

Durée : 48'

Contexte : Lilia est une accompagnatrice dans le domaine de l'accès à l'emploi pour des personnes éloignées de l'emploi, notamment des bénéficiaires du RSA, depuis 1 an. Tout au long de l'entretien, ce qui marque, c'est la volonté de Lilia de prendre de la distance avec ses bénéficiaires, au point que cela en devient presque un sujet principal : ceci nous amène à réfléchir à la posture par rapport au bénéficiaire, et à la bonne distance. Notons que nous avons rencontré quelques problèmes durant l'enregistrement par *Smodin*, et que nous avons laissé les échanges à ce moment-là afin de respecter l'authenticité des échanges.

Transcription de l'entretien avec Lilia

5 Moi : comme je te l'avais dit, je souhaiterais te questionner, sur l'accompagnement et le, le numérique, alors le numérique c'est la visioconférence, les logiciels, les applications... Et toi dans ton métier, est-ce que tu utilises le numérique ?

10 Lilia : ça dépend en fait. Il y a certaines personnes, même envoyer un mail, elles savent pas faire. Y'a ça et après moi j'avoue que de base... Je préfère tout de même voir la personne de visu, enfin en présentiel. Là j'avoue qu'en ce moment, je propose pas mal le téléphone, c'est parce qu'on a, j'ai tellement un planning, j'ai tellement un planning chargé, qu'à un moment si je propose que du présentiel, les rendez-vous je les donne dans plus d'un mois, donc c'est aussi tu vois, c'est.. J'essaye de m'adapter, et encore le téléphone, moi je suis pas je suis pas hyper fan, je suis pas hyper fan, je, je sais pas je, je me sens, j'ai l'impression de me sentir moins à l'aise au téléphone, puis tu peux moins faire, je sais pas comment dire, mais tu peux moins faire de, moins d'interaction, et puis, je sais pas, si à un moment il faut montrer quelque chose sur l'ordi, 15 ou une info ou quoi qu'on reçoit nous par mail, qu'il faut montrer directement à la personne, quand t'es au téléphone faut, faut que t'expliques à la personne qu'est ce que tu toi tu as sous les yeux, eux ils imaginent, ils imaginent peut être autre chose, enfin, mais là, c'est vraiment, en ce moment, c'est vraiment une question vraiment d'adaptation, du fait que on, enfin j'ai pas mal de personnes à accompagner, et que je peux pas forcément tous les recevoir sur, sur, le enfin, en 20 présentiel. Donc la visio c'est jamais, jamais je l'ai même pas, en fait, c'est en plus je le propose même pas, j'avoue que le propose même pas, les visio. Les seules choses que je vais faire en visio, c'est avec les collègues, ou avec les autres référents PLIE, quand on fait les comités de remob (note ; Remobilisation), parce que c'est plus facile, pour éviter que tout le monde doive se rencontrer à un même endroit, là on est tous dispatchés, et c'est quand même plus facilitant. 25 Pareil, pour des petites réunions qu'on peut nous proposer de, de partenaires externes, du

département ou autre, là ce sera aussi de la visio, mais sinon moi avec, dans le cadre de mon accompagnement, j'avoue que non.

Moi : et c'est donc c'est une directive de la, de la structure ou c'est toi qui décides de ne pas faire de visio ?

30 Lilia : alors une directive, je ne saurais même pas dire parce que je ne sais pas. Je pense qu'ils ne sont pas contre, je pense qu'ils seraient pas contre, de proposer des visio, mais j'avoue que, bah non je, j'avoue que je le propose pas, après je sais pas si c'est mon côté un peu vieux jeu, mon côté un peu où oui, vraiment, moi je préfère parler à la personne en direct quoi. Je pense que c'est parce que je me sens plus à l'aise de parler avec la personne en direct, la personne, 35 ouais après ça dépend des gens aussi, y'en a qui vont peut-être préférer le téléphone, plutôt que, plutôt que le présentiel, mais c'est aussi parce que je me dis que, bah on a quand même l'obligation de voir les gens, enfin de les voir en présentiel, on note aussi sur notre feuille d'émargement quand on les voit en présentiel, donc je me dis en fait, moi, ma base, c'est ça. C'est le présentiel, je me fixe là-dessus en fait, c'est pour ça que je, que je priorise le présentiel.

40 Moi : Ok, je suis en train de regarder si l'enregistre ou pas à priori, à priori, j'ai l'impression que l'IA est bloquée... On va continuer. Toi tu dis que tu as un côté vieux jeu, et c'est pour ça que tu préfères le contact ?

Lilia : oui le contact ... Le contact, je sais pas comment on peut dire, peut-être la proximité, enfin je veux dire, pas la proximité, ça fait un peu bizarre de dire la proximité, ouais, enfin je 45 veux dire le contact visuel, le contact ...

Moi : moi je trouve pas cela bizarre la proximité, c'est quand on est proche des gens...dans l'échange, mais aussi physiquement, quoi !

Lilia : ouais, et du coup ça me fait penser aussi la proximité, surtout dans la relation, dans l'accompagnement, alors quand je dis relation, je veux dire évidemment relation 50 professionnelle, hein, mais je veux dire, je trouve que quand on est comme ça, conseiller en insertion pro, faut quand même qu'on mette à l'aise les gens, et qu'on crée une relation de confiance, et pour moi, voir quelqu'un régulièrement en physique ou en présentiel, et bin voila, échanger avec elle, vraiment de manière tout à fait naturelle, et pas à distance avec le téléphone, moi en tous cas, c'est mon avis, je trouve que ça crée plus de, plus de, bin de confiance en fait, 55 de confiance dans la relation dans le cadre de l'accompagnement, c'est pour ça aussi, que je trouve, que je trouve ça mieux. Cela fait un an que j'ai été embauché officiellement, et mon diplôme, je l'ai passé le 2 mai.

Moi : oui j'ai un problème avec l'enregistrement. Oui donc par rapport justement à cette expérience qui est quand même relativement courte, est-ce que tu penses que justement par 60 rapport aux relations tu dis... Relation et relation, est-ce que quand on est jeune dans ce métier, on n'a pas tendance à justement vouloir mettre des barrières ou prendre de la distance par rapport aux candidats ? Se situer par rapport à l'autre ?

Lilia : dans le sens où par exemple s'il y a une situation un peu particulière, et le fait de se retrouver, euh...

65 Moi : oui, je vais prendre un exemple tout simple, tu es avec un candidat, et tu, on se vouvoie, et tout à coup, il se met à te tutoyer...

Lilia : bah là je vais tout de suite dire, je vais lancer une petite phrase, alors sans être trop directive, hein, mais je vais dire : « là, en tous cas, dans le cadre de l'accompagnement, je préfère qu'on se vouvoie », après ça peut arriver que ça sorte tout seul, même moi, ça m'est déjà arrivé, sans le faire exprès, parler, parler, parler et je dis « tu » et je dis tout de suite : « ah, excusez-moi, euh, je, je, j'ai pas voulu dire « tu » », nan, mais non, ça pour le coup, je fais quand même attention à ce que les personnes elles, elles, enfin voilà, je leur rappelle simplement que c'est dans le cadre de l'accompagnement, je préfère qu'on se vouvoie parce que, enfin. Après moi je sais pas si, je sais pas si c'est une conscience déjà, que j'ai, oui c'est pas mes amis... C'est pas mes amis, c'est pas ma famille, c'est des personnes, même si à un moment, je les croise dans la rue, je si je vois que OK, on va peut-être se lancer un regard, mais je vais pas, je vais pas faire copine-copine, c'est pas, enfin moi, c'est pas le, comme ça que je conçois le métier, parce que dans ce cas-là j'aurai 100 ou 102 copains. Non, mais ... Dans ce cas-là, voilà, je me fais un, un réseau LinkedIn et un réseau Facebook très large, ce qui me fait penser d'ailleurs que y'a y'a pas longtemps, j'ai un participant qui a lancé une invitation sur LinkedIn, qui m'a lancé une invitation sur LinkedIn. Dans le doute, je me suis dit : « Ben, est-ce qu'on peut accepter une invitation LinkedIn d'un, d'un participant », et c'est tout, je pose, il y avait Jean-Marie à côté de nous, comme ça, sur le moment, il me dit : « non, non, non, non, non », après Jean-Marie, Je pense qu'il est, lui je pense que c'est pareil, Il sait mettre de la distance dans, dans, dans l'accompagnement et dans... Après, moi j'avoue que c'est pareil, c'est parce que ça m'a traversé l'esprit pendant une seconde, je me suis dit : « Bah est ce qu'on peut ou pas ? » Et en moi-même je me suis dit : « bah non, en fait je préfère ne pas, ne pas, enfin ne pas, comment dire, accepter l'invitation comme ça d'une personne que j'accompagne ». Parce que, bon non, pour moi, y'a y'a, c'est la relation de d'accompagnement, et, et puis c'est aussi le fait que mon profil LinkedIn, ça reste pour moi quand même, alors y'a le côté pro, mais c'est aussi quand même moi mon, mon profil personnel. Et là le fait qu'il y a quelqu'un que j'accompagne, que je vais voir en dehors, en enfin, par exemple, en présentiel ou à qui je vais téléphoner, et cetera, qui peut aussi me parler de choses personnelles parce que il y a des situations assez compliquées, et cetera. Et le fait que à un moment je me, je me connecte sur LinkedIn, je vois son profil et ça me rappelle des choses qui m'a dit et qui, bah qui sont pas top et tout, tu vois, c'est un moyen aussi peut-être pour moi de, de mettre de la distance dans mon cadre personnel. Je mets une barrière, même si ça dépend de la manière d'être de chacun, j'essaie quand même de ne pas être trop rigide, enfin de ne pas être trop, enfin : « aujourd'hui, on va faire ça, on va faire ça, et on va faire ça ! Bon, là aujourd'hui, il faut qu'on fasse des recherches d'emploi ! faut que ... », voilà, je vais le faire avec certaines personnes, parce que avec certaines personnes, il faut les recadrer, y'en a d'autre à un moment, si, si au fil d'une discussion, on parle d'un sujet, et qu'au fil de la discussion, il commence à me parler de choses personnelles ... euh... Je prends l'exemple de quelqu'un y'a pas longtemps, qui me parlait de soucis d'addiction, bin voila, je vais, je vais être souple, je vais quand même être... de me dire, voila, je vais pas lui dire : « bon bin, écoutez, on va arrêter de parler de ce sujet-là, je préfère qu'on revienne sur la recherche d'emploi », alors que pas du tout, la personne, je pense que si elle en parle, c'est qu'elle a besoin d'en parler aussi. Ah mais lui, il m'en avait parlé ouvertement, qu'il puisse pas en sortir. Mais après, je trouve que c'est ça

qui est bien, dans le cadre du PLIE, c'est que, alors moi c'est vrai moi que j'aime bien, beaucoup, la partie plutôt emploi, ou formation, et cetera, la partie pro, la partie sociale, je maîtrise un peu moins, dans le sens où, par exemple, les démarches du, sur le côté social, en formation, bin c'est pas avec une formation de 5 mois que je vais tout apprendre. Et c'est vrai pour les démarches sociales, je suis moins à l'aise. Mais là, c'est vrai que dès qu'il y a une personne qui va me parler de, de choses personnelles comme ça ou comme par exemple l'addiction ou la santé, bah ouais non, je veux pas, je veux pas lui dire : « Bon Ben écoutez, on, je suis pas là pour ça ». Non au contraire, au contraire je trouve que ça met en confiance aussi la personne, parce que, bah, si elle nous en parle c'est que, elle se sent un minimum en confiance, sinon elle en parlerait pas. A moins que ce soit quelqu'un qui aime bien déballer sa vie, tout le temps, mais là, je trouve que c'est quand même, ça rajoute de la confiance, quand même, je pense, de la part de, du participant ou de la participante. Mais faut pas juger la personne non plus, faut, faut plus être là pour, moi là par exemple la personne qui, qui me parlait, de fumer et d'avoir ce problème-là d'addiction, il me disait que, bin voilà, il avait pris RDV avec son médecin traitant, qu'il avait le numéro d'un addictologue, et il me dit : « mais j'y suis pas encore allé ! », je lui dis : « mais pourquoi ? Pourquoi vous y êtes pas encore allé, il faut le faire ! C'est ça qui va vous aider aussi à avancer », enfin, tu vois, là c'est pas être dans le jugement, c'est simplement être dans, je vais dire, le bon sens, c'est pas juste dire : « non mais, holala, mais vous vous rendez compte ? Vous fumez quand ? Au travail ? Mais avec des enfants ? », de toutes façons c'est pas notre but non plus, c'est pas notre rôle...

Moi : Alors en fait je suis passé un peu vite parce que on en a parlé tout à l'heure, mais la première question c'était, est ce que tu peux parler un petit peu du type d'accompagnement que tu fais ici ?

Lilia : Alors en type d'accompagnement, c'est un accompagnement, je dirais socio pro. C'est vrai qu'au début je parlais plus sur, enfin quand j'ai commencé le contrat, j'étais plus partie sur, dans ma tête c'était du pro, mais en fait quand j'ai vu les publics, je me suis dit non, c'est du socio pro. Parce que même une personne qui me dit : « oui bah je, moi j'ai là pour projet de travailler, trouver une formation, et cetera ». Tu te rends compte, alors si c'est pas au premier RDV, ce sera au deuxième ou au troisième, mais qu'y a des freins sociaux, la mobilité, garde enfant, logement, ou alors simplement des événements qui arrivent en cours. T'as quelqu'un qui peut être vraiment en dynamique de recherche d'emploi, et PAF ! Problème de santé, donc, donc du coup, oui un type d'accompagnement, je dirais socio pro, alors après je sais pas si tu voyais d'autres choses derrière cette question là ?

Moi : non, pas vraiment, en fait, Bah public je dirais, le public,

Lilia : ouais bah du coup, euh... bin public je dirais, pour moi c'est pas le public toujours le plus facile, c'est pas un public qu'on peut rencontrer quand on est CEP... Alors moi j'ai un portefeuille qui est majoritairement RSA, puisque c'est beaucoup des orientations du Département, mais j'ai aussi des personnes qui sont.. euh... qui se sont auto-précrits au PLIE, donc c'est à dire qu'ils sont venus d'eux même chercher des informations sur le PLIE, et qui sont venus pour être intégrés. Je j'ai aussi des personnes qui sont demandeurs d'emploi, enfin qui sont en ARE par exemple, allocation à France Travail et qui pareil, ont souhaité plutôt être

150 accompagnées aussi par le PLIE... euh... Après des publics, enfin des public assez différent, homme femme, euh, qui ont des problématiques différentes, des projets différents, j'ai l'impression de pas avoir vraiment un groupe de projets de projets qui soient pareils, et alors biensûr les thématiques de frein, peuvent être récurrentes. Nous par, exemple sur la Vallée de la Lys, ce sera beaucoup, mode de garde, mobilité...euh...mode de garde, mobilité. Après je sais que j'en ai quand même aussi, y'en a c'est la barrière de la langue un petit peu, et il y en a, c'est 155 pas de qualification, donc s'ils veulent accéder par exemple des fois à certaines qualifications, bin voilà, faut, faut voir un peu les prérequis. Et puis, ouais ouais voilà c'est ça.

Moi : Qu'est-ce qui fait à ton avis, qu'on aboutit ou pas à un projet professionnel ?

Lilia : Je sais pas s'il y a vraiment une recette, des fois on croit avoir la bonne recette et en fait, bah, finalement y a des gens qui arrêtent leur emploi.. Euh... Bon, déjà je dirais, le coup de 160 pouce que nous en tant que référent, on vient mettre sur des personnes qui, par exemple, n'ont, soit n'ont pas été accompagnées auparavant, donc en fait, bin oui, étaient en recherche d'emploi, mais ils avaient peut-être les mauvaises techniques, ou alors ils savaient pas trop où chercher, ou comment, ou même avoir simplement quelqu'un qui leur dit : « bon bin là, faut vous y mettre ! », donc je dirais ouais, le, le coup de pouce, je sais pas je dirais aussi, bah tout ce qui 165 est conseil, suggestion de de faire telle démarche ou telle démarche, de dire aussi en fonction de, de, la problématique, enfin en tout cas de la, de ce que nous dit la personne, bah c'est nous, enfin c'est nous, notre position c'est, bin c'est de leur présenter par exemple, des solutions qui peuvent exister et qui peuvent en tous cas améliorer leur situation.

Moi : mais qu'est-ce qui fait que ça a plus de chance de réussir avec un accompagnant ?

170 Lilia : Ben je dirais, bah comme je disais par rapport aux techniques de recherche des fois, c'est par exemple faire 1 CV, c'est refaire, je sais pas, une lettre de motivation, c'est chercher avec eux. Euh. Chercher avec eux les offres qui peuvent être sur internet ou, ou même nous, qu'on peut avoir dans notre réseau. Enfin, nous c'est très bien avec le PLIE, vu qu'on est avec la MELT, on a quand même. Bah le réseau de la Melt avec les chargés de relations entreprises, ça peut 175 être aussi sur le côté formation hein, on a aussi les conseillers formation. Du coup, c'est ça je pense qui va être en plus de, quelqu'un qui cherche un emploi, comme tu dis, hein, tout seul, bah là, avec un accompagnant c'est, c'est, aussi aller chercher par exemple des offres qui n'existent peut-être pas sur Internet ou que eux ne peuvent être peut être pas voir tout seul. C'est aussi les conseillers sur : « bah voilà, il y a telle entreprise aussi qui existe sur le territoire. Est- 180 ce que vous les avez vus vous ? » Et peut-être qu'ils diront non ! Peut-être qu'ils ont pas très bien cherché. C'est des fois moi, il y a aussi une chose auquel, enfin, une chose que, dont je parle aussi souvent, c'est les candidatures spontanées parce que je trouve qu'il y en a pas beaucoup qui en font et, bah je sais que, alors je vais pas dire par expérience, enfin, c'était pas une grosse expérience, c'était pour mon stage, je sais que la candidature spontanée, moi elle 185 m'avait aidé à trouver mon stage, et en plus le stage que je voulais. Et je me dis, bah, aujourd'hui quand je leur parle aux gens de la candidature spontanée, c'est, enfin pour moi c'est quand même quelque chose qui, qui peut débloquent des choses, quand il y a vraiment pas d'offre sur Internet, bah, faut aller taper aux portes en fait, faut, enfin... enfin en tout cas-là pour répondre à la question, c'est plus dire, voilà, c'est, c'est pas donner des directives hein, c'est, c'est, c'est essayer

190 de conseiller sur : « qu'est ce que vous pourriez faire quand il y a pas d'autre solution ? Enfin quand vous vous ne voyez pas d'autres solutions ? ». C'est avoir un autre regard aussi sur la situation. Je pense que ça va mieux marcher quand la personne elle est déjà un minimum, elle a un minimum conscience qu'il faut faire des démarches, qu'il faut, enfin que c'est à elle, en fait, de déjà de, de comment dire de, bah, de sortir en fait de sa situation, même si nous on vient
195 là en soutien, ou, ou on est à côté d'eux. Moi je ferais jamais les choses à la place des gens. Même si OK, je peux envoyer une candidature pour quelqu'un parce que il y a quelqu'un dans mon réseau qui accepte de de recevoir des CV, ou parce que je vois un mail passer, ou parce que Jean-Marie qui m'appelle et qui me dit : « là, y'a une offre ! ». Mais j'ferai jamais à la place des gens de, par exemple, faire une candidature spontanée. Euh, je, c'est à c'est à eux de le faire.
200 Enfin en tout cas, moi je pense que c'est ça déjà qui va faciliter le, la réussite de l'accompagnement, c'est que la personne, il faut qu'elle ait déjà un minimum l'envie, qu'elle ait de l'envie et qu'elle ait de la motivation. L'investissement, l'investissement aussi à se dire, Bah voilà, il faut aussi qu'elle ait conscience que, alors certes, moi j'accompagne des personnes allocataires du RSA, y'a l'obligation, y'a l'obligation d'être accompagné quand t'es allocataire
205 du RSA, après faut pas le voir, enfin, moi j'essaie de leur dire, faut pas le voir comme une obligation. Il faut le voir aussi comme quelque chose qui va vous apporter, c'est un plus, en fait, pour vous ! C'est une opportunité pour vous d'être accompagné sur un projet que vous voudriez vraiment faire pendant, enfin, de manière durable. C'est pas juste vous, enfin moi des fois je leur dis, c'est pas juste vous trouver un job alimentaire, c'est quelque chose, il faut aussi que
210 vous trouviez quelque chose qui vous fasse envie, parce que, enfin, moi je me dis toujours que c'est ça sert à rien de faire un job pour faire un job, tu y resteras pas. Parce que à un moment, soit tu pètes un câble, ou soit, soit t'arrêtes et moi je trouve que c'est un peu foncer dans le mur. Après c'est sûr c'est toujours compliqué, quand t'as pas, t'as pas d'argent, t'es obligé de dire un moment, t'es obligé à un moment de faire un petit job, bah, qui ne te plaît pas, mais derrière
215 enfin, il faut voir le derrière en fait, faut voir l'après, il faut se dire : « Bah là bon OK, je vais travailler pendant 6 mois, après 6 mois je vais avoir les allocations chômage, ce qui va permettre ensuite de travailler sur de la formation ». Mais... euh... du coup je sais plus c'était quoi ta question initiale ?

Moi : c'était, par rapport à est-ce que la qualité de la relation, qu'est ce qui dans la qualité de la
220 relation peut aider ou pas à aboutir dans un accompagnement ?

Lilia : Moi, pour moi, il faut que en fait, il faut que ça vienne d'elle aussi, faut que, parce que c'est elle qui est du mauvais côté du bureau, je dirais, donc c'est à elle de aussi être actrice, et, ouais, de faire quelque chose, enfin de se bouger un petit peu et, et encore, même si elle a du mal à se, à se mettre en dynamique, et cetera, bah c'est pareil, moi je suis là pour aussi pour ça,
225 je suis là pour dire, bah là, qu'est-ce qu'il vous faut aujourd'hui ? Qu'est-ce qui vous faut aujourd'hui pour vous mettre en dynamique ? Parce que y' peut-être un blocage, une peur d'aller, d'aller à l'emploi, une peur d'aller sur le marché du travail, une peur aussi de faire face à un employeur ou, ou de retourner sur entre guillemets, les bancs de l'école, en faisant une formation. Mais le problème, c'est que je me dis toujours, je suis pas mentaliste, je peux pas lire
230 dans les pensées des gens, donc, enfin, je veux dire, je suis pas formée à voir dans la gestuelle des gens ou dans le cerveau des gens, à me dire : « cette personne là, elle me dit ça, mais en fait

intérieurement elle pense autre chose ». C'est pour ça que pour moi, c'est pas que, il faut pas qu'il que l'accompagnant ou que l'accompagné, c'est, il faut qu'il y ait les 2, mais il faut quand même l'accompagné, il, c'est pas lui qui mène la danse mais et qui se dise : « bah voilà y a
235 quelqu'un qui a un, qui est là pour toi, et qui, qui est là pour, bah, pour venir à côté de toi et te dire, qu'est-ce que je pourrais faire ? ».

Moi : concernant le numérique, est-ce que tu l'utilises dans ton accompagnement ? Quels outils ?

Lilia : Quand tu parles d'outils, c'est-à-dire ?

240 Moi : Le téléphone, l'ordinateur, les logiciels, tout ça ?

Lilia : Ouais. Alors nous, les logiciels, les logiciels je vais dire sera plus pour les CV ou par exemple je sais pas moi, je t'avoue que je vois une personne qui n'est pas du tout du tout à l'aise avec le numérique, et qui n'a pas envie de s'initier vraiment au numérique, parce que son projet, c'est pas, c'est pas de s'initier au numérique, son projet je sais pas moi c'est, c'est totalement
245 différent de ce domaine-là. Mais je vais dire s'il faut refaire par exemple 1 CV, bin là j'avoue que quand on, quand on est en présentiel, c'est moi, je suis derrière l'ordi, je, je vais pas, je vais pas attendre que la personne elle sache se servir d'un clavier pour, pour faire 1 CV. Je vais leur dire Ben écoutez, on va, on va le faire ensemble, vous me dites, vous me dites quels éléments, enfin, je leur dis comment on construit un CV, mais c'est, c'est à eux de me dire, vous avez quoi
250 comme expérience, comme loisir, comme formation, et cetera ! Là en soit, oui, c'est moi qui vais prendre la main puisque je me dis, bon, ça va être quand même plus rapide, ou être plus efficace à refaire, 1 CV, allez, en une demi-heure, 1 h, comme ça, c'est fait. Donc là oui pour l'utilisation du en tout cas d'un outil comme, comme le PC par exemple. Ouais j'avoue que là c'est moi qui vais faire, qui vais écrire, c'est moi qui vais faire le, le, la manip. Et après un
255 logiciel, je reviens toujours sur les CV, parce que je t'avoue que par les CV, la de tête j'ai rien qui me vient, sur des outils que je pourrais utiliser, autre que pour les CV, mais moi je leur demande toujours, par exemple, quand je refais 1 CV, nous, on a WORD, on a, et moi j'utilise aussi CANVA, mais je leur dis toujours : « écoutez le CV, alors on peut toujours le faire sur Word, le souci, c'est que si, si admettons, vous voulez un jour le modifier plus tard et qui n'ont
260 pas, et que vous n'avez pas Word, bah ça risque d'être compliqué parce que vous allez avoir un CV, vous pourrez même pas le modifier ». Donc c'est là que je, que j'enchaîne sur, par exemple CANVA. Moi j'aime bien cet outil-là, parce que on peut faire beaucoup de choses avec, je sais qu'il faut quand même être un minimum à l'aise avec le numérique, et avec, voilà savoir déplacer des éléments, et cetera, mais ça je leur montre en fait, je leur, quand ils, quand ils connaissent
265 pas du tout, euh je prends le site, le site CANVA, je leur dis : « bah voilà, là vous pouvez vous connecter comme ça, c'est hyper facile, en plus de se connecter sur CANVA, et je commence à leur montrer directement par, par exemple sur CANVA, t'as des modèles de CV, donc je leur montre, il y a ça qui existe, là vous pouvez voir en plus, contenu gratuit et, et je prends même un modèle pour leur expliquer un peu comment ça fonctionne au niveau, au niveau des déplacements de, d'éléments, et cetera. Et alors si, si je vois, si ils me disent en tout cas que, qu'ils sont vraiment à l'aise avec le numérique, et cetera, mais qui connaissent peut être pas forcément CANVA, Je vais leur dire : « Ben écoutez, est-ce que vous voulez déjà essayer de

vous, depuis chez vous, de bah, d'utiliser l'outil, et de faire votre CV, là de votre côté ? » Et ils me disent : « oui ». En et en plus ils le font, ils font leur CV et tout de leur côté. Après il y en a quand ils me disent directement : « non je, je, je suis pas à l'aise ». bin là, dans ce cas-là, je, je vais le faire avec eux. En tout cas en termes de d'outils utilisés, moi je passe plutôt par ça. Après je sais qu'y en a beaucoup aussi qui passent par CVDESIGNR. Je, j'avoue que j'ai pas encore, j'ai pas encore pris le, la, j'ai pas encore pris en main cet outil là, mais je me dis qu'il faudrait peut être que, que je m'y mette aussi. Parce que pour moi, ce qui peut être facile, n'est peut-être pas facile non plus pour quelqu'un, même si je leur explique, et je sais que des fois, CANVA, ça peut peut-être être un peu compliqué, donc, c'est pour ça qu'il faut que je mette aussi sur CVDESIGNR, parce que ça fait un peu comme le CV Pôle Emploi où t'as simplement des blocs à mettre, et tu remplis et cetera. Donc je me dis, il faudrait que je m'adapte ...

Moi : Et toi tu vois des freins dans l'utilisation du numérique, dans tes candidats, ou des gens qui ont des difficultés ?

Lilia : Bah alors des fois tu t'en rends pas forcément compte tout de suite... Euh... mais ceux qui sont vraiment pas à l'aise, ils le disent tout de suite, ils le disent tout de suite : « Non non, moi je sais pas faire, moi je touche pas au numérique, je touche pas à l'informatique ». Il y en a, tu t'en rends compte après, tu t'en rends pas compte forcément tout de suite. Mais ouais, oui, oui en freins numériques, je vais peut-être pas dire que c'est la majorité, mais il y en a quoi, c'est.. Je vais pas dire que c'est le plus gros frein que l'on peut avoir... Enfin, moi c'est pas le frein que je te dirais là tout de suite, tout à l'heure, je parlais plutôt de la mobilité ou, ou le mode de garde, et cetera, ou le logement aussi, j'avoue que le numérique c'est pas forcément le frein que je vais mettre, que je vais mettre en avant. Et surtout que, bah, pour les personnes qui ont le souhait de se, de s'améliorer en tous cas sur le numérique, et cetera, ou bureautique, je leur parle par exemple des formations, des formations gratuites qui existent. Je leur parle notamment de Konexio, parce que c'est, je trouve que, pour vraiment, pour reprendre en tous cas les bases du numérique, c'est quand même plutôt sympa, et j'ai eu des bons retours, en plus moi, de candidats qui ont déjà fait une formation Konexio, donc j'en parle aux gens, je leur dis : « Bah écoutez, il y a des formations gratuites qui existent, Konexio ». Le seul point qui est un peu embêtant avec Konexio, c'est que ils font pas forcément de formation, enfin de session sur la Vallée De la Lys, il y en a qui peuvent se faire à Tourcoing ou Roubaix, mais c'est pas tout le temps, et sinon, bin c'est sur Lille, donc ça c'est un peu embêtant pour les gens parce qu'ils se déplacent pas facilement sur Lille. Les gens de la Vallée de la Lys n'aiment pas Lille. Je pense que soit c'est trop loin, c'est parce que j'habite à Lille aussi, donc ça me paraît tellement évident, alors que non, je sais, je sais que d'un point de vue extérieur ça peut ne pas être évident, mais rien que pour s'y déplacer, les bouchons, se garer là-bas. Enfin oui, aujourd'hui je m'en rends compte que c'est pas, c'est pas facile.

Moi : Vous avez un conseiller numérique ici pour aider ?

Lilia : A la MELT, je sais qu'il y a une cyber-base. Mas je sais pas si Samba, il fait vraiment, il fait vraiment de l'accompagnement au numérique. J'ai un doute. Je t'avoue que j'ai pas, j'ai pas forcément eu encore l'occasion de vraiment, de vraiment faire appel à lui, mais en tout cas, ouais, je sais, y a une cyber-base à la MELT, où les gens ils peuvent, ils peuvent s'y rendre s'ils

315 veulent accéder à un ordi ou autre, mais je, je pense quand même qu'ils doivent faire hein, des, peut-être pas, peut-être des initiations, ou en tous cas des ateliers CV, ou des choses comme ça, mais vraiment faire une formation au numérique, je sais pas. J'ai pas envie de te dire de bêtises.

Moi : j'ai un problème en fait, ici, avec Internet, donc sur la WI-FI ici

Lilia : je t'avais bien donné le codes ?

Moi : non, non,

320 Lilia : ah tu t'es connecté avec ton téléphone ?

Moi : bin non, je m'étais connecté jusqu'à maintenant, et ça marchait, et maintenant ça ne marche plus. Euh bon ça on va bientôt, on va terminer, mais il y a plein, une grosse partie qui a pas qui a pas pris. Je prendrai plus de temps à retranscrire. Euh. Donc en fait le numérique toi ? Ces pratiques, t'as toujours pratiqué avec le numérique, donc t'as jamais modifié tes pratiques.

325 Lilia : Par rapport à l'utilisation ? Honnêtement, je pense pas.

Moi : et concernant le public ?

330 Lilia : il y en a en fait, c'est peut-être le fait que je leur parle formation. Ils se disent : « ça y est je vais me retrouver...assis sur une chaise, enfin, en tout cas dans un système un peu scolaire », Je sais pas si c'est ça qui leur fait plus peur. Mais après y en a, non, ils ont, il y en a, ils veulent pas.

Moi : mais est-ce que justement ça fait pas partie des, des principaux freins pour le retour à l'emploi, ça le numérique, parce que quand même, on a besoin du numérique partout, non ?

335 Lilia : Et bin au moins avoir une boîte mail, un numéro de téléphone, je pense que c'est la base... Après, moi, j'ai déjà vu des, des situations où y'a des, des gens, ils ont été simplement appelés par une entreprise. L'entreprise leur a dit : « faut vous, faut aller à tel endroit », y'en a ils savent très bien se débrouiller. Moi j'avoue qu'à côté, je suis obligée de mettre Google Maps, je suis obligé de regarder au moins, à 30 fois le, les, les trajets et tout, mais non y en a, ils, y'en a en fait, c'est par habitude aussi, ils ont peut-être une habitude de se dire : « bah non je peux pas me servir d'un ordi, je vais essayer de me débrouiller autrement ». Mais ... On doit pas
340 utiliser un ordinateur dans tous les métiers, je sais pas moi, des, des métiers un peu plus. Par exemple en usine, tout ce qui est en usine, tout ce qui est en logistique, alors en logistique ce sera plutôt des, des logiciels, il y a des choses comme ça, après il y a aussi, des fois, tu sais, des petits écrans tactiles, où ils doivent renseigner des choses mais, après moi les personnes ne m'ont jamais dit que c'était un frein pour eux de, de se servir simplement d'un, d'un petit écran,
345 on leur demande pas non plus de faire un document Word, ou un document... Alors, je pense à effectivement, à tout ce qui est plutôt logistique ou industrie, mais, pareil, service à domicile, enfin aide à la personne, après je sais qu'il y a une personne aussi qui travaille, elle, elle a simplement son téléphone. Et alors ? Est-ce que c'est une application qui est dans le téléphone ou un site, enfin bref ! Et en fait elle voit juste son planning. C'est, je veux dire, en soit, y'a rien
350 de, il y a rien de compliqué. Donc je pense qu'il y a des métiers où ils demandent pas de ... compétences spécifiques, ce qui va peut-être plutôt poser problème, c'est quelqu'un qui n'est

pas à l'aise avec le numérique et qui en plus, ne maîtrise pas la langue. Là là oui, là c'est beaucoup plus problématique. Par contre, vouloir travailler dans l'administratif mais qui veut un ordinateur, ça, par contre, j'essaie de leur dire, parce que, en plus, j'ai eu un cas aussi, 355 dernièrement, de quelqu'un qui veut se relancer dans, le commerce, et cetera, mais j'ai senti que il était pas hyper à l'aise en fait avec tout ce qui était bureautique. Tu vois, des fois, tu peux pas t'en rendre compte tout de suite. Enfin moi j'ai, je, je m'en voulais un petit peu, parce que je m'en suis rendu compte bien, enfin bien après, parce que je me suis dit : « Mais pourquoi je l'ai pas ? Enfin pourquoi je l'ai pas vraiment perçu avant ». Mais en même temps, la personne, 360 comme on peut pas la voir, par exemple, en atelier collectif, où il faut servir d'un ordi, tu vas pas lui faire faire des tests quoi ? si la personne je lui pose la question : « Vous êtes à l'aise avec le numérique ? », oui, elle va dire oui, elle va dire non, elle va te dire ce qu'elle veut.

Moi : Ok, à ton avis Comment ça va évoluer tout ça ? Le numérique avec, et dans l'accompagnement, est-ce que tu vois rentrer plus le numérique dans l'accompagnement ?

365 Lilia : Franchement, quand t'es sur, alors je veux bien, peut-être, sur, par exemple les CEP, les conseillers en évolution professionnelle, où là ce sera plus des publics, enfin ils ont plus des publics, soit qui sont déjà salariés, soit qui ont une très grosse expérience professionnelle, qui enfin qui, qui ont, qui sont à l'aise, à l'aise, voilà, enfin je pense. Je prends juste l'exemple de Tingari, parce que c'est l'un des seuls aussi que, que je connais qui fait plus du CEP, Tingari, ça 370 se voit tout de suite, c'est eux, ils font, ils font, ils proposent déjà des rendez-vous, le premier rendez-vous, c'est en, en distance, parce que j'avais déjà pris un rendez-vous aussi avec eux, c'était à distance, en visio, donc tout de suite. J'ai catalogué Tingari comme, Ben, voilà un, une structure d'accompagnement où les gens, il faut, il faut déjà je pense un minimum, qu'ils soient un petit peu à l'aise, quoi avec, avec tout ça. Mais je pense que quand on est sur un poste où le 375 public, il est pas, bah c'est un public éloigné de l'emploi, déjà, ou en tout cas des fois, même éloigné simplement des gens, parce que déjà c'est un public éloigné, ou alors ils connaissent que leur père, leur mère, c'est tout donc pas d'amis, ils ont pas vraiment une grosse famille, je pense que c'est quand même bien quand on est sur un métier, du coup, qui est en lien avec le social, Bah de continuer à, à donner des rendez-vous plutôt en présentiel parce que ça se peut 380 en fait, des fois, on est limite les seuls qui les rattachent en fait au monde, ou la société, qui les rattachent à la, à la, ouais enfin qui leur fasse aussi sortir de chez eux, mais qui crée aussi un lien avec avec, avec le monde de l'emploi et, et je trouve que, le faire tout à distance, bah, ce sera plus, enfin pour moi ce sera plus vraiment un domaine humain. Et pour moi, un bilan de compétences, après j'ai jamais fait un bilan de compétences et cetera, mais on a quand même 385 moins de moins de frein, comment dire, moins de freins sociaux quand même.

Moi : bon, super. Je n'ai pas d'autre questions.

Lilia : en tous cas, j'espère que ça t'a un minimum aidé ?

Moi : ce qui m'intéresse dans ce que tu as dit, c'est toute la partie sur la qualité de la relation, tout ça, ça c'est intéressant. Et puis les freins numériques, parce que on croit que tout le monde 390 a un ordinateur, donc tout le monde a pas, et tout le monde ne sait pas l'utiliser. Il y a un sujet qui est aussi ce qu'on appelle la littératie numérique aujourd'hui, c'est la capacité de lire sur un ordinateur et de trouver comment lire sur un écran.

395 Lilia : Et d'ailleurs j'étais étonnée. Euh, t'as quand même une partie, parce qu'on pense toujours
que les jeunes, enfin les nouvelles générations, ils savent tous utiliser un ordi, mais en fait non,
bah non parce que, enfin, alors je reparle encore de de personnes qui peuvent être un peu exclues
ou en situation de précarité, qui n'ont pas d'ordi chez eux, qui n'ont pas de téléphone, parce
que, bah, les parents peuvent pas forcément financer. C'est vrai que je me dis, bah, en fait on
croit tous que les, les jeunes savent tous se servir d'un ordi, mais en fait non. Enfin, on n'est pas
400 tous logés à la même enseigne. Et après ? Bah quand on prend aussi les anciennes générations,
Ben eux ils ont pas baigné dedans non plus. Et, et quand t'as pas fait un métier non plus, ou tu
te sers, ou tu te sers d'un ordi, bin, t'es pas à l'aise, hein !

Moi : Ok Voilà, eh bien, merci beaucoup

Lilia : Ben de rien merci, merci. Et du coup alors ta thèse, bah c'est pas avant fin 2025 ?

Verbatim de Lilia

« c'est un accompagnement, je dirais socio pro »

« Tu te rends compte, alors si c'est pas au premier RDV, ce sera au deuxième ou au troisième, mais qu'y a des freins sociaux, la mobilité, garde enfant, logement »

« des public assez différent, homme femme, euh, qui ont des problématiques différentes, des projets différents, j'ai l'impression de pas avoir vraiment un groupe de projets de projets qui soient pareils, et alors bien sur les thématiques de frein »

« des fois on croit avoir la bonne recette et en fait, bah, finalement y a des gens qui arrêtent leur emploi »

« nous on vient là en soutien, ou, ou on est à côté d'eux »

« Moi je ferais jamais les choses à la place des gens »

« c'est ça déjà qui va faciliter le, la réussite de l'accompagnement, c'est que la personne, il faut qu'elle ait déjà un minimum l'envie, qu'elle ait de l'envie et qu'elle ait de la motivation. L'investissement, l'investissement aussi »

« pour moi, il faut que en fait, il faut que ça vienne d'elle aussi, faut que, parce que c'est elle qui est du mauvais côté du bureau, je dirais, donc c'est à elle de aussi être actrice »

« si elle a du mal à se, à se mettre en dynamique, et cetera, bah c'est pareil, moi je suis là pour aussi pour ça »

« je suis pas mentaliste, je peux pas lire dans les pensées des gens, donc, enfin, je veux dire, je suis pas formée à voir dans la gestuelle des gens ou dans le cerveau des gens »

« Il y a certains personnes, même envoyer un mail, elles savent pas faire. Y'a ça et après moi j'avoue que de base... Je préfère tout de même voir la personne de visu, enfin en présentiel »

« le téléphone, moi je suis pas je suis pas hyper fan (...) j'ai l'impression de me sentir moins à l'aise au téléphone (...), tu peux moins faire de, moins d'interaction (...), quand t'es au téléphone faut, faut que t'expliques à la personne »

« c'est vraiment une question vraiment d'adaptation, du fait que on, enfin j'ai pas mal de personnes à accompagner, et que je peux pas forcément tous les recevoir »

« la visio (...) je le propose même pas »

« je le propose pas, après je sais pas si c'est mon côté un peu vieux jeu »

« je me sens plus à l'aise de parler avec la personne en direct »

« Le contact, je sais pas comment on peut dire, peut-être la proximité (...), ouais, enfin je veux dire le contact visuel »

« faut quand même qu'on mette à l'aise les gens, et qu'on crée une relation de confiance »

« voir quelqu'un régulièrement en physique ou en présentiel (...) je trouve que ça crée plus de, plus de, bin de confiance »

« C'est pas mes amis, c'est pas ma famille »

« je vais pas faire copine-copine »

« ça dépend de la manière d'être de chacun, j'essaie quand même de ne pas être trop rigide »

(les sujets d'ordre personnel du bénéficiaire) : « au contraire je trouve que ça met en confiance aussi la personne, parce que, bah, si elle nous en parle c'est que, elle se sent un minimum en confiance »

« tu vois, là c'est pas être dans le jugement, c'est simplement être dans, je vais dire, le bon sens »

« pour l'utilisation du en tout cas d'un outil comme, comme le PC par exemple. Ouais j'avoue que là c'est moi qui vais faire, qui vais écrire, c'est moi qui vais faire le, le, la manip »

(concernant les problèmes de numérique des bénéficiaires) : « des fois tu t'en rends pas forcément compte tout de suite »

« en freins numériques, je vais peut-être pas dire que c'est la majorité, mais il y en a quoi, c'est.. Je vais pas dire que c'est le plus gros frein que l'on peut avoir »

« j'avoue que le numérique c'est pas forcément le frein que je vais mettre, que je vais mettre en avant »

« je pense qu'il y a des métiers où ils demandent pas de ... compétences spécifiques, ce qui va peut-être plutôt poser problème, c'est quelqu'un qui n'est pas à l'aise avec le numérique et qui en plus, ne maîtrise pas la langue »

(les difficultés des bénéficiaires avec le numérique) : « Tu vois, des fois, tu peux pas t'en rendre compte tout de suite »

« c'est quand même bien quand on est sur un métier, du coup, qui est en lien avec le social, bah de continuer à, à donner des rendez-vous plutôt en présentiel parce que ça se peut en fait, des fois, on est limite les seuls qui les rattachent en fait au monde, ou la société, qui les rattachent à la, à la, ouais enfin qui leur fasse aussi sortir de chez eux, mais qui crée aussi un lien avec avec, avec le monde de/ l'emploi »

« qu'on pense toujours que les jeunes, enfin les nouvelles générations, ils savent tous utiliser un ordi, mais en fait non »

« on croit tous que les, les jeunes savent tous se servir d'un ordi, mais en fait non »

Analyse qualitative de Lilia

	2.9 Lilia
Les outils, les pratiques	L34 : "c'est aussi parce que je me dis que, bah on a quand même l'obligation de voir les gens, enfin de les voir en présentiel (...) je me fixe là-dessus en fait, c'est pour ça que je, que je priorise le présentiel" L106: "j'aime bien, beaucoup, la partie plutôt emploi, ou formation, et cetera, la partie pro, la partie sociale, je maîtrise un peu moins"
Les outils numériques	L6: "je propose pas mal le téléphone, c'est parce qu'on a, j'ai tellement un planning, j'ai tellement un planning chargé" L16: "c'est vraiment une question vraiment d'adaptation, du fait que on, enfin j'ai pas mal de personnes à accompagner, et que je peux pas forcément tous les recevoir " L18: "la visio c'est jamais, jamais je l'ai même pas, en fait, c'est en plus je le propose même pas, j'avoue que le propose même pas, les visio" L28: "je ne saurais même pas dire parce que je ne sais pas. Je pense qu'ils ne sont pas contre (...) j'avoue que je le propose pas, après je sais pas si c'est mon côté un peu vieux jeu" L239: "les logiciels, les logiciels je vais dire sera plus pour les CV ou par exemple je sais pas moi" L258: "vous n'avez pas Word, bah ça risque d'être compliqué parce que vous allez avoir un CV, vous pourrez même pas le modifier ». Donc c'est là que je, que j'enchaîne sur, par exemple CANVA"
Posture de l'accompagnant	L194: "Moi je ferais jamais les choses à la place des gens, Même si OK, je peux envoyer une candidature pour quelqu'un " L202: "y'a l'obligation d'être accompagné quand t'es allocataire du RSA, après faut pas le voir, enfin, moi j'essaie de leur dire, faut pas le voir comme une obligation. Il faut le voir aussi comme quelque chose qui va vous apporter, c'est un plus, en fait, pour vous !"
Alliance de travail Objectifs	L156: "Je sais pas s'il y a vraiment une recette, des fois on croit avoir la bonne recette et en fait, bah, finalement y a des gens qui arrêtent leur emploi" L207: "c'est pas juste vous trouver un job alimentaire, c'est quelque chose, il faut aussi que vous trouviez quelque chose qui vous fasse envie" L221: ", même si elle a du mal à se, à se mettre en dynamique, et cetera, bah c'est pareil, moi je suis là pour aussi pour ça"
Alliance de travail Contenus et tâches	L11: "tu peux moins faire de, moins d'interaction, et puis, je sais pas, si à un moment il faut montrer quelque chose sur l'ordi (...) faut que t'expliques à la personne qu'est ce que tu toi tu as sous les yeux, eux ils imaginent, ils imaginent peut être autre chose" L159 : "étaient en recherche d'emploi, mais ils avaient peut-être les mauvaises techniques, ou alors ils savaient pas trop où chercher, ou comment" L165: "notre position c'est, bin c'est de leur présenter par exemple, des solutions qui peuvent exister et qui peuvent en tous cas améliorer leur situation." L244: "je vais pas attendre que la personne elle sache se servir d'un clavier pour, pour faire 1 CV" L264: "je commence à leur montrer directement par, par exemple sur CANVA, t'as des modèles de CV, donc je leur montre, il y a ça qui existe, là vous pouvez voir en plus, contenu gratuit et, et je prends même un modèle pour leur expliquer un peu comment ça fonctionne au niveau, au niveau des déplacements de, d'éléments, et cetera"

Alliance de travail liens	L31:"je préfère parler à la personne en direct quoi. Je pense que c'est parce que je me sens plus à l'aise de parler avec la personne en direct" L41:"on peut dire, peut-être la proximité, enfin je veux dire, pas la proximité, ça fait un peu bizarre de dire la proximité, ouais, enfin je veux dire le contact visuel, le contact " L47:"quand je dis relation, je veux dire évidemment relation professionnelle, hein" L49:"faut quand même qu'on mette à l'aise les gens, et qu'on crée une relation de confiance" L50:"voir quelqu'un régulièrement en physique ou en présentiel, et bin voilà, échanger avec elle, vraiment de manière tout à fait naturelle, et pas à distance avec le téléphone, moi en tous cas, c'est mon avis, je trouve que ça créé plus de, plus de, bin de confiance en fait, de confiance dans la relation dans le cadre de l'accompagnement" L70:"je leur rappelle simplement que c'est dans le cadre de l'accompagnement, je préfère qu'on se vouvoie " L72:"... C'est pas mes amis, c'est pas ma famille, c'est des personnes," L87:"y'a, c'est la relation de d'accompagnement, et, et puis c'est aussi le fait que mon profil LinkedIn, ça reste pour moi quand même, alors y'a le côté pro, mais c'est aussi quand même moi mon, mon profil personnel" L93:"c'est un moyen aussi peut-être pour moi de, de mettre de la distance dans mon cadre personnel." L94:"Je mets une barrière, même si ça dépend de la manière d'être de chacun, j'essaie quand même de ne pas être trop rigide" L98 : "avec certaines personnes, il faut les recadrer" L98:" , y'en a d'autre à un moment, si, si au fil d'une discussion, on parle d'un sujet, et qu'au fil de la discussion, il commence à me parler de choses personnelles (...) je vais, je vais être souple, je vais quand même être... de me dire, voilà" L104:"la personne, je pense que si elle en parle, c'est qu'elle a besoin d'en parler aussi" L110:"dès qu'il y a une personne qui va me parler de, de choses personnelles comme ça (...) au contraire je trouve que ça met en confiance aussi la personne, parce que, bah, si elle nous en parle c'est que, elle se sent un minimum en confiance" L122:"c'est pas être dans le jugement, c'est simplement être dans, je vais dire, le bon sens," L129:"c'est un accompagnement, je dirais socio pro (...) j'étais plus partie sur, dans ma tête c'était du pro, mais en fait quand j'ai vu les publics, je me suis dit non, c'est du socio pro." L372:"je pense que quand on est sur un poste où le public, il est pas, bah c'est un public éloigné de l'emploi, déjà, ou en tout cas des fois, même éloigné simplement des gens, parce que déjà c'est un public éloigné, ou alors ils connaissent que leur père, leur mère, c'est tout donc pas d'amis, ils ont pas vraiment une grosse famille, je pense que c'est quand même bien quand on est sur un métier, du coup, qui est en lien avec le social," L377:"donner des rendez-vous plutôt en présentiel parce que ça se peut en fait, des fois, on est limite les seuls qui les rattachent en fait au monde, , ou la société, qui les rattachent à la, à la, ouais enfin qui leur fasse aussi sortir de chez eux, mais qui créé aussi un lien avec avec, avec le monde de l'emploi"
Environnement capacitant	L168:"par rapport aux techniques de recherche des fois, c'est par exemple faire 1 CV, c'est refaire, je sais pas, une lettre de motivation, c'est chercher avec eux. Euh. Chercher avec eux les offres qui peuvent être sur internet " L173:"on a aussi les conseillers formation" L175:"aller chercher par exemple des offres qui n'existent peut-être pas sur Internet " L176:"C'est aussi les conseillers sur : « bah voilà, il y a telle entreprise aussi qui existe sur le territoire"" L184:"la candidature spontanée, c'est, enfin pour moi c'est quand même quelque chose qui, qui peut débloquent des choses" L189:"C'est avoir un autre regard aussi sur la situation" L198:"c'est ça déjà qui va faciliter le, la réussite de l'accompagnement, c'est que la personne, il faut qu'elle ait déjà un minimum l'envie et qu'elle ait de la motivation" L293:"je leur parle par exemple des formations, des formations gratuites qui existent. Je leur parle notamment de Konexio, parce que c'est, je trouve que, pour vraiment, pour reprendre en tous cas les bases du numérique, c'est quand même plutôt sympa" L308:"je sais qu'il y a une cyber-base (...) où les gens ils peuvent, ils peuvent s'y rendre s'ils veulent accéder à un ordi"
Capacité d'actions	
Emotions	

Engagement	L190:"Je pense que ça va mieux marcher quand la personne elle est déjà un minimum, elle a un minimum conscience qu'il faut faire des démarches"L219:"il faut que ça vienne d'elle aussi, faut que, parce que c'est elle qui est du mauvais côté du bureau, je dirais, donc c'est à elle de aussi être actrice"L227:", je suis pas mentaliste, je peux pas lire dans les pensées des gens, donc, enfin, je veux dire, je suis pas formée à voir dans la gestuelle des gens ou dans le cerveau des gens"
Relations au numérique	L10:"j'ai l'impression de me sentir moins à l'aise au téléphone" L8:"les rendez-vous je les donne dans plus d'un mois, donc c'est aussi tu vois, c'est.. J'essaye de m'adapter, et encore le téléphone, moi je suis pas je suis pas hyper fan"
Numérique et accompagnement	L5:"Y'a ça et après moi j'avoue que de base... Je préfère tout de même voir la personne de visu, enfin en présentiel." L380:"le faire tout à distance, bah, ce sera plus, enfin pour moi ce sera plus vraiment un domaine humain"
les bienfaits du numérique	
Les bénéficiaires ?	L4:"Il y a certains personnes, même envoyer un mail, elles savent pas faire" L134 : "qu'y a des freins sociaux, la mobilité, garde enfant, logement, ou alors simplement des événements qui arrivent en cours" L140 : "c'est pas le public toujours le plus facile, c'est pas un public qu'on peut rencontrer quand on est CEP... Alors moi j'ai un portefeuille qui est majoritairement RSA, puisque c'est beaucoup des orientations du Département" L145:"des personnes qui sont demandeurs d'emploi, enfin qui sont en ARE par exemple, allocation à France Travail et qui pareil, ont souhaité plutôt être accompagnées aussi par le PLIE" L150 (les feins): "Nous par, exemple sur la Vallée de la Lys, ce sera beaucoup, mode de garde, mobilité... euh... mode de garde, mobilité" L152:"j'en ai quand même aussi, y'en a c'est la barrière de la langue un petit peu" L240:"je t'avoue que je vois une personne qui n'est pas du tout du tout à l'aise avec le numérique (...) quand on est en présentiel, c'est moi, je suis derrière l'ordi, je, je vais pas, je vais pas attendre que la personne elle sache se servir d'un clavier pour, pour faire 1 CV" L284(les pbs de numérique des candidats): "tu t'en rends pas forcément compte tout de suite" L284:"mais ceux qui sont vraiment pas à l'aise, ils le disent tout de suite" L288:"en freins numériques, je vais peut-être pas dire que c'est la majorité, mais il y en a quoi, c'est.. Je vais pas dire que c'est le plus gros frein que l'on peut avoir" L290:"tout à l'heure, je parlais plutôt de la mobilité ou, ou le mode de garde, et cetera, ou le logement aussi, j'avoue que le numérique c'est pas forcément le frein que je vais mettre, que je vais mettre en avant" L336:"c'est par habitude aussi, ils ont peut-être une habitude de se dire : « bah non je peux pas me servir d'un ordi, je vais essayer de me débrouiller autrement ». " L337:"On doit pas utiliser un ordinateur dans tous les métiers, je sais pas moi, des, des métiers un peu plus. Par exemple en usine," L349:"ce qui va peut-être plutôt poser problème, c'est quelqu'un qui n'est pas à l'aise avec le numérique et qui en plus, ne maîtrise pas la langue" L354:"Tu vois, des fois, tu peux pas t'en rendre compte tout de suite. Enfin moi j'ai, je, je m'en voulais un petit peu, parce que je m'en suis rendu compte bien, enfin bien après" L391:"qu'on pense toujours que les jeunes, enfin les nouvelles générations, ils savent tous utiliser un ordi, mais en fait non (...) on croit tous que les, les jeunes savent tous se servir d'un ordi, mais en fait non" L397:"Bah quand on prend aussi les anciennes générations, Ben eux ils ont pas baigné dedans non plus."
télétravail	
transformation de l'accompagnement	

Annexe 10.10 : Entretien 2.10 avec Fabrice

Qui : Conseiller en insertion professionnelle / Mission Locale

Modalité : en présentiel

Date : le 11/09/2022

Durée : 22'

Contexte : Fabrice est conseiller/référent en Mission Locale en fin de carrière. Il a connu les débuts des Missions Locales et l'ensemble des évolutions de la structure et des dispositifs qui ont été instaurés pour accompagner les jeunes de 16 à 25 ans.

Transcription de l'entretien avec Fabrice

Moi : Bonjour Fabrice,

Fabrice : Bonjour,

- 5 Moi : Merci d'avoir accepté de répondre à mes questions. J'avais d'abord une première question à vous poser, c'est de savoir quel type d'accompagnement vous réalisez à la mission locale ?

- 10 Fabrice : alors quel type d'accompagnement en Mission Locale ? on est une association qui exclusivement s'occupe des jeunes qui sont déscolarisés, entre 15 et 26, ans, pour des, alors ça peut être aussi un des jeunes de 16 ans, il y a des jeunes qui ont 18 qui sortent du bac, donc on a un peu des, des populations âgées, des niveaux différents, au niveau de nos jeunes, on peut très bien recevoir des, suivre des jeunes avec un bac + 2 voir, allez bac + 3 dans certains cas, avec des moins jeunes, qui de sortie de l'école, et puis même si l'école est obligatoire jusqu'à 16 ans, il y en a qui vont pas jusqu'à 16 ans, donc après on, les suivis sont différents à un chaque fois, il faut s'adapter, il faut essayer de trouver une solution quand y'en a, pareil, on reçoit aussi 15 des alphas, et sur les alphas on a vraiment pas possibilité de les envoyer en formation, pour apprendre des choses comme ça.

Moi : les alphas ?

- 20 Fabrice : oui les alphas, des personnes qui viennent de l'étranger, qui ne comprennent pas le français, qui parlent pas français, et, mais ça ça a toujours été, depuis 2002 je suis là, les alphas, c'est : « on fait quoi avec ? ». On trouve des solutions, puis après on a des, par exemple, on a des alphas qui, nous les, des solutions qu'on a, c'est de les envoyer, par exemple, dans des centres sociaux, où à l' XX à Roubaix, qui font des cours du soir, gratuits, donc, on peut... moi j'ai, j'ai des alphas, que je vois, là j'en ai encore vu récemment, au bout de 2 ans, je les revois au bout de 2 ans, et pendant ce temps-là, y'a pas de boulot, c'est un public un peu différent mais 25 au bout de 2 ans, il revient, elle parle français alors, pas, pas, mais elle parle mieux français que certains jeunes, que, qui sont en France depuis dans des années, 20 ans, et qui parlent pas bien français. Après c'est aussi la volonté du jeune, voilà, c'est pour ça que c'est à chaque fois des

suivis individuels, et on peut pas calquer forcément un , quelque chose sur, une procédure, faut différencier à chaque fois.

30 Moi : vous suivez également des jeunes dans le contrat engagement jeunes ?

Fabrice : ouais, ouais et là, alors moi, j'ai, j'ai là-dessus, je suis un peu, le regard que j'ai là-dessus, sur le CEJ c'est que bon, c'est un énième programme que l'Etat met en place, avec un nouveau nom, les nouvelles procédures...Pourquoi pas ...Moi j'ai été coordinateur du contrat CIVIS, du CIVIS (note : contrat d'insertion dans la vie sociale) je suis dans, dans la
35 commission PACEA (note : parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi) aussi, donc tous ces programmes-là, je les connais bien et, y a que la Garantie Jeunes que j'ai pas fait, bon même si on en a fait un petit peu, mais c'était pas dans la Garantie. C'est bien les programmes, mais sauf que alors, ça a eu tendance à dévier à la garantie jeune, c'est à dire que la garantie jeune, bin, y a eu un...Comment dirais-je...un appel, allez, au niveau du, des gens,
40 de la population, et des jeunes, ouais la Garantie Jeunes, tu en Garantie Jeunes, t'as 500 balles, tu fais peut-être quelque chose de, quelque chose, mais donc le rapport là commence à changer, le rapport à des jeunes, et après moi j'serais jeune, je pense que je ferais pareil qu'eux, un, on me dit : « viens à la Mission Locale, t'auras 500 balles », si j'ai pas d'sous, j'viens, logique ! Par contre là, la demande a commencé à changer avec la Garantie Jeune, c'est à dire que les jeunes
45 qui venaient nous voir, la demande commençait à changer, et le, le, le plan de formation et le besoin de formation, tout ça, ça a commencé à s'éloigner par rapport à, à aux demandes qu'ils pouvaient avoir.

Moi : qui sont plus gagner de l'argent, entre avoir un boulot et de l'argent, c'est ça non ?

Fabrice : alors pour certains, ça peut être effectivement gagner de l'argent et avoir un boulot,
50 pour d'autres c'est simplement le fait d'avoir un peu d'sous... Dans les 2 cas on a des jeunes aussi, bah, qui sont pas dans...Chaque jeune, il faut qu'il trouve son déclic, qui, et puis voilà quoi, moi je sais que moi il y a des jeunes que j'ai eu à 16 ans, Ah ! je pense qu'à 26ans, je l'aurais encore, même si j'essaye de de.. après moi je suis pas un conseiller, mais ça c'est moi, c'est mon point de vue personnel, en tant que conseiller, même si y'a une formation type qui
55 fait, on a, comme on bosse avec de l'humain, on a tous des façons différentes d'agir, moi en tant que conseiller, je suis à mes jeunes j'leur dis toujours : « bon, c'est bien, tu as là, je suis là pour t'aider, tu m'appelles c'est bien, tu m'appelles pas, c'est pas moi qui vais t'appeler », et des fois j'en ai qui reviennent au bout d'un an : « ouais, tu m'as rien donné ! », j'fais pas, voilà après une fois qu'ils ont le déclic qui est, là voilà, mais d'façon il faut que ça vienne d'eux, et tant que,
60 voilà, mais après c'est vrai que, et puis là avec le CEJ, on devient des opérateurs de saisie avec le CEJ, c'est très lourd au niveau administratif, au niveau d'I-MILO, et là on devient des opérateurs de saisie, et des banquiers, en gros, et puis là, les seules préoccupations des jeunes, aujourd'hui, c'est dire : « bah eh ! Quand est-ce que j'touche ? ». Après c'est normal, je serais à leur place, j'ferais pareil, mais de ce fait là, il y a plus de construction vraiment du plan de
65 formation : « t'es là mais si, t'as peut-être des envies on va essayer d'en arriver là, pour que tu puisses te qualifier, essayer d'avoir un meilleur salaire, puis après une vie plus confortable dans l'avenir ! » Ils sont pas là, hein, les jeunes, ils sont pas dans ces réflexions-là, après je pense que nous quand, on avait pas forcément cette réflexion là non plus, mais peut-être un peu plus avec

les jeunes de 2002, 2002 à 2020 ils les avaient un peu plus quand même, y'avait plus de
70 cohérences, et quand on les mettait en formation, alors des fois ça matchait, des fois ça matchait
pas, de toute façon c'est comme tout, pour faire un groupe de jeunes, on sait jamais comment
ça va partir ! je me souviens on avait fait des, parce que je participe aussi à des concertations
pour rentrer des jeunes dans les formations, et 2 ou 3, on se retrouve, on fait la concertation, on
fait : « bon là c'est bon, autant de jeunes et autant d'adultes, donc là, ça va matcher ! », ça part
75 en vrilles, et y'a un groupe pour lequel on aurait pas parier un copek dessus, et ça
marche....Qu'est-ce qui fait que ? parce que de toute façon, on avait essayé de respecter aussi
bien un pourcentage d'adultes qui puisse tirer vers le haut, et puis des jeunes qui puissent aussi
donner du dynamisme, et peut-être un peu les bousculer...C'est tout ça qui est intéressant...

Moi : quel type de vulnérabilité vous rencontrez dans votre activité avec les jeunes ?

80 Fabrice : aujourd'hui moi la vulnérabilité, c'est pas vraiment la vulnérabilité c'est que voilà ..
moi : quand on, quand on parle de vulnérabilité, c'est les situations compliquées, c'est ça
aussi...bah y a eu beaucoup, alors le COVID ça a beaucoup joué, parce que juste après le
COVID, moi j'avais l'impression que, on a eu beaucoup de jeunes qui étaient virés du jour au
lendemain, là ça a l'air de se calmer un peu, mais c'est vrai qu'après, juste à la sortie des 2
85 confinements... ça, mais quand même, on a eu pas mal de gens qui étaient mis dehors du jour
au lendemain...

Moi : j'en ai rencontré hein l'autre jour dans ce cas... ça faisait, c'est étonnant !

Fabrice : bah je dirais que c'est étonnant oui, je sais pas si c'est étonnant, après c'est Roubaix,
donc ce que c'est une population qui est différente qu'ailleurs ? C'est une de plus grandes villes
90 de de France, est-ce que ça je peux jouer ou pas, je sais pas, mais c'est vrai que moi j'avais
l'impression qu'il y en avait plus à la sortie des 2 confinements, mais on en a toujours eu, sauf
que là c'était puissance

Moi : cela veut dire que vous ne gérez pas seulement le problème de retrouver un travail ?

Fabrice : bah, au départ, le rapport Schwartz, les Missions Locale, elles étaient là pour travailler
95 sur l'emploi et la formation. Après ça a un peu évolué, sur de toute façon concernant les
formations, c'est bien beau, mais si tu lèves pas les freins, Ben tu feras rien. Bon après on a été
sur du social, des choses comme ça, parce que là ça arrive encore, après au niveau du suivi ça
allait encore, mais c'est aucun la garantie jeune, donc tout ça, c'est différent, les demandes sont
plus les mêmes, en plus je trouve que les Missions Locales on a mal géré l'entrée du CEJ, je
100 pense que l'état voulait vraiment pas l'appeler comme ça parce que ça aurait fait... mais c'est ça
en fait, hein, mais derrière ce qu'on en met... Est-ce que ça a pas été lancé aussi un peu dans la
précipitation, ce truc avant les élections, non ? ça a pas été lancé dans la précipitation, c'est à
dire que on a pas eu de formation, il y a d'autres, y a d'autres Missions Locales qui sont déjà au
mois de juillet... euh 2021, on avait déjà commencé à démarrer par des réflexions, ici on a rien
105 comme réflexion, et ce avec des effets du jour au lendemain quoi et par-dessus, c'est pas une
faute d'avoir réclamé, mais on n'a jamais été formés, après nous les programmes, bin, quoi
surtout les anciens on a l'habitude aussi, donc on fait avec mais là c'est vrai que c'est à l'arrache.

Moi : vous parliez de, de, de temps à passer en gestion, hein, tout ce qui est administratif ça va aussi avec le numérique, j'imagine que tout ça, c'est des plateformes, c'est des systèmes numériques à renseigner ?

110

Fabrice : c'est ouais alors ouais parce que fonction logiciel, on a I-MILO qui est notre logiciel informatique, de toutes les, de toutes les Missions Locales au niveau national, là avec le CEJ on nous a rajouté une application que j'utilise pas, hein, je pense que même au niveau de la Mission Locale il sert à personne, après ça fait double saisie, c'est à dire qu'il faut, ouais, voilà,

115

c'est déjà pas, donc oui voilà après, après notre logiciel, on a tellement l'habitude, bon, on sait comme il fonctionne donc on arrive à gérer, mais là aujourd'hui avec le wi-fi, avec les 15h qu'il faut faire par mois, par semaine, obligatoire, moi ça me, moi je sais pas, allez, un jeune en entretien individuel et son conseiller, il passe 5 min, on lui comptera, déjà rien que ça, moi je dis : « bah ouais le mec il vient bosser les 5 min il va être payé », c'est complètement fou mais

120

vous avez pas toujours de la matière pour passer 1h par entretien quoi, puis moi, je fais aussi, j'aurais été pareil, même si on a envie d'aller, d'aller travailler ou tout ça, le fait de passer 1h ou 1h30 devant un conseiller, qui, c'est au bout de 5 min décroche forcément, moi je faisais ça au début de ma carrière, mais après et des fois moi, ça m'arrive assez souvent même de de recevoir un jeune, bah, on discute 5 min, et il repart sans rien, c'est déjà des fois rien que le fait d'avoir

125

discuté et dire : « bah ouais, mais là ce matin, il y avait rendez-vous à 10h à 10 30 à 10h30 », donc je reçois parce que j'étais en bas, mais pour certains jeunes même voir 10 min un adulte, c'est bien aussi, non, non je veux dire c'est vrai, sinon ils sortent pas de chez eux, ils voient personne, donc le fait de voir un conseiller même 10 min finalement l'oblige à sortir. C'est c'est plus, avant par exemple tout ce qui est de toute façon des jeunes qui perd, qui a un problème de

130

logement, avant on avait, on était en relation directe avec les foyers, ça on a aussi perdu, on peut plus appeler les foyers, aujourd'hui, c'est l'autonomie, qui appelle le 115, passe par Lucie, nous on a plus accès. Avant on avait on était directement en relation avec des éducateurs on appelait : « tiens un tel, je peux le recevoir maintenant ». Il faut faire, tout toute façon on met des procédures, qu'on met des procédures, c'est le pire, ça ça n'aide pas à la fluidité des choses

135

...

Moi : et pendant le COVID est-ce que vous avez fait des entretiens en visio conférence ou pas ?

Fabrice : alors moi je suis pas trop vieux, je l'ai pas fait, par contre je faisais des entretiens téléphoniques, téléphone ouais, et alors, moi ça ça me dérange pas, après c'était toujours aussi court si on sait que le projet il est clair, les entretiens en visio, la visio c'est un peu, y a rien de tel que téléphone, c'est pire, faire des choses entre la visio et le téléphone, je préfère le téléphone, ouais voilà, ouais, ouais, et ça c'est moi, c'est pas, je pense qu'il y en a d'autres qui faisaient en visio et moi je préfère téléphone,

140

Moi : vous avez une différence entre le téléphone et la présence ou parce que là, vous disiez, en visio, on voit pas les gens, ils sont pas, ouais, différent

145

Fabrice : je sais pas je trouve qu'ils sont de plus en plus volatile, ouais, on arrive plus... allez là ce matin, j'avais 2 jeunes qui avaient, qui m'avaient demandé rendez-vous, donc hier par mail, donc je réponds tout de suite : « OK je viens demain matin », ils répondent : « OK », les 2 sont pas venus. Mais après, ce qui est dans le CEJ, c'est rendre obligatoire les ateliers, et ça c'est y a

un truc qui va pas, qui est alors, faut de la cohérence, mais de la dire que de toute façon c'est très bien que donc voilà, après moi je suis pas là pour magouiller, mais non, après le but c'est de trouver le juste milieu, pour qu'on puisse travailler, mais le fait de lui donner 500 balles tous les mois, des fois que, c'est une bonne solution, pas forcément, alors il est bien content, et y a des parents qui ont et c'est là où je voulais en venir aussi tout à l'heure, c'est que là, là L'Union Nationale des Missions Locales ont fait une très, très mauvaise pub je trouve pour le CEJ, c'est que il était marqué c'était nationalement, hein, qu'on pouvait avoir 500€, voilà, donc il y a des, des parents de Roubaix qui ont des familles nombreuses avec des gamins, y'a des, y'a des, y'a des parents qui ont dit leurs enfants : « t'arrêtes l'école, tu vas à la Mission Locale », bin oui parce que c'est défiscalisé, en plus c'est 1500 balles, il y en a 3500 balles en plus dans la, dans l'escarcelle des parents, parce qu'ils récupèrent, on est certain que pas tous et on sait qu'il y a des jeunes qui donnent leur ouais mais qui doivent donner leurs salaires, et ainsi c'est présenté comme ça. Après par rapport à la garantie jeune quand on a eu la garantie jeune on a eu un afflux pour s'inscrire, ou des anciens qui : « tiens salut, tu reviens », et si tu veux : « je voudrais la garantie ». Le CEJ, c'est beaucoup moins, parce qu'il y a ce ces 15 à 20h qu'il faut obligatoirement donc, donc il y en a que ça intéresse pas du tout, hein, alors en plus ils peuvent plus cumuler maintenant avec la rémunération de la formation, là maintenant ...

Moi : tout à l'heure vous parliez vous disiez que la visioconférence ce n'est pas la même chose que le présentiel. Qu'est ce qui est, qu'est ce qui est différent alors entre la visio et le présentiel ?

Fabrice : moi je préfère aussi le présentiel oui oui après bah après quand on est en télétravail, on voit mon intérieur tout ça et je ne veux pas tout mélanger, donc c'est aussi pour ça que la visio, voilà je préfère quoi ouais, ouais, d'accord, ouais, donc je vais pas tout mélanger parce que ça nous arrive que on a des jeunes qui nous demandent en ami sur Facebook ou des choses comme ça, et ils comprennent pas que, parce que j'ai déjà, j'en ai déjà fait eu 2 ou 3 fois, bah, alors chez moi, après c'est tout mais ils comprennent pas, ils sont tellement dans les réseaux sociaux, et il y a même plus de différence entre les adultes et les jeunes, les copains, les, la police, ou n'importe qui vient donc c'est normal qu'ils fassent la demande. Mais c'est pour ça que je suis pas trop visio, et le numérique en général, les réseaux sociaux, le téléphone portable, tout ça..

Moi : est-ce que vous avez autre chose à ajouter par rapport à, par rapport au numérique justement où et l'accompagnement ? Finalement, vous l'utilisez pas pas beaucoup le numérique dans l'accompagnement ?

Fabrice : après c'est ma saisie, dans l'accompagnement, voilà c'est une saisie, mais c'est vrai que quand je suis en entretien et en recherche sur Google, c'est souvent quoi, c'est vrai que je suis pas sur l'ordinateur en train de taper l'entretien, je préfère être en face à face face à face, et puis après je vais donc, j'écris vite fait, je suis encore papier, donc j'écris, j'écris vite fait sur une feuille pour avoir des, des, notes, après j'ai des collègues qui sont sur l'ordi, et qui sont que sur l'ordi. La relation elle est, elle est différente

Moi : Est-ce que vous voyez autre chose à ajouter sur le numérique et l'accompagnement ?

Fabrice : non je ne vois rien.

Moi : merci beaucoup pour votre participation

Verbatim Fabrice

« les suivis sont différents à un chaque fois, il faut s'adapter, il faut essayer de trouver une solution quand y'en a, pareil (...) les alphas, des personnes qui viennent de l'étranger, qui ne comprennent pas le français »

« c'est à chaque fois des suivis individuels, et on peut pas calquer forcément un , quelque chose sur, une procédure, faut différencier à chaque fois »

« tu en Garantie Jeunes, t'as 500 balles, tu fais peut-être quelque chose de, quelque chose, mais donc le rapport là commence à changer, le rapport à des jeunes, et après moi j'serais jeune, je pense que je ferais pareil qu'eux »

« Chaque jeune, il faut qu'il trouve son déclic »

« comme on bosse avec de l'humain, on a tous des façons différentes d'agir, moi en tant que conseiller »

« il faut que ça vienne d'eux »

« avec le CEJ, on devient des opérateurs de saisie avec le CEJ, c'est très lourd au niveau administratif, au niveau d'I-MILO »

« Les seules préoccupations des jeunes, aujourd'hui, c'est dire : « bah eh ! Quand est-ce que j'touche ? ».

« avec les jeunes de 2002, 2002 à 2020 ils les avaient un peu plus quand même, y'avais plus de cohérences, et quand on les mettait en formation, alors des fois ça matchait, des fois ça matchait pas »

« le COVID ça a beaucoup joué, parce que juste après COVID, moi j'avais l'impression que, on a eu beaucoup de jeunes qui étaient virés du jour au lendemain »

« le fait de voir un conseiller même 10 min finalement l'oblige à sortir »

« qu'on met des procédures, c'est le pire, ça ça n'aide pas à la fluidité des choses »

« je trouve qu'ils sont de plus en plus volatile »

« moi je préfère aussi le présentiel »

« on voit mon intérieur tout ça et je ne veux pas tout mélanger »

« il y a même plus de différence entre les adultes et les jeunes, les copains, les, la police »

	2.10 Fabrice
Les outils, les pratiques	L11 : "les suivis sont différents à un chaque fois, il faut s'adapter, il faut essayer de trouver une solution quand y'en a, pareil, on reçoit aussi des alphas" L58: "avec le CEJ, on devient des opérateurs de saisie avec le CEJ, c'est très lourd au niveau administratif, au niveau d'I-MILO" L30: "le CEJ c'est que bon, c'est un énième programme que l'Etat met en place, avec un nouveau nom, les nouvelles procédures" L35: "C'est bien les programmes, mais sauf que alors, ça a eu tendance à dévier à la garantie jeune" L59: "on devient des opérateurs de saisie, et des banquiers, en gros, et puis là, les seules préoccupations des jeunes, aujourd'hui, c'est dire : « bah eh ! Quand est-ce que j'touche ? »" L62: "de ce fait là, il y a plus de construction vraiment du plan de formation" L97: "les Missions Locales on a mal géré l'entrée du CEJ" L103: "c'est pas une faute d'avoir réclamé, mais on n'a jamais été formés" L110: "avec le CEJ on nous a rajouté une application que j'utilise pas" L112: "après ça fait double saisie," L128: "avant on avait, on était en relation directe avec les foyers, ça on a aussi perdu, on peut plus appeler les foyers, aujourd'hui, c'est l'autonomie, qui appelle le 115" L130: "Avant on avait on était directement en relation avec des éducateurs on appelait : « tiens un tel, je peux le recevoir maintenant ». "
Les outils numériques	L180: "quand je suis en entretien et en recherche sur Google" L180: "que je suis pas sur l'ordinateur en train de taper l'entretien, je préfère être en face à face face à face"
Posture de l'accompagnant	
Alliance de travail Objectifs	L63: "t'as peut-être des envies on va essayer d'en arriver là, pour que tu puisses te qualifier, essayer d'avoir un meilleur salaire, puis après une vie plus confortable " L148: "le but c'est de trouver le juste milieu, pour qu'on puisse travailler"
Alliance de travail Contenus et tâches	L19 (alphas) : "nous les, des solutions qu'on a, c'est de les envoyer, par exemple, dans des centres sociaux, où à l'XX à Roubaix, qui font des cours du soir, gratuits" L94: "si tu lèves pas les freins, Ben tu feras rien" L43: "le plan de formation et le besoin de formation, tout ça, ça a commencé à s'éloigner par rapport à, à aux demandes qu'ils pouvaient avoir. (...) pour certains, ça peut être effectivement gagner de l'argent et avoir un boulot, pour d'autres c'est simplement le fait d'avoir un peu d'sous" L21: "je les revois au bout de 2 ans, et pendant ce temps-là, y'a pas de boulot" L68: "quand on les mettait en formation, alors des fois ça matchait, des fois ça matchait pas(...) ça part en vrilles, et y'a un groupe pour lequel on aurait pas parié un copek dessus, et ça marche" L122: "c'est déjà des fois rien que le fait d'avoir discuté et dire : « bah ouais, mais là ce matin, il y avait rendez-vous à 10h à 10h30 à 10h30 », " L124: "pour certains jeunes même voir 10 min un adulte, c'est bien aussi, non, non je veux dire c'est vrai, sinon ils sortent pas de chez eux"

Alliance de travail liens	L54: ""je suis là pour t'aider, tu m'appelles c'est bien, tu m'appelles pas, c'est pas moi qui vais t'appeler », " L169: "ça nous arrive que on a des jeunes qui nous demandent en ami sur Facebook ou des choses comme ça, et ils comprennent pas que"
Environnement capacitant	
Capacité d'actions	L49: "Chaque jeune, il faut qu'il trouve son déclic"
Emotions	
Engagement	L25: "Après c'est aussi la volonté du jeune, voilà, c'est pour ça que c'est à chaque fois des suivis individuels, et on peut pas calquer forcément" L37: "y a eu un... Comment dirais-je... un appel, allez, au niveau du, des gens, de la population, et des jeunes, ouais la Garantie Jeunes, tu en Garantie Jeunes, t'as 500 balles (...) donc le rapport là commence à changer" L65: "ils sont pas dans ces réflexions-là, " ("des envies on va essayer d'en arriver là, pour que tu puisses te qualifier, essayer d'avoir un meilleur salaire, puis après une vie plus confortable ") " L115: "un jeune en entretien individuel et son conseiller, il passe 5 min, on lui comptera, déjà rien que ça, moi je dis : « bah ouais le mec il vient bosser les 5 min il va être payé »"
Relations au numérique	L135: "je suis pas trop vieux, je l'ai pas fait, par contre je faisais des entretiens téléphoniques" L136: "téléphone ouais, et alors, moi ça ça me dérange pas, après c'était toujours aussi court si on sait que le projet il est clair" L138: "entre la visio et le téléphone, je préfère le téléphone, ouais voilà, ouais, ouais, et ça c'est moi, c'est pas, je pense qu'il y en a d'autres qui faisaient en visio et moi je préfère téléphone" L166: "je préfère aussi le présentiel oui oui après bah après quand on est en télétravail, on voit mon intérieur tout ça et je ne veux pas tout mélanger"
Numérique et accompagnement	
les bienfaits du numérique	
Les bénéficiaires ?	L6: "ça peut être aussi un des jeunes de 16 ans, il y a des jeunes qui ont 18 qui sortent du bac, donc on a un peu des, des populations âgées, des niveaux différents, au niveau de nos jeunes, on peut très bien recevoir des, suivre des jeunes avec un bac + 2 voir, allez bac + 3 dans certains cas, avec des moins jeunes" L16: "des personnes qui viennent de l'étranger, qui ne comprennent pas le français, qui parlent pas français," L80: "le COVID ça a beaucoup joué, parce que juste après le COVID, moi j'avais l'impression que, on a eu beaucoup de jeunes qui étaient virés du jour au lendemain, là ça a l'air de se calmer un peu" L86: "après c'est Roubaix, donc ce que c'est une population qui est différente qu'ailleurs" L143: "je trouve qu'ils sont de plus en plus volatile, ouais, on arrive plus" L153 : "il était marqué c'était nationalement, hein, qu'on pouvait avoir 500€, voilà, donc il y a des, des parents de Roubaix qui ont des familles nombreuses avec des gamins, y'a des, y'a des, y'a des parents qui ont dit leurs enfants : « t'arrêtes l'école, tu vas à la Mission Locale », " L171 : "ils sont tellement dans les réseaux sociaux, et il y a même plus de différence entre les adultes et les jeunes, les copains, les, la police, ou n'importe qui vient donc c'est normal qu'ils fassent la demande"
télétravail	

transformation de l'accompagnant	

Annexe 10.11 : Entretien 2.11 avec Virginie

Qui : Conseillère en insertion professionnelle / Maison de l'Emploi

Modalité : en visioconférence

Date : le 17/04/2024

Durée : 30'

Contexte : Virginie est accompagnante pour des bénéficiaires du RSA au sein d'une structure de l'emploi de la Métropole lilloise. Elle a quelques années d'expériences, elle maîtrise son métier et sa posture, et elle est très organisée, ce qui rend son témoignage précieux. Sa posture d'accompagnante pourrait se résumer par « une main de fer dans un gant de velour »

Transcription de l'entretien avec Virginie

Moi : Alors Virginie, est-ce que tu peux me parler de ton accompagnement, c'est-à-dire quel type d'accompagnement tu réalises et puis, ou que tu as déjà réalisé jusqu'à maintenant ?

- 5 Virginie : Bon pour mes types d'accompagnements, alors généralement ce sont des accompagnements qui sont socioprofessionnels, plus orientés normalement sur le professionnel. Après on a quand même un, un nouveau type de public on va dire, enfin de plus en plus avec des, des freins sociaux, bah à lever en amont, d'un accompagnement professionnel, pur, voilà. Donc ça veut dire qu'on va travailler par exemple tout ce qui est frein lié à la
- 10 psychologie du travail, également les freins de mode de garde, ça peut être les freins à la mobilité, enfin pour tous ces petits freins là qui bin en soit ne sont pas, n'ont pas l'air si important que ça, mais pour les personnes accompagnées, ça l'est. Tout ça, ça doit être travaillé en amont, avant d'entrer vraiment dans le vif du sujet de l'accompagnement professionnel, où, là on mettra des outils en place, des ateliers, des recherches d'emploi. Enfin voilà. Et travailler sur leur projet
- 15 pro. En, en fait il y a 2 phases, une première phase qui est le travail sur les freins et une deuxième phase, pardon, qui est accompagnement professionnel. Oui enfin depuis environ 4 ans à titre personnel, j'ai quand même vu de public évoluer plus dans ce sens, bin, avec une augmentation de freins, plutôt que des personnes qui sont prêtes à l'emploi. Enfin quand on me dit prête à l'emploi, c'est un grand mot, hein, Il y a quand même pas mal de choses à travailler, sinon ils
- 20 seraient pas dans, ils entreraient pas dans un accompagnement renforcé, mais oui, il y a plus de freins sociaux qu'à sur, sur 2 ans à peu près, je trouve que le public a quand même vachement évolué.

Moi : Mais ça, tu mets ça sur le compte de quoi ? Sur le compte du RSA, ou il y a plus de personnes qui viennent vous voir ?

- 25 Virginie : Disons qu'on a aussi maintenant avec, Bin, toutes les orientations du Département, avec Bin la, les nouvelles conditions, avec France travail aussi, et l'expérimentation de France travail qui s'est mise en place, donc le Département met beaucoup d'actions, on a eu les, les actions, l'orientation, 25-35 ans, voilà, qui était uniquement des bénéficiaires du RSA, voilà

30 toutes les orientations du département qui peuvent nous faire, ou nous au sein du PLIE, les, si tu veux, l'accompagnement, il évolue, il est, après, euh, ce qui y'a c'est que, étant donné qu'on veut absolument sortir le maximum de personnes au RSA, donc le, le, le type de de public pour nous, on en a de plus en plus, on a beaucoup plus de de bénéficiaires du RSA. Avant c'était un peu plus diversifié, on avait quand même des personnes, voilà, qui étaient peu ou pas qualifiées mais pas forcément bénéficiaires du RSA, des personnes âgées de plus de 45 ans mais qui
35 étaient en capacité de travailler, enfin tu vois, le public était quand même plus, le panel était quand même beaucoup plus large. Là maintenant, aujourd'hui, je trouve que notre public, il est quand même très axé RSA, en fait, voilà, avec des personnes qui n'ont jamais travaillé, qui ont toujours été, bin, ont toujours bénéficié de cette, de ce revenu là, et puis, et qui se confortent un peu dans ça, parce que ils ont pris une habitude de vie, et que voilà, ils, pour eux, ils vivent très
40 bien comme ça, donc ils comprennent pas pourquoi aujourd'hui on les met sur cette dynamique là de recherche d'emploi, avec cette notion d'obligation qu'il y a derrière quand même d'accompagnement...

Moi : bon, est-ce que tu décrirais, les relations que tu as avec les personnes, les personnes accompagnées, mais voilà quel type de relation et, et comment se passent les relations avec les
45 gens ? Je pense à tu vois au lien qu'il peut y avoir avec les personnes accompagnées. Je pense également aux émotions. L'engagement.

Virginie : alors on va dire que, si je prends globalement tout mon portefeuille, il y aura autant d'émotions, que d'engagement, que d'implications, si tu veux savoir, en fait c'est au cas par cas, on a, on, on je, moi j'essaie quand même de, je mets un point d'honneur quand même de garder
50 un petit peu cette barrière entre la personne accompagnée et le professionnel, tout en étant quand même, en essayant de me mettre quand même à leur niveau parce que, bah, c'est on peut pas non plus, comment dire, faire trop de professionnalisme et dans le sens où, bin, ils vont pas forcément comprendre, et puis ils peuvent, ils peuvent très mal le percevoir, ça ça va, ça va très, très vite. Donc en fonction moi des, des premiers rendez-vous que j'ai, j'essaie de cibler déjà
55 un petit peu la personnalité de la personne, et en fonction de ça, je m'adapte en fait à la situation. Si je vois que la personne, voilà, elle est plutôt à l'aise, ça se passe bien au niveau, au niveau de la conversation, c'est plutôt, ça va, c'est fluide, et cetera, je, je sais comment, voilà, je sais que je vais pouvoir aller directement droit au but par rapport à l'accompagnement, et cetera. Si c'est une personne qui, par exemple, va être très réservée, là tu sens que tu vas devoir travailler avec
60 elle, donc il va, y aller alors, y aller en douceur par partie, enfin tu vois, c'est, ce sera beaucoup plus entretien, peut être des entretiens plus courts aussi... Après on a des personnes avec qui, bin voilà, les, leur histoire de vie est différente aussi, hein, ils ont, ils ont aussi un vécu donc on va pas, on va pas, enfin, moi je vais pas, je vais pas fournir le même type d'accompagnement, voilà, si c'est 80 personnes, ça peut faire 80 accompagnements différents, sur tel ou tel sujet
65 quoi. Au niveau de l'engagement, alors, bin moi je, voilà mon engagement, il est pareil pour toutes les personnes que j'accompagne. À l'inverse, je oui, je vais avoir d'autres personnes qui vont être beaucoup plus engagées, parce qu'elles ont vraiment envie de s'en sortir et que elles comprennent aussi l'impact qu'il y a derrière, de, de bénéficier d'un accompagnement. Et puis d'autres, bin, qui seront beaucoup moins, voire pas du tout malheureusement, là, bin, on essaie
70 un, moi j'essaie de travailler quand même sur d'autres, sur d'autres points avec eux. Ben

justement sur cette notion d'engagement, les mettre sur, sur des ateliers, des réunions d'information collective pour qu'ils essayent de prendre conscience un petit peu de l'impact que ça peut avoir de, bin, de reprendre une activité professionnelle aussi. Mais ça, ça reste, ça reste compliqué, donc oui, l'engagement, la motivation en général, elle, elle, elle se rejoint quand même pas mal chez nous au niveau de l'accompagnement. Et puis l'émotion, bin forcément hein, moi y a parfois les personnes avec qui tu vas, le lien y va être différent, voilà, même si on essaie de garder cette voilà, cette barrière professionnelle, voilà, y a quand même des, des histoires qui, qui touchent quand même et pour lesquelles tu t'es quand même un peu plus impacté, et où tu feras, tu prendras plus attention, plus d'attention avec la personne que t'accompagnes que d'autres quoi, ou ce sera beaucoup plus facile. Dans l'ensemble ça se passe plutôt bien. J'ai jamais, enfin vraiment, j'ai jamais eu de difficulté dans un entretien où ça c'est plutôt mal passé. Peut-être une fois, ça peut être arrivé une fois, mais là c'était pas une question d'agressivité, c'était voilà la personne que je, je sentais pas trop et que, bon moi, je, voilà, j'ai coupé court à l'entretien et puis j'ai, voilà, et puis je lui ai dit que j'allais passer le relai à un de mes collègues et puis. Mais c'était pas sur une notion d'agressivité si tu veux, moi j'ai jamais rencontré d'agressivité dans mes accompagnements, par exemple, parfois ils sont un peu remontés. Quand, bin, notamment quand il y a la semaine du RSA, quand ils ont une sanction, des choses comme ça qui tombent, et qui, et qui comprennent pas forcément pourquoi, donc quand ils arrivent en entretien, ils sont un petit peu remontés, et pourquoi là, bon après quand on leur explique tranquillement, voilà le pourquoi du comment, bon bin ils redescendent très vite, et puis ça se passe plutôt bien. Donc, non, pour ça j'ai pas pu de difficulté d'agressivité, non, j'en rencontre pas moi, en tout cas.

Moi : qu'est-ce qui fait que pour toi qu'un accompagnement ça aboutit ou pas, ça aboutit bien ou ça aboutit à l'objectif qu'on s'est vus, c'est ou pas ?

95 Virginie : Bah ça pour moi, le, si ça aboutit c'est lorsque je vois que la personne elle est entrée en formation, et puis qu'elle a pu obtenir sa, sa qualification. Et voilà, donc pour moi, c'est qu'on a bien travaillé ensemble, et qu'elle a bien compris cette notion d'accompagnement renforcé, et qu'elle s'est, elle s'est quand même mobilisée, et donné les moyens pour y arriver, ou alors, Ben, à l'emploi, hein, la reprise d'une activité avec un emploi durable derrière, Ben, c'est là où je me dis, Ben, je, je crois que j'ai bien fait mon travail quoi. Et puis la personne aussi, enfin si, si elle y est arrivée, c'est, c'est pas toute seule, tu vois, je voilà, elle y a contribué, on était ensemble, c'est ensemble qu'on a pu concrétiser son projet. Après parfois, ça ne marche pas, alors je pense qu'il faut relativiser aussi, dans le sens de, on a des personnes qui, qui viennent tellement de loin qui partent tellement de loin, que rien que le fait de de reprendre un petit peu, bin, confiance en eux, un petit peu d'autonomie aussi parce qu'il y a cette notion d'autonomie au niveau des démarches, notamment des démarches administratives où parfois c'est super, c'est très compliqué, donc rien que ça, je me dis bon si l'accompagnement, il aboutit pas à la formation ou à l'emploi, mais que elle a quand même pris confiance en elle, et, voilà, et gagner en autonomie je me dis : « bon ! C'est quand même ça de gagné ! ». Après ce sera peut-être avec une autre personne, où là, et bin, ça ira peut-être plus loin, et du coup, elle retrouvera, elle retournera sur le marché du travail. Voilà, après si vraiment y'a rien qui se passe, et du coup bon, Ben, la personne elle sort pour x raisons, par exemple, pour moi le, le

désengagement par exemple, c'est je vais pas dire que c'est comme un échec, mais presque quand même, parce que je me dis : « Bon bah, qu'est-ce qui s'est passé ? Pourquoi ça n'a pas fonctionné ? ». Après parfois entre un référent et la personne, ça passe, ça passe ou ça passe pas, hein. Mais mais voilà, pour moi c'est ça.

Moi : Alors dans le domaine du numérique, tu utilises de plus en plus comme tout le monde, le numérique, dans ton accompagnement, quels outils tu utilises ? Est-ce que tu utilises les écrans, et notamment la visio ?

120 Virginie : Alors on utilise quand même pas mal la visio, surtout depuis qu'on est équipés de PC portable, ce qui est bien pratique j'avoue. Bon après j'ai, j'ai, j'ai, j'ai tellement insisté pour en avoir un, que je pense qu'ils en ont eu marre, donc ils ont dit : « on va lui en fournir un ! ». Donc, au niveau du CCAS, ils essaient de développer ça, d'équiper tout le monde de PC portable. Mais bon ce, c'est, c'est par tranche, c'est par service, parce que, bah, c'est quand même un énorme budget. Voilà donc on utilise pas mal la visio, notamment pour les partenaires. 125 Entre collègues, donc pas forcément. Voilà que ce soit au sein du CAS, à la mairie, donc on n'a pas, voilà, on n'est pas très loin, donc on essaie de se caler des, des rendez-vous, et puis voilà ça se passe très très bien, mais avec les partenaires, on essaie de passer par la Visio, parce que ben, agenda oblige, on n'est pas forcément disponible, ou alors pour peu que ce soit sur, dans 130 une autre ville ou voilà, c'est, c'est un peu compliqué. Et puis quand il y a des, des rencontres où on est très nombreux, j'avoue que la Visio c'est quand même beaucoup plus pratique, donc voilà. Donc oui visio, on l'a, on l'a développé quand même pas mal. Je pense qu'on pourrait même la développer plus, voilà moi je pense que parfois des réunions en visio pourquoi pas, j'ai envie de dire ça peut être ça peut être utile aussi que devoir se mobiliser et se déplacer, enfin, 135 ça peut être pratique et puis voilà, le PC portable, après en outils numériques, bah on n'a pas de téléphone professionnel, voilà, C'est d'ailleurs un sujet sur lequel je vais, je vais m'atteler prochainement, donc voilà ça c'est un peu plus compliqué par contre, sachant que je suis sur quand même, alors pour moi au CCAS, donc j'ai un téléphone fixe au CAS avec une ligne directe, donc ça c'est plutôt pratique. Après enfin on bascule, on fait le bascule de ligne sur mon 140 téléphone, mais c'est sur mon téléphone perso, voilà. Et quand je suis très souvent à la Maison du Projet, au niveau de la médiathèque, à la Bourgogne, eh bien, y' pas de téléphone, donc c'est avec mon téléphone perso, donc ce serait bien qu'on soit équipé quand même. Donc voilà. Donc au niveau outils numériques après ouais c'est tout , enfin nous c'est tout ce que l'on peut avoir hein, nous...

145 Moi : Après, tu utilises peut-être des logiciels pour suivre votre activité.

Virginie : Après on a le logiciel donc, alors nous, on, moi, ce qui me concerne j'ai donc, ben, « Parcours solidarité » pour le, le logiciel avec le département, « Vision » pour le PLIE, et on a « Millésime » nous, qui est un logiciel propre au CCAS, qui est un logiciel quand même très pratique, parce que ça nous permet, bah, de voir un petit peu le suivi des personnes, enfin les 150 les, les le suivi avec les personnes qu'on accompagne, mais pour tout, tout, tous les agents, hein, du, que ce soit travailleurs sociaux, socio pro, même pour les CIP et même pour les, tous les agents du CAS qui se trouvent dans la bienfaisance, on a le même logiciel. Donc c'est quand même ça, c'est au niveau de communication, c'est quand même bien pratique parce qu'on, bah,

on met normalement les synthèses dedans, les, les aides financières qui peuvent leur être
155 attribuées ou les demandes, enfin tout ça. D'une personne à l'autre, une personne qui va se
présenter au CAS par exemple pour de la bienfaisance, elle va être accueillie, la personne qui
va l'accueillir en premier, par exemple, elle va vérifier tout de suite sur « Millésime » si la
personne elle est pas déjà enregistrés et accompagnée avec un, un référent. Si c'est le cas, elle
va dire : « Ben écoutez, vous avez un référent, c'est Monsieur Madame Intel, donc vous allez
160 vous, vous, vous, vous, vous rapprocher d'elle pour pas le faire cette demande d'aide ! », tu vois
! C'est quand même très important. Donc voilà, « Vision », Ben, c'est enfin, c'est le logiciel
aussi que j'utilise le plus hein, parce que c'est, c'est notre quotidien. Là on a quand même tous
les événements qui sont créés, aussi bien au niveau de la MELT, les événements avec les
partenaires, on peut inscrire des candidats, enfin voilà quoi.

165 Moi : et avec les candidats, vous utilisez la visio ou pas ?

Virginie : ça, alors ça m'est arrivé une fois, sinon là j'ai, c'est, c'est vrai que c'est pas très
développé alors, ce serait peut-être à tester, c'est vrai qu'on privilégie soit l'entretien physique,
soit l'entretien téléphonique. Mais, mais pourquoi pas ? Pourquoi pas ? Mais c'est c'est c'est vrai
que maintenant que t'en parles, c'est peut-être pas, c'est peut-être pas une mauvaise idée, parce
170 que je me dis, même limite tu vois, peut-être que le, le rapport il serait différent aussi, parce
qu'ils seraient chez eux, l'environnement, ils connaissent, tu vois, enfin parfois c'est un peu le
la communication, enfin le relationnel y peut être différent, ce sera à tester, moi je serais pour...

Moi : tous ces outils numériques, alors est-ce que ça, ça a modifié tes pratiques
d'accompagnement ou pas ? Mais je parle purement d'accompagnement avec les bénéficiaires.

175 Virginie : qu'est-ce que t'entends par modifier mon accompagnement, c'est-à-dire ?

Moi : Donc je ne sais pas moi. Est-ce que ça modifie quelque chose dans ton accompagnement,
dans tes pratiques d'accompagnement ? Est-ce que ça t'a aidé ? Est-ce que ça te permet d'être
plus proche de tes de tes des bénéficiaires moins proches ?

Virginie : Peut-être plus à disposition, ou plus, plus réactive, réactive, ouais, ouais, plus réactive,
180 dans le sens où, bah, comme je te le disais par exemple sur « Vision », il y a des événements
qui se sont créés, moi je vais être en entretien avec la, la personne, je vais lui parler de
l'événement, elle va me dire : « bah oui moi ça m'intéresse, je suis OK », on va tout de suite, je
vais interagir, je vais aller sur le logiciel, je vais l'inscrire et puis sur l'événement et puis voilà.
Tu vois, c'est pas dire : « Bon Ben écoutez, je, je prends note et puis et je verrai », voilà je, je
185 prends contact avec la personne qui organise, et puis je vous positionne, tu vois, voilà. La
réactivité, elle est quand même, elle est quand même plus, plus intéressante, moi je trouve, après
bin, le téléphone c'est pareil. Moi si je suis en entretien et que j'ai besoin d'une information, et
que, bin, parce que par mail c'est bien pratique mais t'as pas forcément la personne qui est face
à, à sa boîte mail H 24 non plus, donc si t'as besoin d'une réponse immédiate, voilà, donc le
190 l'outil téléphonie, ouais je enfin le téléphone, je l'utilise aussi assez régulièrement pour appeler,
bin, un ou une collègue, un partenaire, une entreprise, enfin voilà tu vois, les, la personne elle
est en face de moi, donc moi je pense que, au niveau des outils, ça permet une plus grande
réactivité dans ton accompagnement, traiter le problème tout de suite. Bon après c'est, c'est pas

195 trop dans l'accompagnement, c'est dans l'après, c'est plus dans l'après ou le fait d'avoir 3
logiciels, ça demande beaucoup, beaucoup plus d'administratifs derrière, et moi je suis partisan
pour, pour un exemple, pour donner un exemple, on a fait, tout au début lorsqu'on a, on nous
a modifié le logiciel « Vision », on a eu quelques jours de formation pour le, le prendre en main
et la personne, le formateur nous a expliqué qui il fallait faire les synthèses, et cetera. Puis moi
j'avais posé la question de dire, Bah, oui mais moi personnellement quand je suis en entretien,
200 je fais pas forcément ma synthèse. Et là il m'a dit : « ah ! vous m'faites mal au cœur que vous me
dites ça ! » Je suis là : « Ben je comprends pas pourquoi ! », il dit : « Bah pourquoi vous la faites
pas maintenant ? », je suis : « Ben parce que moi, je suis en entretien avec la personne, j'ai une
personne en face de moi, je conçois pas de me dire : « Ben écoutez je la regarde pas, je fais ma
synthèse et puis... ». Bin, pendant ce temps là, y'se passe rien avec la personne, elle est là, elle
205 attend et, et, et moi, c'est pas comme ça que je conçois l'accompagnement, si tu veux, alors
limite, je préfère encore prendre mes notes, et cetera, faire ce que j'avais à faire avec elle, passer
un appel s'il faut, la positionner et cetera, envoyer un mail sur place, enfin voilà, pour traiter la
situation au moment de l'entretien, et faire ma synthèse administrative, après, enfin pour moi,
sachant que, bin, y'a quand même 3 logiciels, donc je me dis, on peut pas mettre tout le temps,
210 on peut pas faire du copier-coller, parce qu'on va pas forcément mettre là, ce qu'on est sur «
Vision » sur le Départements par exemple, tu vois, il y a des choses, bon, dans la confidentialité,
on fait attention à ce qu'on met aussi, donc on doit faire quelques fois 2 ou 3 synthèses pour un
même entretien. Donc voilà, donc moi je me vois pas faire 3 logiciels pendant un entretien, en
disant : « Bon Attendez 2 minutes je note ça », bin non, enfin, moi c'est pas, c'est pas ma
215 conception de l'accompagnement, enfin je, l'entretien, je le vois pas comme ça du tout... Après
c'est parce que c'est dans nos conditions aussi, hein de travail, c'est ce qu'on demande aussi
hein, au niveau, voilà, on nous demande au minimum déjà, à la base, c'est 2 entretiens par mois,
minimum, tout notre portefeuille, que ce soit (rires) Effectivement, je t'avoue que, bon,
humainement parlant, c'est quasiment impossible, sauf si on est en entretien tous les jours, et
220 qu'on en garde, qu'on en fait un toutes les 20 minutes, mais, et encore, donc ça fait 2, 2 entretiens
normalement par mois à raison de, soit 3 présentiel, soit un présentiel et un téléphonique, voire
2 téléphoniques, après lorsque la personne elle est en en étape, en formation, ou à l'emploi,
enfin tu vois, quelque chose comme ça, on là, on réduit un petit peu et on fait un point, par
exemple, par téléphone une fois par mois s'il faut pouvoir comment ça se passe. Bon on se doute
225 bien qu'une personne sur un 35 h, ou bin, venir à l'entretien, ça va être compliqué. Donc on
s'adapte comme ça. Mais au niveau du PLIE, logiquement on est à 2 entretiens par mois. Encore
ça c'est le PLIE, hein, le Département il voudrait 4 entretiens par mois. On a dit : « non mais
c'est impossible ! », impossible.

230 Moi : et donc c'est forcément les entretiens comme tu dis, c'est plus souvent au téléphone, c'est
très différent d'un entretien en présentiel.

Virginie : oui un point par téléphone, c'est, c'est différent de, d'un physique en fait, tu vas pas
forcément, l'entretien par téléphone c'est pour par exemple un, un sujet précis. Voilà je dis : «
bah on, vous, on s'appelle », ou : « là c'est parce que, Ben, vous êtes à l'emploi, donc ce sera
pour voir si tout se passe bien, voir si vos contrats sont, vous m'avez bien envoyé les contrats,
235 si les dossiers sont à jour », hein, ces petites choses-là, en formation, pareil, au niveau de

l'adaptation. Après si c'est pour un sujet parce que, par exemple, on a fait un entretien physique et puis que je, je lui ai donné une petite tâche à faire pour la prochaine fois, style : « est ce que vous avez fait une enquête métier ? Est-ce que ... », tu vois, bon ça je peux pas par téléphone, il y a pas de souci, on en discute, moi je l'appelle et voilà, elle me dit : « Ben voilà j'ai fait le, je

240 me suis présentée comme si, j'ai fait comme ça », mais, c'est, c'est pas la même chose, tu vois, on pourrait développer la visio, je préférerais, limite faire un entretien physique, et une visio, qu'un entretien physique et un téléphonique, quitte à choisir, moi

Moi : mais est-ce que tes candidats sont en capacité de faire des entretiens en visio ?

Virginie : c'est pour ça que ça se développe pas forcément, je pense, enfin que ça se généralise pas. Y'en a qui sont pas forcément, équipés. Après j'ai envie de dire, avec le téléphone portable, y'a peut-être moyen quand même, parce que en général ils sont plutôt bien équipés, à ce niveau-là, mais pourquoi pas, après je te dis pas que ce serait pour tout le portefeuille, je vois pour toutes les personnes accompagnées, non peut-être pas, parce qu'on a des personnes qui, on a des personnes qui sont pas du tout à l'aise avec le numérique non plus, tu vois, donc ...ça ce

245 serait compliqué mais pour une grande partie, enfin, ils sont quand même bien à l'aise avec ça, donc pourquoi pas, hein ! Enfin pour moi le numérique ça n'a pas un effet négatif, au contraire, je trouve que si on peut le développer, le numérique, et que tout le monde puisse en bénéficier surtout, bin voilà, ce serait, ce serait peut-être une bonne chose. C'est juste que ça, ça, ça, ça génère supplémentaire. C'est une, c'est une autre organisation on va dire. C'est une organisation

250 différente, parce qu'il faut se dire, bin écoute, en fin de journée, par exemple, bin faut que j'arrive à me bloquer, allez facile 1 H, et encore, je suis gentille, ou alors le vendredi matin en général j'essaie de pas mettre d'entretien non plus, bin voilà je me pose, j'ai que mon administratif, toutes mes synthèses. Je vois si voilà, si mes dossiers sont bien à jour au niveau de « Parcours », est-ce que tous mes CER sont signés et combien j'en ai programmé ? Enfin voilà. Après c'est

255 toute une organisation, mais je pense que c'est propre à chacun, mais, c'est plus au niveau des logiciels, ou numériques qu'ils seraient peut-être plus contraignants, on va dire. Après tu vois j'en avais qu'un, bah c'est tout, je pense que c'est quand même plus gérable, à la limite, tu vois, donc c'est pas les logiciels, le logiciel en soi, avec, avec le numérique, c'est pas encore ce qui est le plus gênant, c'est le fait d'en avoir 3 qui est plus problématique. Mais sinon c'est pas, c'est

260 une bonne chose, je trouve que pour la traçabilité, ne serait-ce que pour la traçabilité, même pour soi, hein. Même pour soi, d'un entretien à l'autre, Bon, bien, quand il se passe 15 jours, 3 semaines, mais t'as vu je ne sais pas combien de personnes, même si tu connais tes dossiers, les personnes que tu accompagnes, bon, bah tu reviens dessus, sur ta dernière synthèse. Qu'est-ce qu'on, qu'est ce qu'on s'était dit ? Et puis même, je trouve que ça c'est important aussi parce que,

265 ça permet aussi de, aux personnes que t'accompagnes, de le leur rappeler, ce qui a été fait ou ce qui n'a pas été fait d'ailleurs, en disant : « Voilà, vous voyez telle date. Bin je vous ai proposé ceci, vous m'avez dit non, telle date, on avait parlé de ça, et vous m'avez dit non », et tu vois ça, ça leur permet aussi parfois de, de se poser, de se dire : « Ah bin Ouais, je me suis pas forcément mobilisé, je ne me suis pas forcément engagée, parce que, bin tout ce qui a été

270 proposé c'est : « non, non ! », et du coup tout est tracé, donc quelque part ça a son importance quand même.

Moi : Merci à toi pour toutes ces informations intéressantes. Est-ce que tu as quelque chose à ajouter ?

280 Virginie : je pense t'avoir tout dit ce que je pensais du numérique.... oui, attends...oui, je ne vois rien de plus.

Moi : Ok, entendu, écoute merci beaucoup.

Virginie : Ben je t'en prie, c'était un plaisir.

Verbatim Virginie

« on a quand même un, un nouveau type de public on va dire, enfin de plus en plus avec des, des freins sociaux »

« en fait il y a 2 phases, une première phase qui est le travail sur les freins et une deuxième phase, pardon, qui est accompagnement professionnel »

« j'ai quand même vu de public évoluer plus dans ce sens, bin, avec une augmentation de freins, plutôt que des personnes qui sont prêtes à l'emploi »

« des personnes qui n'ont jamais travaillé, qui ont toujours été, bin, ont toujours bénéficié de cette, de ce revenu là, et puis, et qui se confortent un peu dans ça »

« tout mon portefeuille, il y aura autant d'émotions, que d'engagement, que d'implications, si tu veux savoir, en fait c'est au cas par cas »

« je mets un point d'honneur quand même de garder un petit peu cette barrière entre la personne accompagnée et le professionnel »

« en fonction de ça, je m'adapte en fait à la situation »

« on a des personnes avec qui, bin voilà, les, leur histoire de vie est différente aussi, hein, ils ont, ils ont aussi un vécu donc on va pas, on va pas, enfin, moi je vais pas, je vais pas fournir le même type d'accompagnement »

« voilà mon engagement, il est pareil pour toutes les personnes que j'accompagne »

« je vais avoir d'autres personnes qui vont être beaucoup plus engagées, parce qu'elles ont vraiment envie de s'en sortir »

« l'engagement, la motivation en général, elle, elle, elle se rejoint quand même pas mal chez nous au niveau de l'accompagnement »

« Et puis l'émotion, bin forcément hein, moi y a parfois les personnes avec qui tu vas, le lien y va être différent, voilà, même si on essaie de garder cette voilà, cette barrière professionnelle »

« pour moi, c'est qu'on a bien travaillé ensemble, et qu'elle a bien compris cette notion d'accompagnement renforcé, et qu'elle s'est, elle s'est quand même mobilisée, et donné les moyens pour y arriver »

« elle y a contribué, on était ensemble, c'est ensemble qu'on a pu concrétiser son projet »

« il aboutit pas à la formation ou à l'emploi, mais que elle a quand même pris confiance en elle, et, voilà, et gagner en autonomie je me dis : « bon ! C'est quand même ça de gagné ! » »

« le désengagement par exemple, c'est je vais pas dire que c'est comme un échec »

« c'est quand même bien pratique parce qu'on, bah, on met normalement les synthèses dedans, les, les aides financières qui peuvent leur être attribuées ou les demandes »

(les entretiens en visioconférence) : « ce serait peut-être à tester, c'est vrai qu'on privilégie soit l'entretien physique, soit l'entretien téléphonique »

« peut-être que le, le rapport il serait différent aussi, parce qu'ils seraient chez eux, l'environnement, ils connaissent, tu vois, enfin parfois c'est un peu le la communication, enfin le relationnel y peut être différent »

(avec le numérique) : « Peut-être plus à disposition, ou plus, plus réactive »

« le fait d'avoir 3 logiciels, ça demande beaucoup, beaucoup plus d'administratifs derrière »

« pendant ce temps là, y'se passe rien avec la personne, elle est là, elle attend et, et, et moi, c'est pas comme ça que je conçois l'accompagnement »

« je me vois pas faire 3 logiciels pendant un entretien (...) moi c'est pas, c'est pas ma conception de l'accompagnement »

« l'entretien par téléphone c'est pour par exemple un, un sujet précis »

« Y'en a qui sont pas forcément, équipés »

« pour toutes les personnes accompagnées, non peut-être pas, parce qu'on a des personnes qui, on a des personnes qui sont pas du tout à l'aise avec le numérique »

« Enfin pour moi le numérique ça n'a pas un effet négatif, au contraire »

« je trouve que si on peut le développer, le numérique, et que tout le monde puisse en bénéficier surtout, bin voilà, ce serait, ce serait peut-être une bonne chose »

« c'est pas les logiciels, le logiciel en soi, avec, avec le numérique, c'est pas encore ce qui est le plus gênant, c'est le fait d'en avoir 3 qui est plus problématique »

Analyse qualitative Virginie

	2.11 Virginie
Les outils, les pratiques	L3:"des accompagnements qui sont socioprofessionnels, plus orientés normalement sur le professionnel" L5:"de plus en plus avec des, des freins sociaux, bah à lever en amont, d'un accompagnement professionnel, pur"
Les outils numériques	L118:"on utilise quand même pas mal la visio, surtout depuis qu'on est équipés de PC portable" L123:"on utilise pas mal la visio, notamment pour les partenaires" L130:"visio, on l'a, on l'a développé quand même pas mal. Je pense qu'on pourrait même la développer plus" L133:"on n'a pas de téléphone professionnel, voilà, C'est d'ailleurs un sujet sur lequel je vais, je vais m'atteler prochainement" L137:"on fait le bascule de ligne sur mon téléphone, mais c'est sur mon téléphone perso, voilà" L139:"au niveau de la médiathèque, à la Bourgogne, eh bien, y' pas de téléphone, donc c'est avec mon téléphone perso," L144:"j'ai donc, ben, « Parcours solidarité » pour le, le logiciel avec le département, « Vision » pour le PLIE, et on a « Millésime » nous, qui est un logiciel propre au CCAS" L159 (logiciel CCAS):"c'est le logiciel aussi que j'utilise le plus hein, parce que c'est, c'est notre quotidien."
Posture de l'accompagnant	L52:"j'essaie de cibler déjà un petit peu la personnalité de la personne, et en fonction de ça, je m'adapte en fait à la situation" L55:"je sais que je vais pouvoir aller directement droit au but par rapport à l'accompagnement, et cetera" L57:"très réservée, là tu sens que tu vas devoir travailler avec elle, donc il va, y aller alors, y aller en douceur par partie" L60:"ils ont aussi un vécu donc on va pas, on va pas, enfin, moi je vais pas, je vais pas fournir le même type d'accompagnement" L62:"si c'est 80 personnes, ça peut faire 80 accompagnements différents"
Alliance de travail Objectifs	L98:"je me dis, Ben, je, je crois que j'ai bien fait mon travail " L100:"parfois, ça ne marche pas, alors je pense qu'il faut relativiser aussi (...) on a des personnes qui, qui viennent tellement de loin qui partent tellement de loin, que rien que le fait de de reprendre un petit peu, bin, confiance en eux, un petit peu d'autonomie" L105:"il aboutit pas à la formation ou à l'emploi, mais que elle a quand même pris confiance en elle, et, voilà, et gagner en autonomie je me dis : « bon ! C'est quand même ça de gagné ! »" L108:"du coup, elle retrouvera, elle retournera sur le marché du travail"
Alliance de travail Contenus et tâches	L7:"qu'on va travailler par exemple tout ce qui est frein lié à la psychologie du travail, également les freins de mode de garde, ça peut être les freins à la mobilité" L94:"c'est qu'on a bien travaillé ensemble" L10:"Tout ça, ça doit être travaillé en amont, avant d'entrer vraiment dans le vif du sujet de l'accompagnement professionnel" L13:"il y a 2 phases, une première phase qui est le travail sur les freins et une deuxième phase, pardon, qui est accompagnement professionnel" L229:"un point par téléphone, c'est, c'est différent de, d'un physique en fait (...) l'entretien par téléphone c'est pour par exemple un, un sujet précis"

Alliance de travail liens	L47:"je mets un point d'honneur quand même de garder un petit peu cette barrière entre la personne accompagnée et le professionnel, tout en étant quand même, en essayant de me mettre quand même à leur niveau "L78:"ça se passe plutôt bien. J'ai jamais, enfin vraiment, j'ai jamais eu de difficulté dans un entretien"L81 (une fois):"je sentais pas trop et que, bon moi, je, voilà, j'ai coupé court à l'entretien et puis j'ai, voilà, et puis je lui ai dit que j'allais passer le relai à un de mes collègues"L74:"y a parfois les personnes avec qui tu vas, le lien y va être différent, voilà, même si on essaie de garder cette voilà, cette barrière professionnelle"L113:"parfois entre un référent et la personne, ça passe, ça passe ou ça passe pas"
Environnement capacitant	L168 (visio avec candidats):"peut-être que le, le rapport il serait différent aussi, parce qu'ils seraient chez eux, l'environnement, ils connaissent" L176(avec le numérique):"Peut-être plus à disposition, ou plus, plus réactive" L180:"on va tout de suite, je vais interagir, je vais aller sur le logiciel, je vais l'inscrire et puis sur l'événement et puis voilà" L183:"La réactivité, elle est quand même, elle est quand même plus, plus intéressante, moi je trouve, après bin, le téléphone c'est pareil" L189:"la personne elle est en face de moi, donc moi je pense que, au niveau des outils, ça permet une plus grande réactivité dans ton accompagnement, traiter le problème tout de suite" L192:"le fait d'avoir 3 logiciels, ça demande beaucoup, beaucoup plus d'administratifs derrière" L202:"Bin, pendant ce temps là, y'se passe rien avec la personne, elle est là, elle attend et, et, et moi, c'est pas comme ça que je conçois l'accompagnement" L208:"on peut pas faire du copier-coller, parce qu'on va pas forcément mettre là, ce qu'on est sur « Vision » sur le Départements par exemple, tu vois, il y a des choses, bon, dans la confidentialité, on fait attention" L217:"si on est en entretien tous les jours, et qu'on en garde, qu'on en fait un toutes les 20 minutes, mais, et encore, donc ça fait 2, 2 entretiens normalement par mois à raison de, soit 3 présentiel, soit un présentiel et un téléphonique, voire 2 téléphoniques" L261:"le logiciel en soi, avec, avec le numérique, c'est pas encore ce qui est le plus gênant, c'est le fait d'en avoir 3 qui est plus problématique"
Capacité d'actions	L93:"ça aboutit c'est lorsque je vois que la personne elle est entrée en formation, et puis qu'elle a pu obtenir sa, sa qualification" L95:"qu'elle a bien compris cette notion d'accompagnement renforcé, et qu'elle s'est, elle s'est quand même mobilisée, et donné les moyens pour y arriver"
Emotions	L75:"y a quand même des, des histoires qui, qui touchent quand même (...) tu prendras plus attention, plus d'attention avec la personne que t'accompagnes que d'autres quoi" L83 : "j'ai jamais rencontré d'agressivité dans mes accompagnements, par exemple, parfois ils sont un peu remontés (...) quand ils ont une sanction, des choses comme ça qui tombent, et qui, et qui comprennent pas"

Engagement	L63:"mon engagement, il est pareil pour toutes les personnes que j'accompagne" L64:"je vais avoir d'autres personnes qui vont être beaucoup plus engagées, parce qu'elles ont vraiment envie de s'en sortir et que elles comprennent aussi l'impact qu'il y a derrière, de, de bénéficier d'un accompagnement" L68:"j'essaie de travailler (...) justement sur cette notion d'engagement, les mettre sur, sur des ateliers, des réunions d'information collective pour qu'ils essayent de prendre conscience un petit peu de l'impact que ça peut avoir de, bin, de reprendre une activité professionnelle" L72:"l'engagement, la motivation en général, elle, elle, elle se rejoint quand même pas mal" L99:"si elle y est arrivée, c'est, c'est pas toute seule, tu vois, je voilà, elle y a contribué, on était ensemble, c'est ensemble qu'on a pu concrétiser son projet" L109:"si vraiment y'a rien qui se passe (...) pour moi le, le désengagement par exemple, c'est je vais pas dire que c'est comme un échec, mais presque quand même, parce que je me dis : « Bon bah, qu'est-ce qui s'est passé ? """ L113 : "pour moi le, le désengagement par exemple, c'est je vais pas dire que c'est comme un échec, mais presque quand même, parce que je me dis : « Bon bah, qu'est-ce qui s'est passé ? "
Relations au numérique	L119 (un PC) : "j'ai tellement insisté pour en avoir un"
Numérique et accompagnement	L104:"des démarches administratives où parfois c'est super, c'est très compliqué, donc rien que ça" L164(visio pour les candidats):"ça m'est arrivé une fois, sinon là j'ai, c'est, c'est vrai que c'est pas très développé(...) ce serait peut-être à tester, c'est vrai qu'on privilégie soit l'entretien physique, soit l'entretien téléphonique (...) ce sera à tester, moi je serais pour..."
les bienfaits du numérique	L119:"ce qui est bien pratique j'avoue" L146:"un logiciel quand même très pratique, parce que ça nous permet, bah, de voir un petit peu le suivi des personnes" L150(les logiciels):"c'est quand même ça, c'est au niveau de communication, c'est quand même bien pratique parce qu'on, bah, on met normalement les synthèses dedans, les, les aides financières qui peuvent leur être attribuées ou les demandes, enfin tout ça" L249:"pour moi le numérique ça n'a pas un effet négatif, au contraire, je trouve que si on peut le développer, le numérique, et que tout le monde puisse en bénéficier surtout, bin voilà, ce serait, ce serait peut-être une bonne chose" L273:"du coup tout est tracé, donc quelque part ça a son importance quand même. "

Les bénéficiaires ?	L15:"public évoluer plus dans ce sens, bin, avec une augmentation de freins, plutôt que des personnes qui sont prêtes à l'emploi"L18:"il y a plus de freins sociaux qu'à sur, sur 2 ans à peu près, je trouve que le public a quand même vachement évolué"L25:"le Département met beaucoup d'actions, on a eu les, les actions, l'orientation, 25-35 ans, voilà, qui était uniquement des bénéficiaires du RSA"L28:"étant donné qu'on veut absolument sortir le maximum de personnes au RSA, donc le, le, le type de de public pour nous, on en a de plus en plus, on a beaucoup plus de de bénéficiaires du RSA"L30:"Avant c'était un peu plus diversifié (...) le public était quand même plus, le panel était quand même beaucoup plus large."L35:"très axé RSA, en fait, voilà, avec des personnes qui n'ont jamais travaillé, qui ont toujours été, bin, ont toujours bénéficié de cette, de ce revenu là, et puis, et qui se confortent un peu dans ça, parce que ils ont pris une habitude de vie,"L38:"ils comprennent pas pourquoi aujourd'hui on les met sur cette dynamique là de recherche d'emploi, avec cette notion d'obligation qu'il y a derrière quand même d'accompagnement"L50:"ils vont pas forcément comprendre, et puis ils peuvent, ils peuvent très mal le percevoir, ça ça va, ça va très, très vite"L243(pour la visio):"Y'en a qui sont pas forcément, équipés (...) avec le téléphone portable, y'a peut-être moyen quand même, parce que en général ils sont plutôt bien équipés, à ce niveau-là"L247:"on a des personnes qui sont pas du tout à l'aise avec le numérique non plus, tu vois"L248:"pour une grande partie, enfin, ils sont quand même bien à l'aise avec ça, donc pourquoi pas, "
télétravail	
transformation de l'accompagnant	

Annexes 11 : Entretiens personnes accompagnées et grille qualitative / phase 2

Annexe 11.1 : Entretien N°212 avec Anne-Cécile

Qui : Anne Cécile est une personne que j'ai accompagnée en Bilan de Compétences

Modalité : en visioconférence

Date de l'entretien : 20/02/2024

Durée : 27'

Contexte : Anne-Cécile est une des anciennes candidates que j'ai accompagnée en Bilan de Compétences. Lorsqu'elle a démarré le Bilan de Compétences, Anne-Cécile était en situation grave de Burn Out ; le bilan lui a permis de reprendre totalement pied, et de retrouver très rapidement une activité professionnelle dans le domaine des RH qui correspond à son niveau et ses compétences. A l'occasion du bilan à plus de 6 mois obligatoire dans la procédure du Bilan de Compétences, je l'ai interrogée spécifiquement sur l'accompagnement et le numérique. Son témoignage est intéressant car Anne-Cécile réussit à prendre du recul sur son accompagnement, sur les outils numériques, et nous offre une expérience très intéressante et complémentaire de responsable de recrutement professionnelle utilisant la modalité présentielle et distancielle pour recevoir ses candidats.

Transcription de l'entretien avec Anne-Cécile

Moi : Donc voilà c'est parti. Alors l'objectif de cet entretien ? Encore une fois l'objectif c'est de, je travaille sur l'accompagnement professionnel et sur l'impact du numérique sur la, sur l'accompagnement professionnel. Donc je questionne des personnes qui accompagnent, et des personnes qui sont été accompagnées. Donc je me suis dit, j'allais recontacter mes anciens
5 candidats, ça me permet aussi de faire un point avec vous, puis de voir que, bin, de m'assurer, bin, être rassuré sur le fait que tout aille bien et puis que bon, le bilan de compétences a servi à quelque chose et de vous interroger pour mon étude. Donc je vais vous poser des questions et je vais vous laisser parler. Ce sont des questions ouvertes. Et puis quand vous avez terminé, bon, bah, je vous lance sur un thème. D'accord ? Comment, dites-moi un petit peu concernant
10 le bilan de compétences, comment vous avez, comment vous avez vécu le bilan de compétence ?

Anne-Cécile : au début, c'était, Ben, même si j'étais plus ou moins dans le domaine des RH, et que c'était quelque chose qui m'était pas complètement étranger, c'était quand même une inconnue, finalement, une grosse inconnue autant sur le déroulement que sur le, le, ce qui
15 pouvait en découler finalement, donc ça a été un peu vécu au départ, sans attente particulière, parce que je pense que toute façon j'étais pas en état d'avoir des attentes, faut être clair et les attentes sont venues au fur et à mesure, en parallèle de la capacité à pouvoir travailler, il fallait, y'avait justement une part de réflexion. Donc je ne me suis pas positionnée tout le temps de la même manière, face au, au bilan. Y'a eu peut-être moins d'intérêt au début qu'à la fin. Moins
20 d'intérêt, je dirais, dans le sens où il y avait une, pas, pas moins d'envie, mais en tout cas une

distance dans le début, où j'étais plus en analyse de, de la situation et puis de comment et pourquoi et, et où j'allais arriver, avant vraiment de me sentir dedans finalement.

Moi : donc vous avez vécu le bilan de compétence en plusieurs étapes. Et ces étapes là, vous les identifiez comment ? Et pourquoi il y a plusieurs étapes à votre avis ?

- 25 Anne-Cécile : Je vous dis, y a au moins 2 à 3 étapes, y a une phase d'observation, de recul. Parce que alors après j'étais aussi, alors j'étais, à l'origine de la démarche, Mais j'étais un petit peu devant le fait accompli, j'étais pas en poste avec une envie de changer. J'étais à la fin d'un arrêt, avec une grosse interrogation, donc j'avais une nécessité impérative de le faire, et qu'il en découle quelque chose, finalement. C'était pas juste consultatif quoi. Donc du coup, l'enjeu il
- 30 était plus important, il est important pour tout le monde, mais des gens peuvent faire un bilan de compétences parce qu'ils s'interrogent sur le, leur devenir, alors qu'ils sont bien dans leur poste. Ils sont pas forcément tous mal dans ce qu'ils font. Donc là, j'avais mis un niveau d'attente important au début, qui m'a fait quelque part me protéger en prenant une distance au départ, pour ne pas être déçue si j'arrivais pas à aller au bout ou si je n'en sortais pas, bin, quelque chose
- 35 qui me permettait d'avancer, finalement. Donc c'est plus ça qui a fait qu'y avait plusieurs étapes. Et progressivement ça s'est arrangé, au fur et à mesure du déroulé du bilan, ça s'est arrangé dans le sens où il y a eu moins de distance de ma part, ou en tout cas une, pas une plus grande implication parce que j'ai été impliquée dès le début, mais c'était plus naturel et, et ça découlait finalement des séances précédentes, là où au départ, j'étais vraiment dans l'observation et dans
- 40 l'attente. Après, il y avait pas forcément cette attente et cette pression de, de terminer, c'était voilà, c'était pas ça, c'était plus ça.

Moi : Qu'est ce que vous diriez que vous en avez tiré du bilan de compétence que vous pourriez dire ou que vous en avez tiré ? Vous personnellement, à titre personnel et professionnel ?

- 45 Anne-Cécile : Un regard extérieur neutre parce que du coup, sinon dans le milieu pro, on est toujours jugé où évalué, mais par rapport à quelque chose au détriment d'autre chose ou en comparaison d'un collègue, ou enfin voilà, c'est toujours lié à quelque chose ou quelque part ou quelqu'un. Donc là c'était vraiment un, finalement, un constat. Et un constat, Ben voilà, il y a des gens qui vont avoir tendance à se survaloriser, d'autres à se dévaloriser. Moi j'étais plus dans la 2e partie, donc le fait d'avoir plus une neutralité aussi à ce niveau-là, ça me permettait moi
- 50 de pouvoir me remettre en question sur la vision que j'avais par rapport à la vision qu'on pouvait avoir. Le regard neutre, il est important parce que oui, parce que du coup il peut remettre en place des situations, ça peut être où on part pas sur, un, on a un regard biaisé, dans le bon sens comme dans le mauvais, mais on a, si on est biaisé, on arrivera pas finalement à quelque chose qui sera cohérent au final. Donc ça remet un petit peu sur les rails.

- 55 Moi : Qu'est-ce que vous pourriez dire que ça a changé chez vous ?

- 60 Anne-Cécile : Alors je, je vais pas encore dire que ça a changé ma confiance en moi, même si ça, ça a changé, ça a, m'a permis de prendre conscience de, de failles, d'identifier ce sur quoi il fallait que je travaille. Si le voilà, d'extérieur, le psy ou autre pouvait me souligner certaines choses, là c'était appliqué au monde du travail, donc la partie confiance en moi elle pouvait aussi se, enfin voilà, d'extérieur, être sur la gestion de mes enfants, la capacité d'entretenir ma

maison. Là c'était lié au monde professionnel donc c'était différent et ça m'a, ouais, permis d'avoir un regard sur moi-même, mais déconnecté de ce que moi je pouvais penser à la base, quoi. Et de, d'y travailler, ou en tout cas de, de me satisfaire de petits succès du quotidien qui me permettent de dire : « Ah Bah t'as vu là ? » Et puis des fois on fait référence à quelque chose, de quelques mois avant. C'est pas, c'est pas instantané et c'est pas un revirement de situation dans la seconde. C'est des choses qui de temps en temps dans le quotidien font dire que : « Ah bah oui effectivement, là ça, avant tu devrais penser comme ça ou t'aurais fait ça ou tu te serais dit ça, et là maintenant... » Ca amène à réfléchir autrement. J'en suis arrivée à me dire, alors, le bilan de compétences, c'est parti d'une démarche globale, mais en tous les cas elle est, elle est paire avec le fait d'avoir sauté le pas de la rupture conventionnelle et avec le recul, bin, mon regret aujourd'hui c'est pas l'avoir fait au moins 5 ans avant. Je vais pas dire plus parce qu'en quand même sur 17 ans dans la société, bon, y a eu des congés maternité, il y a eu des choses, mais les dernières années m'ont laissé un goût très amer, et ont changé aussi finalement ma manière d'être aujourd'hui. Donc si j'avais pu faire tout ça 5 ans avant, je pense que je serais, bah, forcément totalement sur autre chose aujourd'hui. Et puis, pas forcément bien, j'aurais eu de mauvaises étapes par la suite, mais en tout cas, j'avais des, des inquiétudes et des, des manques de confiance qui n'étaient pas forcément justifiés. Ça m'a permis de sauter le pas.

Moi : Est-ce que vous diriez que le bilan de compétence vous a appris quelque chose en terme de, connaissances ou de compétences ?

Anne-Cécile : Ah ouais, ouais, parce que pour moi, j'étais arrivé à un stade où j'en avais plus. Vous avez plus de compétences, vous avez plus d'utilité professionnelle, donc, ça m'a permis, bah, déjà, de ne serait-ce que de constater pour moi après un bilan de compétences, alors c'est pas toujours le cas, mais il y a une réorientation où il y a des réformations, ou en tout cas il y a un travail annexe, induit par le bilan de compétence. Et finalement là, j'ai fait le bilan de compétence, j'ai travaillé sur moi, mais j'ai pas fait de formation, j'ai pas fait de réorientation, et j'ai quand même pu rebondir rapidement. Donc il m'a forcément amené effectivement à apprendre des choses, ça a eu un, ça a concrétisé les démarches et ça les a pérennisées finalement. J'ai appris des choses plutôt sur moi, parce que sur le monde du travail, de toute façon, c'est pas, rien que l'exemple des 2 entreprises que j'ai fait à l'issue du, du bilan sont tellement différentes, alors que moi ils avaient les mêmes attentes envers elle, finalement, que on peut alors, on peut apprendre les grandes lignes des attentes des entreprises, et puis de l'image qu'elles veulent refléter, et finalement, tant qu'on les a pas testées... Je pense pas forcément, alors en tout cas pour ma part, qu'on apprenne sur les entreprises dans le bilan de compétences, on va apprendre à s'adapter à elle, par exemple si on n'est pas issu du métier, ou je vais prendre, je vais caricaturer, c'est pas beau, mais quelqu'un qui je sais pas mécano, un opérateur de prod qui est pas du tout RH à la base, qui va avoir, qui va apprendre une posture, ou un savoir être, enfin d'adapter son savoir être au minimum des attentes d'une entreprise. Moi je pense pas que j'en étais forcément dans ces besoins là. Donc je, je dirais pas que j'ai appris sur les entreprises, finalement mais plus sur moi-même et sur... bah... ce cette revalorisation.

Moi : alors maintenant on va passer sur une question plus précise sur le numérique parce que en fait ça, ça porte la question. Nous, on l'a fait en présentiel. Ma question, ça va être la suivante,

c'est, est-ce que vous qui avez l'expérience maintenant de la visio, est -ce que vous auriez pu faire ce bilan de compétence en visioconférence, ou à distance, si non pourquoi ?

105 Anne-Cécile : Bah même dans mes entretiens au quotidien, j'essaye d'en faire un minimum en visio, alors c'est peut-être mon absence de pratique durant le confinement, hein, j'en sais rien, la visio sert pour plein de choses, enfin là on gagne du temps plutôt que de se donner RDV, enfin voilà. Par contre pour une évaluation ou pour cerner quelqu'un ou pour avoir vraiment des conditions réelles d'échange, je trouve que la vidéo va quand même avoir un biais, parce que du coup on n'a pas la personne au naturel, on est dans le paraître, on s'observe sur la caméra, 110 du coup y a une retenue qui est différente de l'échange qu'on peut avoir, et de la fluidité qu'on va avoir en entretien dans un bureau, à tous niveaux, que ce soit en recrutement ou en bilan de compétences. Moi pour moi, on n'a pas la même personne, en tout cas dans le process, en visio, qu'en réel quoi. Ce qui change c'est la retenue. Il y a plus de retenues en visio pour moi que en réel, ça veut dire qu'on est moins naturel.

115 Moi : au niveau des émotions et des ressentis, c'est la même chose ou c'est pas la même chose pour vous ?

120 Anne-Cécile : Pour moi non, c'est, c'est, il y a une distance en fait sur la visio, qui a moins en fait la visio, alors là bon c'est le but du jeu, c'est le questionnaire, mais sinon de manière générale on est, on est plus dans du « TAC au TAC » aussi, que dans quelque chose qui peut s'ouvrir. L'échange, il est moins nourri, en visio hein, mais on reste très factuel, on laisse pas de place au naturel. Enfin du coup, à l'inverse d'un entretien physique qui peut dévier, qu'on va devoir recentrer, et qui peut du coup permettre aussi de, bin découvrir les, les bons comme les mauvais travers de la personne finalement. On les voit moins en visio, pour moi. c'est question de sentir, ou pas la personne en face de soi quoi. C'est plus, plus difficile et puis on met pas forcément, et 125 en plus de ça, en fonction des personnes qu'on a, on la met elle aussi plus en difficulté, parce qu'elle va perdre un temps de concentration sur sa capacité à, à gérer la visio ou à s'adapter aux attentes de la visio, plus qu'au fond en fait, elle va mettre plus de, d'énergie dans la forme que dans le fond. Donc c'est pour moi un peu contreproductif, parce que du coup on peut pas être et sur le fond et sur la forme et finalement ça se ressentira un moment ou un autre...

130 Moi Ok, entendu, on a autre chose à dire sur le numérique ou sur l'utilisation du numérique dans l'accompagnement ou sur le bilan de compétences ?

135 Anne-Cécile : non, mais après.. Je crois qu'on avait fait une ou 2 vidéos quand même au je sais plus pourquoi, mais il y a eu des moments ensemble qu'on a du faire une ou 2 visio et je, Bon Ben moi en l'occurrence, ça m'intéresse de combler ma lacune, de ne pas en avoir forcément fait pendant le confinement. On l'a fait ensemble dans le cadre d'un exercice pour simuler un entretien d'embauche ou pour me rassurer sur le fait de faire une visio. Et du coup je dis pas, que ça peut pas faire partie d'un process de bilan de compétence, par contre pour moi ça intervient, moins sur le 3e tiers finalement. Enfin, il y a d'abord besoin de créer ce lien, où on est quand même censé créer le lien, et finalement déballer une grosse partie de sa vie, et bah, 140 déballer sa vie à un écran c'est quand même pas, enfin pour moi aussi. S'il est open, on va poser plus de limites à un écran qu'à une personne finalement. Donc, dans le temps, sur une phase de finalité, sur des analyses, d'études, de, de contact ou des choses comme ça, ça peut

145 tout à fait se faire en visio parce qu'on a déjà eu cette démarche de se vider, et puis de s'ouvrir complètement. Mais on, pour moi, même les entretiens que je fais, les personnes sont pas forcément aussi ouvertes, et quel que soit le niveau, hein. Là j'avais un profil ADV en visio parce que pas dispo, en poste, et cetera, des horaires compliqués, bah il y a quand même une, une retenue, et puis y a un manque de chaleur par rapport à l'entretien. Et comme on est aujourd'hui beaucoup sur du savoir être aussi, Ben, on cerne moins tout ça en visio qu'en réel.

Moi : ah, je vous ai plus ...

150 Anne-Cécile : il ne faut pas laisser place au doute, et il ne voit pas forcément mes attentes, mais que je vais conforter par des contrôles de ref, ou par des évaluations. Là où en Visio, ben je vais peut-être mettre un stop plus vite, alors pas sur des brouilles, mais quelqu'un qui va pas avoir d'échange, qui va pas projeter, qui va pas, qui va monologuer ou à l'inverse qui va être effacé. Finalement même si je vais essayer de le mettre à l'aise au bout d'un moment, si il prend pas sa
155 place sur le, l'échange visio, en fonction des attentes et ben, il y aura pas, j'irai pas forcément plus loin. Le résultat du bilan j'sais pas si il aurait été différent, mais l'investissement sûrement, parce que c'est plus facile de bah de se retenir de se cacher, j'aurais peut-être été moins dans l'émotion, en visio, donc on aurait pas cerné les mêmes choses, on aurait pas évoqué du coup la même chose, donc il aurait été moins honnête envers, pas forcément envers vous, mais envers
160 moi déjà, parce qu'il y aurait eu plus de non dits en visio qu'en réel je pense. Faut être clair, hun, j'ai pleuré plus de la moitié des entretiens, en visio, c'est quand même un peu plus facile de se retenir que, je trouve que l'émotion elle passe pas pareil, donc du coup la retenue est un peu plus simple en visio, et le malaise aurait été moins expliqué, moins, moins évoqué, bah, du coup on aurait moins évoqué, moins fait de parallèles avec certaines situations, j'aurais eu du
165 coup, découlé sur moins de réflexion sur certains aspects, et je suis pas persuadée que je serais forcément arrivée au même résultat de remise en question, quoi ! J'aurais moins conforté mes choix, j'aurais été moins tranchée ou moins rassurée en fait.

Moi : On parle de résultats, chez vous, pour vous, c'est pas avoir été jusqu'à un projet pour définir un projet professionnel ?

170 Anne-Cécile : En fait, c'est ça, avoir été, ne serait-ce que, capable de refaire des entretiens. Parce que de toute façon, et puis, et puis, de me sentir en droit de le faire, alors que bah... il y avait cette partie un petit peu... d'expérience grugée, on va dire... Donc je pense, je pense pas que je serais forcément arrivée à la même chose en visio, ouais. Forcément moi je peux faire le retour que par rapport à ma situation, je vais, je peux pas là généraliser, mais j'ai tendance à
175 l'appliquer à d'autres personnes que je vais avoir de l'autre côté, moi aujourd'hui, quand je suis dans la posture de diriger l'entretien, quoi. Il m'est déjà arrivé, Bah même encore là récemment hein, de, de prendre, de caler un entretien à 18h00 ou 18h30 en physique au bureau, plutôt que de prendre la facilité de le faire à 05h30 en visio, quoi. Tant pis, je passais 1 heure de plus, mais pour moi, la qualité de l'échange et le, l'aboutissement, Il était plus complet finalement donc je,
180 j'avais pas l'impression de perdre 1 h, parce que du coup on a gagné un temps sur la capacité à cerner la personne, la capacité à avancer ou non avec lui. Et puis je vais avoir moins de doutes qu'une visio, je fais des vidéos des fois où au final, oui j'ai appris sur le parcours professionnel et sur les questions que je voulais poser, mais je suis pas plus avancée sur mon positionnement

185 envers le candidat. Ce qui m'arrive moins en entretien, mais on peut toujours y arriver, de toutes façons on prend pas forcément une décision à chaud, mais c'est moins le cas dans un entretien en face à face, où il va y avoir du verbal, du non verbal, du, du savoir-être et donc du savoir faire, et où ça c'est plus compliqué en visio. On va pas creuser les mêmes aspects. J'sais pas forcément...Ca peut être complémentaire, par exemple, on peut approfondir un échange physique par une visio pour revenir sur certains points, il y a pas forcément lieu de refaire un
190 entretien physique, ça peut avoir une complémentarité. Par contre pour moi la vidéo remplacera pas l'entretien physique. Même quitte qu'on commence par un entretien téléphonique et que l'entretien téléphonique sert de premier tri, on va dire, bon finalement l'entretien téléphonique ou l'entretien visio, la seule différence c'est la personne qu'on a en face qu'on voit. Mais comme c'est pas un élément de décision, finalement, dans ce cas-là on en finirait à ne faire que de
195 l'entretien téléphonique, quoi. La Visio elle va pas, on va pas faire une mise en situation. La visio, c'est juste un confort de savoir à qui on parle. Sinon en gros on le fait au téléphone, on a les mêmes éléments, on échange la même chose. Donc l'objectif c'est quand même pour moi d'évoluer vers l'entretien physique qui reste important ; et aussi pour, pour faire adhérer, autant moi de mon côté pour juger pour évaluer, mais de l'autre côté pour faire adhérer, parce que
200 quelqu'un qui va chercher du boulot et qui va avoir un profil sollicité, qui va enchaîner 10 entretiens visio sur la journée, Ben à la fin de la journée, demandez-lui les entreprises, il aura, bah c'est, c'est, c'est semblable, il y a pas, il y a pas créé de lien, il y a pas forcément à capter son attention plus sur l'un sur l'autre, il a déroulé sa vie dans les mêmes situations à chaque entretien visio, et aujourd'hui sur certains profils, la concurrence fait que le marché c'est un
205 inversé, et c'est plutôt le candidat qui est en position de force que le recruteur, donc aujourd'hui, pour réussir à le capter, à le projeter, c'est aussi important de l'avoir en face à face plutôt qu'en visio.

Moi : Ça permet d'avoir comme vous disiez, une plus de présence et peut-être plus d'implication ?

210 Anne-Cécile : et une meilleure connexion. Moi j'aurais tendance à dire du coup qu'il est plus investi dans sa recherche ou dans l'échange, et ça se ressent sur le process de recrutement, finalement ?

Moi : Merci, je suis sûr que je vais encore découvrir plein de choses en retranscrivant ce qu'on, ce qu'on ce que vous avez évoqué. Ok, ok, bin écoutez, voilà en tout cas, merci beaucoup pour
215 tout, et surtout continuez à prendre de la distance par rapport au travail...

Anne-Cécile : Je pense que la distance viendra aussi avec la la confiance, la confiance. La confiance en moi va me permettre de prendre plus de distance. Aujourd'hui, je me sens encore en devoir de légitimer et pas forcément aux autres, hein, plus à moi hein, c'est pas voilà, c'est...
220 Voilà, la personne qui a intégré lundi, je l'ai eu au téléphone samedi et dimanche quoi, je le dirai pas à l'entreprise, c'est pas le but maintenant. Samedi matin il m'a envoyé un SMS, samedi après-midi, Bah je lui ai répondu dimanche matin, il m'a appelé, J'ai décroché parce que je suis, voilà c'est après j'ai pas, je laisse le portable, autant la semaine au Bureau il est en silencieux, parce que sinon on, on sonne tout le temps, et c'est agaçant. Autant le week-end et le soir, à l'inverse, je l'allume et je, je filtre. Je vais pas décrocher à tout le monde, ni rappeler tout le

225 monde mais, j'ai quand même besoin d'avoir cet investissement supplémentaire par moment
pour justifier d'être allée au bout des choses, quoi. Ce n'est pas une volonté biaisée de d'en faire
plus pour espérer des suites différentes ou pas. Je, j'ai, là où ça pourrait être apprécié de certains
employeurs, moi pour moi, ça reste un défaut, ou quelque chose à travailler en gros. Ce n'est
230 pas quelque chose de bien, mes collègues qui me disent : « allez vas-y, va t'en, tu seras payé
plus parce que tu auras fait 1 h de plus », là où ça peut être le cas de certains qui ont envie de
partir le dernier, et qui vont finalement être 1 h sur le Candy Crush derrière leur écran.

Moi : eh bien bon courage et puis bonne continuation en tout cas.

Anne-Cécile : merci, vous aussi et bonne thèse en tous cas.

Moi : Bonne soirée, au revoir.

Verbatim utilisés par Anne-Cécile

« je pense que toute façon j'étais pas en état d'avoir des attentes, faut être clair et les attentes sont venues au fur et à mesure »

« j'avais une nécessité impérative de le faire, et qu'il en découle quelque chose »

« C'était pas juste consultatif quoi »

« j'avais mis un niveau d'attente important au début »

« mais c'était plus naturel et, et ça découlait finalement des séances précédentes »

« le fait d'avoir plus une neutralité aussi à ce niveau-là, ça me permettait moi de pouvoir me remettre en question sur la vision que j'avais par rapport à la vision qu'on pouvait avoir »

« Là c'était lié au monde professionnel donc c'était différent et ça m'a, ouais, permis d'avoir un regard sur moi-même, mais déconnecté de ce que moi je pouvais penser à la base »

« de me satisfaire de petits succès du quotidien »

(le bilan de compétences) : « C'est pas, c'est pas instantané et c'est pas un revirement de situation dans la seconde »

« j'avais des, des inquiétudes et des, des manques de confiance qui n'étaient pas forcément justifiés »

(le bilan de compétences) : « Ça m'a permis de sauter le pas. »

« il y a une réorientation où il y a des réformations, ou en tout cas il y a un travail annexe, induit par le bilan de compétence »

« il m'a forcément amené effectivement à apprendre des choses, ça a eu un, ça a concrétisé les démarches et ça les a pérennisé finalement »

« je dirais pas que j'ai appris sur les entreprises, finalement mais plus sur moi-même et sur... bah... ce, cette revalorisation. »

« la vidéo va quand même avoir un biais, parce que du coup on n'a pas la personne au naturel, on est dans le paraître, on s'observe sur la caméra, du coup y a une retenue qui est différente de l'échange qu'on peut avoir, et de la fluidité »

« L'échange, il est moins nourri, en visio hein, mais on reste très factuel, on laisse pas de place au naturel »

« on la met elle aussi plus en difficulté, parce qu'elle va perdre un temps de concentration sur sa capacité à, à gérer la visio ou à s'adapter aux attentes de la visio »

« c'est pour moi un peu contreproductif, parce que du coup on peut pas être et sur le fond et sur la forme »

« pour moi (la visioconférence) ça intervient, moins sur le 3e tiers finalement (du bilan de compétences). »

« il y a d'abord besoin de créer ce lien, où on est quand même censé créer le lien. »

« déballer sa vie à un écran c'est quand même pas... »

(la fin du bilan de compétences) : « ça peut tout à fait se faire en visio parce qu'on a déjà eu cette démarche de se vider, et puis de s'ouvrir complètement »

(avec la visioconférence) : « bah il y a quand même une, une retenue, et puis y a un manque de chaleur par rapport à l'entretien. Et comme on est aujourd'hui beaucoup sur du savoir être aussi, Ben, on cerne moins tout ça en visio qu'en réel »

« il ne faut pas laisser place au doute, et il ne voit pas forcément mes attentes »

« si il prend pas sa place sur le, l'échange visio, en fonction des attentes et ben, il y aura pas, j'irai pas forcément plus loin »

« Le résultat du bilan j'sais pas si il aurait été différent, mais l'investissement sûrement, parce que c'est plus facile de bah de se retenir de se cacher »

« j'aurais peut-être été moins dans l'émotion, en visio, donc on aurait pas cerné les mêmes choses »

« qu'il y aurait eu plus de non dits en visio qu'en réel je pense »

« la retenue est un peu plus simple en visio, et le malaise aurait été moins expliqué, moins, moins évoqué »

(avec la visioconférence) « je suis pas persuadée que je serais forcément arrivée au même résultat de remise en question, quoi ! »

« avoir été, ne serait-ce que, capable de refaire des entretiens (...), de me sentir en droit de le faire

(en présentiel) : « on a gagné un temps sur la capacité à cerner la personne »

(en visioconférence) : « j'ai appris sur le parcours professionnel (...), mais je suis pas plus avancée sur mon positionnement envers le candidat »

« dans un entretien en face à face, où il va y avoir du verbal, du non verbal, du, du savoir-être et donc du savoir faire, et où ça c'est plus compliqué en visio »

(en visioconférence) : « On va pas creuser les mêmes aspects »

« Ca peut être complémentaire, par exemple, on peut approfondir un échange physique par une visio »

« la vidéo remplacera pas l'entretien physique »

« La Visio elle va pas, on va pas faire une mise en situation »

(le présentiel) : « pour faire adhérer, autant moi de mon côté pour juger pour évaluer, mais de l'autre côté pour faire adhérer »

« pour réussir à le capter, à le projeter, c'est aussi important de l'avoir en face à face plutôt qu'en visio »

(en présentiel) : « une meilleure connexion »

« Je pense que la distance viendra aussi avec la confiance. La confiance en moi va me permettre de prendre plus de distance »

Analyse qualitative de l'entretien de Anne Cécile

	212 Anne Cécile
L'accompagnement : objectifs recherchés	L16 "les attentes sont venues au fur et à mesure" L28 "j'avais une nécessité impérative de le faire et qu'il en découle quelque chose" L82 "Vous avez plus de compétences, vous avez plus d'utilité professionnelle" L29 "l'enjeu il était plus important" L32 "j'avais mis un niveau d'attente important au début"
L'accompagnement ses effets	L46 "Un regard extérieur neutre" L47 "c'était vraiment un, finalement, un constat" L49 "ça me permettait moi de pouvoir me remettre en question sur la vision que j'avais par rapport à la vision qu'on pouvait avoir" L54 "ça remet un petit peu sur les rails" L89 "J'ai appris des choses plutôt sur moi" L95 "on va apprendre à s'adapter à elle (l'entreprise)" L98 "d'adapter son savoir être au minimum des attentes d'une entreprise"
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	
Alliance de travail : les liens et la relation	L140 "il y a d'abord besoin de créer ce lien" L141 "déballer une grosse partie de sa vie"
La capacité d'action	L35 "quelque chose qui me permettait d'avancer" L86 "j'ai travaillé sur moi, mais j'ai pas fait de formation, j'ai pas fait de réorientation, et j'ai quand même pu rebondir rapidement" L175 "je pense pas que je serais forcément arrivée à la même chose en visio" L177 "j'ai tendance à l'appliquer à d'autres personnes que je vais avoir de l'autre côté, moi aujourd'hui, quand je suis dans la posture de diriger l'entretien" L173 "ne serait-ce que, capable de refaire des entretiens (...) de me sentir en droit de le faire"

L'environnement capacitant	L51 "Le regard neutre, il est important parce que oui, parce que du coup il peut remettre en place des situations" L142 "on on va poser plus de limites à un écran qu'à une personne finalement" L148 "il y a quand même une, une retenue, et puis y a un manque de chaleur par rapport à l'entre-tien" L160 "on aurait pas cerné les mêmes choses, on aurait pas évoqué du coup la même chose" L161 "il aurait été moins honnête envers, pas forcément envers vous, mais envers moi (...) parce qu'il y aurait eu plus de non dits en visio qu'en réel"
L'engagement	L20 "il y avait une, pas, pas moins d'envie, mais en tout cas une distance dans le début" L21 "j'étais plus en analyse de, de la situation" L37 "ça s'est arrangé dans le sens où il y a eu moins de distance de ma part, en tous cas une plus grande implication" L209 "pour réussir à le capter, à le projeter, c'est aussi important de l'avoir en face à face plutôt qu'en visio" L33 "en prenant une distance au départ, pour ne pas être déçue" L35 "quelque chose qui me permettait d'avancer" L25 "y a une phase d'observation, de recul" L22 "avant vraiment de me sentir dedans" L158 "Le résultat du bilan j'sais pas si il aurait été différent, mais l'investissement sûrement" L202 "pour faire adhérer, autant moi de mon côté pour juger pour évaluer, mais de l'autre côté pour faire adhérer"
Les émotions	L73 "les dernières années m'ont laissé un goût très amer" L76 "j'avais des, des inquiétudes et des, des manques de confiance qui n'étaient pas forcément justifiés" L159 "c'est plus facile de bah de se retenir de se cacher, j'aurais peut-être été moins dans l'émotion, en visio" L163 "j'ai pleuré plus de la moitié des entretiens, en visio, c'est quand même un peu plus facile de se retenir que, je trouve que l'émotion elle passe pas pareil" L165 "le malaise aurait été moins expliqué"

relation au numérique	L108 "pour une évaluation ou pour cerner quelqu'un ou pour avoir vraiment des conditions réelles d'échange, je trouve que la vidéo va quand même avoir un biais" L123 "les bons comme les mauvais travers de la personne finalement. On les voit moins en visio" L124 "c'est question de sentir, ou pas la personne en face de soi" L127 "elle va perdre un temps de concentration sur sa capacité à, à gérer la visio (...) plus qu'au fond" L121 "L'échange, il est moins nourri, en visio" L121 "en visio hein, mais on reste très factuel, on laisse pas de place au naturel" L123 "à l'inverse d'un entretien physique qui peut dévier, qu'on va devoir recentrer" L110 "on n'a pas la personne au naturel, on est dans le paraître, on s'observe sur la caméra, du coup y a une retenue qui est différente de l'échange qu'on peut avoir" L113 "on n'a pas la même personne, en tout cas dans le process, en visio, qu'en réel quoi" L114 "Ce qui change c'est la retenue" L129 "c'est pour moi un peu contreproductif" L142 "dans le temps, sur une phase de finalité, sur des analyses, d'études, de, de contact ou des choses comme ça, ça peut tout à fait se faire en visio" L156 "si il prend pas sa place sur le, l'échange visio, en fonction des attentes et ben, il y aura pas, j'irai pas forcément plus loin" L182 "la qualité de l'échange et le, l'aboutissement, Il était plus complet finalement (...) on a gagné un temps sur la capacité à cerner la personne, la capacité à avancer ou non avec lui" L189 "dans un entretien en face à face, où il va y avoir du verbal, du non verbal, du, du savoir-être et donc du savoir faire, et où ça c'est plus compliqué en visio" L190 "On va pas creuser les mêmes aspects" L194 "la vidéo remplacera pas l'entretien physique" L 197 "la seule différence c'est la personne qu'on a en face qu'on voit" L198 "La Visio elle va pas, on va pas faire une mise en situation" L199 "La visio, c'est juste un confort de savoir à qui on parle. Sinon en gros on le fait au téléphone"
Transfomation de l'accompagnement	L57 "m'a permis de prendre conscience de, de failles, d'identifier ce sur quoi il fallait que je travaille" L61 "permis d'avoir un regard sur moi-même, mais déconnecté de ce que moi je pouvais penser" L63 "de me satisfaire de petits succès du quotidien" L65 "c'est pas instantané et c'est pas un revirement de situation " L68 "Ca amène à réfléchir autrement" L167 "je suis pas persuadée que je serais forcément arrivée au même résultat de remise en ques-tion" L169 "J'aurais moins conforté mes choix, j'aurais été moins tranchée ou moins rassurée"
Avantages du numérique	L107 "la visio sert pour plein de choses, enfin là on gagne du temps plutôt que de se donner RDV"

Annexe 11.2 : Entretien N°213 avec Emeline

Qui : Emeline est une personne que j'ai accompagnée en Bilan de Compétences

Modalité : en visioconférence

Date de l'entretien : 20/02/2024

Durée : 1h06'

Contexte : Emeline est une candidate que j'ai accompagnée, et l'entretien a eu lieu plus de 6 mois après la fin du bilan de compétences. Emeline était en situation de Burn Out en début de Bilan de compétences, et a évolué au fur et à mesure de ce bilan, pour au final ne pas aboutir sur une vraie réorientation, mais plutôt sur un changement de contexte de travail. Elle travaille actuellement en tant que manager, toujours dans la restauration, pour une structure accueillant des personnes en situation de handicap.

Transcription de l'entretien avec Emeline

Moi : Merci Emeline d'accepter de prendre de ton temps. J'ai quelques questions à te poser, ce sont des questions ouvertes. Donc en fait je te pose une question, parce qu'en fait ce sont des entretiens semi directifs, donc je te pose la question et je te laisse parler. Alors comment est-ce que tu as vécu l'expérience du bilan de compétence.

- 5 Emeline: Très bien, très bien. Pour moi, c'était, ça a vraiment fait partie... Alors au moment où j'ai fait mon bilan de compétences, moi j'étais en burn-out, j'étais en arrêt et j'étais en phase de reconstruction. Donc ça faisait 2 mois que j'étais sur mon canapé, que je pleurais. Début mars, je m'étais dit : « allez ! je prends en mains ». Et donc, le bilan de compétence, c'était un moyen pour me prendre en mains en fait, si tu veux. En fait, je me souviens du premier rendez-vous
- 10 que j'étais avec toi, je pense que j'ai pleuré la moitié du rendez-vous, quand même (rires). Il vaut mieux qu'on en rit aujourd'hui, ça veut dire que, ça veut dire que c'est passé, donc voilà, ça, ça a participé à une cicatrisation, à une analyse, à une prise de recul. Ça m'a permis de d'avoir un ... de la prise de recul sur ce que je suis, moi en tant que personne, sur mes valeurs sur lesquelles j'ai été bousculé et de, de me recentrer sur mes valeurs, qui étaient, sur lesquelles
- 15 j'étais bousculée, mais qui, qui étaient les miennes, et, et qui sont respectables... euh... je rejetais la restauration en bloc, et finalement tu m'as fait comprendre à travers ce bilan de compétence, que c'était pas la restauration, c'était la façon dont je le faisais, qui posait problème, donc je faisais fausse route. Et puis ça m'a permis de comprendre que du coup, voulant, pensant que c'était la restauration, je voulais m'embarquer dans le QSE, mais quand j'ai commencé à
- 20 faire tous les rendez-vous de VAE, je me suis rendue compte que c'était compliqué, j'avais contacté le CNAM mais j'ai eu affaire à un monsieur, qui était pas, pas la hauteur, et après j'ai eu un contact avec une ingénieure à la fac d'Arras. Et j'ai eu une ingénieure au téléphone. J'avais pris, rempli un dossier, qui m'a rappelé et si tu veux, elle a été humainement très intelligente cette dame, elle a, elle aurait pu ne pas me prendre au téléphone, elle m'a fait au téléphone après
- 25 un, un pré rendez-vous que j'avais rempli si tu veux, avec des éléments, et elle m'a fait à travers nos échanges, amenée à comprendre que j'étais dans une niche, que si je voulais repasser un

diplôme, il fallait que je retourne à l'école, qu'il fallait que je repasse des modules complets. Est-ce que c'était ça que je voulais ou pas. Est-ce que ça correspondait à mon, à ma, à mes, à mon, à ma volonté ? Et non ça correspondait pas à ma volonté. Mais du coup, là aussi, tu vois, j'ai beaucoup de chance de tomber sur une personne humainement qui a pris le temps de m'accompagner. Donc, Donc voilà, donc si tu veux ce bilan de compétences, et Ben, pas par pas, pas à pas... La jeune fille aussi qui t'a accompagnée quand elle intervenait, elle posait des choses qui étaient toujours très justes, elle posait des mots qui étaient justes, elle était en soutien avec toi pour compléter un mot, ou une situation, et j'ai trouvé que son accompagnement était respectueux et à l'écoute. Et puis ses interventions étaient pertinentes. Voilà, Camille, j'avais oublié son prénom... Et donc moi ça m'a fait du bien. Le bilan de compétences m'a permis d'avancer dans mon chemin de reconstruction.

Moi : Qu'est-ce que tu en as tiré du bilan de compétence ? À titre personnel et professionnel bien sûr, parce que y a peut être aussi un côté personnel aussi.

Emeline: Moi j'ai trouvé que c'était avant tout personnel, tu vois, moi je le vois plus comme ça. D'abord c'est un vrai travail, parce que finalement à chaque fois il y a un travail préparatoire à remplir, à compléter. C'est pas juste : j'arrive 1 h en entretien et puis voilà. Et du coup, ça t'oblige à, à te poser sur toi, ça t'oblige à réfléchir à ce que tu es à, ton travail, à prendre de la hauteur, et du coup à balayer devant ta porte aussi. Ça peut pas toujours être la faute des autres, ça peut pas être que la faute de l'entreprise, ça peut pas être que la faute de ta hiérarchie. J'ai forcément ma part de responsabilité et de ce qu'il fallait, c'est que je l'évalue, voilà. Et pour ne pas reproduire les mêmes erreurs par la suite, en voilà, c'est en ça que c'est intéressant, et je trouve que le travail, moi, il m'a plus amené sur le plan personnel que professionnel, Le professionnel a débouché du personnel.

Moi : D'accord, donc t'en as tiré pas mal de choses au niveau personnel. Tu disais réflexion sur toi-même, sur ton attitude, ton comportement ?

Emeline: Ma capacité à prendre du recul, ma capacité à être tolérante envers ma hiérarchie, ma capacité à pardonner à ma hiérarchie. En n'en parlant pas à ma hiérarchie, je ne me suis pas pardonnée à moi-même et j'ai participé à entretenir un climat malsain ; et que si j'avais accepté de dégoupiller en temps et en heure, j'en serais peut-être pas là, c'est certain. Donc voilà, ça me permet, ça m'a permis de, de, prendre du recul, voilà. Et puis professionnellement, ça m'a amené en me disant : « Ben non, la restauration j'aime. C'est 25 ans d'expérience, c'est ce que je sais faire, c'est mon cœur de métier. Le management, j'aime, c'est ce que j'aime. Voilà ». Donc ça m'a permis de me remettre les pieds sur terre, de reprendre conscience de mes, de mes forces, de mes points d'appui, et du coup, bin je me dis : « Voilà, maintenant je suis prête, je continue dans la restauration, je ne veux plus être chez Happy, et du coup je cherche du travail ailleurs ». Donc tu vois, voilà d'abord le personnel qui a débouché sur le professionnel. Et à la croisée de tout ça, c'est de dire : « je recherche du travail ailleurs, je vais trouver du travail ailleurs ». Pour moi la boucle, elle est bouclée.

Moi : une autre question : qu'est-ce que t'a appris le bilan de compétences ?

Emeline: si tu veux, à travers les outils que tu m'as fait utiliser, moi j'ai eu, j'ai eu accès du coup à des, à des outils que je ne connaissais pas, donc tout ce qui était test de personnalité.. Voila... Du coup, ça te permet de comprendre comment tu fonctionnes et ça te permet de comprendre qu'y a des gens qui fonctionnent différemment de toi, et que c'est pas toi qui est dans le faux, et
70 c'est pas eux qui sont dans la vérité, ou l'inverse est vrai. C'est simplement des façons d'être, de communiquer et de ressentir les choses et de les construire qui sont différentes... Voila...Donc ça. Si tu veux, c'est... C'est un peu comme si j'avais fait des études, un peu complémentaires. Tu sais. C'est c'est continuer d'apprendre quelque chose... Comment je continue à apprendre dans mon, dans mon travail, et quand tu fais du management, quand tu travailles avec des
75 humains, il faut que tu comprennes comment ils fonctionnent. Et là tu vois par exemple sur le cours... Voilà, je fais toute petite parenthèse, mais juste pour te dire que dans le, le, le. programme d'aujourd'hui, j'ai découvert la notion d'homéostasie que je connaissais pas du tout. C'est un, un réflexe qui est inné à l'homme, c'est-à-dire que face au changement, la première réaction innée, spontanée de l'homme c'est de retourner à la terre, dans un instinct de survie.
80 C'est, c'est, c'est un processus naturel, voilà, c'est voilà, et après c'est comment on le déconstruit avec des méthodes et des outils. Voilà, tu vois ça, voilà, comprendre que c'est pas forcément contre toi, mais c'est une, une réaction qui est naturelle. Je connaissais pas, tu vois, voilà. C'est intéressant tout ça parce que il faut qu'on, qu'on, qu'on comprenne vraiment comment on fonctionne et éventuellement c'est enrichissant. Ce qui était très intéressant aussi, c'est quand
85 tu m'as fait faire la courbe de vie ou tu mêles à la fois ta vie privée, personnelle, professionnelle, les événements marquants, et tu te rends compte à un moment donné que certains événements clés peuvent avoir un impact. Et ça m'a permis, tu vois le ressenti, on a des ressentis des fois, mais on va pas jusqu'au bout, et le fait de le prendre le temps de réfléchir, de l'écrire et de le rédiger... Ça te permet de mettre un mot, ça te permet de dater, ça te met, ça te permet de mettre
90 en lien avec un événement et de remettre du sens et d'aller trouver la source du problème, et de te dire : « là, il y a eu un décrochage, et qu'est-ce qui s'est passé, qu'est-ce que j'ai fait, ce que j'aurais pas dû faire, qu'est ce qui est pas lié à moi ? ». Et c'est très intéressant, ouais, c'est tous ces outils là, ça, ça, ça t'amène réfléchir... Moi, pour moi, c'était comme si j'avais pris des cours, ça m'a ouvert l'esprit, ça m'a enrichi. Et si j'avais fait la courbe de vie seule, ça aurait été
95 différent, je l'aurais jamais appréhendé comme ça...

Moi : mais pourquoi ? Pourquoi le fait d'être à 2, ça change quelque chose ?

Emeline: Moi Personnellement, j'aime les relations humaines, je, je, je sais, enfin, pour moi, une formation, par exemple, c'est en, c'est en présentiel. Il y en a qui le font en distanciel, dans beaucoup de boîtes... Et d'ailleurs, rappelle-toi, quand moi j'ai, je me suis inscrite à Menway,
100 je suis passé par Menway notamment parce qu'il faisait en présentiel. Voila, et on parle que de l'humain là, que de l'humain. Enfin c'est, c'est compliqué à travers un écran, à travers tout ça, de pouvoir poser les choses. En plus, j'étais en état de souffrance sur mon bilan de compétence donc, voilà, et d'être accompagné parce que t'es un support, parce que t'as tout un retour d'expérience avec toutes les autres personnes que tu accompagnes, donc tu utilises ton retour
105 d'expérience au service de la personne que tu accompagnes. Donc quand tu t'occupes de moi, entre guillemets, tu te sers aussi des expériences passées. Tu dis : « OK, je vois qu'elle est comme ça, donc ça me fait penser à ça. Tiens, on avait fait ça, ça avait marché, je peux être

amener là-dessus. Tiens, elle est comme ça, mais je sais qu'une fois j'ai essayé ça, mais ça a pas marché. Je vais être lui faire du mal, je vais pas le faire ». Et puis ça m'oblige à sortir de chez moi, ça faisait prendre le bus. Humainement tu es quelqu'un de très sympathique, j'ai bien accroché avec toi, donc euh... Pour moi c'était essentiel de le faire comme ça, je, j'envisage pas de le faire toute seule derrière un PC, ça, tu, tu perds pour moi la moitié du, du sens de cette démarche. C'est mon ressenti personnel.

Moi : justement c'était ma question suivante, est-ce que t'aurais pu le faire en visio ?

115 Emeline: Non, non, tout un parcours comme ça, non, c'est pas possible, pas possible, non. Mais encore une fois, moi je suis quelqu'un qui a beaucoup d'empathie. Je suis foncièrement sur l'humain, les échanges. Peut-être que des personnes qui vont être plus dans la retenue, plus - comment dirais-je, plus froide entre guillemets, mais c'est pas le mot froid en plus, plus verrouillé - qui vont dire, bin au contraire : « l'écran est un moyen de me protéger, parce que j'ai pas envie de mettre mes tripes sur la table, et l'écran est un moyen de me protéger ». Mais moi j'avais pas envie d'être protégée, et moi il fallait que je mette tout sur la table. Pour moi la visio c'est un frein à se montrer complètement, et j'avais besoin de ça, donc du coup je me dis qu'une personne qui est plutôt introvertie, plutôt discrète, qui va avoir du mal à, à poser les choses, peut être que l'écran est un moyen de se protéger.

125 Moi : mais alors c'est quoi la différence entre la vision et la présence ? On peut aimer l'humain et puis quand même le faire en visio ?

Emeline : bin il y a tout le non verbal, il y a tout pour moi, y a tout le non verbal, ouais, c'est tout le non verbal. Le ressenti, c'est complètement subjectif en fait, Christophe, c'est le fait d'arriver, on est autour d'une table, on a 80 cm l'un de l'autre, on prend un café.. Le bureau en plus était petit, donc ça fait un peu comme une sorte de bulle, ou allez je déballe comme un confessionnal un peu quand même, un peu comme un confessionnal tu vois ! Et puis voilà, et puis il y a, voilà, il y a la, je sais pas moi, y a le, le, le fait de, quand, quand tu écoutes, la façon dont tu regardes, la façon dont t'écris, la façon dont tu relances, je sais pas moi le bruit du - c'est c'est bête à dire hein - mais le bruit du crayon sur le papier, la façon dont tu vas écrire, des fois je t'ai regardé prendre des notes, tiens je me disais : « tiens c'est marrant, il note ça et pas ça ». Voilà, c'est toutes ces choses là qui, qui pour moi sont importants, mais encore une fois, peut-être elles ne le sont pas pour d'autres personnes.

Moi : est-ce que tu as autre chose à dire par rapport au bilan ? Par rapport à comment tu l'as vécu par rapport par rapport au numérique ?

140 Emeline: Non moi, moi écoute, moi je suis. J'ai eu beaucoup de chance de te rencontrer sur mon chemin. Je, je, mais c'est vraiment, c'est sincère, je le pense, donc ça a été un vrai plaisir de travailler avec toi, et de, de faire ce travail-là, vraiment sincèrement, c'était un plaisir franchement. Et puis j'ai évolué entre le début et la fin du bilan, le premier je te dis, j'ai pleuré la moitié de l'entretien et le dernier, j'étais voilà j'étais droite dans mes bottes. Il y avait tout ce travail-là qui avait été fait, qui était, qui avait été très sérieusement fait, pour revenir sur ce que tu disais, les synthèses, les travaux, toutes les restitutions, c'était cadré, c'était bien organisé, c'était bien amené. J'ai trouvé que tu as une écoute qui est très active. Et puis ce que tu disais

aussi, toujours force de proposition, voilà : « tiens, tu devrais essayer, ceci, tiens tu devrais essayer ça, tiens, j'ai quelque chose, tiens, tu pourrais contacter untel ». Tu es toujours à vouloir
150 amener un, un plus, et quelque chose, tu vois, qu'on ait quelque chose de pragmatique, derrière en fait. J'ai trouvé que tu avais une approche qui est très pragmatique de ce, de ce bilan de compétences. Et moi j'ai trouvé ça vraiment très, très bien, et du coup...J'ai repris confiance en moi, je me suis recentrée sur mes valeurs à moi, j'ai pris conscience de mes forces au niveau de mon travail, j'ai compris ce que j'aimais dans mon travail, j'ai compris ce que je voulais, ce que
155 je ne voulais plus, j'ai compris qu'elles étaient mes points de progrès. Donc j'ai envie de dire que toutes les, toutes les cases étaient cochées sur le côté positif en fait. Parce que tu sais plus, à un moment donné, t'es tellement bousculé, tu ne sais plus, oui tu sais plus, voilà, et l'intérêt c'est de prendre de la hauteur. Allez, on analyse, on prend du recul : « qui es-tu ? Comment tu pratiques ton métier, c'est quoi, comment tu vis ? » Et puis tout ce, à chaque fois, à chaque, à
160 chaque rendez-vous, y avait un travail à effectuer. Après, tu rentres à la maison, tu sais que la semaine d'après, t'as ton rendez-vous, mais y a un travail à fournir, donc c'est à nouveau un moment donné, je me repose encore, je réfléchis. C'est tout ça qui aide. C'est un, un processus qui prend du temps, qui te, qu'il faut laisser décanter, qui est très intéressant. Après, j'entends ce que tu dis en disant, c'est mon travail, c'est pas moi. Moi je reste persuadée que tu, la
165 personnalité, joue. Mais parce que tu fais, l'humain, tu t'es, t'es tu, tu as des, un support, tu as des outils, c'est nécessaire parce que c'est factuel, et ça va tracer un travail, et c'est ce qui permet de, de, de, de partir d'un point A, d'atteindre notre objectif et te dire chaque cours je vais aborder tel point, ça me permettra d'aborder tel point, ça me permettra au bout des 12 h d'aboutir là où je vais aboutir. Ça, c'est nécessaire. Mais tu restes un être humain et je reste un être humain. Et
170 si on passe là-dessus, pour moi c'est pas possible non plus. Enfin c'est pas possible, tout est intrinsèque, mais à l'inverse, t'as beau être le mec le plus sympa du monde, si derrière, t'as pas préparé ton boulot, tu fais pas tes synthèses, et bin on est frustrés, c'est un tout.

Moi : on pourrait dire que son investissement joue sur mon propre investissement en tant que personne accompagnée ?

175 Emeline: oui je, bah voilà, quand tu dis : « Bah tiens je vais regarder Céline, je te donnerai j'ai des numéros, j'ai des contacts, je te donnerai la prochaine fois ». Hop t'arrives, t'as pas besoin de dire : « tiens Christophe, la dernière fois tu m'avais parlé de... ». A chaque fois que tu m'as dit : « tiens, je vais te donner tel élément ou je te transfère tel fichier », à chaque fois que tu l'as fait. C'est à dire quand tu, tu prends un engagement, tu le tiens, tu vois ? Bah ça, ça prouve
180 l'investissement de la personne et enfin c'est, c'est des fois tu sais, le ressenti ce n'est qu'une addition de détails en fait, et tu te dis : « c'est un mec bien, j'ai eu beaucoup de chance, en fait ».

Moi : et sur l'aspect purement numérique de l'accompagnement ?

Emeline: J'ai trouvé que la façon de faire toutes les inscriptions avec MENWAY, ça s'était bien passé au niveau du numérique, l'accès CPF, ça s'était bien passé. Que tous, tous les outils
185 numériques, l'accès à la plateforme, la validation du paiement, la restitution des éléments. À la fin j'ai trouvé que tout c'était bien passé. Il y a pas eu de bug, il y a pas eu de bug, mais pour moi l'humain reste supérieur au numérique.

Moi : Ecoute Céline, je te remercie pour le temps passé, et je te dis à bientôt

Verbatim de Emeline

« le bilan de compétence, c'était un moyen pour me prendre en mains »

« ça a participé à une cicatrisation, à une analyse, à une prise de recul.»

« de la prise de recul sur ce que je suis, moi en tant que personne, sur mes valeurs sur lesquelles j'ai été bousculé »

(avant le bilan de compétences) : « donc je faisais fausse route »

« Le bilan de compétences m'a permis d'avancer dans mon chemin de reconstruction ».

(le bilan de compétences) : « D'abord c'est un vrai travail »

« ça t'oblige à, à te poser sur toi, ça t'oblige à réfléchir à ce que tu es à, ton travail, à prendre de la hauteur, et du coup à balayer devant ta porte aussi. »

« Donc ça m'a permis de me remettre les pieds sur terre, de reprendre conscience de mes, de mes forces, de mes points d'appui. »

« ça te permet de comprendre comment tu fonctionnes »

« tu te rends compte à un moment donné que certains événements clés peuvent avoir un impact. »

« on a des ressentis des fois, mais on va pas jusqu'au bout, et le fait de le prendre le temps de réfléchir, de l'écrire et de le rédiger... Ça te permet de mettre un mot, ça te permet de dater (...), ça te permet de mettre en lien avec un événement et de remettre du sens et d'aller trouver la source du problème »

« Moi, pour moi, c'était comme si j'avais pris des cours, ça m'a ouvert l'esprit, ça m'a enrichi. Et si j'avais fait la courbe de vie seule, ça aurait été différent »

« pour moi, une formation, par exemple, c'est en, c'est en présentiel »

« c'est compliqué à travers un écran, à travers tout ça, de pouvoir poser les choses »

« j'étais en état de souffrance sur mon bilan de compétence donc, voilà, et d'être accompagné parce que t'es un support »

« Et puis ça m'oblige à sortir de chez moi, ça faisait prendre le bus. »

« j'envisage pas de le faire toute seule derrière un PC, ça, tu, tu perds pour moi la moitié du, du sens de cette démarche. »

« Peut-être que des personnes qui vont être plus dans la retenue (...) qui vont dire : « bin au contraire, l'écran est un moyen de me protéger, parce que j'ai pas envie de mettre mes tripes sur la table » »

« y a tout le non verbal, ouais, c'est tout le non verbal. Le ressenti, c'est complètement subjectif en fait, Christophe, c'est le fait d'arriver, on est autour d'une table, on a 80 cm l'un de l'autre, on prend un café.. Le bureau en plus était petit, donc ça fait un peu comme une sorte de bulle »

« quand tu écoutes, la façon dont tu regardes, la façon dont t'écris, la façon dont tu relances, je sais pas moi le bruit du - c'est c'est bête à dire hein - mais le bruit du crayon sur le papier, la façon dont tu vas écrire »

« j'ai compris ce que je voulais, ce que je ne voulais plus, j'ai compris qu'elles étaient mes points de progrès »

« C'est un, un processus qui prend du temps, qui te, qu'il faut laisser décanter »

« tu restes un être humain et je reste un être humain. Et si on passe là-dessus, pour moi c'est pas possible non plus »

« le ressenti ce n'est qu'une addition de détails en fait »

« mais pour moi l'humain reste supérieur au numérique »

Analyse qualitative avec grille secondaire de l'entretien de Emeline

	213 Emeline
L'accompagnement : objectifs recherchés	L12 : "ça a participé à une cicatrisation, à une analyse, à une prise de recul" L13 : "prise de recul sur ce que je suis, moi en tant que personne, sur mes valeurs (...) sur lesquelles j'étais bousculée, mais qui, qui étaient les miennes"
L'accompagnement ses effets	L16 : "tu m'as fait comprendre à travers ce bilan de compétence, que c'était pas la restauration, c'était la façon dont je le faisais, qui posait problème" L28 : "Est-ce que ça correspondait à mon, à ma, à mes, à mon, à ma volonté ?" L36 : "moi ça m'a fait du bien" L40 : "j'ai trouvé que c'était avant tout personnel" L55 : "ça m'a permis de, de, prendre du recul" L87 : "on a des ressentis des fois (...), et le fait de le prendre le temps de réfléchir, de l'écrire et de le rédiger... Ça te permet de mettre un mot (...) d'aller trouver la source du problème". L83 : "ces outils là, ça, ça, ça t'amène réfléchir"
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	L48 : "le travail, moi, il m'a plus amené sur le plan personnel que professionnel, Le professionnel a débouché du personnel"
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L41 : "D'abord c'est un vrai travail" L103 : "t'es un support, parce que t'as tout un retour d'expérience (...) tu utilises ton retour d'expérience au service de la personne que tu accompagnes" L110 : "Humainement tu es quelqu'un de très sympathique" L140 : "ça a été un vrai plaisir de travailler avec toi, et de, de faire ce travail là" L144 : "Il y avait tout ce travail là qui avait été fait, qui était, qui avait été très sérieusement fait, (...), les synthèses, les travaux, toutes les restitutions, c'était cadré, c'était bien organisé, c'était bien amené" L 159 : "à chaque rendez-vous, y avait un travail à effectuer"
Alliance de travail : les liens et la relation	L94 : "Et si j'avais fait la courbe de vie seule, ça aurait été différent, je l'aurais jamais appréhendé comme ça" L97 : "pour moi, une formation, par exemple, c'est en, c'est en présentiel" L110 : "j'ai bien accroché avec toi" L140 : "J'ai eu beaucoup de chance de te rencontrer sur mon chemin"
La capacité d'action	L8 : "c'était un moyen pour me prendre en mains en fait" L36 : "Le bilan de compétences m'a permis d'avancer dans mon chemin de reconstruction" L46 : "pour ne pas reproduire les mêmes erreurs par la suite, en voilà, c'est en ça que c'est intéressant" L52 : "Ma capacité à prendre du recul, ma capacité à être tolérante envers ma hiérarchie" L60 : "maintenant je suis prête, je continue dans la restauration (...) je cherche du travail ailleurs" L109 : "ça m'oblige à sortir de chez moi, ça faisait prendre le bus"

L'environnement capacitant	L41 : "D'abord c'est un vrai travail" L103 : "t'es un support, parce que t'as tout un retour d'expérience (...) tu utilises ton retour d'expérience au service de la personne que tu accompagnes" L110 : "Humainement tu es quelqu'un de très sympathique" L128 : "c'est le fait d'arriver, on est autour d'une table, on a 80 cm l'un de l'autre, on prend un café" L129 : "Le bureau (...) ça fait un peu comme une sorte de bulle, ou allez je déballe " L132 : "quand, quand tu écoutes, la façon dont tu regardes, la façon dont t'écris, la façon dont tu re-lances, je sais pas moi le bruit du - c'est c'est bête à dire hein - mais le bruit du crayon sur le papier" L155 : "toutes les, toutes les cases étaient cochées sur le côté positif en fait" L164 : "je reste persuadée que tu, la personnalité, joue" L165 : "tu as des, un support, tu as des outils, c'est nécessaire parce que c'est factuel, et ça va tracer un travail" L183 : "la façon de faire toutes les inscriptions avec MENWAY, ça s'était bien passé au niveau du numérique" L184 : "tous les outils numériques, l'accès à la plateforme, la validation du paiement, la restitution des éléments. À la fin j'ai trouvé que tout c'était bien passé."
L'engagement	L147 : "J'ai trouvé que tu as une écoute qui est très active" L148 : "toujours force de proposition" L149 : "Tu es toujours à vouloir amener un, un plus, et quelque chose, tu vois, qu'on ait quelque chose de pragmatique" L177 : "A chaque fois que tu m'as dit (...) à chaque fois que tu l'as fait (...) quand tu, tu prends un engagement, tu le tiens (...) ça prouve l'investissement de la personne"
Les émotions	L9 : "premier rendez-vous que j'étais avec toi, je pense que j'ai pleuré la moitié du rendez-vous" L102 : "j'étais en état de souffrance sur mon bilan de compétence " L180 : "le ressenti ce n'est qu'une addition de détails en fait"
relation au numérique	L101 : "c'est compliqué à travers un écran, à travers tout ça, de pouvoir poser les choses" L111 : "Pour moi c'était essentiel de le faire comme ça, je, j'envisage pas de le faire toute seule derrière un PC" L112 : "tu perds pour moi la moitié du, du sens de cette démarche" L115 : "tout un parcours comme ça (en visio), non, c'est pas possible" L117 : "e suis foncièrement sur l'humain, les échanges" L117 : "Peut-être que des personnes qui vont être plus dans la retenue (...) "l'écran est un moyen de me protéger" " L121 : "moi il fallait que je mette tout sur la table" L122 : "Pour moi la visio c'est un frein à se montrer complètement" L127 : "il y a tout le non verbal" L 127 : "Le ressenti, c'est complètement subjectif en fait" L186 : "pour moi l'humain reste supérieur au numérique"

Transfomationde l'accompagnement	L20 : "je me suis rendue compte que c'était compliqué" L26 : "amenée à comprendre que j'étais dans une niche" L42 : "ça t'oblige à, à te poser sur toi, ça t'oblige à réfléchir à ce que tu es à, ton travail, à prendre de la hauteur, et du coup à balayer devant ta porte" L59 : "repandre conscience de mes, de mes forces, de mes points d'appui" L68 : "comprendre comment tu fonctionnes (...) comprendre qu'y a des gens qui fonctionnent différemment de toi" L73 : "c'est continuer d'apprendre quelque chose..." L86 : "tu te rends compte à un moment donné que certains événements clés peuvent avoir un im-pact" L94 : "ça m'a ouvert l'esprit, ça m'a enrichi" L143 : "j'ai pleuré la moitié de l'entretien et le dernier, j'étais voilà j'étais droite dans mes bottes" L152 : "J'ai repris confiance en moi, je me suis recentrée sur mes valeurs à moi, j'ai pris conscience de mes forces " L154 : " , j'ai compris ce que je voulais, ce que je ne voulais plus" L162 : "C'est un, un processus qui prend du temps, qui te, qu'il faut laisser décanter, qui est très inté-ressant"
Avantages du numérique	

Annexe 11.3 : Entretien N° 214 avec Monique

Qui : Anne Cécile est une personne que j'ai accompagnée dans le cadre du RSA

Modalité : en présentiel

Date de l'entretien : 26/05/2024

Durée : 42'

Contexte : Monique est une candidate RSA que nous avons accompagnée pour définir un projet professionnel. Après avoir passé de nombreuses années en Angleterre pour des raisons personnelles, Monique est revenue en France, et elle a rencontré d'énormes difficultés pour reprendre une activité. A l'issue de cet accompagnement à la définition du projet professionnel, Monique a retrouvé une activité professionnelle, dans le domaine de l'accueil clients. Monique hésite beaucoup quand elle parle, du fait de son caractère, mais également du fait qu'elle cherche ses mots en français. Nous l'avons interrogé plus de 6 mois après la fin de notre accompagnement.

Transcription de l'entretien avec Monique

Moi : Première question ! Qu'est-ce que tu retires de l'accompagnement qu'on a fait ensemble ?
Qu'est-ce que toi tu en retires ?

5 Monique : Ce que j'en retiens ? Bin, beaucoup, beaucoup de choses positives parce qu'au départ, j'ai quand je suis revenue, j'étais un peu perdue, et j'avais pas du tout confiance en moi. Et là j'ai, j'ai bien repris la confiance en moi, et puis ça s'améliore de jour en jour en fait, oui, parce qu'au départ, j'avais l'impression, j'en avais parlé, et aussi sur le fait de pas être jeune, donc je me suis dit peut-être que en étant plus âgée, enfin donc, on est quand même assez loin maintenant, mais que ça serait plus compliqué aussi de retrouver quelque chose, parce qu'en
10 général, bon, on se dit que les entrepreneurs préfèrent en emploi, et des jeunes, redémarrer, c'est compliqué. Mais non. Et on a vu plein de choses aussi, plein de possibilités différentes, donc plein de, comment dire, de voies différentes. Donc plein d'orientations différentes, voilà ce que je voulais dire.

15 Moi : Ok, problème avec l'enregistrement, c'est pas, c'est pas grave. Non, non, non, non, non, non, non. Ça aura un peu de retard, c'est pas grave. D'accord, donc c'est principalement pour toi, reprise de confiance en toi ?

20 Monique : Oui, beaucoup quand même. Et puis, trouver ma voie, parce que je savais pas trop, j'étais perdue, je savais pas, ou ce que je voulais faire. En orientation d'ailleurs, parce qu'il fallait que je trouve un projet, et j'avais pas vraiment de projet en fait, j'étais un peu partie, parce que je voulais, J'aurais aimé créer mon entreprise, enfin une entreprise de, de soin. Mais bon, je me suis dit faut être, enfin, terre à terre pour voir si, pas vraiment viable. Pour l'instant je dis pas que je le, je le mets de côté, parce que peut-être que quand je serai en retraite, bon, je me lancerai là-dedans quand même, en, en plus en complément de retraite. Mais donc je savais pas trop. En

25 fait, c'est... Et puis oui, un manque de confiance aussi, donc je me suis dit, bon, j'avais l'impression que, oui, si j'étais peut-être un peu bête ou un peu, comment dire ? Bah oui, peut-être par rapport aux jeunes, à la technologie, quand même, donc.

Moi : Ok, est-ce que tu peux dire que, est-ce que on peut dire que l'accompagnement qu'on a fait ensemble t'a transformé, ou a transformé quelque chose chez toi ? Et si oui quoi ?

30 Monique : Bah oui, oui, justement. Donc là je vois plus maintenant, je vois ce que, ce que j'aime faire, donc dans la ce qui est, si je fais de la vente... Plus qu'avant, j'aurais peut-être pas osé postuler, là j'ai postulé pour ça, je me suis dit : « bon, allez hop ! enfin de toute façon même si je suis pas prise, bin c'est pas grave s'il y a autre chose ». Si c'est possible de rester pour l'instant, rester à la SNCF parce que je me sens bien. J'aime ce que je fais, si, on a des clients difficiles, mais j'arrive justement à prendre du recul maintenant et être moins, je m'énerve jamais et je
35 reste polie. Mais bon, je suis plus ferme, donc j'ai pris plus d'assurance, c'est, je me laisse moins marcher sur les pieds. Mais mais, bon, là je me suis dit, ouais, plusieurs fois, oui c'est ça, ils essaient tout le temps de pousser, de dire : « c'est de ta faute, mais c'est votre faute ». Dernière minute pour, oui, oui, oui, oui oui voilà, et puis, oui mais c'est, c'est le principe, c'est quand on a, on veut pas dire que c'est de soi, on envoie la faute sur l'autre, c'est plus facile. Ça m'a
40 beaucoup aidé.

Moi : qu'est-ce qui a été important alors dans l'accompagnement ? qu'est-ce qui pour toi t'as aidé ? Est-ce que c'est le fait qu'on ait utilisé des outils numériques ? Est-ce que c'est la relation qu'on avait ensemble dans l'accompagnement, parce qu'on parle d'une relation d'accompagnement ? Qu'est-ce qui est important dans l'accompagnement ?

45 Monique : Bah déjà au début j'étais très, j'étais nerveuse parce que je savais pas à quoi m'attendre. Je me dit : « Oh lui, qu'est-ce que ? », oui, vraiment, J'étais très nerveuse. Bon bien sûr, la relation ça fait beaucoup de choses, on a même travaillé sérieusement, mais on a beaucoup ri aussi. C'était détendu, donc c'est quand même plus agréable. J'avais vraiment envie de venir à nos rendez-vous, quoi, franchement. Alors que bon, en général on se dit, on a des
50 rendez-vous, Bah oui je sais pas. C'est pas pareil. Je veux dire, on est pas, on y va parce qu'on doit y aller, mais c'est pas on n'est pas motivé. Tandis que là j'étais vraiment. On a bien ri, on a une vraiment une bonne, je trouve bien un une bonne relation. Mais tout en étant, en travaillant sérieusement et en travaillant. Donc oui, bon les tests, oui des fois, je trouve que c'est un peu poussé ou tiré par les cheveux : il y avait des questions où, où c'est pareil. On se dit : « bah
55 mince, il n'y a aucune réponse qui m'intéresse, mais je dois en choisir une », c'est pas évident. En plus moi, je suis pas très bonne pour prendre des décisions et tout ça, les choix je suis balance, je sais pas si c'est à cause de ça, ou pas, mais... Mais bon, ça, ça a quand même aidé, je pense qu'il faut en prendre et en laisser dans ces tests, parce que bon c'est des tests, je veux dire c'est pas, comment dire, une, enfin un algorithme, oui après on met aussi les gens dans des
60 cases, après donc, mais le fait aussi de, de voir justement, donc voir plusieurs... Tu m'as aussi du, suggéré des fois des pistes auxquelles je pensais pas non plus, donc, des choses, le fait de voir des vidéos aussi, donc les, les métiers sont vus par les gens, par dans les petites vidéos. Comme ça, on peut voir aussi si ça, j'ai pu voir si ça m'intéressait ou pas. Et après j'étais prête aussi. Bah j'ai fait des, des, comment dire, des enquêtes métiers. Donc j'y suis allée. Enfin tu

65 m'as conseillé, je l'ai fait et en fait, bin même ça, au départ, il y a plusieurs années peut être, mais même ou même au début j'aurais peut-être été un peu timide et puis en fait non, finalement j'y suis allé, j'ai grandi. Bon les gens en général répondent, j'aurais fait les, en fait j'ai pas, j'ai pas eu le temps finalement, puisque j'ai été prise à la SNCF. Et c'est dans des immersions aussi, parce que je trouve que c'est bien, et puis je veux dire donc, je, je l'aurais fait si j'en avais eu
70 l'occasion. Mais oui le fait aussi de, d'envoyer ça, bon les faire les tests déjà pour voir un peu les suggestions. Enfin, c'était comme une enquête métier. Et l'ambiance aussi, et franchement l'ambiance, et puis, et puis franchement, j'avais, j'étais, j'étais contente de venir au rendez-vous quoi. Alors que. Et ça m'a donné, plus j'avais, plus j'étais motivée et. Ah oui, toi aussi tu m'a quand même redonné confiance aussi, avec les tests, en disant, j'étais comment dire, un peu
75 comme on dirait « Rusty », « rusty », un peu rouillé, avec l'informatique, ou, mais en fait finalement, non. Je me suis rendue compte que non, en fait. J'ai moi-même aussi, j'e croyais que c'était plus compliqué que ça, j'avais l'impression que c'était vraiment...

Moi : Maintenant, comment que, c'est quoi ta relation au numérique, c'est quoi ? Et l'ordinateur, l'informatique, et cetera ? Comment t'as vécu ça ? Est-ce que t'es à l'aise avec l'outil, pas à l'aise
80 ou est-ce que.

Monique : Plus à l'aise quoi. Je me rends compte que oui, je me suis peut-être sous-estimée. Trop, parce que même, je vois même, avec, à la SNCF, en plus là, ils sont en train de, je veux dire, de laisser l'ancien logiciel, avec on a un nouveau qui n'arrête pas de changer, parce que on n'est pas encore là, on n'est pas, comment dire, donc y'a y'a des bugs, là on a eu 2 bugs en une
85 semaine, 2 bugs où tout est bloqué. Mais bon, on est tous de toute façon, on est tous dans le même cas. Je me dis même les jeunes aussi, et on est pilotes pour la dernière version du logiciel. Finalement, il y avait une petite jeune, la plus jeune que moi, qui avait pas encore essayé, et puis bon, bin, je me dis : « Bon Bin, je cherche quoi ? » Je veux dire, si je trouve pas, j'essaie de voir ou si je sais pas, je demande à mes collègues, mais j'essaie de trouver quand
90 même, aussi, de moi même maintenant, de confiance, et ça va mieux, franchement avec je me dis que c'est vrai, que finalement, même les jeunes peuvent avoir... J'ai l'impression qu'ils ont, ils peuvent avoir des difficultés aussi avec ce nouveau logiciel, parce qu'ils sont habitués à l'ancien. Je veux dire, donc c'est pas une question d'âge, finalement, et, et puis, bon, bah, je trouve que franchement je m'en sors très bien. Puis ça change toujours quoi ! Je veux dire, on a
95 toujours des nouveautés, des choses qu'on peut pas faire. Et puis il faut trouver. Donc je suis plus à l'aise. Et puis j'ai plus confiance en moi pour trouver les solutions. Trouver ça me bloque pas du tout. J'ai l'impression que, c'est moi oui, j'avais l'impression que c'était compliqué parce qu'on dit enfin, informatique, oui on pense, c'est pas du, la programmation non plus hein. Peut-être que je, mais c'est finalement, Je veux dire, c'est pas parce que je suis enfin née en 66, et
100 que c'est vrai que notre époque, nous les, les ordinateurs, c'est les gros bazars. On essaye, on évolue, mais on évolue en même temps que, je continue, je veux dire, Ouais, c'est sûr que les jeunes, assimiler, mais bah, enfin non, c'est pas forcément, ça maintenant, pas le logiciel, c'est parce que y'a tellement de produits pendant les ventes, donc les cartes, les plein de choses différentes. Donc c'est peut-être plus ça, pour assimiler, pour retenir, parce qu'on en, c'est vrai
105 que 14 jours de de formation intense, oui voilà pour tout. Ouais c'est, c'est, c'est beaucoup quand

même je veux dire. Donc on peut être que les jeunes ils retiennent plus facilement, mais, et encore.

Moi : On utilise un petit peu de numérique, pendant l'accompagnement, les tests, la vidéo, Qu'est-ce que à ton avis ? Parce que tu sais que on, on aurait pu faire l'accompagnement visio, en visioconférence ?

Monique : En fait ça m'aurait pas, non, ça m'aurait pas dérangé. D'accord, tu peux le faire aussi. Je préfère le contact humain. Mais non. Oui c'est vrai que nous sommes on aurait aujourd'hui pu le faire aussi, parce que j'ai déjà fait des visioconférences. D'accord même encore oui, récemment, bin quand je prenais mes cours de GUA SHA, de technique, donc on peut, on utilisait des visio conférences aussi, ce que j'en ai fait. C'est vrai que j'en ai fait aussi. Le numérique avec le, j'avais fait une formation, oui, oui, oui voilà exactement. Donc on avait aussi des, des cours, enfin des conférences en audio. Et oui, donc. Et puis on avait des choses aussi à faire, des recherches quand même, quand même, des, des tâches enfin du travail à faire, du travail personnel donc. Faire des recherches sur Internet et tout ça.

Moi : Donc si on avait fait l'accompagnement ensemble à 2 en visioconférence ça t'aurait pas dérangé d'accord ? Et tu penses que ça aurait eu le même le même effet ?

Monique : Ouais je pense oui je pense. On aurait pas peut-être pour, pour, pourquoi on aurait pu, alors si, si mais si, sûrement que si, mais je veux dire c'est pas pareil, c'est pas pareil quand même, c'est bien le contact humain, j'aime bien, je pourrais pas être, pour ça, que je regardais aussi, pour moi, c'est pas loin de, de, il y a un grand bâtiment où ils font bah, où il y a booking Dot-Com. Enfin ça a été repris, maintenant, c'est je ne sais plus comment ça s'appelle, donc je sais qu'un forum, j'avais été voir et puis en fait c'est pareil, mais ça aurait c'était que du, bin en fait du service, mais c'est téléphonique en fait les... J'aurais plus de mal en fait parce qu'il me faut plus de contact. Tu m'as quand même, c'est pas les, à la télé, la vente, la vente à distance, télé conseils. Parce que c'est vrai que même, c'était ma conseillère, qui m'avait dit : « avec l'anglais, vous devriez essayer Booking, point Booking, Dot-Com », de toutes façons, ça a été repris. Là, ils, ils cherchaient personne, mais, en fait, après, finalement, ça aurait été derrière un enfin au téléphone, le temps derrière l'écran. Ça m'intéresse pas tellement ça...

Moi : parce que, oui mais alors qu'est ce que c'est ? C'est donc la différence. Oui c'est le contact humain. Mais alors c'est quoi exactement la différence, la différence ?

Monique : Bah en fait, ça me dérange pas. Je veux dire je, d'utiliser du numérique, donc pour le travail mais j'ai, bah, oui le contact, bin jusqu'en c'est, c'est le fait de voir la personne, de voir la, bah, oui, oui, c'est oui, c'est plus, plus chaleureux plus. Bah oui c'est, c'est pas pareil. Je veux dire d'être derrière. Bah, même en, en visio on voit quand même la personne mais, bin c'est plus humain de voir, je sais oui, plus humain. Parce que, bah quoi que si on voit quand même avec un écran maintenant. Après, si c'était au téléphone c'est pas pareil, on voit pas le comment dire les... On voit pas les interlocuteurs, voilà les, donc les, les visage de la personne, le son de la voix. Après à l'écran aussi, on peut voir, mais c'est pas pareil, hein, quand même un écran et comme ça fait une barrière, voilà c'est ça, que quand on est dans la même pièce, ou je veux dire, dans la même pièce, presque l'énergie de la personne, enfin c'est de d'énergie, de, d'espaces,

alors aussi l'espace aussi, oui, voilà, oui, d'espace. Ok après je sais pas hein, tout le monde peut être, mais moi je suis comme ça. Bon enfin j'ai aussi fait des dépressions tout ça, mais c'est vrai que maintenant je me dis, autant j'aime bien quand même de temps en temps avoir mon espace, être, avoir mes moments de solitude ou j'ai besoin de... d'accord ? En résumé en visio, ça
150 changerait pas. Ben oui des fois on est obligé, s'il y a de la distance d'un pays à l'autre, ou du d'un bout à l'autre de la France, on est obligé de faire, et déjà c'est mieux que, bah avant, il y avait pas les visio donc c'était quoi par téléphone ? Donc c'est pas pareil. Oui encore la visio quand on se voit quand même on peut, c'est presque comme si on était dans la même pièce, mais, et on aurait pu faire un, de la visio de bout en bout, pendant tout l'accompagnement. On
155 aurait pu. Ça m'aurait plu. On aurait pu, mais peut-être que ça aurait pas été, donc non, ouais, ça fait ça, plus impersonnel, sans pouvoir forcément définir pourquoi. Comment ? Mais peu, impersonnel...

Moi : OK. Est-ce que tu vois, ou t'as des, des choses à ajouter. Par rapport à un accompagnement, Moi t'as dû, t'as déjà dit pas mal de choses là !

160 Monique : des fois, j'ai pas l'impression parce que j'ai pas... Comme d'habitude, j'ai toujours eu du mal un peu, à m'exprimer, parce que j'ai des, des idées comme ça, mais c'est mettre un mot sur des choses. Si tu dirais, tiens, finalement, j'ai réfléchi, et à tel ou tel point, qui est qui, qui qui est important, qui pour moi est important. Franchement oui, je pense que le, le contact, comme je veux dire, on aurait pu faire en visio, ça c'est sûr que j'aurais fait, j'aurais été jusqu'au
165 bout. Le faire quoi ! Je veux dire, ça m'aurait pas stoppé, enfin ça m'aurait pas freinée, de dire, Ah bah non, c'est de, du, de. La question comme ça entre l'accompagnement qu'on a fait ensemble,

Moi : je vais poser une question, mais c'est pas pour comparer à la personne hein, c'est plutôt pour comparer à l'accompagnement et l'accompagnement que tu fais avec tes référentes. Qu'est
170 ce qui qu'est ce qui diffère pour toi entre ces différents types d'accompagnements ? Parce que toi ça te fait 3 accompagnements c'est vrai ?

Monique : Ouais ça c'est intéressant par contre. Bon. Bon, j'ai une, enfin je veux dire, j'ai, j'ai pas l'impression qu'il (Note : Pole Emploi) suit vraiment le, oui, on n'a pas l'impression qu'ils suivent vraiment les, les comment dire, les Bin, les personnes qui, qu'ils accompagnent. Ils
175 doivent en avoir beaucoup. J'ai l'impression que bon, c'est, ils ont peut-être un chiffre, ou un truc de, un objectif à atteindre, mais c'est vraiment très impersonnel, quoi. Je veux dire, j'ai eu en tout et pour tout, ça fait quoi maintenant ? C'était en novembre. Ça fait quoi ça ? Ça faisait un an ? Bah, oui, puisqu'ils m'ont redonné justement après, au mois de mars, ils m'ont donné un rendez-vous. Ça faisait un moment, donc ça va faire à peu près un an et demi que je suis à
180 Pôle emploi. Toujours pas, toujours, quand même, donc un an. Alors déjà ? J'avais été en retard. Bon, les rendez-vous, c'est que l'après-midi, les rendez-vous, personne. Elle était déjà en retard. Elle finissait, je sais pas quelle heure, donc elle m'a pressé à la fin. Vite, vite, il faut trouver ce qu'on voulait faire, il faut trouver comment dire un projet. Ahh bah, je vais vous mettre en...
« C'est quoi ? », « C'est un soutien scolaire » là enfin. Enfin je l'ai fait mais j'ai envie de faire
185 autre chose, quoi. Ah ouais mais on a - hop ! - on n'a pas le temps, donc elle m'a mis en plus, je veux dire, après nous on peut pas le changer, c'est eux qui peuvent changer les, une fois qu'ils

ont mis dans une case, voilà, donc oui, on est mis dans des cases, alors en plus, oui bah, c'est fini on ferme à 04h30. Alors je suis désolée, mais alors, « t'es en retard ! » C'était mon premier rendez-vous. En plus je revenais d'Angleterre, et voilà, tout. Et tout ça quand je veux dire, je
190 savais pas trop où j'en étais, où je voulais vers quoi m'orienter ou, c'est très différent de l'Angleterre, franchement, donc elle me presse à trouver, qui, qui me convenait même pas, en fait, je l'avais dit, bah non, j'ai fait ça mais j'ai pas envie de retravailler dans une école, et bon voilà donc ça. Après plus de nouvelle ! Plus de nouvelles donc du coup Léa, en fait, c'était parce que, bah oui comme je revenais d'Angleterre, bon j'avais j'ai pas eu de, je pouvais pas avoir
195 d'allocation chômage donc j'ai été renvoyée pour le RSA. Donc au département qui m'a envoyé justement pareil, ils m'ont renvoyé vers les, et alors là, par contre, oui, là aussi je trouve que ça s'est très bien passé parce que bon, elle écoute, elle donne des idées. Elle m'a envoyé vers toi, pour l'orientation parce qu'elle se dit oui c'est vrai, il faut trouver un projet, tout ça. Donc on a cherché un peu ensemble. L'écoute, les liens pour les forums, ou les choses comme ça, ou des,
200 on a eu des rendez-vous, donc enfin vis-à-vis en présentiel, téléphonique aussi quoi, je veux dire, donc. Et elle, pour ce que j'apprécie aussi, c'est qu'elle me laisse pas tomber, je veux dire maintenant que je suis à, j'ai trouvé, et c'est ce qu'elle m'a dit, elle continue quand même à suivre jusqu'à ce que j'aie vraiment enfin trouvé plein emploi. Donc elle continue à savoir, comment ça se passe, si ça se passe bien et plein de choses. Donc franchement entre vous 2, c'est vraiment,
205 bin oui, même toi aussi je veux dire, tu, comme à plusieurs fois, tu m'as demandé comment ça se passait à la SNCF, donc on n'est pas à se dire : « Ah bah ça y est le, l'orientation est finie, c'est fini ». Hop, non, y a un suivi que je trouve que France travail, pas trop. Après j'ai eu un autre entretien, donc c'est pareil donc, donc, je lui ai dit bon, que j'étais puisque la SNCF, comme ils sont en contact et c'est eux, donc. Ah le oui, oui, là, les... Parce que il faut que tu continues
210 à le faire parce que, la oui mais il faut le faire sur le temps, hein. Parce que si demain tu te retrouves demain sans emploi ou enfin sans, sans salaire, il faut que t'aies une compensation hein. Oui donc oui, c'était vraiment la différence, c'est l'écoute, c'est le temps passé, c'est le suivi. C'est ça en fait les, les différences. Bah c'est le et puis, et puis certainement, enfin j'ai pas, j'ai peut être utilisé des termes que t'as pas utilisé, c'est l'intérêt que la personne te porte aussi.
215 L'intérêt que les personnes te portent, portent à ton projet, à ce que tu es, ce que tu es, deviens, c'est aussi ça, c'est quoi, je veux dire, oui, ce qu'on réussit, c'est à dire on, on n'est pas là juste pour dire Bonjour, Bonsoir. On est là pour se dire oui, il faut qu'on arrive à quelque chose et que oui, ouais.

Moi : C'est très intéressant parce qu'en fait ça me donne des informations complémentaires en
220 fait par rapport aux différents types d'accompagnement tu vois ? Donc on peut comparer, donc.

Monique : Et puis Léa, elle est sérieuse, ah oui, oui, oui, franchement, c'est une fille qui est..
Quand je dis sérieux, ça veut dire que, elle pourrait, elle est pas là juste pour recevoir des gens et leur dire Bonjour, Bonsoir. Et on, on le sent, on le, elle est là pour, pour aider vraiment les gens. Enfin voilà et ça, ça, ouais, ouais puis elle pose des questions, alors pour certains
225 candidats, ça peut paraître trop parce que comme je cherche à bien faire, elle veut que ça avance quelquefois, quand, si la personne n'a pas avancé d'elle-même, si elle avait, voilà, elle va être, elle va, elle va faire comprendre à la personne qu'elle a pas suffisamment pensé, par exemple. Donc il y a des personnes, ça leur plaît pas. Après, elle est encore jeune dans le métier, c'est ça ?

230 Parce que c'est une reconversion aussi donc. Quand on a des gens qui sont plutôt ouverts, sympathiques, ça, ça se passe bien, parce qu'on on arrive vite à trouver un, un moyen de fonctionner, de travailler et de s'entendre et, et puis quand la relation elle passe plutôt comme ça, bah, ça passe quoi quand elle est face à des, moins de, un peu moins, un peu moins d'allant. Nous on a beaucoup ri, par exemple, tu vois, tu vois moi alors moi ça m'a pas gêné du tout parce que voilà, on s'entend bien, on a un peu, on a à peu près le même âge, ça colle bien...

235 Moi : Oui, c'est vrai, c'est un avantage...Merci, as-tu autre chose à ajouter concernant, concernant l'accompagnement, et, et le numérique ?

Monique : non, non, je ne vois, je ne vois rien à ajouter, je pense avoir, avoir fait le tour du sujet ...

Moi : eh bien, dans ce cas, merci encore.

Verbatim de Monique

« au départ, j'ai, quand je suis revenue, j'étais un peu perdue, et j'avais pas du tout confiance en moi »

« j'ai bien repris la confiance en moi, et puis ça s'améliore de jour en jour en fait »

« je me suis dit peut-être que en étant plus âgée (...) que ça serait plus compliqué aussi de retrouver quelque chose »

« Et puis, trouver ma voix, parce que je savais pas trop, j'étais perdue, je savais pas, ou ce que je voulais faire »

« je vois plus maintenant, je vois ce que, ce que j'aime faire, donc dans la, ce qui est, si je fais de la vente »

« Mais bon, je suis plus ferme, donc j'ai pris plus d'assurance, c'est, je me laisse moins marcher sur les pieds »

« j'étais nerveuse parce que je savais pas à quoi m'attendre »

« la relation ça fait beaucoup de choses, on a même travaillé sérieusement, mais on a beaucoup ri aussi »

« C'était détendu, donc c'est quand même plus agréable »

« on a une vraiment une bonne, je trouve bien une bonne relation. Mais tout en étant, en travaillant sérieusement »

« Tu m'as aussi du, suggéré des fois des pistes auxquelles je pensais pas non plus »

« Et après j'étais prête aussi. »

« j'étais contente de venir au rendez-vous quoi »

« j'étais comment dire, un peu comme on dirait « Rusty », « rusty », un peu rouillé, avec l'informatique, ou, mais en fait finalement, non. Je me suis rendue compte que non, en fait »

(concernant les compétences numériques) « Je me rends compte que oui, je me suis peut-être sous-estimée »

« même les jeunes peuvent avoir... J'ai l'impression qu'ils ont, ils peuvent avoir des difficultés aussi avec ce nouveau logiciel »

« Et puis j'ai plus confiance en moi pour trouver les solutions »

« c'est vrai que notre époque, nous les, les ordinateurs, c'est les gros bazars. On essaye, on évolue, mais on évolue en même temps »

« je veux dire c'est pas pareil, c'est pas pareil quand même, c'est bien le contact humain, j'aime bien »

(au sujet du métier de télévendeuse) : « c'est téléphonique en fait les... J'aurais plus de mal en fait parce qu'il me faut plus de contact »

« en visio on voit quand même la personne mais, bin c'est plus humain de voir »

« Après à l'écran aussi, on peut voir, mais c'est pas pareil, hein, quand même un écran et comme ça fait une barrière, voilà c'est ça, que quand on est dans la même pièce »

« dans la même pièce, presque l'énergie de la personne, enfin c'est de d'énergie, de, d'espaces, alors aussi l'espace »

« la visio quand on se voit quand même on peut, c'est presque comme si on était dans la même pièce »

« On aurait pu, mais peut-être que ça aurait pas été, donc non, ouais, ça fait ça, plus impersonnel, sans pouvoir forcément définir pourquoi »

« on aurait pu faire en visio, ça c'est sûr que j'aurais fait, j'aurais été jusqu'au bout »

« on n'a pas l'impression qu'ils (notre : France Travail) suivent vraiment les, les comment dire, les, bin, les personnes qui, qu'ils accompagnent »

« après nous, on peut pas le changer, c'est eux qui peuvent changer les, une fois qu'ils ont mis dans une case »

« elle me presse à trouver, qui, qui me convenait même pas, en fait, je l'avais dit, bah non, j'ai fait ça mais j'ai pas envie de retravailler dans une école »

« Et elle, pour ce que j'apprécie aussi, c'est qu'elle me laisse pas tomber, je veux dire maintenant que je suis à, j'ai trouvé, et c'est ce qu'elle m'a dit, elle continue quand même à suivre jusqu'à ce que j'aie vraiment enfin trouvé plein emploi »

« c'est l'intérêt que la personne te porte aussi. L'intérêt que les personnes te portent, portent à ton projet, à ce que tu aies, ce que tu aies, deviens, c'est aussi ça, c'est quoi, je veux dire, oui, ce qu'on réussit »

« Nous on a beaucoup ri, par exemple, tu vois, tu vois moi alors moi ça m'a pas gêné du tout parce que voilà, on s'entend bien, on a un peu, on a à peu près le même âge, ça colle bien »

Analyse qualitative de l'entretien de Monique

	214 Frédérique Monique
L'accompagnement : objectifs recherchés	L4 : "qu'au départ, j'ai quand je suis revenue, j'étais un peu perdue, et j'avais pas du tout confiance en moi" L 6 : "j'avais l'impression, j'en avais parlé, et aussi sur le fait de pas être jeune" L17 : "je savais pas, ou ce que je voulais faire" L 17 : "qu'il fallait que je trouve un projet"
L'accompagnement ses effets	L3 : "beaucoup de choses positives " L32 : "je me sens bien. J'aime ce que je fais" L 39 : "Ça m'a beaucoup aidé"
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	L55 : "je suis pas très bonne pour prendre des décisions "
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L10 : "Mais non. Et on a vu plein de choses aussi, plein de possibilités différentes, donc plein de, comment dire, de voies différentes" L51 : "Mais tout en étant, en travaillant sérieusement" L59 : "Tu m'as aussi du, suggéré des fois des pistes auxquelles je pensais pas" L62 : "j'ai pu voir si ça m'intéressait ou pas" L57 : "je pense qu'il faut en prendre et en laisser dans ces tests"
Alliance de travail : les liens et la relation	L46 : "la relation ça fait beaucoup de choses, on a même travaillé sérieusement, mais on a beau-coup ri aussi" L50 : "on a une vraiment une bonne, je trouve bien un une bonne relation" L233 : "on s'entend bien, on a un peu, on a à peu près le même âge, ça colle bien"
La capacité d'action	L22 : "je me lancerai là-dedans quand même, en, en plus en complément de retraite" L29 : "j'aurais peut-être pas osé postuler, là j'ai postulé pour ça" L62 : "Donc j'y suis allée (...) il y a plusieurs années peut être, mais même ou même au début j'aurais peut-être été un peu timide et puis en fait non" L66 : "j'y suis allé, j'ai grandi"
L'environnement capacitant	L47 : "C'était détendu, donc c'est quand même plus agréable" L48 : "J'avais vraiment envie de venir à nos rendez-vous" L 50 : "c'est pas on n'est pas motivé. Tandis que là j'étais vraiment" L70 : "Et l'ambiance aussi, et franchement l'ambiance" L143 : "quand on est dans la même pièce, ou je veux dire, dans la même pièce, presque l'énergie de la personne, enfin c'est de d'énergie, de, d'espaces" L196 : "elle écoute, elle donne des idées" L228 : "Quand on a des gens qui sont plutôt ouverts, sympathiques, ça, ça se passe bien, parce qu'on on arrive vite à trouver un, un moyen de fonctionner, de travailler et de s'entendre"
L'engagement	L216 : "On est là pour se dire oui, il faut qu'on arrive à quelque chose" L213 : "c'est l'intérêt que la personne te porte aussi (...) portent à ton projet, à ce que tu es, ce que tu es, deviens" L200 : "qu'elle me laisse pas tomber" L222 : "elle est pas là juste pour recevoir des gens et leur dire Bonjour, Bonsoir" L223 : "elle est là pour, pour aider vraiment les gens" L224 : "elle veut que ça avance"

Les émotions	L44 : "au début j'étais très, j'étais nerveuse parce que je savais pas à quoi m'attendre"
relation au numérique	L75 : "j'e croyais que c'était plus compliqué que ça" L80 : "Plus à l'aise quoi" L110 : "En fait ça m'aurait pas, non, ça m'aurait pas dérangé" (le suivi en visio) L111 : "Je préfère le contact humain" L122 : "c'est pas pareil quand même, c'est bien le contact humain, j'aime bien" L127 : "J'aurais plus de mal en fait parce qu'il me faut plus de contact" L135 : "ça me dérange pas. Je veux dire je, d'utiliser du numérique, donc pour le travail" L137 : "c'est le fait de voir la personne, c'est plus, plus chaleureux" L138 : "même en, en visio on voit quand même la personne (...) c'est plus humain de voir" L140 : "si c'était au téléphone c'est pas pareil, On voit pas les inter-locuteurs" L142 : "à l'écran aussi, on peut voir, mais c'est pas pareil (...) ça fait une barrière" L148 : "En résumé en visio, ça changerait pas" L154 : "visio de bout en bout, pendant tout l'accompagnement. On aurait pu" L155 : "ça aurait pas été, donc non, ouais, ça fait ça, plus impersonnel" L163 : "on aurait pu faire en visio, ça c'est sûr que j'aurais fait, j'aurais été jusqu'au bout (...) ça m'aurait pas stoppé, enfin ça m'aurait pas freinée"
Transfomation de l'accompagnement	L5 : "j'ai bien repris la confiance en moi" L28 : "je vois plus maintenant, je vois ce que, ce que j'aime faire" L33 : "j'arrive justement à prendre du recul maintenant et être moins, je m'énervé jamais" L34 : ", je suis plus ferme, donc j'ai pris plus d'assurance" L72 : "plus j'avancais, plus j'étais motivée" L73 : "tu m'a quand même redonné confiance aussi, avec les tests (...) avec l'informatique" L80 : "je me suis peut-être sous-estimée" L82 : "si je trouve pas, j'essaie de voir ou si je sais pas, je demande à mes collègues, mais j'essaie de trouver quand même" L92 : "c'est pas une question d'âge, finalement, et, et puis, bon, bah, je trouve que franchement je m'en sors très bien" L95 : "j'ai plus confiance en moi pour trouver les solutions"
Avantages du numérique	

Entretien 11.4 : 215 avec Aymeric

Qui : Aymeric est une personne que j'ai accompagnée en Bilan de Compétences

Modalité : en présentiel

Date de l'entretien : 26/05/2024

Durée : 42'

Contexte : Aymeric est un candidat que j'ai accompagné en bilan de compétences : il était chef de secteur dans la Grande Distribution mais il ne se retrouvait pas dans la nouvelle politique de l'entreprise. Suite au Bilan de Compétences, il a décidé de quitter son entreprise pour tenter un nouveau projet, mais sans avoir vraiment de sécurité. Nous nous sommes rencontrés pour cette interview plus de 6 mois après la fin du bilan de compétences.

Transcription de l'entretien avec Aymeric

Moi : bonjour Aymeric, merci d'avoir accepté, je voulais te voir, pour, pour te poser quelques questions sur, sur, le, le, le bilan de compétences. Alors je vais en fait, pas te poser vraiment des, des questions, mais plutôt lancer des thèmes sur l'accompagnement qu'on a fait ensemble, et sur, sur, le numérique.

5

Aymeric : d'accord, OK

Moi : Qu'as-tu pensé de cet accompagnement ?

Aymeric : bin, j'ai fini, j'ai je suis parti de Leclerc, t'as beaucoup de gens qui, qui disaient...euh... : « Faut faire un bilan de compétence ! ». Je leur ai dit : « mais je l'ai déjà fait le bilan de compétences ». Donc je sais entre guillemets ce que, ce que j'ai besoin dans mon métier, et les choses...euh... Où je peux me dire : « Bon bah ça, c'est pas grave ! » tu vois. Je sais que j'ai besoin d'être avec une équipe, je sais que j'ai besoin qui est au moins un peu de monde autour de moi, que ça bouge et cetera.

10

Moi : Est-ce que tu le savais pas ça ? ou tu le ressentais ?

Aymeric : si, je le savais, mais ça, ça te, ça te conforte dans ton, dans l'image que tu peux avoir de toi. Tu vois, tu, parce que c'est pareil quand, c'est pareil, quand on envoie le, le, le, le questionnaire, tu sais enfin les questions que tu, tu m'envoies par Mail, et que je dois envoyer à des amis, et que toi tu as les réponses. Donc y'a, y'a des y'a des réponses, où on est un peu surpris parce qu'on se dit : « Ah ouais ; les gens me voient comme ça ! », y'a des choses sur lesquelles tu dis : « oui bah oui, de toutes façons je suis comme ça ! », tu sais ? Donc, ouais, c'est, ça te permet de de voir les choses différemment, différemment. Mais après oui, dans mon métier je sais, je sais qu'il faut que ça bouge, il faut que ça bouge. Faut que j'ai des gens autour de moi, faut que je puisse, puisse parler facilement, faut que je puisse, entre guillemets, déconner facilement aussi. Il faut que... Il faut que ça se passe comme ça, pas que ce soit trop formaté dans un truc où, dans un cocon, on peut pas trop faire ceci et trop faire cela, et cetera.

15

20

25

Moi : Par rapport à ton projet justement, fais attention parce que dans l'industrie, c'est peut-être un peu formaté. Enfin tu verras.

30 Aymeric : Après je pense qu'il faut.. Quand c'est constructif, y'a pas de soucis. Des réflexions tu peux en prendre, j'ai dit, je l'avais dit au Boss, je fais des réflexions, je peux en prendre, y a pas de problème. Par contre tant que c'est constructif, il y a aucun souci. Par contre quand ça attaque des trucs qui n'ont rien à voir sur le job et que, c'est un peu plus personnel, c'est autre chose quoi, on n'est plus dans la même, on joue plus dans la même catégorie... hein !

Moi : Sur le bilan de compétences. Donc ça t'a permis peut-être de confirmer des choses que tu savais déjà de, sur toi, mais est ce que ça t'a apporté autre chose encore ?

35 Aymeric : Alors grande question, oui, mais j'ai la réponse. Ça m'a beaucoup apporté sur le côté humain, le fait de... On parle beaucoup de soi, chose que l'on n'a pas l'habitude de faire au quotidien. Et là on est, c'est ce qu'on disait tout à l'heure, avec le fait de le faire par téléphone, ou par internet, et cetera, là, on est en présentiel, on est à 2. Il y a une relation de confiance qui s'installe. Et on parle, enfin moi personnellement, j'ai parlé facilement, on a parlé facilement
40 tous les 2, et cetera. Je me suis confié facilement, chose que je fais pas d'habitude, et là tu vois, j'ai, on parle facilement. Et c'est en parlant qu'on se dit : « putain, j'ai, j'ai quand même dit ça, j'ai dit ça, j'ai dit ça, j'ai dit ça ». T'explique les, « en fait je lui ai tout raconté, quasiment toute ma vie quoi ». Et tu dis : « j'ai expliqué pas mal de choses », donc, je pense qu'il y a... Ça apprend déjà beaucoup sur, sur soi-même, sur le côté humain. Après moi aussi, par rapport à
45 mon métier, je prenais aussi un peu de recul, tu sais, sur les choses, sur ce dont on avait parlé lors de nos entretiens. Le lendemain, je revenais au boulot et au, au boulot, pardon, et cetera. Et je me disais, tiens, c'est vrai qu'on a parlé de ça, tiens, t'avais des choses des fois qui te faisaient « tilt », tu sais, où tu te disais : « bon bin là je vais peut-être faire les choses différemment, ça, je vais peut-être faire ça comme ça », et cetera, par rapport à des choses qu'on avait échangées,
50 et cetera. Donc oui, ça apporte, ça apporte beaucoup, ça apporte beaucoup. Moi, ça été beaucoup sur le l'aspect humain. Ça a été... Je me suis beaucoup remis en question, et des choses oui qui confirment le fait que tu, tu, tu es comme ça. Bon bah voilà, quand t'as le retour, toi t'as ton image de moi. Après on a les images qu'on peut renvoyer aux autres, que tu as aussi lors des questions réponses, et cetera. 360. Et on se dit : « ouais, ouais, en fait je suis comme ça ! », mais
55 t'as certaines personnes des fois qui te disent, dans le 360 aussi : « Aymeric aurait dû peut-être faire ça différemment ! Il aurait du... », tu vois et tu te dis : « Ah merde, je le savais mais je l'ai pas fait ! », tu vois et tu te dis, des fois tu dis. Tu devrais te forcer à te remettre en question plusieurs fois, en fait, dans ta, dans ton parcours, dans ta carrière, dans ton parcours de carrière, tu vois, les moments où tu, parce que c'est toujours pareil, hein, de toute façon c'est perso, vie
60 pro, et cetera, à un moment t'as un truc dans ta vie perso, et le moment où tu voulais faire un truc, il arrive un truc dans ta vie perso, machin, ça prend du truc, ça prend du temps. Une chose en amenant une autre, tu laisses tomber, tu fais autre chose, et cetera, la vie elle passe, et cetera. Puis après t'arrives dans une, dans une routine et tu dis : « merde, si j'avais su à ce moment-là, je me serais remis en question, et j'aurais peut-être fait autre chose différemment. Et puis je
65 serais peut-être pas là où je suis aujourd'hui ». Peut être pas en en moins bien ou en mieux hein, mais, la la vie et l'avenir, auraient peut-être été un petit peu différent ! Moi j'ai vraiment le, le, le, le bilan de compétences, j'ai vraiment trouvé ça très, très intéressant, très intéressant, à titre

70 personnel en fait plutôt. Le projet pro alors, en fait, c'est un peu en, en parallèle. Parce que le
 projet pro, pour moi, à l'époque, c'était le but, c'était d'évoluer toujours dans la même structure,
 mais d'évoluer. D'évoluer par un poste, toujours supérieur, un poste de management. Chose que
 j'ai réussi à faire. Parce que j'ai réussi à être responsable de département. Et puis au final, tu
 vois, tu te dis... Après au final, je pense que en fonction de, si y'avait pas eu certains cas de
 figure, certaines personnes, et cetera, peut être que, j'serais toujours là où j'étais, et que ça serait
 75 passé différemment, je pense que ça a été aussi peut être un concours de circonstances qui fait
 que je me suis posé des questions, je me suis remis encore en question et je me suis dit : « bon
 bah là, c'est peut-être le moment de changer ». C'est un gros truc, c'est un gros changement,
 mais c'est peut-être le moment de de le faire. Donc l'aspect pro était là, et après, je me disais
 que peut-être, j'allais aussi découvrir des choses dans mon, dans ma façon de faire, et cetera, en
 termes de management, et cetera, en termes de gestion d'équipe. Je me suis dit, peut-être que je
 80 vais découvrir des choses sur moi et que je peux correspondre peut-être à un autre domaine.
 Mais je savais que je, les choses dont j'ai besoin au quotidien dans mon boulot, je les connais,
 maintenant je les connais mieux qu'avant. Ca m'a permis de prendre plus conscience comme tu
 disais des choses et prendre un peu plus de recul sur, sur ma façon de faire, et cetera. Donc ça
 a amélioré un peu la confiance, la confiance en moi au travail, et à l'extérieur aussi. Ouais ouais,
 85 ça accentue sans, sans même le, sans même le vouloir entre guillemets, tu... Tu... Comment
 dire ? Tu te dis oui au final, déjà quand tu retraces ton parcours, quand on, quand on est lors de
 nos premiers échanges, quand on refait tout le, le bilan et qu'on retrace un petit peu le, le
 parcours, tu te dis : « ouais quand même, j'ai quand même, j'ai quand même, j'ai quand même
 fait pas mal de trucs quoi ». Et comme on est dedans, on ne se rend pas compte. Et au final tu
 90 mets tout bout à bout et tu dis : « Ouais t'as quand même fait ça. Bah oui t'as fait ça quand
 même. Bah oui. Tu tu connais ? Oui bah j'ai fait ça, ça, ça, ça, ça », et tu en fait c'est normal
 pour toi, c'est comme si demain tu vas dans le milieu industriel et que tu dis : « Bon, bin, tiens
 fais moi ça », voilà : « ça, je sais le faire, je vais faire ça, ça, ça, et puis après je t'emmène là-
 bas en fait tu vois ». « Ahh putain c'est quand même bien tu sais, tu sais gérer », pour lui c'est
 95 normal, mais pas pour toi, pas pour toi. Et c'est en posant tout bout à bout, que tu prends
 conscience et tu te dis : « ouais bon, en 20 ans j'ai quand même fait pas mal de choses hein. Je
 suis pas, je suis pas un gamin », et, et là tu prends quand même, tu prends conscience et tu te
 dis...Après je pense qu'il a l'âge aussi qui fait, c'est un tout je pense. Je pense que c'est un tout.
 Moi : mais j'ai l'impression que ce qui est compliqué c'est : toi, t'en prends conscience, tu te dis
 100 : « mon chemin, voilà tout ce que j'ai fait », maintenant, le plus difficile à faire, et je pense que
 c'est ça en fait qui est compliqué, c'est d'arriver à faire en sorte de le mettre en avant et de le
 mettre en valeur.

Aymeric : c'est très compliqué parce que, entre juin et septembre, j'ai passé quelques entretiens.
 Et euh bah, au fur et à mesure, tu, tu peaufines aussi ton, ta façon de te présenter, tu te présentes,
 105 comme ça, tu te présentes comme ça, tu... machin, et cetera, et puis après en fonction de le du
 poste, de l'environnement, des fois de ta façon d'être ou la pression, elle est différente, et cetera.
 Les questions qu'on peut se poser à un moment, tu vas... T'auras beau tout préparer, finalement,
 PAF ! on te pose une question : « Je sais pas », et chaque entretien a été, a été différent, mais au
 fur et à mesure, je savais comment me, comment me présenter, ça servait à rien non plus de, de

110 parler pendant 25 minutes : « Ah j'ai fait ça, j'ai fait ça, je fais ça », non, il fallait présenter 2 à 3 axes principaux, et dire : « bon bah voilà, j'ai commencé en tant que vendeur. Après je suis passé en tant que manager sur le PCS, techniques de, techniques de vente, et cetera, machin. Je me suis un peu plus spécialisé sur la gestion des stocks et cetera, gestion d'équipe, le management. J'ai été formateur, entre guillemets, j'ai formé les personnes du du magasin, et
115 cetera ». Et puis après, voilà quoi, les qualités, les défauts, machin, les choses qu'il faut bien préparer à l'avance quoi, mais tout ça, ça t'aide à te remettre en question aussi, à chaque entretien, à chaque entretien. Donc, donc, ouais, ouais, c'est, c'est pas évident, c'est pas simple.

Moi : Pour revenir au bilan de compétences, tout à l'heure, tu disais avec le numérique, enfin si on avait dû le faire en visio ou téléphone, ça aurait été non ?

120 Aymeric : non, l'expérience et le rendu n'auraient pas été pareils. Bah je trouve ça un peu impersonnel en fait. Le fait de, de s'envoyer des messages, de s'appeler. Puis rester 2 heures au téléphone, admettons, pour échanger, t'imagines ? Ou devant un écran ? Bin c'est, un moment où t'es devant l'écran : « bon bah bouge pas je vais me servir un café machin », bin non tu vois t'es là, t'es en présentiel, tu vois !

125 Moi : alors qu'est-ce qui fait l'importance de la présence, alors ?

Aymeric : c'est tout, les gestes, le regard c'est ça, le ressenti est pas le même, les gestes, le regard, la, la perception de la voix, tout ça c'est pas du tout de la de la de la, c'est pas du tout la même façon, quand t'es face à un écran tu vas peut-être faire un geste qui peut être mal perçu par la personne d'en face comme un geste admettons mal poli. Alors qu'en fait si tu étais en face
130 de cette personne, ça, ça serait passé inaperçu, ou la personne elle aurait pas eu du tout le même le même rendu quoi, tu vois, c'est, c'est pas du tout pareil. J'ai déjà eu pareil des entretiens en visio, c'est pas pareil. Et tu, tu, tu vois, tu le le regard, alors bien sûr, tu sais très bien que tu dois garder dans, dans l'ordinateur, mais ton regard il va, il va à droite à gauche parce que tu t'es face à l'ordinateur. C'est pas pareil ! Même des questions, des questions, on te fait un, des, un
135 questionnaire et puis tu dois répondre en vidéo pendant 30 secondes. C'est pas du tout pareil. Je suis sûr et certain que si la personne était en face de toi, tu ne donnerais pas la même réponse que face à l'ordinateur, je suis sûr et certain. Non, je suis pas pour, je suis pas pour, pourtant je suis quelqu'un de plutôt connecté, moderne, et cetera, mais faire un entretien, et faire... Enfin les trucs qui sont pour moi, qui justement on revient au côté humain, c'est un entretien en
140 présentiel face à une personne. Là tu peux pas passer un entretien d'embauche en visio, pas possible ! c'est pas possible ! Ça veut dire que le jour où tu vas commencer t'auras pas vu la personne avant : « Bon Ben vous commencez lundi ». Et puis en fait, au moment où la personne arrive : « Ah bin non, j'aime pas du tout. Le feeling il passe pas, feeling il passe pas du tout ». « Oui mais bon à la vidéo, ça passait », c'est la vidéo c'est la vidéo, le réel, c'est le réel. C'est
145 comme tout, hein, c'est comme dans la vie perso aussi hein. Tu rencontres quelqu'un sur un site de rencontre, tu rencontres en photo OK, tu rencontres en vrai, c'est pas du tout pareil. Bin là, c'est, c'est la même chose, il faut ce côté humain. Je suis peut-être un peu à l'ancienne, on est en train de tout déshumaniser, un petit peu, à chaque fois. Mais, non je trouve que c'est super important, c'est super important.

150 Moi : Autre chose par rapport au, au bilan de compétences en général ou non ?

Aymeric : Le bilan de compétence, je le moi, je le conseille quand j'ai des gens qui me demandent et cetera, je le je le conseille vivement, mais il faut le faire à un moment où on sent qu'on en a le besoin. Je pense qu'il faut pas le faire pour dire de de l'avoir fait parce que des fois avec le ressenti que je peux avoir, par rapport à certaines personnes. Les personnes te disent : «
155 Bah fais un bilan de compétences ». Tu leur a pas expliqué pourquoi t'es arrêté, pourquoi t'as ... Non, pour eux, c'est : « fais un bilan de compétences. Donc en fait c'est j'ai l'impression que ça devient aussi une solution de facilité, c'est un bilan de compétences, tu vois t'arrêtes ton boulot, et : « Bah fais un bilan de compétence ». Le bilan de compétence il va pas m'aider à trouver du boulot, il va pas m'aider à ... fais-le Si tu en as besoin, si t'estimes que là, à un moment
160 dans ta carrière...Fais le pas parce tout le monde qui arrête bosser, font un bilan de compétences. Faut arrêter de, d'ailleurs je pense même qu'il vaut mieux, il vaut mieux le faire quand on est en poste. À mon sens, parce que tu as le ressenti du bilan de compétence, que tu gardes en tête, au moment où tu es au boulot. Parce que si tu, admettons, tu, tu, tu as quitté ton travail machin et cetera pour X raison, et tu fais un bilan de compétent. Ok, tu fais ton bilan de compétences.
165 Mais à côté de ton bilan de compétence ? Tu vois ce que je veux dire ?

Moi : oui

Aymeric : Je j'ai du mal à, pour moi le bilan de compétence, c'est en parallèle du, du travail. C'est-à-dire que, à t'entendre le bilan de compétences de sert aussi de tout dans ton travail ? Je vais te dire quelque chose, c'est peut-être important. Quand j'ai passé mes entretiens
170 d'embauche. Pour me demander quelles étaient mes forces et mes faiblesses, j'ai relu le bilan du bilan de compétence. J'ai relu tous les, les, les aspects importants qu'on avait échangés et où tu disais : « Aymeric est comme ceci, Aymeric a besoin de cela, Aymeric est, mes qualités, machin, et cetera », et je, je relisais en fait et j'avais, il y a des choses que j'ai notées dans mes compétences, mes qualités, et cetera. J'avais noté et j'avais relu le, le bilan que tu m'as envoyé
175 à la fin et je me suis dit : « putain », je me rappelle hein, j'étais avec mon téléphone, j'étais là, et j'avais le, et je notais. Je me suis dit, ça c'est super important et tu vois, ça si je l'avais pas eu, j'aurais eu plus de difficultés à mettre des choses en avant sur moi-même, parce que parler de soi, et, c'est pas évident, c'est pas évident, pas évident, c'est pas évident, c'est un travail. J'ai répété hein, je. Je trouve que c'est pas c'est une partie importante ça du bilan de compétence.
180 c'était le point, le dernier point important sur le bilan de compétence.

Moi : eh bin je te remercie beaucoup d'avoir accepté et d'être venu sur Lille.

Aymeric, de rien, je t'en prie.

Verbatim Aymeric

(le bilan de compétences) : « ça, ça te, ça te conforte dans ton, dans l'image que tu peux avoir de toi »

« Ca m'a beaucoup apporté sur le côté humain, le fait de... On parle beaucoup de soi, chose que l'on n'a pas l'habitude de faire au quotidien »

« Il y a une relation de confiance qui s'installe »

« Je me suis confié facilement, chose, que je fais pas d'habitude »

« Après moi aussi, par rapport à mon métier, je prenais aussi un peu de recul, tu sais, sur les choses, sur ce dont on avait parlé lors de nos entretiens »

« Je me suis beaucoup remis en question »

« Après on a les images qu'on peut renvoyer aux autres »

« C'est un gros truc, c'est un gros changement, mais c'est peut être le moment de de le faire ».

« les choses dont j'ai besoin au quotidien dans mon boulot, je les connais, maintenant je les connais mieux qu'avant »

« Donc ça a amélioré un peu la confiance, la confiance en moi au travail, et à l'extérieur aussi »

(concernant le bilan de compétences en visio) : « l'expérience et le rendu n'auraient pas été pareils »

(le bilan de compétences en présentiel) : « c'est tout, les gestes, le regard c'est ça, le ressenti est pas le même, les gestes, le regard, la, la perception de la voix »

« quand t'es face à un écran tu vas peut-être faire un geste qui peut être mal perçu par la personne d'en face comme un geste admettons mal poli »

« ton regard il va, il va à droite à gauche parce que tu t'es face à l'ordinateur. »

« je suis pas pour, je suis pas pour, pourtant je suis quelqu'un de plutôt connecté, moderne, et cetera »

« c'est comme dans la vie perso aussi hein. Tu rencontres quelqu'un sur un site de rencontre, tu rencontres en photo OK, tu rencontres en vrai, c'est pas du tout pareil »

« il vaut mieux le faire quand on est en poste. À mon sens, parce que tu as le ressenti du bilan de compétence, que tu gardes en tête, au moment où tu es au boulot »

« si je l'avais pas eu, j'aurais eu plus de difficultés à mettre des choses en avant sur moi-même, parce que parler de soi, et, c'est pas évident »

Analyse qualitative de l'entretien de Aymeric

	215 Ludo Aymeric
L'accompagnement : objectifs recherchés	L74 : "je me suis posé des questions, je me suis remis encore en question et je me suis dit : « bon bah là, c'est peut-être le moment de changer »" L76 : "je me disais que peut-être, j'allais aussi découvrir des choses dans mon, dans ma façon de faire"
L'accompagnement ses effets	L9 : "je sais entre guillemets ce que, ce que j'ai besoin dans mon métier" L14 : "ça te conforte dans ton, dans l'image que tu peux avoir de toi" L19 : "ça te permet de de voir les choses différemment" L34 : "Ca m'a beaucoup apporté sur le côté humain" L42 : "Ça apprend déjà beaucoup sur, sur soi-même, sur le côté humain" L66 : "j'ai vraiment trouvé ça très, très intéressant, très intéressant, à titre personnel en fait plutôt. Le projet pro alors, en fait, c'est un peu en, en parallèle" L94 : "Et c'est en posant tout bout à bout, que tu prends conscience "
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L35 : "On parle beaucoup de soi, chose que l'on n'a pas l'habitude de faire au quotidien"
Alliance de travail : les liens et la relation	L37 : "Il y a une relation de confiance qui s'installe"
La capacité d'action	L157 : "Le bilan de compétence il va pas m'aider à trouver du boulot, " L175 : "j'aurais eu plus de difficultés à mettre des choses en avant sur moi-même, parce que parler de soi, et, c'est pas évident"
L'environnement capacitant	L38 : "on a parlé facilement tous les 2" L39 : "Je me suis confié facilement, chose, que je fais pas d'habitude" L41 : "« en fait je lui ai tout raconté, quasiment toute ma vie quoi »"
L'engagement	
Les émotions	

relation au numérique	L119 : "non, l'expérience et le rendu n'auraient pas été pareils" L119 : "je trouve ça un peu impersonnel en fait" L120 : "2 heures au téléphone, admettons, pour échanger, t'imagines ? Ou devant un écran ?" L125 : "c'est tout, les gestes, le regard c'est ça, le ressenti est pas le même" L126 : "la perception de la voix" L127 : "quand t'es face à un écran tu vas peut-être faire un geste qui peut être mal perçu par la per-sonne d'en face" L130 : "c'est pas du tout pareil" L132 : "ton regard il va, il va à droite à gauche parce que tu t'es face à l'ordinateur. C'est pas pareil !" L134 : "Je suis sûr et certain que si la personne était en face de toi, tu ne donnerais pas la même ré-ponse que face à l'ordinateur" L143 : "la vidéo c'est la vidéo, le réel, c'est le réel" L146 : "on est en train de tout déshumaniser"
Transfomationde l'accompagnement	L44 : "je prenais aussi un peu de recul" L50 : "Je me suis beaucoup remis en question" L51 : "quand t'as le retour, toi t'as ton image de moi" L80 : "les choses dont j'ai besoin au quotidien dans mon boulot, je les connais, maintenant je les connais mieux qu'avant" L81 : "Ca m'a permis de prendre plus conscience comme tu disais des choses et prendre un peu plus de recul sur, sur ma façon de faire" L82 : "Donc ça a amélioré un peu la confiance, la confiance en moi au travail, et à l'extérieur aussi"
Avantages du numérique	

Annexe 11.5 : Entretien 216 avec Eric

Qui : Eric est une personne que j'ai accompagné en Bilan de Compétences

Modalité : en présentiel

Date de l'entretien : 03/09/2024

Durée : 19'

Contexte : Eric est un candidat que j'ai accompagné en bilan de compétences : après avoir été directeur de restaurant dans la restauration rapide, puis directeur opérationnel de plusieurs restaurants, Eric a décidé de réaliser un bilan de compétences car il avait totalement perdu confiance en ses compétences et ses capacités. Suite à ce bilan, il a retrouvé une activité similaire dans une autre chaîne de restauration rapide.

Moi : Bonjour, alors les questions que je vais te poser concernent l'accompagnement et le numérique. Première question que je vais te poser, c'est comment toi tu as vécu la bilan de compétences ? Qu'est ce que cela t'a apporté ? Est-ce que cela t'a appris des choses sur toi ?

- Eric : oui, ça m'a appris beaucoup de choses. Enfin, dans un premier temps, j'ai eu l'impression de me redécouvrir, notamment la, la partie où, Ben, je me suis présenté. Tu m'as beaucoup écouté. Je me suis même dit par moment il va, il va être, il va être comment dire, fatigué ou, comment dire : « Bah écoute, c'est bon, mais raconte pas ta vie », mais je pense que t'avais besoin, j'avais besoin de, de, de réexpliquer mon parcours, pour toi, et, bin que tu me connaisses un peu mieux, et pour pouvoir un peu cibler mes besoins, ou, mes, voilà. Donc
- 5 l'accompagnement, moi je l'ai trouvé très enrichissant, intéressant. Et comme je te l'ai dit à plusieurs reprises, ça m'a permis de me, de me remettre dans un, dans un mode, dans un, dans une certaine routine de rendez-vous... Alors, pas que je suis encore une fois, rien faire chez moi, mais je, j'ai bien aimé aussi la, la, la, la progression crescendo. Par exemple au tout début, on s'est vouvoyés, et sans tomber, voilà, on a vite trouvé, voilà, une sorte d'alchimie. Et je
- 10 pense que ta personnalité, ta personnalité m'a convenu, parce que tu m'es apparu quelqu'un de simple, qui se prend pas la tête, même si t'as des idées arrêtées, je pense un peu comme moi, et sur certains points on se ressemble. Donc ça ça a matché, et je trouve que, si je dois donner des conseils pour la suite, pour des gens qui feraient des bilans de compétences, le choix, il est important pour moi, le choix de la personne, du moins les premiers échanges. Alors oui, au tout
- 15 début je reviens, j'ai eu l'impression de me redécouvrir, de réapprendre des choses. Je t'avoue qu'y a des choses, quand je débriefais chez moi le soir, il y avait, y a pas grand chose qui m'a étonné dans les compétences, dans les voilà... En revanche y a quelques métiers qui m'ont un peu désarçonnés, dans lesquels je t'ai dit à l'époque : « je me serais jamais vu là-dedans ! » : courtier en assurance, tu m'as dit à l'époque : « je crois que si tu avais fait des études, tu aurais
- 20 pu être juriste, voire avocat », tout ça, ça m'a un peu décontenancé. Mais, avec un peu de recul maintenant, je ouais, je pense que ça, ça me représente un peu quelque part.
- 25

Moi : l'autre question, ça concerne le numérique, comment est-ce que toi tu es à l'aise avec le numérique ? Est-ce que tu utilises le numérique ? Comment tu vois ta relation avec le numérique ? Comment ? Voilà comment tu te situes ?

30 Eric : alors déjà, la première chose que j'ai fait, fait quand j'ai perdu mon travail, l'une des, des premiers gros achats, c'est que je me suis acheté 1 PC. Parce que, par rapport au travail, j'en avais un, et c'est vrai que, et le téléphone, et le, l'ordinateur pour moi c'était des outils de travail. Donc j'en ai acheté un. Je me suis créé une adresse mail, Gmail pro, une nouvelle, parce que j'en avais un, dans un domaine professionnel, j'en avais une, pardon, et j'ai installé tous mes, tous mes, voilà.... Je me pense assez à l'aise avec le numérique. Euh par ailleurs, par rapport par exemple à LinkedIn, j'ai appris des choses grâce à, grâce à toi, et grâce au bilan, ça c'était intéressant. Je suis comme tout le monde sur les réseaux sociaux, mais par moment ça me gonfle. Souvent mes jeunes chez moi, ils me disent : « Facebook, c'est pour les vieux ! ». Moi je suis quasiment que sur Facebook, ce qui est Instagram, ce qui est Snapchat, je suis pas à l'aise avec le truc, j'ai peur de faire des bêtises et de, de, de de ... Alors, mes enfants me disent : « c'est ultra ludique ! », mais ça m'attire pas plus que ça. Si j'ai un copain qui a ouvert un restaurant, je le suis, parce que je regarde comment ça se passe, sa déco, ses, ses service tout ça, mais c'est pas, voilà. Donc les réseaux, je m'en méfie parce que par le passé j'ai pu avoir des quelques soucis dans le travail. Donc oui, à l'aise sur le numérique. Je suis bien conscient aussi que de plus en plus, on va plus pouvoir s'en passer. Mais par exemple, tu vois, j'ai pas genre ma carte bancaire sur mon sur mon téléphone, je suis encore, je préfère sans contact. Voilà donc voilà, voilà pour ma réponse.

Moi : Autre question que j'avais posée, c'est que ça concerne justement toujours le numérique à l'accompagnement. Tu sais qu'on pourrait faire un, on aurait pu faire un accompagnement en visioconférence. Qu'est-ce que toi tu en penses ? Est-ce que tu penses que ça aurait été la même chose ? Est-ce que tu penses qu'on aura atteint les mêmes objectifs ?

Eric : Bah oui, enfin, intrinsèquement le, le résultat... Y'aurait été le même, mais moins humain. Et pour moi le, je le redis, le fait d'être de, de, de, de devoir me venir, de devoir venir, pardon, c'est con à dire, mais de, de, de, de, de renouer avec la civilisation, les bouchons. Tu vois, je dis à ma femme : « je pars ce soir, je vais finir vers 17h30, je vais te taper les bouchons, j'ai plus l'habitude, ça, ça me manque pas », tu vois. Donc après je suis assez, si on était en période, par exemple COVID, et que j'étais dans cette situation, bien évidemment que les visios ouf, heureusement que, qu'on, qu'on les a. Mais je suis assez, c'est pas être old School, moi je suis assez, j'aime bien, j'aime bien l'humain, j'aime bien la relation sociale. Si tu m'avais dit dans le timing : « je peux pas avoir les bureaux, les bureaux ce mois-ci », enfin j'en sais rien, bah on serait adaptés. Mais dans mon cadre, dans mon cas, et par rapport au cadre de bilan de compétences, le présentiel il est important pour moi. A mon niveau, Je sais pas toi, si ça se fait, si t'en as déjà fait, mais pour moi c'est même essentiel. Si j'avais pas eu de rendez-vous de routine, j'aurais moins kiffé.

65 Moi : Qu'est-ce que ça change alors ? La visioconférence, qu'est-ce que ça change ?

Eric : bin tu vois, quand je fais des visios, alors j'en ai fait avec Madame, pour Carrefour, j'en ai fait avant dans mon travail. Je prépare. Je t'ai expliqué, je donne pas de signe distinctif de

70 quoi que ce soit derrière moi. Je me mets dans un endroit neutre, parce, que c'est, c'est quand même invasif, c'est dans le privé. Les premiers entretiens que j'ai fait chez France travail, je suis monté, on a une petite chambre avec un bureau en haut, je suis monté là, je me suis isolé, parce que voilà, et euh... c'est un peu invasif, ouais, moi j'aime pas ça, j'aime pas. Maintenant, si on doit y arriver, il faut le faire, je le ferais, mais voilà. Donc après si c'est une autre question, l'interaction, dans les échanges qu'on avait physiquement ici, avec les choses qu'on a regardées, je trouvais ça bien. Parce que je ne suis pas venu me coller à ton ordinateur, et puis le fait de, 75 de, de pouvoir échanger sur une vidéo, on a regardé des vidéos, moi je trouvais ça pas mal. C'est, c'est dynamique et, alors on s'est jamais, on s'est jamais endormi au point de me faire chier, de m'ennuyer, faudra effacer ça, lors d'une séance, mais c'est, c'est ludique, j'aime bien.

Moi : Ouais d'accord, le fait d'utiliser un écran comme ça, partagé ?

80 Eric : ça me choque pas, et je trouve ça, une bonne technique, parce que justement on parle des mêmes choses, on voit les mêmes choses, même si on les interprète pas de la même manière, dans notre cadre différent, moi j'ai trouvé ça bien.

Moi : Alors, si c'était à refaire, est-ce que toi tu ferais un, un bilan de compétence entièrement visio, avec quelqu'un que tu rencontres en visio ?

85 Eric : ...J'en sais rien, j'en sais rien parce que, encore une fois, je, avec toi, je t'ai contacté par mail, on s'est parlé, tu m'as reçu une première fois. Bon le courant, je pense pour ma part qu'il est bien passé. J'ai eu une autre dame, 2 autres dames dont une effectivement au début j'étais emballé. Et par rapport à ce qu'elle proposait et au coût, France travail m'a un peu incité à faire, à, à ouvrir un peu les horizons, et j'ai pesé le pour et le contre. Et c'est vrai que ce qui m'a attiré chez elle, c'était que, elle avait été recruteuse. Y avait déjà ça en tête. Recruteuse « franchisé 90 Carrefour ». Mais je me suis dit : « non ». Quand je lui ai expliqué mon choix, je, je lui ai dit : « il y a quelqu'un qui me propose déjà pour France Travail un meilleur tarif, qui me semble mieux me correspondre ». Et puis je te, je te cache pas que, enfin, c'est pas macho à dire ça, mais je préfère être avec un homme que avec une femme, surtout que je la sentais pas, elle était trop... J'aime pas les gens exubérants, tu vois, je suis assez simple, et elle était trop « punchy 95 », trop elle était trop « too much » en fait. C'est pour ça que voilà ? Faire une visio, si on n'a pas d'autre solution, oui, je pourrais par exemple comprendre que tu me dises : « dans, dans ma gestion de mon entreprise, les locations c'est un coût, moi je fais que de la visio ». Non mais, tu pourrais le dire, ça peut être un choix de ta part, ça je l'accepterai. Je le ferais, je le vivrais peut-être différemment, ça serait moins, moins « fun » pour moi, mais, j'irais, mais je réfléchirais 100 quand même...

Moi : mais si je comprends bien, à partir du moment, on s'est déjà rencontré, on se connaît ?

Eric : Oui. Ah oui, c'est ça. Ah oui, je vais pas les je vais pas ? Ouais, si on si on fait 100% du 100% numérique, non. Moi, encore une fois, me connaissant, non !...

105 Moi : Bon voilà bah écoute t'as encore autre chose à dire, à préciser là-dessus ? Sur le lien ou la relation du bilan de compétences.

Eric : Si, sur le lien, la relation peut-être que c'est différent. Moi j'ai rencontré une bonne personne, je veux pas dire une belle personne, qui m'a, comment dire, aidé à y voir plus clair, plus clair, c'était le but. Alors le but de ce bilan de compétence, j'en avais déjà, j'avais déjà échangé dans mon autre vie pro sur la fin, avec un, un fournisseur qui avait fait ça, il travaille dans la pub et il travaille pour une grosse boîte. Il s'était fait licencié et il me disait tout le temps : « fais un bilan de compétences, fait un bilan de compétences ! ». Et Euh j'ai pensé à lui et je me suis dit, j'étais un moment où je me suis dit : « faut que je bouge, il faut que », je je, j'étais perdu en fait. Enfin j'étais perdu, j'étais pas perdu psychologiquement, mais je j'avais besoin d'avoir un cadre et c'est vrai que, l'idée de me dire : « pose tes valises, prends le temps nécessaire pour ! », ça a fait son, ça a fait un cheminement comme ça. Alors quand je dis j'ai rencontré une belle personne, j'ai rencontré quelqu'un qui avait un parcours, pas atypique, mais ce qui m'a plu chez toi c'est que t'as travaillé pour des grosses boîtes, voilà SNCF, St Gobain, c'est même pas rien et, peut-être qu'au fonds de moi, euh, tu m'as aidé à, à me dire : « lance toi en fait, dans ce que je veux faire ! », alors toi c'est quand même beaucoup plus, enfin c'est pas du tout le même chemin, c'est quand même pas le même risque, toi t'es quand même parti de, de de rien, et ça j'admire assez. J'admire assez, parce que je suis pas certain que j'aurais le courage de le faire, quand je dis le courage hein, c'est vraiment le mot. Je ne connais pas ta vie, et ça me regarde pas, mais je pense que t'as dû passer, ou tu dois passer par des moments parfois compliqués, et ça, ça j'aime bien. Donc ça c'est ça c'est positif. Tout ce qui est formation extérieure, hormis le cadre de travail que moi j'avais par rapport à McDo, une grosse boîte avec voilà des trucs bien cadrés, j'étais pas fan en fait. Le bilan de compétences le, le, le comment dire ? L'assistance, quand t'es dans le cadre du salariat, tu penses pas à tout, tout ce dont tu peux bénéficier, dans le cadre d'un accompagnement. Et c'est vrai que quand je dis : « j'étais pas fan », ça m'intéressait pas en fait, parce que j'avais pas le temps et voilà. Et c'est vrai que j'en serais, franchement et sincèrement, maintenant les personnes que je vais croiser, qui sont paumés ou qui ont « envie de », je leur dirais : « faites ça ou faites-vous accompagner, faites-vous aider », parce que... Je me posais aussi la question : « est-ce que c'est un effet de mode ? Est-ce que c'est la mode du, du bilan de compétence ? », Ben pas du tout, je pense qu'aujourd'hui on a la chance de pouvoir avoir des gens qui nous aident. Je pense que à ton niveau, j'ose espérer que rencontrer des gens comme moi, ça peut t'enrichir aussi d'histoire et de d'anecdotes. Et de construire peut être pour demain, pour d'autres gens, ce partage d'expérience. Donc ça, ça je serais le premier à, à conseiller. Et c'est vrai que chez moi, j'avoue aussi, ma femme me dit, me dit tous les jours, je l'ai fait pour BGE, elle me dit : « forme toi, tourne pas en rond ! ». C'est vrai qu'elle a raison. Là maintenant que je sais vers où je veux aller, et si il faut que j'apprenne à parler moins vite, s'il faut que, non, mais je, j'hésiterai pas, parce que après, le naturel il revient toujours au galop ! Mais souvent par rapport à ma vie d'avant, et mon changement physique, souvent on me disait : « t'es un gros dynamique ! », et je me rends compte que j'ai perdu du poids, et ça, ça c'est pas parti en fait, le dynamisme tu vois, donc ça reste ancré en soi... Donc non, belle expérience. Euh d'ailleurs je te tiendrai pour la suite, forcément si t'es d'accord, au courant parce que. Si j'y vais et que dans 6 mois, j'ai le bonheur de dire : « Bah j'y suis, et bah franchement ! », je vais pas dire ce sera grâce à toi, c'est pas vrai, mais en, en partie tu m'auras accompagné dans ce cheminement et ça c'est important, parce que tu m'as fait douter. Je t'avoue. Et ça c'est bien parce que, par apport notamment aux différents métiers qui aurait pu m'être destinés. Tu m'as

fait douter en fait, parce que, au-delà du d'une certaine perte de confiance qui est évidente,
150 quand il t'arrive ce qui m'est arrivé, Euh, tu m'as fait douter dans le sens où : « Bah pourquoi
pas en fait », notamment le truc d'assurance cabinet d'assurance, là, j'ai dit : « Merde, c'est
bizarre quand même, c'est pas moi ! ». Ça m'a permis aussi de, de, de me remettre en question.
J'ai par exemple appelé cette dame que tu m'as conseillé là, qui t'a, qui t'a, qui t'a aidé... J'ai fait
quelques rencontres quand même hein, quand on était allé voir les jeunes, c'était top ! Bon je
155 connaissais hein, y a rien qui, mais j'ai passé un moment agréable parce que je, ouais, je me suis
senti comme avant, en fait ! Toi t'es enfin, t'es « plus plus », j'aurais pu faire ce que t'as fait en
fait tu vois. Donc ça m'a permis de dire : « Bon Ben il y a des gens qui accompagnent encore
des jeunes ». Et enfin c'est pas parce que j'ai arrêté de travailler, de le faire, que y avait la terre
elle arrête de tourner, mais voilà, donc ça c'était bien aussi. Euh ouais et puis tu, par exemple,
160 tu questionnes le gérant du carrefour près de chez toi, ça m'a fait, je me suis dit : « bah il se
donne du mal, en fait, enfin il s'donne du mal, il m'aide ! », t'aurais pu te dire, de faire ton
cheminement, et de rien avoir à faire ! Mais comme tu dis, toi ta palette elle doit être la plus
éclectique possible, tu dois avoir, dis-toi que c'est un enrichissement d'expériences et de et de,
voilà, de rencontres, donc, je regrette pas mon choix de t'avoir confié ça, bien au contraire. Et
165 puis. Et puis ouais, j'hésiterai pas, je te dis, la semaine dernière, j'ai rencontré une ex
collaboratrice qui bon, elle est partie avec une dame en bilan, mais elle me l'a encore dit ce
matin : « si ça se passe mal ». Je dis : « Bah, je te filerai les coordonnées de Monsieur Ducrocq
», parce que je pense que, il y a tellement de gens dans ce monde-là, qui, tu vois la la dame qui
me proposait des séances de je sais plus comment on dit tout le temps, c'est trop, en fait, et je
170 pense que toi t'es dans le juste, donc ça c'est bien.

Moi : des séances de Réflexologie ?

Eric : Faut pas mélanger les choses en fait, je suis pas dépressif ! Moi, j'ai besoin qu'on
m'accompagne pour savoir vers où, vers où je peux me diriger. Donc ouais et puis ton
expérience pro, euh, on peut être admiratif, parce que comme tu m'avais expliqué, t'es parti
175 quand même d'un de, de, de différents emplois. T'avais beaucoup, beaucoup de responsabilités,
pour revenir aujourd'hui à te driver toi-même, et à aider les gens, et ça c'est remarquable. Et
dans la société dans laquelle on est, je pense qu'il faudrait plus de ça. Donc, non, que du positif.
Je, je pourrais même chercher des points négatifs, j'en trouverais pas forcément. J'ai bien
apprécié aussi la fois où on est allé de l'autre côté, et on est allé une fois à Marcq En Baroeul.
180 Ça c'est appréciable, parce que tu vois rien que pour ça, j'ai aussi découvert un autre endroit que
je connaissais pas qui était à, à 500 M de mon ex bureau, donc ça c'est bien. Voilà donc très,
très bien. Et puis bah merci voilà !

Moi : Bon bah merci beaucoup en tout cas Eric.

Eric : je t'en prie.

Verbatim de Eric

« dans un premier temps, j'ai eu l'impression de me redécouvrir, de réapprendre des choses »

« ça m'a permis de me, de me remettre dans un dans un mode, dans un, dans une certaine routine de rendez-vous »

« j'ai bien aimé aussi la, la, la, la progression crescendo »

« au tout début, on s'est vouvoyés, et sans tomber, voilà, on a vite trouvé, voilà, une sorte d'alchimie »

« ta personnalité m'a convenu »

« sur certains points on se ressemble »

« ça ça a matché »

« le choix (de l'accompagnant), il est important pour moi »

« y a quelques métiers qui m'ont un peu désarçonnés »

(la piste de projet) « ça me représente un peu quelque part »

« par rapport par exemple à LinkedIn, j'ai appris des choses grâce à, grâce à toi, et grâce au bilan »

« de plus en plus, on va plus pouvoir s'en passer »

« le résultat... Y'aurait été le même, mais moins humain »

« le fait d'être de, de, de, de devoir me venir (...) de renouer avec la civilisation, les bouchons »

« que j'étais dans cette situation (COVID), bien évidemment que les visios ouf, heureusement que, qu'on, qu'on les a »

« moi je suis assez, j'aime bien, j'aime bien l'humain, j'aime bien la relation sociale »

« le présentiel il est important pour moi (...) mais pour moi c'est même essentiel »

« Si j'avais pas eu de rendez-vous de routine, j'aurais moins kiffé »

(la visioconférence) « c'est, c'est quand même invasif, c'est dans le privé »

« c'est un peu invasif, ouais, moi j'aime pas ça, j'aime pas »

« l'interaction, dans les échanges qu'on avait physiquement ici, avec les choses qu'on a regardé, je trouvais ça bien »

(l'utilisation d'un écran lors des rdv) « C'est, c'est dynamique et, alors on s'est jamais, on s'est jamais endormi (...) c'est ludique, j'aime bien »

« Bon le courant, je pense pour ma part qu'il est bien passé »

« mais je préfère être avec un homme que avec une femme, surtout que je le sentais pas »

« personne, qui m'a, comment dire, aidé à y voir plus clair, plus clair, c'était le but. »

« j'étais perdu, j'étais pas perdu psychologiquement, mais je j'avais besoin d'avoir un cadre »

« ce qui m'a plu chez toi c'est que t'as travaillé pour des grosses boîtes »

« J'admire assez (le parcours de l'accompagnant), parce que je suis pas certain que j'aurais le courage de le faire »

« tu dois passer par des moments parfois compliqués, et ça, ça j'aime bien »

« quand t'es dans le cadre du salariat, tu penses pas à tout, tout ce dont tu peux bénéficier, dans le cadre d'un accompagnement »

« je vais pas dire ce sera grâce à toi, c'est pas vrai, mais en, en partie tu m'auras accompagné dans ce cheminement »

« c'est important, parce que tu m'as fait douter »

« au-delà du d'une certaine perte de confiance qui est évidente, quand il t'arrive ce qui m'est arrivé, Euh, tu m'as fait douter »

« Ça m'a permis aussi de, de, de me remettre en question »

« J'ai fait quelques rencontres quand même hein, quand on était allé voir les jeunes, c'était top »

« j'ai passé un moment agréable parce que je, ouais, je me suis senti comme avant, en fait ! »

« Faut pas mélanger les choses en fait, je suis pas dépressif ! »

« j'ai besoin qu'on m'accompagne pour savoir vers où, vers où je peux me diriger. »

« et puis ton expérience pro, euh, on peut être admiratif »

« J'ai bien apprécié aussi la fois où on est allé de l'autre côté, et on est allé une fois à Marcq En Baroeul ».

Analyse qualitative avec grille secondaire de l'entretien de Eric

	216 Eric
L'accompagnement : objectifs recherchés	L8 : "j'avais besoin de, de, de réexpliquer mon parcours (...), et pour pouvoir un peu cibler mes besoins" L112 : "je me suis dit : « faut que je bouge """ L113 : "j'étais perdu, j'étais pas perdu psychologiquement, mais je j'avais besoin d'avoir un cadre" L172 : "j'ai besoin qu'on m'accompagne pour savoir vers où, vers où je peux me diriger"
L'accompagnement ses effets	L5 : "ça m'a appris beaucoup de choses" L5 : "Tu m'as beaucoup écouté" L9 : "l'accompagnement, moi je l'ai trouvé très enrichissant, intéressant" L12 : "j'ai bien aimé aussi la, la, la, la progression crescendo" L35 : "par rapport par exemple à LinkedIn, j'ai appris des choses grâce à, grâce à toi, et grâce au bilan" L153 : "J'ai fait quelques rencontres quand même hein, quand on était allé voir les jeunes, c'était top !" L163 : "dis-toi que c'est un enrichissement d'expériences et de et de, voilà, de rencontres"
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	
Alliance de travail : les liens et la relation	L14 : "on a vite trouvé, voilà, une sorte d'alchimie" L15 : "ta personnalité m'a convenu" L17 : "Donc ça ça a matché, et je trouve que (...) il est important pour moi, le choix de la personne" L85 : "Bon le courant, je pense pour ma part qu'il est bien passé" L106 : "sur le lien, la relation peut-être que c'est différent"
La capacité d'action	L11 : "ça m'a permis de me, de me remettre (...), dans une certaine rou-tine de rendez-vous" L138 : "Là maintenant que je sais vers où je veux aller"

L'environnement capacitant	L63 : "Si j'avais pas eu de rendez-vous de routine, j'aurais moins kiffé" L75 : "C'est, c'est dynamique" L77 : "c'est ludique, j'aime bien" L107 : "une belle personne, qui m'a, comment dire, aidé à y voir plus clair" L73 : "dans les échanges qu'on avait physiquement ici, avec les choses qu'on a regardées, je trou- vais ça bien" L75 : "on a regardé des vidéos, moi je trouvais ça pas mal" (le fait de partager l'écran) L79 : "je trouve ça, une bonne technique, parce que justement on parle des mêmes choses, on voit les mêmes choses, même si on les interprète pas de la même manière, dans notre cadre diffé- rent, moi j'ai trouvé ça bien" L93 : "je préfère être avec un homme que avec une femme" L116 : "j'ai rencontré quelqu'un qui avait un parcours, pas atypique, mais ce qui m'a plu chez toi c'est que t'as travaillé pour des grosses boîtes" L118 : "tu m'as aidé à, à me dire : « lance toi en fait, dans ce que je veux faire ! »" L120 : "toi t'es quand même parti de, de de rien, et ça j'admire assez" L123 : "t'as dû passer, ou tu dois passer par des moments parfois compliqués" L127 : "quand t'es dans le cadre du salariat, tu penses pas à tout, tout ce dont tu peux bénéficier" L146 : "tu m'auras accompagné dans ce cheminement et ça c'est important, parce que tu m'as fait douter" L169 : "je pense que toi t'es dans le juste, donc ça c'est bien" L173 : "ton expérience pro, euh, on peut être admiratif"
L'engagement	L53 : "le fait d'être de, de, de, de devoir me venir, de devoir venir, pardon, c'est con à dire, mais de, de, de, de, de renouer avec la civilisation, les bouchons" L137 : "ma femme me dit, (...) : « forme toi, tourne pas en rond ! »" L160 : "je me suis dit : « bah il se donne du mal, en fait, enfin il s'donne du mal, il m'aide ! »"
Les émotions	L22 : "y a quelques métiers qui m'ont un peu désarçonnés" L25 : "tout ça, ça m'a un peu décontenancé"
relation au numérique	L52 : "intrinsèquement le, le résultat... Y'aurait été le même, mais moins humain" L56 : "si on était en période, par exemple COVID, et que j'étais dans cette situation, bien évi- dem- ment que les visios ouf, heureusement que, qu'on, qu'on les a" L54 : "j'aime bien, j'aime bien l'humain, j'aime bien la relation sociale" L61 : "dans mon cadre, dans mon cas, et par rapport au cadre de bilan de compétences, le présentiel il est important pour moi (...) mais pour moi c'est même essentiel" L 66 : "quand je fais des visios (...) Je prépare" L102 : "si on si on fait 100% du 100% numérique, non. Moi, encore une fois, me connaissant, non !" L67 : "je donne pas de signe distinctif de quoi que ce soit derrière moi" L68 : "c'est quand même invasif, c'est dans le privé (...) moi j'aime pas ça, j'aime pas" L98 : "Je le ferai, je le vivrai peut-être différemment, ça serait moins, moins « fun » pour moi"
Transfomation de l'accompagnement	L4 : "dans un premier temps, j'ai eu l'impression de me redécouvrir" L19 : "j'ai eu l'impression de me redécouvrir, de réapprendre des choses"
Avantages du numérique	L30 : "la première chose que j'ai fait, quand j'ai perdu mon travail (...) c'est que je me suis acheté un PC" L35 : "Je me pense assez à l'aise avec le numérique" L 44 : "Je suis bien conscient aussi que de plus en plus, on va plus pouvoir s'en passer"

Annexe 11.6 : Entretien 217 avec Ophélie

Qui : Eric est une personne que nous avons accompagné en Bilan de Compétences

Modalité : en visioconférence

Date de l'entretien : 02/10/2023

Durée : 50' (mais l'entretien pur entrant dans le cadre de notre travail a été d'environ 25')

Contexte : Durant la première partie de l'entretien, nous avons fait un point à 6 mois concernant le bilan de compétences de Ophélie... Ophélie était infirmière en hôpital jusqu'au jour où elle a vécu un événement traumatisant qui l'a menée à un arrêt de travail pour longue maladie : Ophélie a administré un traitement sur une prescription médicale erronée, ce qui a été fatal au patient. Après une longue période de doute, elle décide alors de réaliser un bilan de compétences pour faire un point, envisager des pistes ou les confirmer ou pas. L'intérêt de l'entretien avec Ophélie réside dans le fait qu'elle était également accompagnée par une psychologue, et il nous a semblé intéressant de comparer les 2 types d'accompagnement, surtout qu'elle avait réalisé des entretiens en visioconférence avec cette psychologue.

Transcription de l'entretien de Ophélie.

Moi : Ophélie , je voulais vous poser quelques questions, je veux dire, c'est des questions ouvertes donc je vous laisse, je vais vous laisser parler. Je voulais savoir ce que vous vous pensez, parce qu'on a fait le, le, bah, là justement tiens c'est intéressant parce que là, on fait une visio. Qu'est-ce que vous pensez de cet aspect plutôt face à face en direct, ou bien en visioconférence ?

Ophélie : alors moi je préfère la présence, hein, parce que je trouve que c'est plus humain, il y a un côté plus humain, de se rencontrer, j'ai jamais, enfin devant un écran c'est pas pareil, vous avez des choses que vous, alors c'est pratique dans le sens où vous avez pas besoin de vous déplacer, vous êtes là à telle heure, et puis voilà, si vous avez des enfants, ils peuvent être là, et tout, donc c'est pratique, mais je trouve que ça fait plus, ouais, ça fait moins humain, vous avez moins le côté, ouais c'est, c'est pas pareil. C'est comme quand on parle au téléphone, c'est la même chose, entre, aller voir quelqu'un chez soi, parler, discuter, ce cadre un peu plus d'intimité qui se crée, et là dans un ordinateur, vous avez pas les mêmes liens affectifs qui vont se créer.

Il y a des choses que, bah il y a un retrait, au début quand vous vous connaissez pas, on se voit comme ça, vous allez toujours avoir un retrait. Si vous vous voyez en vrai, que vous vous apprenez à se connaître, à se voir et tout, le lien, enfin, il y a un lien qui va se créer. Il y a une confiance qui va se créer, que moi je pense, qu'elle est plus dure à avoir sur un ordinateur comme ça.

Moi : et des visio comme ça, vous en avez fait beaucoup ?

Ophélie : alors moi j'ai eu, déjà avec l'école, quand y'a eu les réunions sur les visios et j'ai toute la psy, ma psychologue aussi, à un moment donné, comme elle était enceinte, elle a fait

les visios, elle a fait des visios et, entre les moments où moi je l'ai eue vraiment face à face et la visio, bin je m'suis dit : « heureusement que je l'ai eu avant face à face ! », parce qu'il y a peut-être des choses que je lui aurais pas dit, parce que moi j'ai eu besoin de ce contact, de se voir, d'être ensemble, de se voir, voilà qu'y a une familiarité, je pense qui se crée, que, on a pas avec un ordinateur. On l'a pas du tout. Ça reste froid. C'est pas pareil, même si on est sympa, on a l'air sympa à travers, ça reste froid, ça reste un écran. Voilà c'est pas pareil.

Moi : Et le numérique en général, vous êtes à l'aise ou pas ?

30 Ophélie : sur une échelle de 0 à 10, je me donne 6, dans le sens où... Je dois travailler sur ordinateur, par exemple, dans le boulot et tout ça, je vais faire sans aucun problème, je peux aller, je vais, je suis, quand on me montre, bah, je comprends tout de suite et puis ça me ça me dérange pas, quand il y a un problème avec l'ordinateur jusqu'à, tant que c'est dans mes capacités, j'arrive à essayer de trouver le problème et de gérer et tout ça, ça je suis, ça va, mais
35 c'est le côté justement lien, que j'trouve que ...euh... Alors c'est très pratique pour tout ce qui est Internet, voilà faire des commandes, et tout ça. Mais moi je reste quand même, que quand ça brasse de l'humain, il y a rien de tel que le, de se voir, que ça soit même le téléphone et tout, moi j'ai le téléphone portable, je l'utilise vraiment, que pour téléphoner, voilà quoi, parce que je trouve même au téléphone il y a le côté où vous allez dire quelque chose, selon le ton que vous
40 allez avoir, les gens vont pas l'interpréter de la même façon. Donc il y a peut-être des choses que au téléphone, Ben ça va vous fâcher, alors que vous l'auriez eu en face, la façon dont ils vont l'exprimer autrement, avec les gestes, avec la façon de se comporter, vous allez pas le prendre du tout de la même façon ! Et c'est pareil pour une visio ! Une visio, ça reste très, très froid... Voilà je peux dire un truc, et puis me dire : « Bah y a pas l'air, il a pas l'air de... », alors
45 que en face, ça serait différent. Après bon on y est allé, on a, on prenait un café tout ça, il y a tout de suite ce lien, enfin ce, c'est, c'est un lien humain, qui se crée, qu'on n'a pas en visio. Moi je l'ai vu, je vous dis que j'ai fait avec la psychologue et tout, c'est exactement la même chose. C'est clair et net que si je l'avais fait que par visio, y'a plein de choses que je n'aurais pas dit... Surtout que moi j'ai besoin quand même d'avoir un, un temps d'adaptation entre
50 guillemets. Je suis, je suis assez bavarde et tout ça, mais je suis aussi, il me faut du temps pour avoir confiance à la personne, parce que ça matche, ça matche tout de suite ou ça matche pas, quoi. Faut que, je pense que en visio, j'serais plus prudente, encore quoi, ce serait très différent.

Moi : Et le, l'accompagnement qu'on a fait en bilan de compétences. Vous en retirez quoi, alors professionnellement, mais également personnellement, qu'est-ce que vous en retirez ?

55 Ophélie : Moi ça m'a énormément aidé. Franchement, je vous remercie, parce que déjà, avec l'histoire que j'avais eue, j'avais une baisse de confiance en moi, j'avais une alors j'avais un cadre qui était très harceleur, très, nous dire tout le temps qu'on était des nuls, qu'on servait à rien, et tout ça. Donc on est arrivé à un moment donné où on le croit, on se dit : « bah en fait on n'a pas de compétences, on fait toujours la même chose ! », et en fait le fait de revoir ce bilan
60 de compétence, de revoir les qualités qu'on a, encouragé et tout, en fin de compte, euh, bah, je me suis dit : « Bah en fin de compte j'ai plein de choses en fait, je peux apporter plein de choses, je suis utile, ce que je fais c'est important ! », et c'est ce que j'ai dit à tous ceux que j'ai rencontrés, je trouve qu'on devrait tous faire un bilan à un moment donné, parce que ça vous remotive dans

65 votre, votre métier, ça vous remotive dans votre vie aussi. Privée, parce que vous vous dites : « Ben Ouais, en fait je fais ça, je fais ça, c'est chouette, et tout ! », c'est, ouais c'est super important. Franchement, façon je l'dis : « faites le si vous avez un doute sur, un jour où vous vous posez des questions sur, Ben est-ce que je suis encore faite pour faire ce que je fais comme métier ou voilà ! », faut faire un bilan. ? C'est, c'est important.

70 Moi : j'ai une question, par rapport à une psychothérapie, alors, c'est quoi la différence pour vous ?

Ophélie : Ben disons, c'est plus poussé, ça va plus dans le lien familial, personnel , avec le mari, les enfants ? Tandis que nous on est restés au niveau professionnel. Même si la famille oui, c'est important, ça reste dans le lieu professionnel et voilà. Mais après on passe tellement de temps dans la profession que quelque part ça, bah ouais, non, non, puis ça ouais ça, il y a des
75 choses que vous aussi, qui me paraît normal, parce que vous l'avez tellement vécu, et en fait, quand on parle ensemble et tout, bah je me dis : « bah non ça c'est pas normal en fait, j'aurais pu du accepter ces choses-là ! », voilà, c'est des choses que, non, c'est un, c'est un bon bilan sur soi-même, je trouve que c'est important, c'est important, chose que vous faites pas avec la psychologue, vous allez pas faire un bilan professionnel, comme ça, en tout cas, moi je vais
80 faire un bilan que sur ma vie. je trouve que les 2, les 2, les 2 sont intéressants et étaient importants finalement, et ils sont complémentaires. En fait, avant j'en avais besoin et c'est vrai que ça m'a permis, je pense que ça m'a, c'est ça que j'ai été motivé, que j'ai fait toutes ces démarches et tout, parce que vous étiez là, parce que j'ai été aussi suivie par la psychologue, parce que les syndicats y'z'étaient là et ils ont joué leur rôle, ouais voilà. Donc c'est vrai que ça
85 m'a permis d'avancer énormément, ça m'a permis de me motiver en fait, voilà, après voilà, après il faut être motivé déjà à la base, se dire que, si vous arrivez avec vous, en disant : « Oh j'ai pas fait mes exercices, j'ai rien fait », parce qu'en fin de compte, tous les exercices ça m'a permis de me remettre en question, de de chercher, de me comprendre. C'est un sacré travail sur soi-même, en fin de compte. Donc c'est, non, non, c'est, il faut le faire, il faut le faire, c'est important,
90 c'est super important.

Moi : Oui donc en effet on disait, c'est complémentaire ?

Ophélie : C'est clair et net, mais ça m'a permis d'avancer, même les, les entretiens qu'on a fait ensemble, et tout, moi ça faisait 25 ans que j'avais pas fait d'entretien, donc j'étais plus du tout à la page. Là j'ai vu le premier, ma sœur m'a dit : « mais si tu peux raconter ta vie, si tu veux, tu
95 verras, le Département c'est cool, et tout », en gros, j'avais rajouté quelques anecdotes en fin de compte, vous voyez, c'est la faisait, ça les a ennuyés des anecdotes. Au deuxième, j'ai fait exactement comme vous avez dit, les 3 minutes, j'ai calculé machin, machin, machin, ça s'est passé, ils ont écouté jusqu'au bout, et voilà, il y a pas eu de de souci. Et puis eux ça leur touche pas, moi j'ai vu, moi j'avais rajouté une anecdote, on voyait que ils s'en fichaient, parce qu'en
100 fait c'est pas leur métier. Donc, bah, c'est bien, mais ils s'en fichent ! C'est déplorable, et puis je me dis : « mince, c'était un côté... », puis alors, c'était vraiment, en fait c'était limite elle dégradait son métier, j'étais sur le point de leur dire : « mais si vous avez une opinion comme ça de votre métier, arrêtez quoi, parce que là, à un moment donné elle m'a dit donc, elle parlait de la protection de l'enfance, et elle m'a dit : « Bah c'est quoi ? », alors je dis : « bah on fait les

105 astreintes, on va chercher les enfants, en cas de violence », voilà on parle et tout, et elle me dit : « Ben heureusement qu'on fait pas que arracher les enfants à leurs parents, parce que nous, on arrache les enfants... », je la regarde et je me dis : « mais qu'est-ce qu'elle raconte ? Vous arrachez pas ... », Ok, c'est vrai que peut-être les parents, c'est ce qu'ils considèrent, mais vous protégez l'enfant, vous êtes pas là parce que vous avez envie de vous amuser, de prendre les
110 enfants, les séparer les enfants des, des parents, c'est qu'il y a un gros problème à la base, donc vous sauvez l'enfant entre guillemets. Donc je les considère pas comme des monstres, quoi. Ouais c'est vraiment ça et elle, surtout, n'importe quel métier, enfin, tout ça, elle dénigrait en fait. Et c'est franchement, ouais, ça, je me suis dit : « Bah si tu considères ton personnel comme ça, cocotte, Pfout ! », c'est pas haut quoi, c'est vraiment, voilà, alors est-ce qu'elle s'amusait à un
115 jeu ? Pour voir aussi comment j'allais réagir, ma sœur c'est ce qu'elle me dit, peut-être qu'ils ont voulu voir, pour l'agressivité d'une personne, comment tu réagis ? Mais je dis : « moi j'ai pas besoin de jouer à ce jeu-là ! », c'est ce qu'on avait dit, de toute façon on en a parlé après, au 2eme entretien, où on parlait des violences des personnes et tout ça, et je lui dis : « Bah vous savez, à l'hôpital, régulièrement, on fait face à des violences, hein, que ce soit verbale où
120 gestuelle, donc après on sait les gérer, ces, ces problèmes-là ! ».

Moi : vous savez, c'est un peu comme vous disiez, on dit ça en américain, c'est GOOD COP, BAD COP, c'est le le bon, le bon policier, et le mauvais policier, ce sont des techniques ...

Ophélie : Je suis sortie là en disant : « mais c'est n'importe quoi, c'est, c'est, c'est, c'est, c'est pas ça ça. Sur le coup je me suis dite : « mais pourquoi ils ont joué à ça ? Est-ce que c'est moi qui
125 étais pas, voilà... », et après quand ma sœur elle a, elle a, elle a, comme a travaillé là, elles ont discuté et tout, et quand elles ont, la nouvelle infirmière est arrivée et tout, elle a dit : « j'étais même pas sûre d'être prise, parce que vu comment ils m'ont cassé un entretien », et ma sœur, elle me dit : « Eh Ben ça, en fin de compte ils ont joué à ce jeu là, avec tout le monde à tout le monde », mais c'est complètement ridicule. C'était ouais, c'était vraiment, ouais, je me suis dit
130 : « mais c'est, c'est du grand n'importe quoi ! », alors, tandis que là, c'est vrai que la 2eme en entretien, ça pas été tout ça, alors que je suis allée, entre guillemets, bien blindée, parce que je me suis dit : « Oh vu la première, on va bien se blinder, on va bien se protéger, entre guillemets, pour dire de pas recevoir les choses comme ça dans la figure », et en fin de compte dès le début, ils m'ont mise à l'aise, ils ont rigolé avec moi, enfin, ça a été sympa quoi, tout de suite c'était
135 autre chose quoi. Puis vous voyez que c'était vraiment là, c'est un recruteur. L'autre côté, c'est une dame qui s'occupe de la voirie, elle s'y connaissait pas du tout. Là le recruteur, il savait de quoi il parlait, les gens savaient de quoi ils parlaient. Voilà, c'était vraiment, on a parlé du métier, de ce qu'on pouvait rencontrer, c'était même super intéressant. Même si j'ai pas eu l'entretien, j'ai dit à ma sœur : « mais c'était hyper intéressant d'avoir pu discuter avec eux, de voir comment
140 eux dans leur, à Avesne, comment eux, ils faisaient pour les protections, parce qu'en fait, c'était pas pareil d'un d'un service à un autre, ah non, c'était franchement intéressant.

Moi : Bon Ben en tout cas moi j'étais très très content de vous entendre et de vous voir, de voir que vous aviez le moral

Ophélie : merci en tous cas pour tout !

Verbatim Ophélie

« moi je préfère la présence, hein, parce que je trouve que c'est plus humain »

« aller voir quelqu'un chez soi, parler, discuter, ce cadre un peu plus d'intimité qui se crée, et là dans un ordinateur, vous avez pas les mêmes liens affectifs qui vont se créer »

« heureusement que je l'ai eu avant face à face ! », parce qu'il y a peut-être des choses que je lui aurais pas dit, parce que moi j'ai eu besoin de ce contact

« y a une familiarité, je pense qui se crée, que, on a pas avec un ordinateur. On l'a pas du tout. Ça reste froid. C'est pas pareil »

« on prenait un café tout ça, il y a tout de suite ce lien, enfin ce, c'est, c'est un lien humain, qui se crée, qu'on n'a pas en visio »

« si je l'avais fait que par visio, y'a plein de choses que je n'aurais pas dit »

« je me suis dit : « Bah en fin de compte j'ai plein de choses en fait, je peux apporter plein de choses, je suis utile, ce que je fais c'est important ! » »

« c'est un bon bilan sur soi-même, je trouve que c'est important, c'est important, chose que vous faites pas avec la psychologue »

« Donc c'est vrai que ça m'a permis d'avancer énormément, ça m'a permis de me motiver en fait »

« tous les exercices ça m'a permis de me remettre en question, de de chercher, de me comprendre »

Analyse qualitative avec la grille secondaire de l'entretien de Ophélie

	217 Ophélie Stéphanie
L'accompagnement : objectifs recherchés	L55 : "j'avais une baisse de confiance en moi" L57 : "on se dit : « bah en fait on n'a pas de compétences, on fait toujours la même chose ! »" L78 : "moi je vais faire un bilan que sur ma vie" L92 : "J'étais plus du tout à la page" (sur les entretiens par exemple)
L'accompagnement ses effets	L54 : "Moi ça m'a énormément aidé" L60 : "« Bah en fin de compte j'ai plein de choses en fait, je peux apporter plein de choses, je suis utile, ce que je fais c'est important ! »" L76 : "c'est un bon bilan sur soi-même, je trouve que c'est important"
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	
Alliance de travail : les liens et la relation	L50 : "ça matche tout de suite ou ça matche pas, quoi"
La capacité d'action	L83 : "ça m'a permis d'avancer énormément, ça m'a permis de me motiver en fait" L91 : "ça m'a permis d'avancer, même les, les entretiens qu'on a fait ensemble"
L'environnement capacitant	L71 : "nous on est restés au niveau professionnel" L82 : "j'ai été motivé, que j'ai fait toutes ces démarches et tout, parce que vous étiez là" L86 : "tous les exercices ça m'a permis de me remettre en question, de de chercher, de me comprendre" L95 : "j'ai fait exactement comme vous avez dit, (...), ils ont écouté jusqu'au bout, et voilà, il y a pas eu de de souci"
L'engagement	
Les émotions	

relation au numérique	L6 : "je préfère la présence, hein, parce que je trouve que c'est plus humain, il y a un côté plus humain, de se rencontrer" L11 : "c'est pas pareil" L11 : "C'est comme quand on parle au téléphone" L12 : "aller voir quelqu'un chez soi, parler, discuter, ce cadre un peu plus d'intimité qui se crée, et là dans un ordinateur, vous avez pas les mêmes liens affectifs qui vont se créer" L14 : "il y a un retrait, au début quand vous vous connaissez pas" L15 : "Si vous vous voyez en vrai, que vous vous apprenez à se connaître, à se voir et tout, le lien, enfin, il y a un lien qui va se créer" L16 : "Il y a une confiance qui va se créer, que moi je pense, qu'elle est plus dure à avoir sur un ordinateur comme ça" L23 : au sujet de sa psy : "je m'suis dit : « heureusement que je l'ai eu avant face à face ! », parce qu'il y a peut-être des choses que je lui aurais pas dit" L24 : "j'ai eu besoin de ce contact, de se voir, d'être ensemble, de se voir, voilà qu'y a une familiarité, je pense qui se crée, que, on a pas avec un ordinateur" L26 : "Ça reste froid" L31 : "je comprends tout de suite et puis ça me ça me dérange pas, quand il y a un problème avec l'ordinateur jusqu'à, tant que c'est dans mes capacités, j'arrive à essayer de trouver le problème et de gérer" L38 : "même au téléphone il y a le côté où vous allez dire quelque chose, selon le ton que vous allez avoir, les gens vont pas l'interpréter de la même façon" L42 : "Une visio, ça reste très, très froid..." L44 : "on prenait un café tout ça, il y a tout de suite ce lien, enfin ce, c'est, c'est un lien humain, qui se crée, qu'on n'a pas en visio" L47 : "si je l'avais fait que par visio, y'a plein de choses que je n'aurais pas dit..." L48 : "j'ai besoin quand même d'avoir un, un temps d'adaptation (...) il me faut du temps pour avoir confiance à la personne"
Transformation de l'accompagnement	L87 : "C'est un sacré travail sur soi-même, en fin de compte."
Avantages du numérique	L8 : "c'est pratique dans le sens où vous avez pas besoin de vous déplacer (...), et puis voilà, si vous avez des enfants" L34 : "c'est très pratique pour tout ce qui est Internet, voilà faire des commandes"

Annexe 11.7 : Entretien 218 Constance

Qui : Consultante salariée Mission Locale – Conseillère en insertion professionnelle – et bénéficiaire d'un accompagnement de type Bilan de Compétences

Modalité : Présentiel

Date : 19/02/2024

Durée : 23'

Contexte : Nous avons rencontré Constance lorsqu'elle s'est adressée à nous pour réaliser un Bilan de compétences : elle se posait des questions sur son métier et elle souhaitait évoluer. Mais Constance est également accompagnatrice professionnelle auprès de jeunes de 16 à 25 ans au sein d'une Mission Locale. Cette double casquette, et cette double vision, lui permet d'avoir une connaissance de l'accompagnement et une sensibilité aux sujets du numérique dans l'accompagnement.

Transcription de l'entretien de Constance

Moi : je pense qu'il va commencer à enregistrer. Non ? Voici. Vous voyez quand on parle, quand on parle, et Ben il enregistre automatiquement en fait...Premièrement bah, c'est ce que vous, à votre avis, qu'est-ce qui vous a amené le bilan de compétences ? Qu'est-ce que ça vous a, qu'est-ce que ça a changé, qu'est-ce que ça a modifié ? Qu'est-ce que ça vous a apporté ? vous ?

Constance : Alors le bilan de compétences m'a permis de me poser un petit peu, et de refaire le, le tour de, bah, ma vie professionnelle, de revenir sur mes compétences, parce que à un moment, on peut se sentir perdu aussi, hein, et à un certain âge, et de rassembler un petit peu tout ça, et surtout de reprendre confiance, et de prendre conscience réellement des compétences qu'on peut avoir acquis, et gagner de, de l'assurance pour mieux avancer par la suite. C'est vraiment dans cet objectif-là de prouver, de se prouver aussi que, bah, on vaut quelque chose aussi, qu'on est utile, de prendre conscience que le métier, que, Ben, que je fais, me plaît aussi. Pour d'autres, ça va être, Ben, finalement, Ben, faut changer, faut se réorienter. Pour moi, ça m'a montré qu'effectivement, bah mon nouveau poste m'a permis de me sentir réellement à ma place, que j'avais envie de continuer dans ce secteur d'activité, mais que j'avais besoin d'évolution professionnelle. Parce que faut que ça bouge pour moi. Après ça, c'est en fonction de la personnalité de de chaque personne et de l'ambition de chacun. Ça m'a vraiment permis de, de vraiment de, de me poser parce que je m'étais jamais posée à ce point, de vraiment reprendre toutes mes expériences, et de de ressortir les compétences que j'avais pu acquérir.

Moi : Est-ce que vous pouvez vous pouvez dire, où est-ce que vous diriez, que le bilan de compétence vous a changé ? Et si oui ? Comment il vous a changé ? Qu'est-ce qu'il a changé en vous s'il a changé quelque chose ?

25 Constance : Bah déjà la confiance en moi, l'assurance, vis-à-vis aussi dans mon quotidien professionnel et puis, bah, l'envie aussi finalement de ne pas forcément faire une VAE en CIP, mais de viser plus haut, et de tenter la licence GA3P, quoi ! Jamais ça me serait venu à l'idée auparavant quoi. Et d'envisager plus effectivement là, avec le recul, bah, ouais, quand on me disait que j'avais les capacités de devenir chef de projet, ouais, j'y crois un peu plus désormais.

Moi ; et qu'est-ce qui faisait que vous n'y croyiez pas auparavant et que vous n'ayez pas confiance en vous ?

30 Constance : c'est les aléas de la vie, hein, que ça soit pro ou perso. Il y a, il y a un an, j'étais sur un, bah, un peu plus d'un an, j'étais sur un poste où, bah ça me convenait plus, où je m'ennuyais aussi, hein, donc la, comme je l'avais dit hein, le bilan de compétence aurait été différent si j'aurais été encore sur l'ancien poste. Là je suis arrivée au service « Emploi », et je retrouve cette partie avec les entreprises qui m'intéresse énormément. Je veux y voir derrière un, un réel
35 sens, en fait, dans mon métier. Je déteste la routine. Donc là, ça me convenait plus. Je m'ennuyais, j'avais un peu la boule au ventre. Donc là, le fait de, d'avoir changé, de, de confirmer aussi cette capacité là... Et puis quand j'ai pris ce poste-là, bah, la restauration, l'hôtellerie c'était, Bah je connaissais mais sans plus et en fait, j'ai été curieuse, je me suis adaptée, j'ai voilà, et j'ai développé plein de choses, et réellement je m'y sens très, très bien.

40 Moi : Est-ce que on peut dire que le bilan de compétences vous a - alors on a parlé de vous changer - changez votre personnalité ? Est-ce que vous pensez que ça vous a appris quelque chose ? En termes de connaissances ou de compétences, peut-être ? Ou est-ce que vous avez acquis quelque chose pendant besoin de compétences à votre avis ?

45 Constance : Oui déjà, des choses sur moi-même, et puis après, de voir un petit peu comment ça se passe, parce que c'est toujours intéressant de savoir, Bah, quelles sont les étapes d'un bilan de compétences ? Et je pense que n'importe quelle personne à tout moment de, de son, de sa vie pro, c'est que un plus pour lui de, de faire un bilan de compétences, il en a besoin aussi ; pour se sentir un peu moins perdu, pour pouvoir aussi, de nouveau à, à rebondir et à avancer. Je pense, on est tellement dans le quotidien à fond, pris par les imprévus, et cetera toujours, et on
50 n'a pas le temps de se poser, donc là ça permet, entre guillemets, de faire un, un arrêt image un petit peu sur son, sur son parcours. Quand je vois l'âge que j'ai et quand je vois déjà, bah quand j'ai tout retracé, ou j'ai dû tout refaire, j'ai dit : « Waouh, j'ai déjà fait tout ça ! ». Finalement, j'avais pas vu et toutes les embûches, bah, que j'ai pu affronter, et que j'ai vu, que j'ai réussi à relever : « Finalement t'en as les capacités, t'as encore cette force-là. » C'est vraiment dans cette
55 optique-là.

Moi : le fait de revoir son parcours, de revoir ses embûches, comme vous dites, ça, ça apporte quoi en fait ? Pour la, pour le futur, c'est... Qu'est-ce que ça apporte à votre avis ?

60 Constance : bah, qu'il faut jamais baisser les bras, qu'il faut continuer en fait à avancer et qu'il faut croire en soi et que, et que rien n'est impossible tant qu'on se donne les moyens, en fait. Faut, faut s'accorder ce, cette possibilité là et cette chance. Alors après, il y a des moments peut-être dans les parcours de certaines personnes où c'est pas le bon moment, et, où ça peut être repoussé un petit peu plus tard. Mais, euh, quand... Faut sentir le bon moment. Et là je pense

que ouais là, arriver à bientôt à 40 ans, c'était, c'était le moment. Et puis aussi faire comprendre et prendre, faire prendre conscience aussi à la direction que, y a un moment donné, on peut se
65 sentir un peu moins bien dans l'entreprise et l'objectif c'est pas forcément de, de quitter l'entreprise, mais c'est de, d'avoir cette opportunité d'évolution aussi, de faire comprendre, ben moi, j'ai envie de bouger, quoi. Enfin, faire comprendre à la direction, mais faire comprendre aussi à son entourage, à l'entourage, pour certaines personnes, ouais... Je pense que ça, l'entourage... Bah si je prends mon, mon mari, il a toujours cru en moi, et il pense que j'ai
70 réellement les capacités d'aller au-dessus, et ça, il y a aucun problème. Après mes enfants n'en ont pas réellement conscience, donc ils sont encore petits jeunes. Ils prennent pas conscience de tout ça d'accord ? Après bien souvent on me dit : « mais si t'as les compétences et tout, et si et là ça je suis sincère, et cetera ». Et je dis : « Ah non, arrêtez » et en fait voilà. Mais après, bon, après ça c'est, c'est chaque personne hein. Mais je pense que oui, parce qu'en plus c'était
75 un projet de reconversion hein, le, le métier de conseillère, hein. Donc c'était pas mon premier travail, donc ça a confirmé bien que je m'étais pas trompé. Après je dis pas hein, peut-être que dans 10 ans, je ferai autre chose, que je changerai, mais pour l'instant ça me convient. Mais je pense que effectivement dans, dans, quelques années, j'aurai besoin aussi de, de pouvoir évoluer, et le fait d'avoir la, le niveau licence pourrait me permettre d'accéder à plus de postes
80 que actuellement quoi. Et donc c'est maintenant qu'il faut le faire. C'est pas dans 10 ans.

Moi : Concernant maintenant le numérique, le la visioconférence par exemple. Alors le numérique en général dans l'accompagnement, je pense que ça vous aide tout ce qui est numérique, digital, et cetera. Concernant la, le, la partie vraiment purement accompagnement de bilan de compétences. Qu'est-ce que vous pensez de la Visio ? Est-ce que ce serait la même
85 chose avec la visio, ou sans la visio ?

Constance : ça peut être un moyen de pallier une absence à un présentiel, clairement. La visio on l'a beaucoup utilisée pendant le confinement, c'était hyper important, au début les jeunes, bah ouais, voilà parce qu'à l'époque j'avais que des jeunes, j'avais pas les publics adultes, c'était beaucoup par téléphone. Et puis à un moment donné, ils se sentent senti seul, et donc très vite,
90 très rapidement on passait en visio. C'était hyper important. Les ateliers, le fait de les occuper aussi, parce que bah, ils étaient enfermés chez eux, ça leur a fait du bien de voir une conseillère, de pouvoir aussi voir d'autres jeunes à travers la, la, la visio et de, d'avancer sur leurs projets. Même si bah, à l'époque, y'a l'emploi, bah, c'était quasiment mort pour certains secteurs d'activité, hein ! Ça leur a permis de rencontrer .. euh .. des centres de formation à distance, de
95 aussi, de, d'avoir des entretiens, visio hein, c'est des entraînements aux entretiens visio avec les employeurs parce que vu qu'on avait pas le droit de se déplacer, c'était une opportunité pour eux. Euh non, je pense que c'est, c'est super. Là encore, la semaine dernière, je devais aller chez un partenaire et j'avais un entretien avec une nouvelle entreprise, ça aurait été trop court parce que j'avais 1 h de route à faire en transport. J'ai, j'ai basculé en visio, j'ai demandé si c'était pas
100 gênant. On a basculé en visio, ça permet de, de pouvoir échanger. Après, ça ne remplace pas le présentiel.

Moi : Pourquoi ?

Constance : C'est pas le même le même contact, c'est pas le même contact. Moi je préfère le, le, le présentiel quand on m'a dit au confinement, parce que bon, dans, dans pas mal de de
105 métiers y'a encore le télétravail, et en tant que conseillère, on peut avoir une journée de, de télétravail. Je suis pas, alors c'est pas que je suis contre le télétravail hein, mais moi, j'en, voilà, j'accompagne du public en précarité qui ont des besoins, et qui ont besoin de voir, bah, leur conseillère, donc pour moi c'est primordial d'être au plus près d'eux, et donc c'est en présentiel.

Moi : donc vous, pour vous, c'est important par rapport justement à une typologie de de de
110 public plutôt vulnérable, d'être en présentiel plutôt qu'à distance ?

Constance : Ouais, ils ont besoin. Il y en a qui sont isolés, et c'est leur seul contact. Ça les fait sortir aussi. C'est, il y en a qui s'isolent de plus en plus. La visio, effectivement ça peut être un moyen mais ça les fait pas sortir, et le virtuel ne fait pas tout, tout, tout. C'est important de sortir, pour créer du lien, voir d'autres gens, voir d'autres jeunes aussi, de pouvoir partager, de les faire
115 bouger. Il y a eu de toute façon, on en parlait hein, il y a eu, alors peut-être qu'on en parlait moins, mais une recrudescence de problèmes mentaux, psychologiques, d'isolement, de claustrophobie, et cetera. Faudrait aussi vaincre tout cela, pour aller sur le marché de l'emploi. Et puis, bah en restauration-hôtellerie, c'est sur place, qu'on se déplace. Dans le métier de bouche, c'est la même chose. C'est pas juste postuler sur Indeed ou sur les réseaux, c'est : on se
120 déplace, on va rencontrer, et donc c'est pour ça qu'on organise régulièrement des rencontres avec des centres de formation, des employeurs, qu'on sensibilise notre public et on se déplace avec eux, justement on les emmène, on leur donne rendez-vous ici, on les emmène, on prend les transports en commun et on y va. Si on ferait pas ça, il y en a plein qui ne franchiraient pas la porte. Et puis ils aiment bien aussi ce, alors on essaie aussi de faire attention parce que on
125 n'est pas leur mère, on n'est pas leur, leur copine, mais ils ont besoin quelquefois, pour certaines personnes, d'être rassurés comme ça, et de se sentir soutenus.

Moi : Donc ils se sentent plus soutenus en présentiel. Vous parliez de déplacement, pourquoi le déplacement ?

Constance : Ouais, il y en a qui restent enfermés chez eux, qui sortent pas de leur quartier, donc
130 c'est les faire bouger. C'est, on trouve pas forcément du travail au coin de sa rue, donc il faut, il faut bouger sa mobilité, il faut être mobile. Je pense que sur la métropole lilloise, y'a assez de transport en commun pour pouvoir se déplacer. Donc voilà, quelqu'un qui est de Lomme, moi je le fais bouger, je le, alors à chaque fois, il me dit : « Ah c'est le bout du monde, Lille Centre ». Pardon : « Lomme, lille centre, c'est le bout du monde ? » ou : « Roubaix c'est loin ! » Je fais
135 la route tous les jours, j'ai jamais eu de soucis, hein. Donc : « allez, Go ! ». Mais oui c'est, c'est leur faire bouger un petit peu, c'est vraiment leur faire saisir les, les meilleures opportunités. Et puis il y a tellement de choses, on, on propose une offre de, de service hyper importante à la Mission Locale, c'est de leur faire aussi rencontrer les différents services en disant : « Bah voilà là, là, là ». Moi c'est l'emploi, mais il y a les assistantes sociales, il y a des ateliers, y'a des
140 ateliers qui se fait, il y a des ordinateurs. « Vous rencontrez des difficultés ? Vous avez besoin de travailler CV, Lettre de Motivation, de postuler, on va vous aider, faut vous réinscrire à Pôle emploi », « on va vous aider ». Il y a des parrainage, aussi, il y a des parrains et des marraines qui accompagnent pour, en parallèle, sur les entretiens d'embauche, donc, il y a plein de choses,

une multitude. Ils ont un bilan gratuit à l'Institut Pasteur, un check-up complet sur la santé, une
145 aide à la mobilité, au logement. Donc s'ils restent chez eux, derrière la visio, ils découvrent pas tout ça.

Moi : Alors la tendance des jeunes, ce serait plutôt de rester en visio, ou ils préfèrent venir être en présentiel ?

Constance : Bah, heureusement il y a une grande partie quand même, qui a envie de travailler,
150 et qui se donne les moyens, donc qui a envie, qui envie de venir présentiel. Moi je sais qu'à chaque fin de d'un d'entretien, je leur demande : « vous voulez qu'on se voit tous les 15 jours ? Ou vous voulez qu'on se revoie la semaine prochaine, dites-moi ? qu'est-ce que vous voulez faire ? ». Parce que moi j'ai l'habitude de les voir, bah, une fois tous les 15 jours, mais ça arrive que, y'en a, je les vois beaucoup plus régulièrement parce que, ils en ressentent le besoin. Mais
155 par contre, celui qui me dit : « non, une fois par mois », « non ! Non ! Non ! ». Donc l'objectif, comme je leur dis, c'est de pas rester dans mon accompagnement, surtout en hôtellerie-restauration : « il y a du travail, donc vous devriez être à l'emploi ». Et comme je leur dis, je ne ferai jamais à leur place, hein ! J'ai encore quelqu'un qui m'a dit : » C'est à toi de faire à ma place, c'est à toi de postuler pour moi ! », « non ! ». C'est l'autonomie du jeune. Et puis...euh...
160 même si on leur apporte un soutien, l'aide financière elle est pour une durée minimum et, et derrière, moi, ce que j'ai envie, c'est que, bah, à la fin de mon accompagnement ils soient en situation stable, pas en précarité, pas en difficulté ou plus en précarité.

Moi : Est ce que vous pensez que, quand on fait des accompagnements comme ça en présence, il y a plus d'effets sur les jeunes qu'en visio ?

Constance : il y en a, ils, ils en ressentent le besoin, parce que, ben on est leur seule, leur seule
165 visite en fait, entre guillemets. Ca a plus d'impact de se voir en présentiel, ne serait-ce que sur la posture, sur la tenue, le fait d'arriver à l'heure aussi, de prendre des rendez-vous aussi, ça les remet, ça les prépare, de fixer des RDV soit le matin, soit l'après-midi, de, de les faire bouger aussi. De faire avancer plus vite, par exemple le travail du CV, ou, parce que ils ont des
170 démarches administratives. « Oui, oui je vais le faire », et puis ça traîne, et puis finalement ils viennent pas. Donc bien souvent, moi, je fais en sorte de les recevoir quand je vois que ça traîne trop, de les recevoir à un moment où l'espace interactif est ouvert, comme ça je fais ça en haut, et après je descends en bas et il font ça direct avec des collègues, alors que si j'aurais pas fait ça, bin, je pouvais encore attendre. En visio, c'est beaucoup plus complexe, bien sûr, ne serait-
175 ce que un inscription à Pôle emploi, hein, pendant le confinement, je l'ai fait, ça m'a pris 1 h à faire ça à distance avec un jeune. Là je vais aller voir en bas, où moi je le fais, ça va beaucoup plus vite, quoi.

Moi : Ok ! Avez-vous quelque chose à ajouter concernant la visio et l'accompagnement, même par rapport au bilan de compétences que vous avez suivi ? Est-ce que ça vous aurait posé
180 problème de le faire en visio ?

Constance : non, mais ç'aurait pas été pareil. Moi, je préfère, après chacun... Voilà, moi je préfère le présentiel. J'ai trop souffert du confinement. Le virtuel, c'est bien un petit peu, mais à petite dose.

Moi : pouvez-vous en dire plus sur l'accompagnement et le numérique ?

185 Constance : après il y a beaucoup de jeunes qui ne maîtrisent pas le numérique et qui sont en
difficulté parce qu'ils sont pas forcément aussi équipés, malgré qu'ils ont les derniers
Smartphones, et cetera. Donc c'est les rendre autonomes, c'est pareil. Moi je leur dis, bah, prenez
votre portable, là, vous avez le dernier Smartphone, mettez le rendez-vous. « Ne me dites pas
190 aussi, entre entre guillemets. Parce que la fracture numérique c'est pas que les vieux, c'est aussi
les jeunes. Ça peut être compliqué, surtout pour du public qui maîtrise pas forcément trop la
langue française aussi, clairement. Alors ils sont perdus, combien de fois ils me disent, bah, ils
me filent leur, leur code justement, et on va faire leur actualisation, on va les réinscrire. Le
candidat que j'ai reçu avant, là, il est pris pour, pour Quick. Je lui ai dit : « dès que vous avez le
195 lien », il l'avait pas encore reçu, le lien bleu, vous m'envoyez un message, « on se revoit et on
le fait ensemble », parce que je sais qu'il saura pas faire, et si je suis pas dispo, je le mettrai avec
mes collègues en bas, ils vont l'accompagner. Y en a qui ne savent pas faire ces démarches là,
c'est pas, il y en a, au contraire, ils vont faire les fainéants, ils vont vouloir qu'on fasse à leur
place. Tandis que pour certains candidats, c'est pas qu'ils ne veulent pas, c'est qu'ils ne savent
200 pas. Après ça peut être pour leur quotidien aussi, contextuel aussi hein. Les démarches
administrative se font de plus en plus par Internet, donc c'est les, c'est leur apprendre dès le
début à savoir gérer un petit peu tout ça. Y aura pas tout le temps une assistante sociale derrière
qui vont faire leur place quoi ! Ou une mère un père, donc c'est les rendre autonomes.

Moi : Ok, entendu. Merci beaucoup.

205

210

215

Verbatim de Constance

«le bilan de compétences m'a permis de me poser un petit peu

« Jamais ça me serait venu à l'idée auparavant quoi. »

« n'importe quelle personne à tout moment de, de son, de sa vie pro, c'est que un plus pour lui de, de faire un bilan de compétences »

« de prendre conscience réellement des compétences qu'on peut avoir acquis, et gagner de, de l'assurance »

« là ça permet, entre guillemets, de faire un, un arrêt image un petit peu sur son, sur son parcours »

« ça m'a montré qu'effectivement, bah mon nouveau poste m'a permis de me sentir réellement à ma place (...) mais que j'avais besoin d'évolution »

« Finalement, j'avais pas vu et toutes les embûches, bah, que j'ai pu affronter, et que j'ai vu, que j'ai réussi à relever »

« faut s'accorder ce, cette possibilité là et cette chance »

« faire comprendre à la direction, mais faire comprendre aussi à son entourage, à l'entourage, pour certaines personnes »

« Et puis à un moment donné, ils se sentent senti seul, et donc très vite, très rapidement on passait en visio »

« Ça leur a permis de rencontrer .. euh .. des centres de formation à distance, de aussi, de, d'avoir des entretiens, visio hein, c'est des entraînements aux entretiens visio »

« Moi je préfère le, le, le présentiel quand on m'a dit au confinement »

« j'accompagne du public en précarité qui ont des besoins, et qui ont besoin de voir, bah, leur conseillère »

« Il y en a qui sont isolés, et c'est leur seul contact ? Ca les fait sortir »

« le virtuel ne fait pas tout »

« C'est important de sortir, pour créer du lien, voir d'autres gens, voir d'autres jeunes aussi, de pouvoir partager »

« il y a eu (...) une recrudescence de problèmes mentaux, psychologiques, d'isolement, de claustrophobie »

« C'est pas juste postuler sur Indeed ou sur les réseaux, c'est : on se déplace, on va rencontrer, »

« il y en a qui restent enfermés chez eux, qui sortent pas de leur quartier, donc c'est les faire bouger »

« Donc s'ils restent chez eux, derrière la visio, ils découvrent pas tout ça. »

« on est leur seule, leur seule visite en fait, entre guillemets. »

« de prendre des rendez-vous aussi, ça les remet, ça les prépare, de fixer des RDV. »

« je fais en sorte de les recevoir quand je vois que ça traîne trop, de les recevoir à un moment où l'espace interactif est ouvert. »

« En visio, c'est beaucoup plus complexe, bien sûr, ne serait-ce que un inscription à Pôle emploi. »

« ç'aurait pas été pareil. Moi, je préfère, après chacun... Voilà, moi je préfère le présentiel. J'ai trop souffert du confinement. Le virtuel, c'est bien un petit peu. »

« il y a beaucoup de jeunes qui ne maîtrisent pas le numérique et qui sont en difficulté. »

« Parce que la fracture numérique c'est pas que les vieux, c'est aussi les jeunes. »

« Ça peut être compliqué, surtout pour du public qui maîtrise pas forcément trop la langue française aussi, clairement. »

« ils vont vouloir qu'on fasse à leur place. Tandis que pour certains candidats, c'est pas qu'ils ne veulent pas, c'est qu'ils ne savent pas. »

Analyse qualitative selon grille secondaire de l'entretien de Constance

	218 Constance
L'accompagnement : objectifs recherchés	« se prouver aussi que, bah, on vaut quelque chose aussi » « y voir un réel sens dans mon métier » « de pouvoir de nouveau avancer et rebondir » « l'objectif c'est d'avoir cette possibilité d'évolution » « faire comprendre que j'ai envie de bouger »
L'accompagnement ses effets	« ça m'a permis de me poser (...), et de revenir sur mes compétences » « j'avais pas vu et toutes les embûches, bah, que j'ai pu affronter, et que j'ai vu, que j'ai réussi à relever »
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	
Alliance de travail : les liens et la relation	« ça leur a fait du bien de voir une conseillère, de pouvoir aussi voir d'autres jeunes à travers la, la, la visio » (le numérique) « permet de pouvoir échanger » L103 : « C'est pas le même le même contact » L107 : « qui ont besoin de voir, bah, leur conseillère, donc pour moi c'est primordial d'être au plus près d'eux, et donc c'est en présentiel » L113 : « c'est important de sortir pour créer du lien »
La capacité d'action	« Il y en a qui sont isolés, et c'est leur seul contact. Ça les fait sortir aussi » « de les faire bouger » « C'est pas juste postuler sur Indeed ou sur les réseaux, c'est : on se déplace, on va rencontrer » « je fais en sorte de les recevoir quand je vois que ça traîne trop » « donc c'est les rendre autonomes » « Ça leur a permis de rencontrer .. euh .. des centres de formation à distance, de aussi, de, d'avoir des entretiens, visio » « Donc s'ils restent chez eux, derrière la visio, ils découvrent pas tout ça. »
L'environnement capacitant	« on leur donne rendez-vous ici, on les emmène, on prend les transports en commun et on y va »
L'engagement	« Ça a plus d'impact de se voir en présentiel, ne serait-ce que sur la posture, sur la tenue, le fait d'arriver à l'heure aussi, de prendre des rendez-vous aussi »
Les émotions	« ils ont besoin quelquefois, pour certaines personnes, d'être rassurés comme ça, et de se sentir soutenu »

relation au numérique	« Le virtuel ne fait pas tout » « il y a beaucoup de jeunes qui ne maîtrisent pas le numérique et qui sont en difficulté parce qu'ils sont pas forcément aussi équipés » « la fracture numérique c'est pas que les vieux, c'est aussi les jeunes » « Ça peut être compliqué, surtout pour du public qui maîtrise pas forcément trop la langue française aussi » « ils vont vouloir qu'on fasse à leur place. » « c'est pas qu'ils ne veulent pas, c'est qu'ils ne savent pas »
Transformation de l'accompagnement	« de prendre conscience réellement des compétences qu'on peut avoir acquis, et gagner de, de l'assurance » « prendre conscience que le métier, que, Ben, que je fais, me plaît aussi » « ça m'a montré qu'effectivement, bah mon nouveau poste m'a permis de me sentir réellement à ma place (...) mais que j'avais besoin d'évolution professionnelle » L36 : « la confiance en moi, l'assurance » L37 : « de confirmer cette capacité là » L44 : « j'ai appris des choses sur moi »
Avantages du numérique	L 86 : « ça peut être un moyen de pallier une absence à un présentiel » L 97 : « c'était une opportunité pour eux »

Annexe 11.8 : Entretien 219 Gabriel

Qui : Candidat bénéficiaire du RSA que j'ai accompagné dans la définition d'un projet professionnel.

Modalité : Présentiel

Date : 19/02/2024

Durée : 29'

Contexte : Abel est un bénéficiaire du RSA de 29 ans, d'un bon niveau scolaire, mais qui n'a jamais travaillé : il ne connaît donc pas le monde du travail et n'a donc développé aucune compétence professionnelle. Abel passe beaucoup de temps à réfléchir, et à reculer les échéances, ou l'entrée en action. Nous avons défini ensemble un projet professionnel tourné vers les métiers du numérique. Alors qu'il s'était montré agissant lorsque je l'accompagnais, il est retombé malheureusement dans une inaction après l'accompagnement.

Transcription de l'entretien de Gabriel

- Moi : je reviens sur le départ, le sujet vous l'avez compris, c'est l'accompagnement et le numérique. Il faut que vous considériez que l'accompagnement, ce qu'on a fait ensemble, le type d'accompagnement qu'on a fait ensemble, mais également ce que vous faites avec Charles Xavier, que vous ayez en tête aussi... Première question que je vais vous poser, c'est concernant l'accompagnement que vous avez fait avec moi, ou que vous avez fait Charles Xavier, qu'est-ce que ça vous apporte ? qu'est-ce que ça vous amène ? Est-ce que vous apprenez quelque chose ? Est-ce que ça vous transforme ? Je vous laisse parler.
- 5
- 10 Gabriel : je pense que c'est intéressant, enfin c'est intéressant, oui bien sûr, c'est bah déjà je vois ça déjà comme une forme d'obligation en fait, le fait que, bon je gagne, enfin on me, je perçois de l'argent, entre guillemets en tout cas selon moi, non mérité, c'est pas magique, ça ne vient pas de nulle part. Néanmoins je le reçois sans vraiment participer, et je vois aussi ça un petit peu comme le fait de s'activer de manière utilement, en tout cas, c'est l'objectif, à rendre un peu,
- 15
- disons cette, cette forme de contribution que j'ai reçu qui, je vais pas dire qui ne m'est pas due, mais j'en profite plus que de raison peut-être, en tout cas je pense. Mais du coup, c'est vrai, c'est un peu ce rapport, en tout cas que j'ai une forme de rapport peu, presque d'obligation morale en fait. Humainement en tout cas, par rapport à directement vous et Charles Xavier, mais au-delà de ça par rapport à quelque chose de plus systémique en fait, et du coup par rapport à ce que
- 20
- moi, ça me donne, ben je pense qu'il y a un certain enjeu chez moi en terme de, je sais pas si, je sais pas si on peut vraiment tout mettre sous, derrière la procrastination mais le ...comment dirai-je ... je vous disais juste avant, le fait que je m'imagine en fait, le fait de peut-être décevoir, ou ne pas faire avancer, peut-être vous met dans l'embarras parce que le programme n'avance pas vite ou bien, ce genre de chose, mais d'une certaine façon, en tout cas ça me pousse une
- 25
- forme de motivation chez moi mais qui a fait que jeudi dernier, j'ai pu, par exemple aller faire une expédition jusque Lesquin, et cetera, faire toutes ces démarches qui... n'ont rien de

difficile... néanmoins sont, enfin difficile, pas compliquées mais un peu difficile malgré tout, en ça que il faut parler à des gens, sans forcément savoir si ils vont recevoir positivement ce qu'on va leur demander, à aller aller un peu entre guillemets au-delà d'une forme de, peur est un grand mot, mais appréhension peut-être. Comme avec Hobletorn School, je pense que si Charles Xavier m'avait dit ça au cours d'une discussion comme ça, comme typiquement Le Cube, je connaissais l'existence du Cube, Charles Xavier m'en avait parlé il y a peut-être 6 mois de ça ; si vous aviez pas relancé la chose et cetera, je pense que je ne serai jamais allé là-bas, et je pense qu'il y a quand même cette plus-value, le fait de vraiment, qu'il y ait une forme de moteur qui permet de se mettre en action, en tout cas particulièrement chez moi, parce que je suis pas certain que l'enjeu soit forcément dans, enfin, évidemment il y a, je pense que c'est même là, j'ai l'impression en tout cas que le nœud est là, dans le fait de vraiment définir les choses, et comprendre et se, peut-être se donner confiance une certaine manière, dans le fait d'aller quelque part, et j'aurai tendance à penser que il y a quelque chose en tout cas, sans forcément directement répondre à ça, qui aide à mettre en place un peu, aligner, empiler les briques de manière, j'imagine, utilement pour arriver là-bas. Donc je pense que l'accompagnement m'aide principalement là-dedans ; après il y a aussi des aspects plus, plus, entre guillemets, si on peut dire ça, technique, comme vous me présentiez tout à l'heure le, j'ai plus le nom de l'acronyme, vous l'aviez noté pour aller voir quand le listing a des ...

45 Moi : PRF

Gabriel : de PRF, ce genre de choses, je peux trouver, si je cherche, mais, est-ce que je vais chercher ? Est-ce que je vais trouver vraiment ? Est-ce que j'arrêterai pas de chercher avant de trouver, potentiellement, probablement même d'ailleurs. Et je pense qu'il y a quand même cette plus value dans là à considérer, et au-delà de ça, non comme ça, enfin, sans vraiment me poser plus pour y réfléchir, je dirais que c'est vraiment celle-là, surtout la première en tout cas, dans mon cas, qui me pousse à agir, qui me, quelque chose, on va dire, tout un tas de dynamiques qui me mettent en action quand même. Et puis après aussi, oui voilà, je pense qu'il y a aussi des enjeux qui, enfin c'est collé aussi à d'autres enjeux, je pense que vous êtes sensible à cela dans le sens où vous en parlez régulièrement, j'imagine avec les gens que vous accompagnez peut-être, mais tout ce qui est des questions peut-être de re-sociabilisation, peut-être, de confiance en soi, de choses de ces ordres là, qui je pense finalement sont, pour ma part, c'est l'impression que j'ai, j'imagine aussi pour beaucoup d'autres, finalement peut-être des points à travailler, peut-être, aussi, si ce n'est aussi plus important que le sujet directement, dans la mesure où c'est absolument nécessaire préalablement de, au moins pour avoir un rapport à tout cela satisfaisant, pour que le reste découle et se mette au point de façon convenable en fait... Voila, je n'ai pas plus à dire ...

65 Moi : en terme de relation dans l'accompagnement, qu'est-ce que, qu'est-ce que vous en dites ? qu'est-ce que vous en retirez ? Et est-ce que vous trouvez c'est important ? Est-ce que la personne qui est en face de vous, qui vous accompagne, est-ce que ça ça peut avoir une influence ?

Gabriel : ouais, alors je suis pas forcé... Je suis pas sûr d'avoir bien saisi, le, ce que vous dites par relation, est que vous pouvez définir ?

Moi : en terme de relation avec l'accompagnant, avec moi par exemple, est-ce que ça a une importance ou influe sur... Est-ce que la nature du rapport à l'accompagnant a une influence sur justement l'accompagnement.

Gabriel : je pense que, pour ma part complètement, enfin sans rentrer dans les détails par exemple quand j'étais accompagné, avant d'être accompagné par Monsieur Perez, par une dame dans les bureaux de la Région, assez dirigiste, je vais pas non plus dire antipathique, mais en tout cas qui avait un fonctionnement, et des façons de, bin d'interagir avec moi en tout cas, et d'articuler son accompagnement qui ne me convenait pas, et évidemment ça me poussait, pas non plus à saboter le travail, peut-être un peu quand même d'ailleurs, mais c'est un bien grand mot, mais oui effectivement, je pense que si vous étiez peut-être moins sympathique, moins intéressant, je serai peut-être moins engagé ; mais justement je parlais plutôt de confiance, d'une forme de responsabilité un peu morale et personnelle par rapport à la personne en face, au delà de l'accompagnement, effectivement bon la personne en face est payée, ça ne concerne que moi, et je suppose, en tout cas j'ai l'impression, que si ce n'est que pour moi, bon les choses n'avancent que péniblement, euh donc il y a aussi peut-être cet enjeu là, que je, c'est pas conscient, mais en tout cas que, que, qui est qui est là, et oui, oui enfin c'est tout à fait lié, effectivement, enfin, si vous m'inspiriez beaucoup moins : « je m'en fous de ce type ! », enfin, je pourrais me dire ça, par exemple. Alors que en l'occurrence, c'est pas le cas. Pour Charles Xavier aussi, c'est vrai que, c'est vrai qu'il y a eu un certain temps, enfin c'est vrai qu'il y a eu un certain contraste justement plutôt positif, sur ce que j'ai un peu évoqué juste avant, alors oui, oui, ma réponse est oui, oui biensur,

Moi : OK, c'est juste pour avoir confirmation, je pense que ça a une importance mais je voulais juste que vous me confirmiez ou pas. Je pense qu'on a bien parlé de l'accompagnement, maintenant, je souhaiterais qu'on puisse aborder, aborder le sujet du numérique, je voudrais savoir qu'est-ce que vous, comment vous sentez par rapport au numérique, en général, le numérique c'est l'ordinateur c'est les applications, c'est les plateformes, c'est le téléphone portable, c'est tout ce qui n'est pas analogique, et puis la question, d'abord c'est ça, est-ce que vous êtes à l'aise avec le numérique, comment vous vivez voilà le numérique aujourd'hui ?

Gabriel : j'en suis, alors enfin c'est peut-être un grand mot, un peu romancé le truc, pas prisonnier non plus, mais, ouais, je vis en fait beaucoup, enfin je passe énormément de temps sur un ordinateur, quand même. J'ai un rapport disons sur un plan purement d'usage technique assez, j'ai une certaine, alors pas forcément une aisance, mais en tout cas, si ce n'est par aisance ou habitude, je m'en sors plutôt bien, mais après dans mon, le rapport on va dire, que j'ai par rapport à ce dernier, peut-être une forme de, alors, écœurement peut-être, je dirais, dans le sens où, bin à force finalement de tellement interagir, et peut-être de trop, ou même que, interagir avec ce genre de choses, sachant que malgré tout hein, bien que de prime abord, on peut se dire : « c'est génial, ça peut apporter, c'est tout un tas d'outils extraordinaire », ce qui d'une certaine manière est le cas bien sûr, mais on est quand même enfermés dans certains registres, dans certaines choses, et sans forcément suffisamment peut-être de maturité, discipline, contrôle, je pense qu'on peut quand même s'y enfermer d'une certaine façon, et construire un rapport, pas forcément construire un rapport malsain, évidemment le rapport est malsain de fait, mais en tout cas pour ma part, c'est vrai qu'il y a peut-être, en imaginant, et en conscientisant selon la

110 réalité de la situation, une forme de rejet peut-être, de dégoût, c'est vrai de trop plein. Typiquement j'écris, j'écris beaucoup sur mon ordinateur, et en fait je préfère écrire sur un carnet, sachant qu'en terme pratique c'est catastrophique, j'écris très mal, il n'y a pas de correcteur ni rien, je dois tout recopier après, mais néanmoins je préfère. Et c'est le cas pour beaucoup de choses, enfin je préfère des interfaces physiques, être... bien que j'ai du super
115 matériel, que je sais très bien utiliser, mais j'ai vraiment un écœurement, et puis ça ça manque aussi d'humain, et voilà enfin bon en l'occurrence c'est pas des humains, mais une dimension plutôt tactile, plus sensorielle, plus, comment dire, plus instinctive peut-être, disons . C'est vrai que la même interface, les mêmes outils, que ce soit pour faire du dessin, des loisirs, discuter, entretenir des relations sociales, faire du jeu vidéo, s'intéresser ou se cultiver, ou quoi que ce soit, c'est vrai que s'il y a aussi quand même un moment de forme de, peut-être, une forme de
120 fatigue, d'une certaine manière, je sais pas, par exemple, c'est vrai que typiquement, ne serait-ce que me déplacer, me mettre debout, utiliser le téléphone plus que le PC, par exemple, c'est vrai que, mais c'est vrai que au bout d'un moment, il y a aussi cette envie, bon que j'ai du mal à nourrir malheureusement, mais peut-être aussi de m'isoler, enfin pas s'isoler, mais de me détacher de tout ça. C'est vrai que par exemple, ce weekend je suis allé chez un ami, ben j'ai discuté avec, on a discuté, on a passé du temps avec son, enfin sa famille, et cetera, très bien ! En fait j'étais loin de tout ça, et je pense que je passe des meilleurs moments, des moments plus constructifs, plus sains parce qu'effectivement, je pense qu'on finit par réaliser que, ce qu'il y a d'important, c'est ce qui est vraiment de valeur, c'est les relations humaines, et ce qu'on se construit à ce niveau là, c'est pas... Et le fait que tout soit optimisé, très puissant d'une certaine
130 manière, tout ce qui est captation d'attention, et cetera, avec le numérique, j'aurais tendance à penser qu'avec excès, ça peut détourner quand même de toutes ces choses, et peut-être même d'une certaine manière aliéner et même un peu détacher la personne de, ne pas dire ce qu'elle veut vraiment non plus, mais je pense que ça peut avoir des effets assez néfastes, et en plus de ça c'est insidieux dans le sens où c'est pas, c'est assez s'abstrait comme effet néfaste, donc pas forcément très palpable et compréhensible, mais je pense qu'ils sont bien là, et que je pense d'une certaine manière en souffrir. Enfin, voilà, donc une sorte d'écœurement en fait. Après le constat de tout ce que j'ai cité là, donc je pense que ça doit être ça, ouais...

Moi : donc en conséquence si on avait fait l'accompagnement à distance, imaginez qu'on l'aie
140 fait en visioconférence, alors, ça aurait donné quoi ? Cela aurait donné la même chose ou pas ?

Gabriel : non, non, non, je pense que, sans aller dans des choses un peu absurdes, mais évidemment je comprends bien qu'il y a une personne humaine de l'autre côté de son ordinateur, néanmoins, bah, typiquement, enfin, c'est peut-être très primaire de voir les choses comme ça, mais je suis en face de vous, si je déborde je fais n'importe quoi, bah, ça va vous mettre mal à
145 l'aise, moi aussi et cetera, enfin, et il y a quand même une réponse directe, ça c'est concret, vous êtes en face de moi littéralement, si c'était par exemple, ceux qui vont sur Zoom, par exemple, bin on peut annuler, on peut quitter, c'est loin, ça reste assez abstrait malgré tout, bien que bon on comprend qu'il y a une personne et cetera, donc je pense que ce que je disais un peu plus tôt sur, enfin la réponse que je n'ai faite plus tôt, sur, la qualité de l'accompagnement par rapport
150 à l'accompagnateur, je pense que justement, ce que, la conception de l'accompagnateur qu'on a est aussi dépendante du médium d'interaction. Je pense que vous ne seriez pas dans la

représentation que j'ai, la même personne, que ce soit ici de façon réelle, ou par l'interface de Zoom, par exemple. Donc y'a ça... Et excusez-moi, vous pouvez poser la question ?

155 Moi : la question c'était est-ce que vous pensez que si on avait fait l'accompagnement ensemble avec ou en visioconférence, ça aurait donné la même chose, ça aurait eu le même effet sur vous ?

160 Gabriel : après sur un plan peut-être plus... Enfin, je pourrais vous comprendre, ce serait intelligible d'une manière relative, et encore, relativement similaire, parce que, je pense qu'il y a peut-être des, comment dirais-je, une dimension de la communication peut-être au-delà du verbal, peut-être en terme d'intonation, de gestuelle tout ça, qui est au moins partiellement à mes yeux perdu par le numérique, enfin ou en tous cas avec les outils qu'on a à l'heure actuelle, et à mon avis c'est, ça fait quand même partie des choses importantes, justement ça peut créer des, peut-être, enfin en tous cas, ou illuminer, éclairer des angles qui seraient pas forcément exploité ou relevés en tous cas avec Zoom par exemple.

165 Moi : (après lui avoir donné une bouteille d'eau) ça ça fait partie de ce qu'on peut faire typiquement, donner une bouteille d'eau quand on sent que la personne elle a elle a le gorge sèche.

Gabriel : absolument !

Moi : donc pour vous, ça aurait pas été la même chose ?

170 Gabriel : non, non non, après tout dépend aussi de la nature et de l'objectif de l'accompagnement. Peut-être un accompagnement qui ne relève pas de, d'aspects qui se doivent être humains, quelque chose qui se veut très, entre guillemets mécanique, peut-être que ça pourrait fonctionner, et il faut aussi trouver les plus-values logistiques tout ça, rester chez soi ça reste pratique, mais, et en l'occurrence dans l'accompagnement qu'on fait ici, je pense que la
175 différence de qualité de l'accompagnement est, ou aurait été significativement différente, si ça avait été à distance plutôt que en réel ici.

Moi : c'est-à-dire, qu'entendez-vous par différente ?

180 Gabriel : eh bien il me semble, et je ne peux pas l'affirmer parce que nous n'avons pas été dans cette configuration, qu'éventuellement, il m'aurait été plus difficile d'adhérer à votre méthode et à l'homme, et j'aurais peut-être aussi mal compris la démarche d'accompagnement, tout en sachant que bin, finalement, j'aurais peut-être agi aussi, mais plus pour dire que je faisais quelque chose, pour donner une bonne image que pour moi-même.

Moi : ok autre chose par rapport à ces aspects-là numérique accompagnement, les relations personnelles ?

185 Gabriel : Je n'ai pas l'impression d'avoir beaucoup plus de choses à dire. Après c'est difficile de savoir ne pas avoir de réponses, comme ça en quelques secondes, mais non, comme ça, naturellement, rien ne me vient. Et puis les questions étaient assez finies, ce n'est pas une discussion non plus, et je trouve que j'ai bien fait le tour de mon expérience, je pense.

Moi : Ok, ben écoutez merci beaucoup Abel pour d'avoir accepté cet entretien avec moi merci

190 Gabriel : avec plaisir.

Verbatim de Gabriel

« je vois ça déjà comme une forme d'obligation »

« je vois aussi ça un petit peu comme le fait de s'activer de manière utilement »

195 « j'ai une forme de rapport peu, presque d'obligation morale en fait. Humainement en tout cas, par rapport à directement vous »

« je m'imaginer en fait, le fait de peut-être décevoir, ou ne pas faire avancer, peut-être vous met dans l'embarras »

« ça me pousse une forme de motivation chez moi »

200 « un peu difficile malgré tout, en ça que il faut parler à des gens, sans forcément savoir si ils vont recevoir positivement ce qu'on va leur demander »

« le fait de vraiment, qu'il y ait une forme de moteur qui permet de se mettre en action, en tout cas particulièrement chez moi »

205 « le nœud est là, dans le fait de vraiment définir les choses, et comprendre et se, peut-être se donner confiance »

« qui aide à mettre en place un peu, aligner, empiler les briques de manière, j'imaginer, utilement pour arriver là-bas »

« Est-ce que j'arrêterai pas de chercher avant de trouver, potentiellement, probablement même d'ailleurs »

210 « qui me pousse à agir, qui me, quelque chose, on va dire, tout un tas de dynamiques qui me mettent en action »

« des questions peut-être de re-sociabilisation, peut-être, de confiance en soi, de choses de ces ordres là »

215 « je pense que si vous étiez peut-être moins sympathique, moins intéressant, je serai peut-être moins engagé »

« je parlais plutôt de confiance, d'une forme de responsabilité un peu morale et personnelle par rapport à la personne en face »

« si vous m'inspiriez beaucoup moins : « je m'en fous de ce type ! », enfin, je pourrais me dire ça »

220 « je passe énormément de temps sur un ordinateur »

« peut-être une forme de, alors, écoeurement »

« à force finalement de tellement interagir, et peut-être de trop, ou même que, interagir avec ce genre de choses »

- 225 « on est quand même enfermés dans certains registres, dans certaines choses, et sans forcément suffisamment peut-être de maturité, discipline, contrôle »
- « en conscientisant selon la réalité de la situation, une forme de rejet peut-être, de dégoût, c'est vrai de trop plein »
- « je préfère des interfaces physiques, être... bien que j'ai du super matériel, que je sais très bien utiliser, mais j'ai vraiment un écœurement »
- 230 « ça manque aussi d'humain, et voilà enfin bon en l'occurrence c'est pas des humains »
- « peut-être, une forme de fatigue »
- « il y a aussi cette envie (...) de me détacher de tout ça »
- « j'étais loin de tout ça, et je pense que je passe des meilleurs moments, des moments plus constructifs, plus sains »
- 235 « c'est ce qui est vraiment de valeur, c'est les relations humaines, et ce qu'on se construit à ce niveau là »
- « tout ce qui est captation d'attention, et cetera, avec le numérique, j'aurais tendance à penser qu'avec excès, ça peut détourner »
- « je pense que ça peut avoir des effets assez néfastes, et en plus de ça c'est insidieux »
- 240 « il y a quand même une réponse directe, ça c'est concret, vous êtes en face de moi littéralement »
- « la conception de l'accompagnateur qu'on a est aussi dépendante du médium d'interaction »
- « une dimension de la communication peut-être au-delà du verbal, peut-être en terme d'intonation, de gestuelle tout ça, qui est au moins partiellement à mes yeux perdu par le numérique »
- 245 « ça peut créer des, peut-être, enfin en tous cas, ou illuminer, éclairer des angles qui seraient pas forcément exploités ou relevés en tous cas avec Zoom »
- « quelque chose qui se veut très, entre guillemets mécanique, peut-être que ça pourrait fonctionner »
- 250 « la différence de qualité de l'accompagnement est, ou aurait été significativement différente, si ça avait été à distance plutôt que en réel ici »

Analyse qualitative selon grille secondaire de l'entretien de Abel

	219 Gabriel Abel
L'accompagnement : objectifs recherchés	L9 : "je perçois de l'argent, (...), non mérité, c'est pas magique (...) je le reçois sans vraiment participer" L11 : "je vois aussi ça un petit peu comme le fait de s'activer de manière utilement" L18 : "ben je pense qu'il y a un certain enjeu chez moi "
L'accompagnement ses effets	
L'alliance de travail : Accord sur les objectifs	L167 : "tout dépend aussi de la nature et de l'objectif de l'accompagnement. Peut-être un accompa-gnement qui ne relève pas de, d'aspects qui se doivent être humains, quelque chose qui se veut très, entre guillemets mécanique, peut-être que ça pourrait fonctionner"
Alliance de travail : Accord sur les tâches Contenu du travail	L8 : "je pense que c'est intéressant"
Alliance de travail : les liens et la relation	L69 : "je pense que, pour ma part complètement" L72 : "des façons de, bin d'interagir avec moi en tout cas, et d'articuler son accompagnement qui ne me convenait pas, et évidemment ça me poussait, pas non plus à saboter le travail, peut-être un peu" L79 : "j'ai l'impression, que si ce n'est que pour moi, bon les choses n'avancent que péniblement" L8 : "je pense que c'est intéressant" LL8 : "je pense que c'est intéressant" L142 : (le fait d'être en présentiel vs en visio) "si je déborde je fais n'importe quoi, bah, ça va vous mettre mal à l'aise, moi aussi et cetera"
La capacité d'action	L20 : "le fait de peut-être décevoir, ou ne pas faire avancer, peut-être vous met dans l'embarras parce que le programme n'avance pas vite ou bien (...à ça me pousse une forme de motivation chez moi" L23 : "j'ai pu, par exemple aller faire une expédition jusque Lesquin, et cetera, faire toutes ces dé-marches" L27 : "aller un peu entre guillemets au-delà d'une forme de, peur est un grand mot, mais appréhen-sion peut-être" L30 : "si vous aviez pas relancé la chose et cetera, je pense que je ne serai jamais allé là-bas" L32 : "qu'il y ait une forme de moteur qui permet de se mettre en action" L35 : "le nœud est là, dans le fait de vraiment définir les choses, et comprendre et se, peut-être se donner confiance une certaine manière, dans le fait d'aller quelque part" L38 : "qui aide à mettre en place un peu, aligner, empiler les briques de manière, j'imagine, utile-ment pour arriver là-bas" L45 : "je peux trouver, si je cherche, mais, est-ce que je vais chercher ? Est-ce que je vais trouver vraiment ? Est-ce que j'arrêterai pas de chercher avant de trouver" L49 : "qui me pousse à agir, qui me, quelque chose, on va dire, tout un tas de dynamiques qui me mettent en action quand même"

L'environnement capacitant	L75 : "je pense que si vous étiez peut-être moins sympathique, moins intéressant, je serai peut-être moins engagé" L82 : "si vous m'inspiriez beaucoup moins : « je m'en fous de ce type ! », enfin, je pourrais me dire ça, par exemple. Alors que en l'occurrence, c'est pas le cas" L147 : "la qualité de l'accompagnement par rapport à l'accompagnateur, je pense que justement, ce que, la conception de l'accompagnateur qu'on a est aussi dépendante du médium d'interaction" L171 : "la différence de qualité de l'accompagnement est, ou aurait été significativement différente, si ça avait été à distance, plutôt qu'en réel, ici"
L'engagement	L8 : "je vois ça déjà comme une forme d'obligation en fait" L15 : "j'ai une forme de rapport peu, presque d'obligation morale en fait. Humainement en tout cas, par rapport à directement vous et Charles Xavier" L76 : "je parlais plutôt de confiance, d'une forme de responsabilité un peu morale et personnelle par rapport à la personne en face"
Les émotions	L113 : "ça manque aussi d'humain (...) mais une dimension plutôt tactile, plus sensorielle, plus, comment dire, plus instinctive"
relation au numérique	P94 : "j'en suis (...), pas prisonnier non plus, mais, ouais, je vis en fait beaucoup, enfin je passe énormément de temps sur un ordinateur." P96 : "J'ai un rapport disons sur un plan purement d'usage technique " P98 : "le rapport on va dire, que j'ai par rapport à ce dernier, peut-être une forme de, alors, écœu-rement peut-être (...) à force finalement de tellement interagir" L103 : "on est quand même enfermés dans certains registres, dans certaines choses, et sans forcé-ment suffisamment peut-être de maturité, discipline, contrôle, je pense qu'on peut quand même s'y enfermer d'une certaine façon" L108 : "une forme de rejet peut-être, de dégoût, c'est vrai de trop plein" L108 : "j'écris, j'écris beaucoup sur mon ordinateur, et en fait je préfère écrire sur un carnet" L112 : "je préfère des interfaces physiques," L115 : "C'est vrai que la même interface, les mêmes outils, que ce soit pour faire du dessin, des loi-sirs, discuter, entretenir des relations sociales, faire du jeu vidéo (...), une forme de fatigue" L121 : "il y a aussi cette envie (...) , de m'isoler, enfin pas s'isoler, mais de me détacher de tout ça" L126 : "je pense qu'on finit par réaliser que, ce qu'il y a d'important, c'est ce qui est vraiment de va-leur, c'est les relations humaines, et ce qu'on se construit à ce niveau là" L128 : "tout ce qui est captation d'attention, et cetera, avec le numérique, j'aurais tendance à penser qu'avec excès, ça peut détourner quand même de toutes ces choses" L132 : "je pense que ça peut avoir des effets assez néfastes, et en plus de ça c'est insidieux dans le sens où c'est pas, c'est assez s'abstrait comme effet néfaste, donc pas forcément très palpable et compréhensible (...) je pense d'une certaine manière en souffrir" L156 : "qu'il y a peut-être des, comment dirais-je, une dimension de la communication peut-être au-delà du verbal, peut-être en terme d'intonation, de gestuelle tout ça, qui est au moins partiel-lement à mes yeux perdu par le numérique" L160 : "justement ça peut créer des, peut-être, enfin en tous cas, ou illuminer, éclairer des angles qui seraient pas forcément exploité ou relevés en tous cas avec Zoom par exemple" L178 : "j'aurais peut-être agi aussi, mais plus pour dire que je faisais quelque chose, pour donner une bonne image que pour moi-même."
Transformation de l'accompagnement	L50 : "qu'il y a aussi des enjeux (...) tout ce qui est des questions peut-être de re-sociabilisation, peut-être, de confiance en soi, de choses de ces ordres là"

Avantages d'un numérique	L101 : "de prime abord, on peut se dire : « c'est génial, ça peut apporter, c'est tout un tas d'outils ex-traordinaire »"

Annexe 12 : Explication des domaines de l' « univers de référence » dans le logiciel TROPES

<i>Univers de référence I</i>	<i>Formes associées</i>
Emploi	Bilan de compétences, job, travail, métier, carrière
Télécommunication	Visioconférence, téléphone, communication, réseau social
Temps	Années, demi journées, mois, jours, temps, minute, passé
Gens	personne, quelu'un, gens, utilisateur
Communication	entretien, réseau, message, information, réunion
Sentiment	Méfiance, confiance, doute, regret, passion, amis, émotion
Informatique	ordinateur, base de données, logiciels, fichier, Powerpoint
cognition	connaissance, compétence, savoir faire, idées,
Outils	Outils
Quantité	distance, rapidité, vitesse, scondes, température
Lieu	côté, région, sites
commerce	fournisseurs, commercial, achat, La Redoute, clients
electronique	écran, vidéo, caméra
Education	MOOC, apprentissage, formation, amphi, professeur
entreprise	entreprise, cabinet, société,
vie	vie
finance	facture, argent, banquier
France	Noms de villes
organisation	encadrement, bureau, hiérarchie, structure, chambre des métiers
comportement	motivation, compétition, mœurs, conscience
corps	yeux, épaules, cerveau, main, tête, ouie
famille	mari, femme, fisl, fille, épouse
langue	mot, waouh, parenthèse, langage
santé	stress, sophrologie, maladie
Droit	contrat, détenu, incarcération, détenu, droit de
courrier	courrier électronique

Annexe 12 : Explicitation des domaines de l' »univers de référence » dans le logiciel TROPES

<i>Univers de référence I</i>	<i>Formes associées</i>
Emploi	Bilan de compétences, job, travail, métier, carrière
Télécommunication	Visioconférence, téléphone, communication, réseau social
Temps	Années, demi journées, mois, jours, temps, minute, passé
Gens	personne, quelu'un, gens, utilisateur
Communication	entretien, réseau, message, information, réunion
Sentiment	Méfiance, confiance, doute, regret, passion, amis, émotion
Informatique	ordinateur, base de données, logiciels, fichier, Powerpoint
cognition	connaissance, compétence, savoir faire, idées,
Outils	Outils
Quantité	distance, rapidité, vitesse, scondes, température
Lieu	côté, région, sites
commerce	fournisseurs, commercial, achat, La Redoute, clients
electronique	écran, vidéo, caméra
Education	MOOC, apprentissage, formation, amphi, professeur

entreprise	entreprise, cabinet, société,
vie	vie
finance	facture, argent, banquier
France	Noms de villes
organisation	encadrement, bureau, hiérarchie, structure, chambre des métiers
comportement	motivation, compétition, mœurs, conscience
corps	yeux, épaules, cerveau, main, tête, ouïe
famille	mari, femme, fils, fille, épouse
langue	mot, waouh, parenthèse, langage
santé	stress, sophrologie, maladie
Droit	contrat, détenu, incarcération, détenu, droit de
courrier	courrier électronique

Annexe 13 : Eléments de l'analyse quantitative des accompagnants.es et des bénéficiaires

Annexe 13.1 : Comparaison des styles utilisés par les accompagnants.es et les bénéficiaires (Tropes)

Accompagnants.es	personnes accompagnées
Style plutôt argumentatif	Style plutôt argumentatif
Prise en charge par le narrateur.	Prise en charge par le narrateur.
Prise en charge à l'aide du "Je".	Prise en charge à l'aide du "Je".
Des notions de doute ont été détectées	Des notions de doute ont été détectées

Annexe 13.2 : Comparaison des univers de référence des accompagnants.es et des bénéficiaires (Tropes)

Accompagnants.es			personnes accompagnées	
temps	533		emploi	237
emploi	466		télécommunication	212
télécommunication	452		temps	212
gens	308		gens	184
communication	285		communication	162
informatique	243		sentiment	109
outil	187		informatique	100
éducation	184		cognition	83
sentiment	179		outil	61
lieu	129		quantité	58
courrier	123		lieu	57
cognition	97		commerce	56
organisation	95		électronique	51
santé	84		éducation	45
france	84		entreprise	43
entreprise	79		vie	40
commerce	77		finance	39
écrit	75		france	37
corps	61		organisation	37
habitat	58		comportement	36
droit	54		corps	35

Annexe 13.3 : Comparaison des références utilisées par les accompagnants.es et les bénéficiaires (Tropes)

Accompagnants.es			personnes accompagnées	
personne accompagnée	501		chose	240
gens	307		gens	183
chose	284		travail	120
travail	246		téléréunion	96
outil	186		bilan_de_compétences	85
rendez-vous	179		fait	77
téléréunion	178		conversation	70
accompagnement	166		etc	65
téléphone	104		question	61
ordinateur	103		outil	60
courrier_électronique	102		manière	60
temps	101		besoin	57
conversation	101		moment	56
formation	96		temps	50
bilan_de_compétences	92		vidéo	49
année	85		année	46
problème	80		contact	46
présentiel	79		accompagnement	45
jour	75		ordinateur	41
fait	73		téléphone	41
moment	71		entreprise	39
besoin	69		personne accompagnante	39
etc	68		vie	38
curriculum	67		confiance	33
entreprise	64		rendez-vous	32
question	62		lien	29
information	57		forme	29
projet	54		accord	27
mois	54		présentiel	27

Annexe 13.4 : Les catégories de mots les plus utilisés par les accompagnants.es et les bénéficiaires : les verbes, et adjectifs (Tropes)

Accompagnants.es			personnes accompagnées		
* Verbes :			* Verbes :		
Statif	38.5%	6107	Statif	39.7%	3246
Déclaratif	23.0%	3645	Déclaratif	23.1%	1892
* Connecteurs :			* Connecteurs :		
Condition	5.2%	321	Condition	5.8%	184
Cause	26.4%	1642	Cause	24.7%	783
Disjonction	6.3%	393	Disjonction	5.8%	184
Opposition	21.7%	1350	Opposition	20.8%	659
Temps	12.3%	762	Temps	11.7%	370
* Modalisations :			* Modalisations :		
Affirmation	13.6%	1243	Affirmation	15.6%	787
Doute	1.4%	126	Doute	2.4%	121
Négation	21.3%	1950	Négation	19.3%	973
* Adjectifs :			* Adjectifs :		
Numérique	16.4%	427	Subjectif	49.5%	682
* Pronoms :			* Pronoms :		
Je	47.9%	4474	Je	55.5%	2810
Tu	8.8%	817	Tu	9.9%	500
Ils	6.5%	602	Vous	3.4%	172
On	15.2%	1418	On	14.3%	726
Adjectifs subjectifs : difficile, compliqué, possible, facile, long, compliqué...					

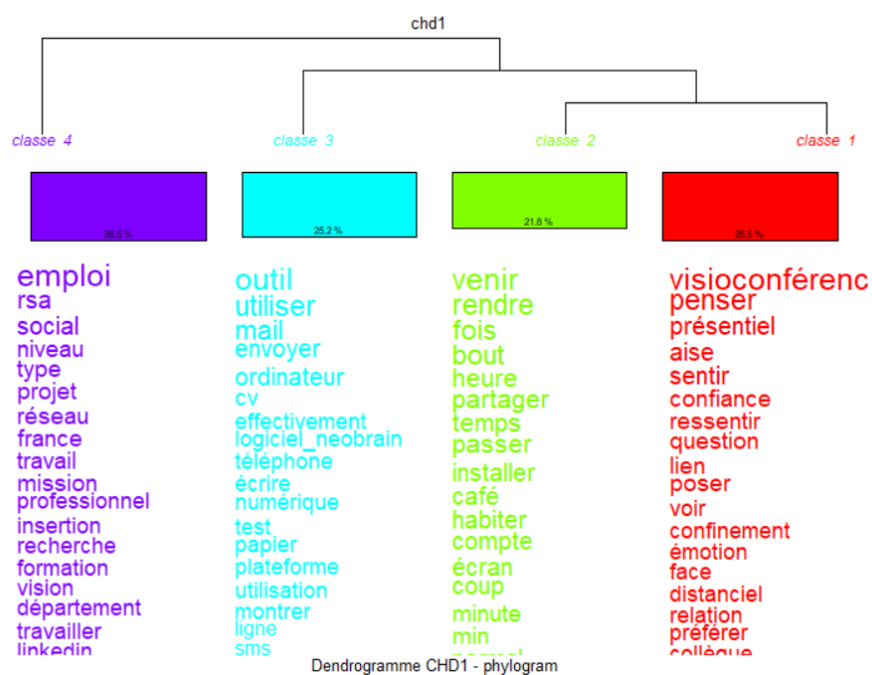
Les verbes utilisés par les accompagnants.es et les bénéficiaires :

Accompagnants.es		personnes accompagnées	
être	3498	être	1778
avoir	1825	avoir	1027
faire	1143	faire	597
aller	689	dire	440
dire	688	aller	317
pouvoir	619	pouvoir	248
voir	445	voir	201
penser	278	penser	188
falloir	261	falloir	115
savoir	250	savoir	100
utiliser	190	prendre	87
trouver	173	trouver	80
accompagner	160	vouloir	77
mettre	153	passer	77
passer	139	mettre	67
vouloir	133	permettre	66
prendre	124	parler	63
devoir	119	devoir	62
travailler	110	arriver	50
venir	104	utiliser	45
arriver	103	accompagner	38
parler	94	comprendre	38
demander	87	rester	38
envoyer	81	aimer	37
essayer	80	poser	35
permettre	78	donner	33
donner	70	travailler	31
compliquer	66	partir	30
rendre	64	venir	28

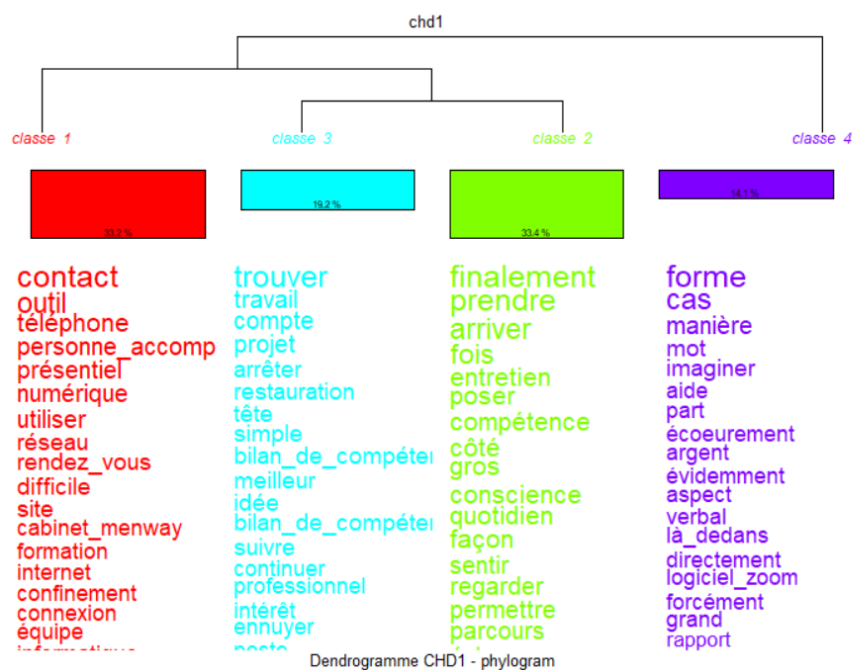
Les adjectifs utilisés par les accompagnants.es et les bénéficiaires :

Accompagnants.es		Personnes accompagnés	
bon	169	bon	83
numérique	167	certain	65
pareil	66	numérique	50
petit	65	pareil	44
différent	55	différent	36
certain	53	professionnel	34
professionnel	52	humain	31
seul	39	premier	29
fait	33	important	26
premier	30	dernier	25
important	28	gros	19
personnel	27	personnel	19
gros	26	difficile	19
simple	25	petit	18
administratif	25	fait	17
nouveau	24	plein	16
impossible	22	grand	14
pendant	21	nouveau	12
plein	20	sympathique	12
facile	19	meilleur	12
possible	19	évident	10
super	18	intéressant	9
dernier	18	seul	9
sympathique	17	possible	8

Annexe 13.5 : Dendrogramme concernant les accompagnants.es (Iramuteq)

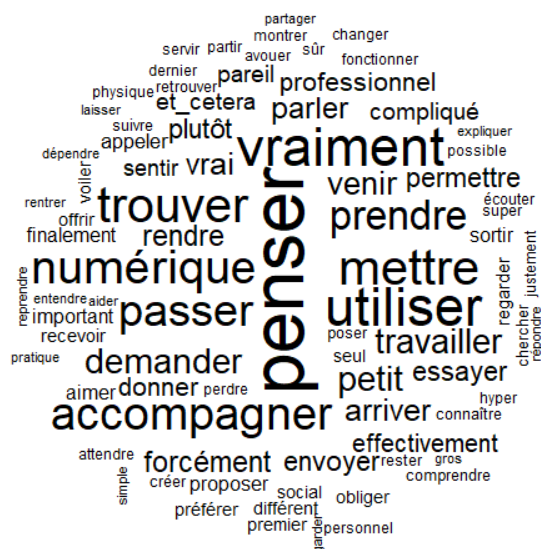


Annexe 13.6 : Dendrogramme concernant les bénéficiaires (Iramuteq)



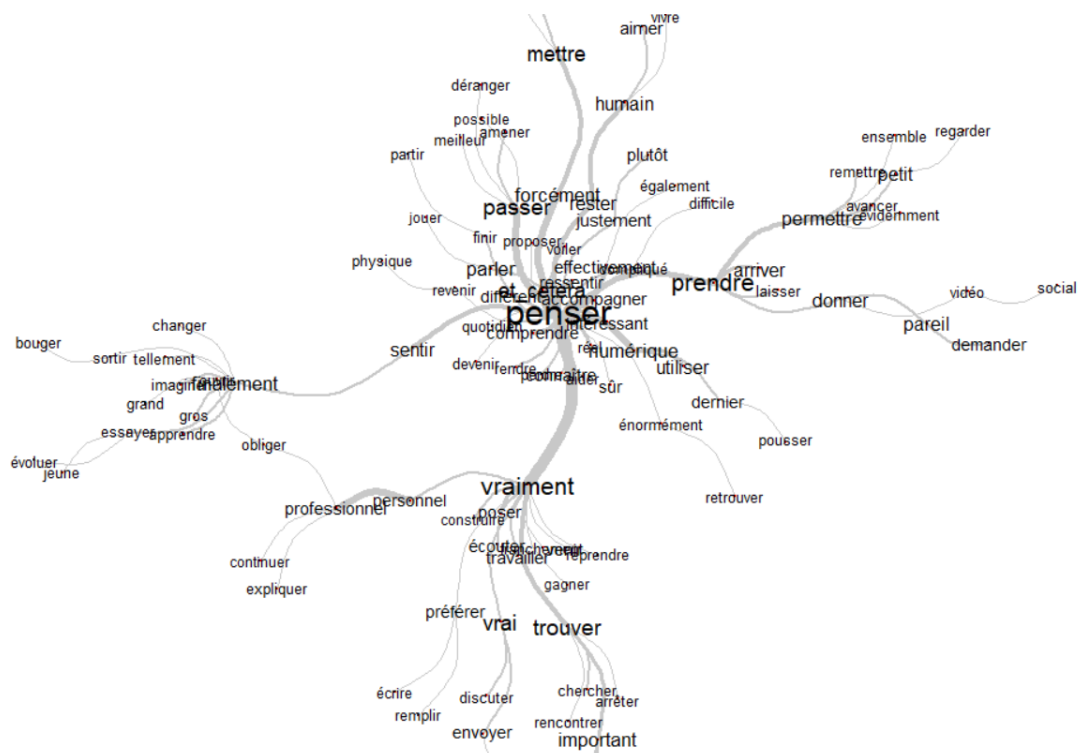
Annexe 13.7 : les nuages de mots des accompagnants.es et des bénéficiaires (Iramuteq)

Nuage de mots accompagnants.es



Nuage de mots bénéficiaires

Annexe 13.9 : Analyse des similitudes des accompagnants.es (Iramuteq)



Annexe 14 : Eléments de l'analyse quantitative des Accompagnants.es en BC (Bilan de compétences), et des autres accompagnants.es

Annex 14.1 : Comparaison des style utilisé par les accomapgnants.es en BC et les autres accompagnants.es (Tropes)

Accompagnant.e en BC	Autres accompagnants.es
Style plutôt argumentatif	Style plutôt argumentatif
Prise en charge par le narrateur.	Prise en charge par le narrateur.
Prise en charge à l'aide du "Je".	Prise en charge à l'aide du "Je".
Des notions de doute ont été détectées	Des notions de doute ont été détectées
306 Propositions remarquables	283 Propositions remarquables
37 Épisode(s) détecté(s)	34 Épisode(s) détecté(s)

Annexe 14.2 : Comparaison des univers de référence des accompagnants.es en BC et des autres accompagnantes (Tropes)

Accompagnants.es BC		Autres accompagnants.es	
temps	264	temps	269
télécommunication	262	emploi	230
emploi	237	télécommunication	190
outil	155	gens	172
communication	153	communication	133
gens	136	éducation	133
informatique	122	informatique	121
sentiment	92	lieu	85
courrier	65	sentiment	85
organisation	57	france	68
commerce	53	santé	59
entreprise	51	courrier	58
éducation	50	cognition	50
cognition	48	droit	49
groupe_social	47	rémunération	48
lieu	44	écrit	39
électronique	42	organisation	38
écrit	36	groupe_social	36
habitat	34	corps	32
comportement	33	outil	32
pouvoir	29	finance	30
corps	29	quantité	28
catégorie_professionnelle	28	entreprise	28
substance	27	commerce	27
technique	26	langue	25
langue	26	liberté	24
santé	25	famille	24
vie	20	voyage	24
famille	20	habitat	23
quantité	19	substance	22
spécialiste	17	femme	22
france	16	système_social	20
industrie	15	nation	20
transport	15	spécialiste	19
sécurité	14	système	18
climat	12	mécanique	17
mécanique	11	sciences_humaines	16
perception	10	jugement	16

Annexe 14.3 : Comparaison des références utilisées par les accompagnants.es en BC et des autres accompagnants.es (Tropes)

Accompagnants.es en BC		Autres accompagnants.es	
personne accompagnée	260	personne accompagnée	241
chose	159	gens	171
outil	155	travail	160
gens	136	chose	126
téléréunion	110	rendez-vous	77
rendez-vous	102	accompagnement	77
accompagnement	90	téléréunion	68
travail	87	conversation	64
ordinateur	68	formation	59
bilan_de_compétences	63	téléphone	58
temps	61	année	56
besoin	55	courrier électronique	48
courrier électronique	54	problème	46
présentiel	48	projet	44
téléphone	46	mois	40
entreprise	45	temps	40
etc	40	logiciel	39
question	39	minimum_vital	38
fait	39	jour	37
information	38	curriculum	35
moment	38	ordinateur	35
jour	38	fait	34
vidéo	38	moment	33
conversation	37	présentiel	31
formation	37	outil	31
problème	34	situation	29
candidat	34	relation	29
bureau	33	bilan_de_compétences	29
test	32	etc	28
curriculum	32	recherche	26
pouvoir	29	semaine	25
année	29	dépt_du_nord	24
logiciel_neobrain	27	public	23
maison	26	question	23
linkedin	25	france	21
télétravail	25	but	21
confiance	25	département	21
distanciel	25	voyage	21
côté	25	confiance	21
papier	25	côté	21

Annexe 14.4 : catégories de mots les plus utilisés par les accompagnants.es en BC et les autres accompagnants.es (Tropes)

Accompagnants.es en BC			Autres accompagnants.es		
* Verbes :			* Verbes :		
Statif	37.5%	3117	Statif	39.6%	2993
Déclaratif	22.5%	1869	Déclaratif	23.5%	1776
* Connecteurs :			* Connecteurs :		
Condition	5.4%	176	Cause	26.8%	790
Cause	26.1%	852	Disjonction	6.9%	203
Disjonction	5.9%	191	Opposition	21.8%	643
Opposition	21.7%	707	Temps	10.4%	307
Temps	14.0%	455	* Modalisations :		
* Modalisations :			Affirmation	12.5%	547
Affirmation	14.6%	696	Doute	1.3%	59
Doute	1.4%	67	Négation	21.6%	945
Négation	21.1%	1005	* Adjectifs :		
* Adjectifs :			Numérique	21.0%	269
Objectif	41.6%	550	* Pronoms :		
Subjectif	46.4%	614	Je	45.4%	2021
* Pronoms :			Tu	8.1%	360
Je	50.2%	2454	Ils	7.7%	342
Tu	9.3%	457	On	16.3%	727
Ils	5.3%	260			
On	14.1%	691			

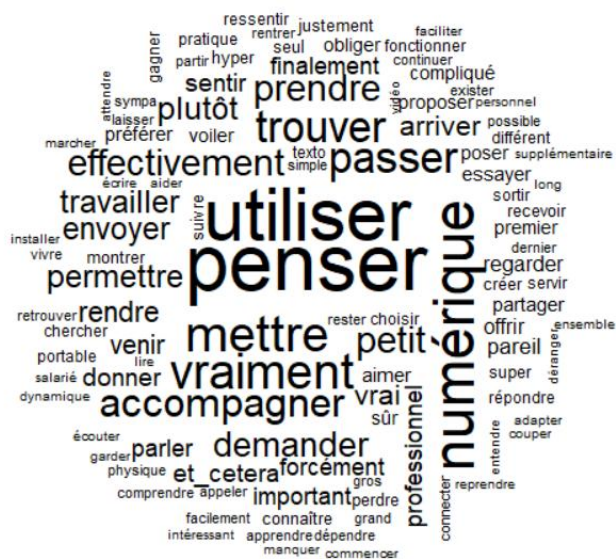
Annexe 14.5 : les verbes, adjectifs et substantifs les plus utilisés par les accompagnants.es en BC et les autres accompagnants.es (Tropes)

Accompagnants.es en BC		Autres accompagnants.es	
Verbes		Verbes	
être	1792	être	1707
avoir	909	avoir	917
faire	632	faire	511
pouvoir	368	dire	396
aller	364	aller	325
dire	292	pouvoir	251
voir	248	voir	197
penser	168	falloir	139
utiliser	152	savoir	131
falloir	122	penser	110
savoir	119	trouver	89
trouver	84	accompagner	81
mettre	82	vouloir	77
accompagner	79	mettre	71
passer	78	prendre	65
devoir	67	passer	61
prendre	59	venir	61
vouloir	56	parler	58
travailler	56	arriver	54
permettre	54	travailler	54
demander	53	essayer	53
envoyer	52	devoir	52
arriver	49	compliquer	42
venir	43	appeler	41
donner	37	utiliser	38
parler	36	demander	34
sentir	35	donner	33
rendre	33	rendre	31
regarder	31	sortir	30
préférer	28	envoyer	29
essayer	27	proposer	27
aimer	26	compter	25
compliquer	24	permettre	24
poser	24	recevoir	24
proposer	24	aimer	23
obliger	24	envier	22
perdre	23	partir	22
montrer	22	comprendre	20

Accompagnants.es en BC		Autres accompagnants.es	
Adjectifs		Adjectifs	
numérique	115	bon	87
bon	83	numérique	53
petit	38	pareil	33
pareil	33	différent	29
professionnel	26	certain	28
différent	26	petit	27
certain	25	professionnel	26
important	21	administratif	20
seul	21	seul	18
premier	20	social	17
fait	19	personnel	16
simple	17	fait	14
plein	16	gros	13
sympathique	16	impossible	12
nouveau	15	possible	12
gros	13	facile	11
supplémentaire	13	premier	10
pendant	12	téléphonique	10
VRAI	12	local	10
super	11	pendant	9
chronophage	11	individuel	9
dernier	11	nouveau	9
long	11	juste	8
personnel	11	simple	8
impossible	10	final	8
intéressant	9	dernier	7
grand	8	grand	7
facile	8	super	7
possible	7	important	7
normal	7	mauvais	7
efficace	7	beau	6
jeune	7	ancien	6
rare	7	médical	6
indispensable	7	problématique	6
verbal	6	FAUX	6
complet	6	triple	6
actif	6	lourd	6
rapide	6	public	5

Accompagnants.es en BC		Autres accompagnants.es	
Substantifs		Substantifs	
outil	155	personne	89
visioconférence	110	chose	78
rendez-vous	100	rendez-vous	74
chose	92	accompagnement	72
accompagnement	71	visioconférence	68
ordinateur	68	téléphone	58
personne	67	entretien	58
bilan_de_compétence	63	formation	55
temps	61	emploi	49
besoin	55	an	49
mail	54	mail	48
téléphone	46	gens	48
etc	40	travail	47
fait	39	projet	44
question	38	mois	40
gens	38	métier	40
formation	37	temps	40
moment	34	logiciel	39
bureau	33	rsa	38
cv	32	cv	35
entretien	32	ordinateur	35
test	32	fait	34
travail	32	outil	31
candidat	32	quelque_chose	30
truc	32	relation	29
quelque_chose	31	bilan_de_compétenc	29
pouvoir	29	situation	29
information	29	moment	29
tout_le_monde	26	etc	28
télétravail	25	jour	26
linkedin	25	semaine	25
papier	25	public	23
maison	25	frein	23
confiance	25	question	23
côte	25	côte	21
plate-forme	24	département	21
cas	24	france	21
métier	24	place	20

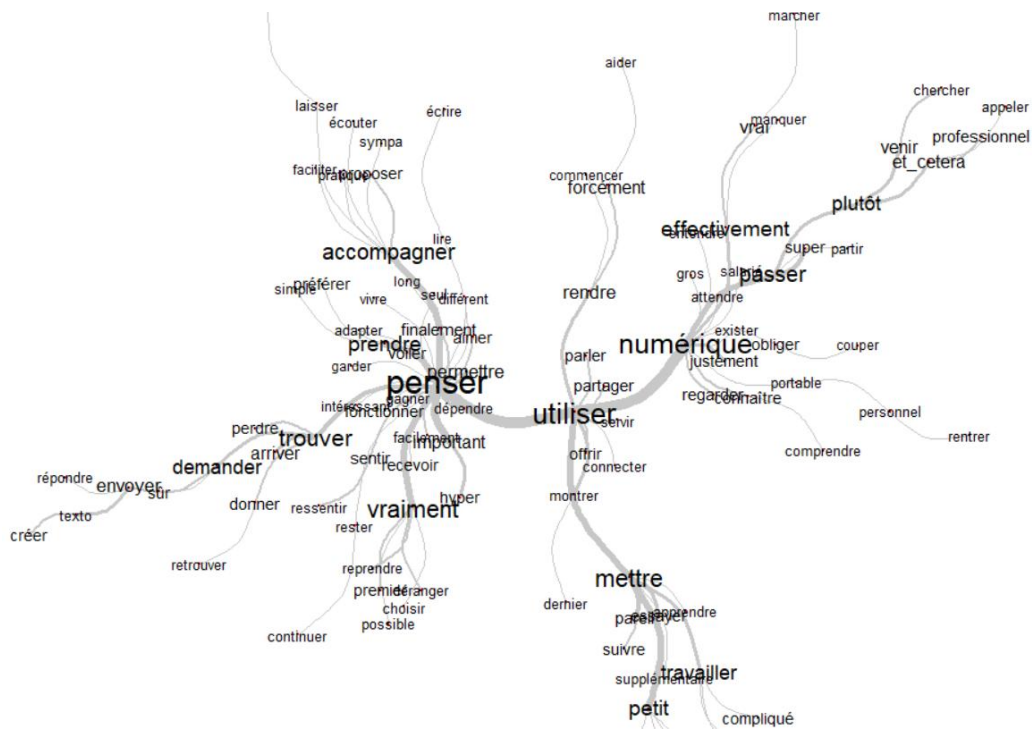
Annexe 14.6 : Nuage de mots des accompagnants.es en BC (Iramuteq)



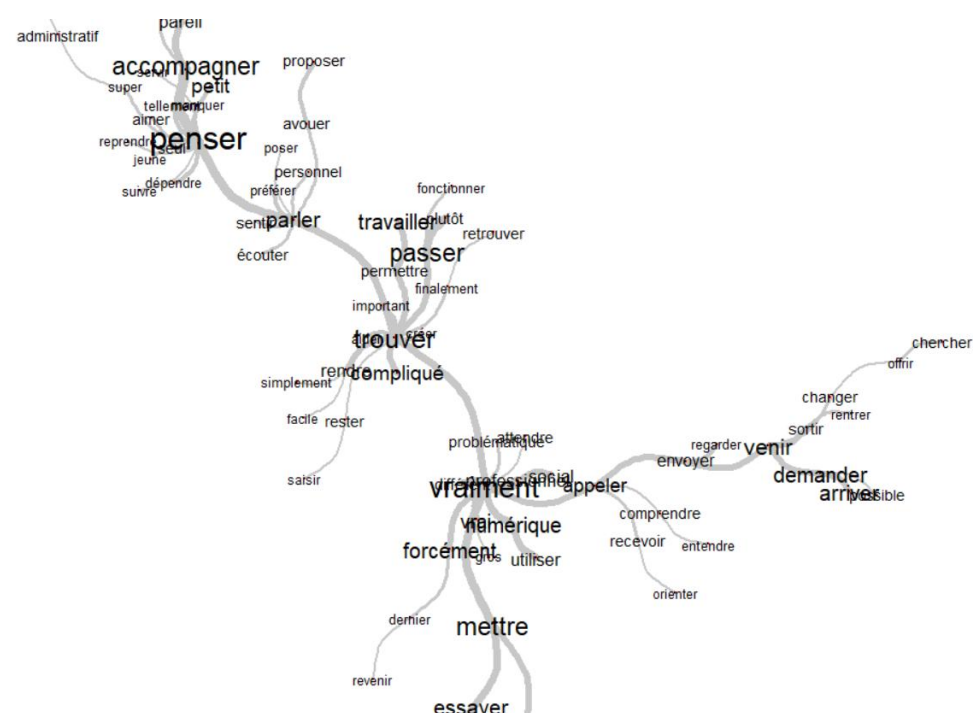
Annexe 14.7 : Nuage de mots des autres accompagnants.es (Iramuteq)



Annexe 14.8 : Analyse des similitudes accompagnants.es en BC (Iramuteq)



Annexe 14.9 : Analyse des similitudes des accompagnantes des autres dispositifs (Iramuteq)



Annexe 15 : Analyse quantitative comparative des bénéficiaires hommes et des bénéficiaires femmes

Annexe 15.1 : Comparaison des univers de référence utilisé par les bénéficiaires femmes et les bénéficiaires hommes (Tropes)

beneficiaires femmes		beneficiaires hommes	
emploi	145	gens	96
télécommunication	125	communication	92
temps	121	emploi	91
gens	80	temps	85
communication	66	télécommunication	85
sentiment	58	informatique	72
cognition	45	sentiment	43
entreprise	31	outil	41
lieu	28	cognition	40
quantité	27	commerce	37
électronique	27	lieu	28
informatique	24	quantité	25
éducation	23	organisation	24
france	22	électronique	24
famille	21	vie	24
commerce	18	finance	23
langue	18	corps	22
comportement	17	éducation	21
outil	17	courrier	18
technique	16	catégorie_professionnell	17
vie	16	france	14
groupe_social	14	famille	13
enfant	13	comportement	13
spécialiste	13	pouvoir	12
humain	13	entreprise	12
finance	13	femme	12
catégorie_profession	13	langue	12
croissance	13	avantage	9
voie	12	droit	9
habitat	12	groupe_social	8
corps	12	spécialiste	8
santé	12	architecture	7
organisation	12	humain	7
transport	12	transport	7

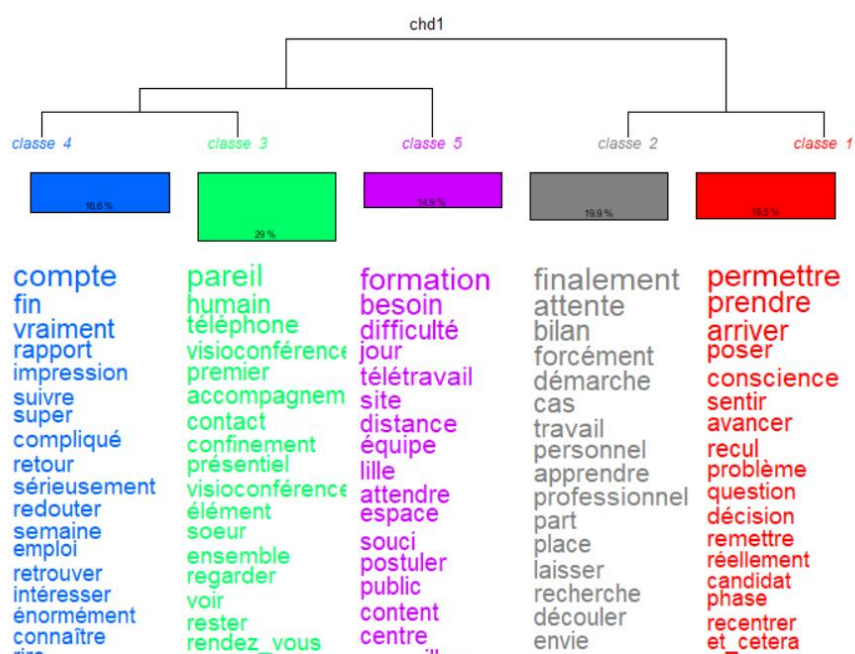
Annexe 15.2 : Comparaison des références utilisées par les bénéficiaires hommes et les bénéficiaires femmes (Tropes)

Bénéficiaires femmes		beneficiaires hommes	
chose	106	chose	115
gens	80	gens	95
téléréunion	74	etc	51
travail	72	travail	47
bilan_de_compétences	47	question	45
fait	44	outil	40
conversation	36	bilan_de_compétences	38
besoin	33	conversation	32
année	31	manière	30
contact	29	ordinateur	29
entreprise	28	accompagnement	28
vidéo	27	moment	27
moment	25	vie	24
temps	24	besoin	24
confiance	23	temps	23
rendez-vous	21	fait	23
lien	21	téléréunion	22
téléphone	21	vidéo	22
manière	19	accord	20
test	18	téléphone	19
démarche	17	client	18
outil	17	contact	17
présentiel	16	réponse	17
dépt_du_nord	16	information	16
situation	15	année	15
problème	15	recherche	15
vie	14	relation	15
échange	14	côté	14
impression	13	terme	14
cabinet_menway	13	internet	14

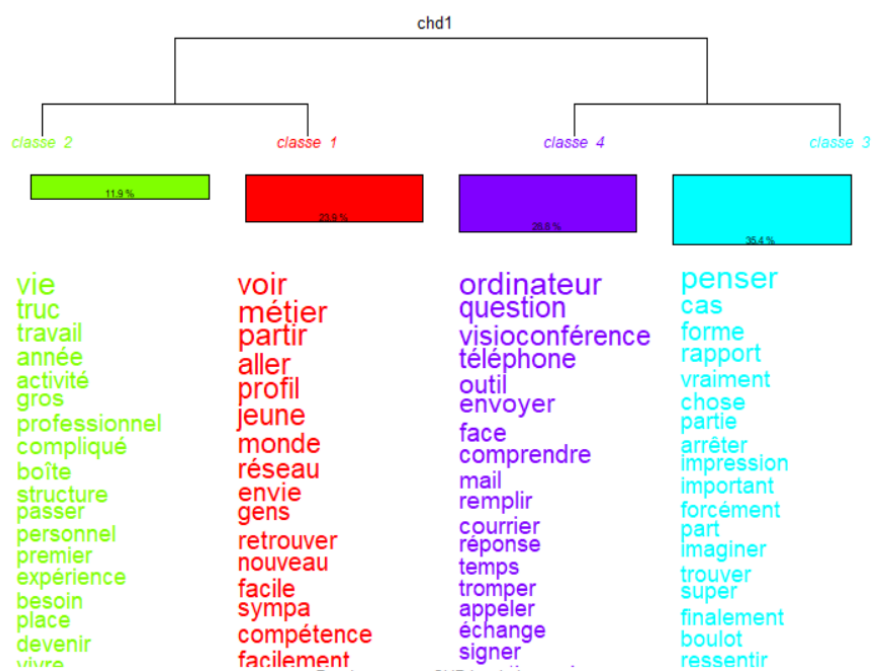
Annexe 15.3 : analyse des mots les plus utilisés par les bénéficiaires femmes et les bénéficiaires hommes : verbes, adjectifs, et substantifs (Tropes)

Bénéficiaires femmes		bénéficiaires hommes		Bénéficiaires femmes		bénéficiaires hommes		Bénéficiaires femmes		bénéficiaires hommes	
Verbes		Verbes		adjectif		adjectif		substantifs		substantifs	
être	885	être	812	bon	37	bon	40	chose	76	chose	74
avoir	521	avoir	453	pareil	26	numérique	34	visioconférence	73	etc	51
faire	332	faire	247	différent	23	certain	33	personne	52	gens	43
dire	219	dire	200	certain	18	professionnel	20	bilan_de_compétence	47	question	43
aller	149	aller	151	dernier	16	premier	18	fait	44	personne	41
pouvoir	129	pouvoir	103	plein	15	pareil	18	entretien	36	outil	40
voir	95	voir	101	professionnel	14	humain	16	travail	33	bilan_de_compétence	38
penser	64	penser	94	numérique	14	important	14	besoin	32	ordinateur	29
prendre	59	falloir	56	humain	12	différent	12	contact	27	accompagnement	28
falloir	57	savoir	50	premier	11	fait	12	an	25	moment	26
trouver	48	passer	49	gros	11	difficile	10	temps	24	entretien	26
savoir	43	accompagner	40	important	10	personnel	9	quelque_chose	24	vie	24
vouloir	42	parler	36	petit	10	évident	8	confiance	23	besoin	24
permettre	40	vouloir	33	personnel	9	gros	8	métier	23	fait	23
mettre	33	devoir	32	seul	8	petit	8	téléphone	21	temps	23
accompagner	30	prendre	28	nouveau	8	dernier	7	lien	21	façon	22
arriver	30	trouver	27	intéressant	8	simple	6	écran	20	truc	22
devoir	26	mettre	26	primordial	7	possible	6	rendez-vous	19	visioconférence	22
passer	25	permettre	25	grand	7	facile	5	façon	18	travail	19
parler	23	utiliser	23	verbal	6	final	5	test	18	téléphone	19
donner	20	aimer	22	sympathique	6	meilleur	5	démarche	17	accord	19
utiliser	20	partir	21	téléphonique	6	compliqué	5	outil	17	contact	17
travailler	19	poser	19	meilleur	6	sympathique	5	gens	16	client	17
rester	17	arriver	19	pendant	6	administratif	5	entreprise	15	réponse	17
ressentir	16	rester	18	difficile	5	beau	5	situation	15	relation	15
comprendre	16	comprendre	18	impossible	5	normal	4	moment	15	terme	14
sortir	16	expliquer	17	froid	5	nouveau	4	échange	14	côte	14
importer	16	envoyer	17	fait	5	grand	4	vie	14	internet	14
aimer	15	aider	17	juste	4	direct	4	impression	13	métier	13
poser	15	connaître	17	jeune	4	ancien	4	capacité	13	forme	13
changer	15	préférer	14	parti	4	malsain	3	télétravail	12	écran	12
avancer	14	venir	14	naturel	4	indispensable	3	question	12	poste	12
créer	14	obliger	14	ouvert	4	super	3	enfant	12	quelque_chose	12

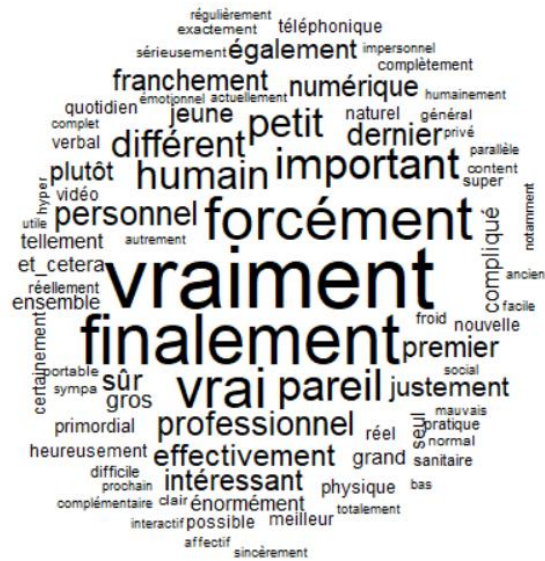
Annexe 15.4 : les dendrogrammes des bénéficiaires femmes (Iramuteq)



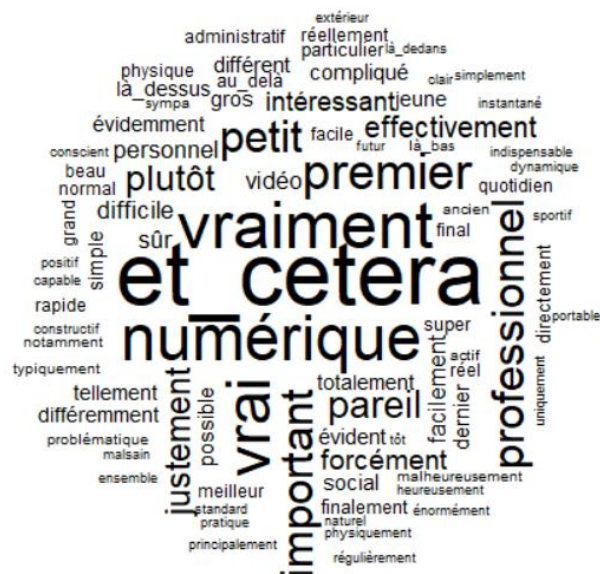
Annexe 15.6 : les dendrogramme des bénéficiaires hommes (Iramuteq)



Annexe 15.7 : nuages de mots des bénéficiaires femmes (Iramuteq)



Annexe 15.8 : Nuage de mots bénéficiaires hommes (Iramuteq)



Annexe 15.9 Analyse des similitudes des bénéficiaires femmes (Iramuteq)

Annexe 16 : annexes documents

Annexe 16.1 : Les difficultés de prises de décision, source (Gati & all, 1996)

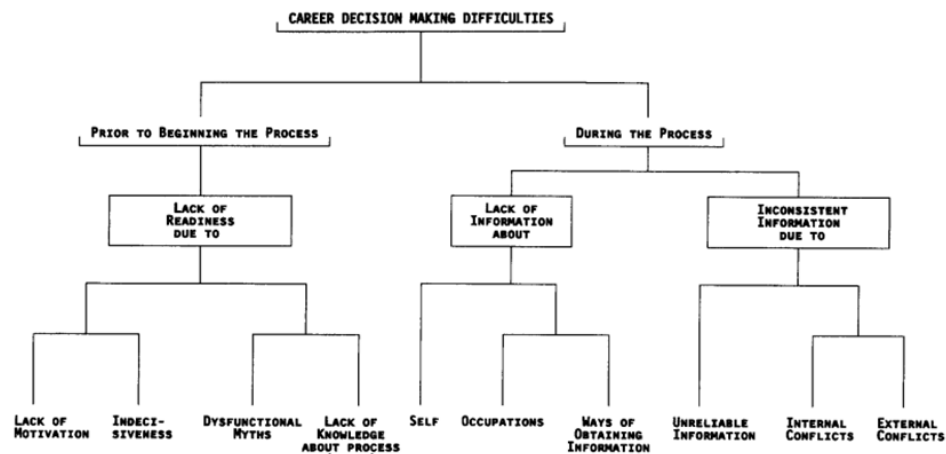


Figure 1. The initial theoretical taxonomy of career decision-making difficulties.

Annexe 16.2 : Questionnaire CDDQ. Source (Gati & all, 1996)

Appendix

The 44 Difficulties Included in the Elaborated Theoretical Taxonomy

Prior to the beginning of the process	
<i>Lack of Readiness</i>	
Lack of Motivation (Rm)	
1.	Unwillingness to make a career decision
2.	Work is not perceived as the most important thing in life
3.	Feeling that time will lead to the "right" career choice
Indecisiveness (Ri)	
4.	A general difficulty in making decisions
5.	A general need for confirmation and support for decisions
6.	A general tendency to avoid commitment
7.	A general fear of failure
Dysfunctional Myths (Rd)	
8.	The belief that entering a career will solve personal problems
9.	The belief that there is an ideal career which can fulfill all aspirations
10.	The belief that a career choice is a one-time thing and a life-long obligation
Lack of Knowledge About the Process of Career Decision Making (Lp)	
11.	About the steps involved in making a career decision
12.	About the factors to take into consideration
13.	About how to combine information concerning the self and career alternatives
During the process	
<i>Lack of Information</i>	
Lack of Information About Self (Ls)	
14.	Lack of information about abilities
15.	Lack of information about personality traits
16.	Lack of information about preferred career alternatives
17.	Lack of information about career-related preferences
18.	Lack of information about abilities in the future
19.	Lack of information about personality traits in the future
20.	Lack of information about career alternatives that will be preferred in the future
21.	Lack of information about career-related preferences in the future
Lack of Information About Occupations (Lo)	
22.	Lack of information about the variety of career or training alternatives
23.	Lack of information about the characteristics of the career or training alternatives that interest the individual
24.	Lack of information about the variety of future career or training alternatives
25.	Lack of information about the future characteristics of the career or training alternatives
Lack of Information About Ways of Obtaining Additional Information (La)	
26.	Lack of information about ways of obtaining additional information about the self
27.	Lack of information about ways of obtaining additional information about career and training alternatives

Appendix (continued)

Inconsistent Information

Unreliable Information (Iu)

- 28. Unreliable information about abilities
- 29. Unreliable information about personality traits
- 30. Unreliable information about preferred career alternatives
- 31. Unreliable information about career-related preferences
- 32. Unreliable information about the existence of a particular career or training alternative
- 33. Unreliable information about the characteristics of career or training alternative(s)

Internal Conflicts (Ii)

- 34. Unwillingness to compromise
- 35. Several equally attractive career alternatives
- 36. Dislike of accessible career alternatives
- 37. Something in a preferred career alternative is undesirable
- 38. Preferences that cannot be combined in one career alternative
- 39. Abilities are insufficient for the requirements of the preferred career alternative
- 40. Abilities exceed those required in the preferred career alternative

External Conflicts (Ie)

- 41. Disagreement between a significant other and the individual concerning the desirable career alternative
 - 42. Disagreement between a significant other and the individual concerning the desirable career-related characteristics
 - 43. Disagreement between different significant others concerning the recommended career alternative
 - 44. Disagreement between different significant others concerning the recommended career-related characteristics
-

Annexe 16.3 : les résultats du questionnaire CDDQ peuvent présentés sous forme schématique d'un histogramme (Rochat, 2019),

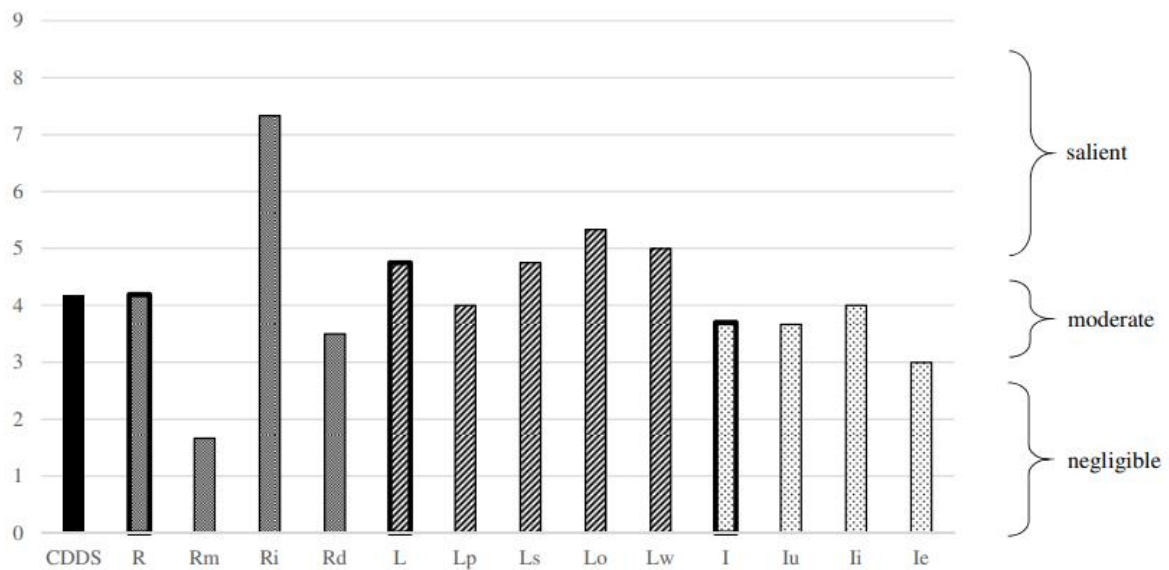


Figure 1. Lucas' Career Decision-Making Difficulties Profile.

Note. CDDS = total score of the CDDQ; R = lack of readiness; Rm = lack of motivation; Ri = general indecisiveness; Rd = dysfunctional beliefs; L = lack of information; Lp = lack of information about the process; Ls = lack of information about the self; Lo = lack of information about the occupations; La = lack of information about where to obtain additional information; I = inconsistent information; Iu = unreliable information; Ii = internal conflicts; Ie = external conflicts. Threshold values for the difficulty level (salient, moderate, and negligible) refer to the criteria proposed and tested by Amir et al. (2008).

Annexe 16.4 : Exemple de BAI (l’auteur nous a autorisé l’utilisation de ce questionnaire en citant les sources (Howarth & Greenberg, 1989) et (Mallinckrodt, 2015))

Brief Alliance Inventory

Instructions: In the next set of items are sentences that describe different ways a person might think or feel about his or her counselor or therapist. Remember, there are no right or wrong answers. We realize that your thoughts or feelings may undergo changes over a period of time, but we would like to know your views or feelings as of right now. Please use the following response scale:

1	2	3	4	5
strongly disagree	disagree	neutral	agree	strongly agree

1. My therapist and I understand each other.
2. We have established a good understanding of the kind of changes that would be good for me.
3. I feel that my therapist appreciates me.
4. I believe the time my therapist and I are spending together is not spent efficiently.
5. I believe my therapist likes me.
6. What I am doing in therapy gives me new ways of looking at my problem.
7. I feel my therapist cares about me even when I do things that he/she does not approve of.
8. My therapist does not understand what I am trying to accomplish in therapy.
9. I am confident in my therapist’s ability to help me.
10. I feel that the things I do in therapy will help me to accomplish the changes that I want.
11. My therapist and I trust one another.
12. I disagree with my therapist about what I ought to get out of therapy.
13. I believe my therapist is genuinely concerned for my welfare.
14. We agree on what is important for me to work on.
15. My therapist and I respect each other.
16. The things that my therapist is asking me to do don’t make sense.

Annexe 16.5 : Exemple de questionnaire BR-WAI (source <https://greenspacehealth.com/en-us/br-wai/>)

		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree
1	My therapist and I understand each other.	1	2	3	4	5
2	We have established a good understanding of the kind of changes that would be good for me.	1	2	3	4	5
3	I feel that my therapist appreciates me.	1	2	3	4	5
4	I believe the time my therapist and I are spending together is not spent efficiently.	1	2	3	4	5
5	I believe my therapist likes me.	1	2	3	4	5
6	What I'm doing in therapy gives me new ways of looking at my problem.	1	2	3	4	5
7	I feel my therapist cares about me even when I do things that he/she does not approve of.	1	2	3	4	5
8	My therapist does not understand what I am trying to accomplish in therapy.	1	2	3	4	5
9	I am confident in my therapist's ability to help me.	1	2	3	4	5
10	I feel that the thing I do in therapy will help me to accomplish the changes that I want.	1	2	3	4	5
11	My therapist and I trust one another.	1	2	3	4	5
12	I disagree with my therapist about what I ought to get out of therapy.	1	2	3	4	5
13	I believe in my therapist is genuinely concerned for my welfare.	1	2	3	4	5
14	We agree on what is important for me to work on.	1	2	3	4	5
15	My therapist and I respect each other.	1	2	3	4	5
16	The things that my therapist is asking me to do don't make sense.	1	2	3	4	5

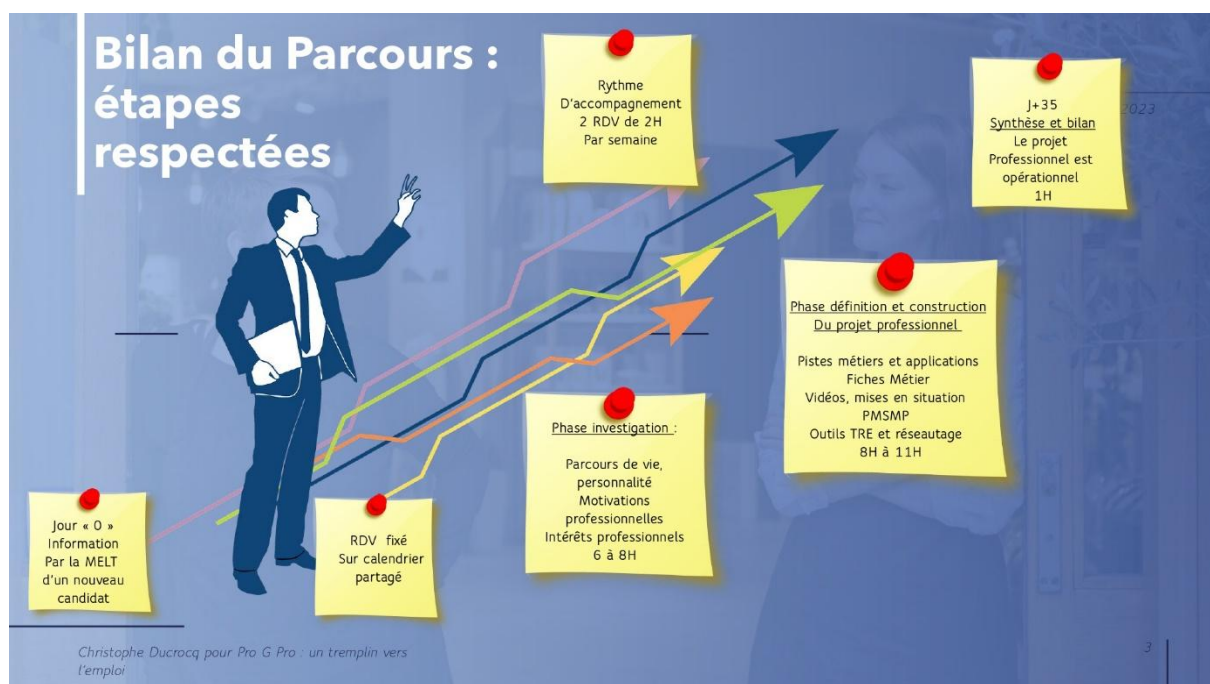
☐ Tasks and Goals ☐ Bonds

Annexe 16.6 : échelle de mesure comportant 16 items autour des 4 variables motivationnelles (Ayari & all, 2023).

Questions	Sous-échelle motivationnelle	Encodage
1. Je trouve que le contenu de ce MOOC est plaisant	Motivation intrinsèque	MI1
2. Je suis ce MOOC pour mon bien	Motivation extrinsèque à régulation identifiée	MERID1
3. Pour pouvoir gagner d'avantage d'argent	Motivation extrinsèque à régulation externe	MERE1
4. Il doit y avoir une bonne raison pour que je fasse cette formation, mais je ne la vois pas	Amotivation	AMO1
5. Je trouve toujours intéressant de découvrir des nouvelles modalités de formation telle que le dispositif MOOC	Motivation intrinsèque	MI2
6. Je pense que cette formation est une bonne chose pour moi pour évoluer sur le plan professionnel	Motivation extrinsèque à régulation identifiée	MERID2
7. Je suis ce MOOC parce que c'est quelque chose que je dois faire	Motivation extrinsèque à régulation externe	MERE2
8. Je m'inscris à ce MOOC, mais je ne suis pas sûr que ça en vaille la peine	Amotivation	AMO2
9. Je trouve toujours plaisant d'apprendre des nouvelles choses	Motivation intrinsèque	MI3
10. C'est ma décision personnelle de suivre ce MOOC pour m'ouvrir des nouveaux horizons pour mon employabilité	Motivation extrinsèque à régulation identifiée	MERID3
11. Pour ne pas décevoir mes parents ou mes enseignants	Motivation extrinsèque à régulation externe	MERE3
12. Je ne sais pas. Je ne vois pas ce que ce MOOC m'apporte	Amotivation	AMO3
13. Je me sens bien quand j'élargis mes connaissances sur un thème que j'aime	Motivation intrinsèque	MI4

14. Je pense que son contenu est important pour moi sur le plan personnel et/ou professionnel	Motivation extrinsèque à régulation identifiée	MERID4
15. Je suis ce cours parce que j'ai le sentiment que je dois le faire	Motivation extrinsèque à régulation externe	MERE4
16. Je vais suivre ce cours, mais je ne suis pas sûr que ce soit une bonne chose de le continuer.	Amotivation	AMO4

Annexe 17 : Bilan du dispositif « Définition du projet professionnel », pour l'année 2023 : Bilan quantitatif et qualitatif et proposition de dispositif pour 2024



Bilan chiffré : Définition du Projet Professionnel

20XX



611 h

589 heures planifiées
Avec les candidats
Par les référents ou Pro G Pro



486 h

486 heures réalisées
En face à face



125 h

125 h d'absence Justifiées ou pas,
soit 20% des RDV planifiés



40 candidats

40 candidats dirigées
Dont 3 ne se sont pas présentés
Soit 37 qui ont démarré le parcours



27 synthèses

10 candidats ont abandonné
27 candidats ont terminé le parcours
en totalité avec synthèse



Absences

56% des candidats cumulent 90% des
absences (au moins 2 absences sur le
parcours)
28% des candidats cumulent la plupart des
absences justifiées et injustifiées et
représentent 48% des absences

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi

Durée moyenne des parcours : 4 mois

5

Bilan sur les outils utilisés

2023



2 lieux de rencontre

Tour Mercure
MELT



Plateforme de tests

Tests réalisés 95% en synchrone



Réseautage

Utilisation du réseau de Pro G Pro
Aucun réseau personnel



Plages horaires

2 à 3 journées entières par
semaine mises à disposition
des bénéficiaires



Drive

Prise de rendez-vous partagée avec
les référents

Pas de partage des ressources
numérique avec les bénéficiaires



Applis

Difficultés à utiliser les Applications
numériques :

CV / Jobboard / GOOGLE / Pôle
Emploi

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi

6

Bilan sur les outils utilisés

2022



CV

CV adapté par compétences
Remis à jour quand nécessaire



PITCH

Parler de soi en 3'
Souvent travaillé



LM

La Lettre de Motivation
Rédigée quand nécessaire



MARCHE du TRAVAIL

Recherche en séance des
métiers porteurs et recherche
d'emploi



ENTRETIEN d'EMBAUCHE

Peu de simulation d'embauche
réalisées



Les RESEAUX

Impossibilité ou réfractaire
À l'utilisation des réseaux

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi

7

Ecarts / Dispositif de départ

20XX

Du fait des bénéficiaires...

- 4 mois : Durée moyenne des accompagnements, au lieu des 2 mois prévus,
- Aucun travail « à la maison » : de la part des bénéficiaires. Le principe des modules préparés « à la maison » n'a donc pas été utilisé,
- Difficultés pour assurer les sessions de 2 heures : capacité de concentration limitée, « excuses » pour abrégier les sessions,
- Agentivité limitée : peu d'enquêtes métier ou d'immersion du fait de freins conscients ou inconscients.

Du fait de l'accompagnant...

- 95% des tests synchrones : étant donné l'éloignement numérique et les difficultés de conceptualisation,
- CV : ont quelques fois été faits avec les bénéficiaires. Le CV n'est pas à jour, ou ils n'y ont pas accès en format numérique,
- Test des motivations peu utilisé : du fait de son manque de pertinence,
- Les compétences : ont rarement été travaillées, du fait d'une absence d'expérience ou d'une incapacité à revenir sur ces expériences.

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi

9

Freins limitants l'accompagnement et le retour à l'emploi

20XX

La santé ...

- Frein principal qui à lui seul empêche une reprise d'activité professionnelle :
 - Certains affirment ne pas pouvoir rester debout ou assis
 - D'autres ne peuvent pas marcher
 - D'autres ne peuvent pas travailler au-delà d'un certain nombre d'heures/j et /semaine,
- Incapacités qui ne sont pas validées par un document médical ; difficilement justifiable auprès d'un recruteur ou d'un organisme de formation

SHOP
TAX
FREE

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi

... et des difficultés matérielles...

- Mobilité : beaucoup n'ont pas le permis, ou sont limités dans leurs déplacements, ou ne veulent pas se déplacer,
- Numérique : l'éloignement du numérique est presque général et limite de façon importante l'autonomie, le travail personnel, et la recherche d'informations.
Cette problématique numérique se manifeste par :
 - une problématique de matériel
 - les difficultés à rechercher sur GOOGLE, sur les jobboard, et à réaliser un CV
 - dans certains cas, un rejet total du numérique, voir un désintérêt.

10

un manque d'ENGAGEMENT

20XX

« Evitements »...

- Distance par rapport à l'accompagnement et à l'accompagnant, même physique, pendant les RDV,
- Stratégies d'évitement souvent utilisées :
 - ils reculent les échéances
 - ils évitent les contacts avec des professionnels
 - Ils ne respectent pas leurs engagements,
- « je suis très occupé » ou « j'ai été très malade » est souvent l'argument pour expliquer le non-travail individuel, ou l'absence.

SHOP
TAX
FREE

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi

Et une incapacité à envisager des possibles

- Ouverture : certains bénéficiaires arrivent avec leur projet, et finissent avec ce même projet : ils ferment systématiquement chaque piste. Exemple de : « pause méridienne »,
- Irréalistes : des bénéficiaires ont des projets irréalistes. Exemple : devenir psychologue pour une personne qui n'a aucun diplôme,
- Croyances et certitudes ancrées, qu'il est difficile de déconstruire,
- Convictions de connaître le marché du travail, son fonctionnement, et les besoins des entreprises,
- Remise en cause des compétences de l'accompagnant,
- Refus de formations, ce qui limite les possibles

11

L'ENGAGEMENT et l'ALLIANCE de TRAVAIL

Des concepts utiles pour
faire évoluer

Le dispositif « Définition du
projet professionnel »

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi



20XX

12

L'ENGAGEMENT

Comment peut-on mesurer
l'engagement ?

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin vers
l'emploi

pro G pro

L'engagement, c'est l'implication, la responsabilité et le
rapport à l'avenir (Danvers & all, 2009).

- L'implication est physique et morale,
- La responsabilité est morale et elle concerne
l'individu envers lui-même, et autrui,
- L'avenir est le but que l'individu se fixe et qui le
motive

Les 3 dimensions liées à la motivation qui influencent
l'engagement :

- le sentiment d'autodétermination : l'individu a le
sentiment d'avoir la liberté de choisir et d'être la cause
de son comportement motivationnel,
- La perception de compétence : c'est-à-dire de sa
chance de réussite dans la formation ou le parcours,
- Enfin, la représentation par l'individu de son avenir
qu'il perçoit par l'importance des motifs d'entrée en
formation, par l'utilité de la formation pour atteindre
l'objectif, et par sa perception du parcours comme court
ou long (Carré, 1998).

2023

13

L'ALLIANCE de TRAVAIL

Comment favoriser
l'alliance de travail ?

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin vers
l'emploi

pro G pro

L'alliance de travail est un concept issu du champs de la psycholothérapie et repris dans le domaine de l'accompagnement professionnel.

Pour Bordin, 1979, L'alliance de travail comprend 3 composantes :

- Un accord sur les objectifs qui doivent être définis dès le 1^{er} RDV,
- Un consensus sur les tâches ou la série de tâches qui composent l'accompagnement. Dans l'idéal, le bénéficiaire devrait payer pour les efforts et les compétences de l'accompagnant.
- Le développement de liens entre l'accompagnant et le bénéficiaire.

D'autre part, un contexte favorable à l'alliance de travail comprend :

- L'écoute et l'empathie entière de l'accompagnant,
- La croyance par le bénéficiaire dans l'accompagnement et dans son aboutissement, ainsi que dans les capacités de l'accompagnant à mener l'accompagnement.

14

PROPOSITION pour 2024

20XX



Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin
vers l'emploi

15

Les grandes lignes du dispositif

Proposition
Pour 2024

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin vers l'emploi

pro G pro

Pour 2024, nous proposons :

- INFORMATION : l'information très détaillée sur le parcours, et sur ce qu'il implique, auprès de chaque bénéficiaire,
- LIBRE CHOIX : validé, du bénéficiaire à entrer dans le parcours,
- IMPLICATION : du bénéficiaire dans le parcours, notamment avec : le travail à la maison, la présence lors des séances, la mise en actions (contacts, RDV, Immersions...)
- DISPONIBILITE : physique et psychique du bénéficiaire,
- OUVERTURE : nécessaire du bénéficiaire sur les pistes à creuser,
- SELECTION : des bénéficiaires selon leurs motivations,
- ACCORD : clair du bénéficiaire sur les objectifs, les outils, le timing et les étapes,
- PRESENCES : suivi des absences dans le SI de la MELT,

Proposition : le nouveau dispositif « Définition du projet professionnel »

Bloc 1 : Présentation du parcours

Plusieurs formes peuvent être proposées :

- Vidéo que le référent peut montrer au bénéficiaire
- ou entretien de 1 heure avec l'accompagnant
- ou passage devant un jury « mixte »
- ou RIC, afin de le proposer au plus grand nombre

Insister dans cette présentation sur :

- Le travail personnel important,
- L'engagement : individuel, concernant le rythme de travail, la présence, et l'ouverture d'esprit

Les perspectives que peuvent permettre ce parcours, et vers l'emploi

Bloc 2 : Sélection

Le ou la bénéficiaire devra motiver son entrée dans le parcours soit :

- en RDV avec l'accompagnant
- ou devant un jury « mixte »

Il ou elle devra :

- Présenter son parcours en quelques minutes
- Présenter ses motivations
- Exprimer son engagement
- Exprimer ses objectifs professionnels, ou dans la vie,
- Répondre aux questions

Proposition : le nouveau dispositif « Définition du projet professionnel »

Bloc 3 : Pendant le parcours

Implication personnelle et individuelle :

- Travail personnel avec les modules écrits,
- Recherche individuelle,

Autonomisation de ou de la bénéficiaire concernant :

- La recherche d'informations sur les métiers
- La recherche de contacts pour des enquêtes métiers ou d'immersion,

Et enfin : une évaluation écrite et rapide à chaque RDV afin de mesurer le niveau de motivation et d'engagement

Bloc 4 : Synthèse

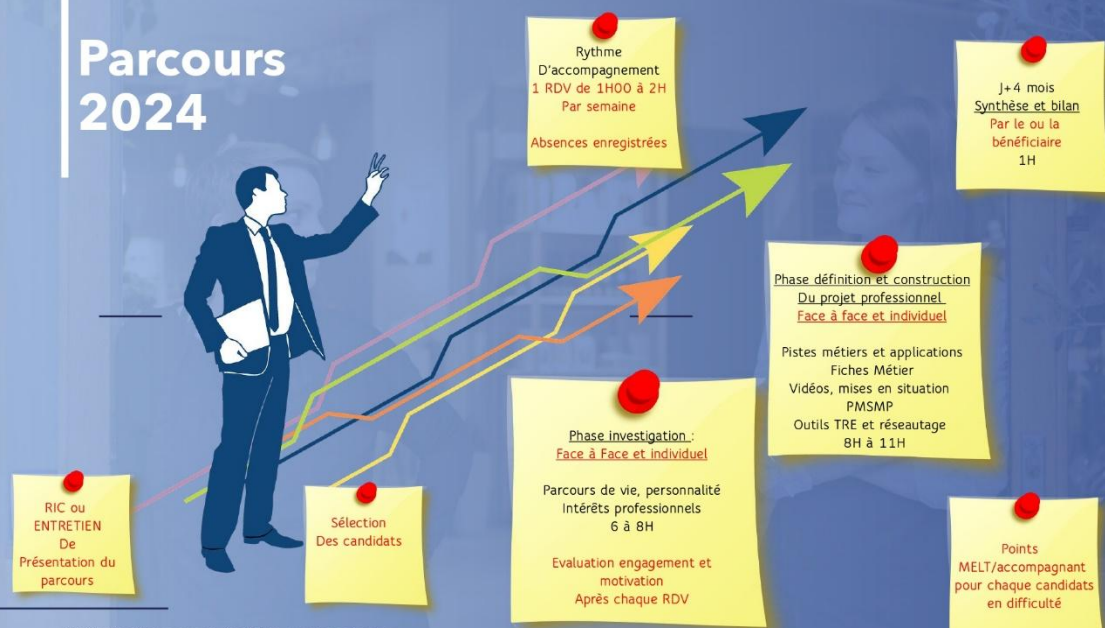
La synthèse devra être présentée par le ou la bénéficiaire devant son ou sa référente, puisqu'il s'agit bien de son projet :

- appropriation du parcours et de ses résultats,
- Implication dans la mise en œuvre du projet professionnel

Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin vers l'emploi

18

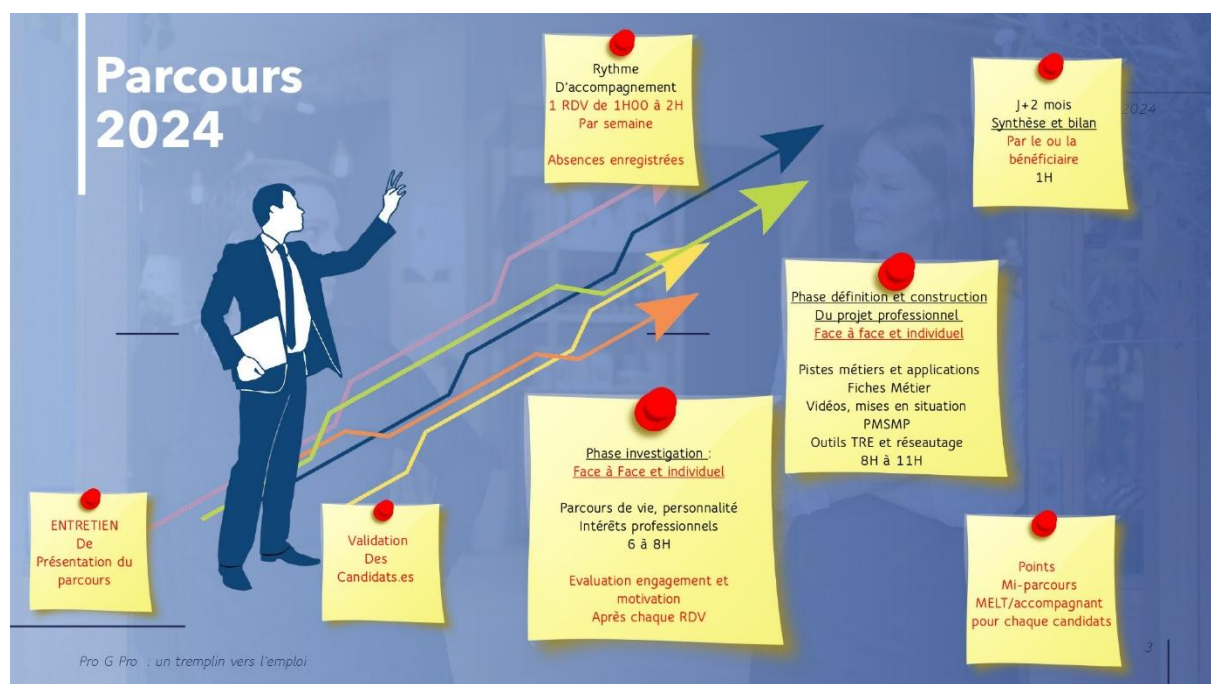
Parcours 2024



Christophe Ducrocq pour Pro G Pro : un tremplin vers l'emploi

19

Annexe 18 : Bilan du dispositif « Définition du projet professionnel », pour l'année 2024 : Bilan quantitatif et qualitatif et proposition de dispositif pour 2025



Bilan chiffré : Définition du Projet Professionnel

2024



611 h en 2023
256 h en 2024

589 heures planifiées



486 h en 2023
223 h en 2024

De face à face



125 h en 2023
33 h en 2024

d'absence Justifiées ou pas



40 candidats en 2023
18 candidats en 2024



27 synthèses en 2023
15 synthèses en 2024

1 candidat a abandonné
2 ne se sont jamais présenté

Durée moyenne des parcours : 4 mois



Absences

12% d'absence au total
Plus d'échanges sur les
absences en amont des RDV

Pro G Pro, bilan 2024

5

Enseignement Prestation 2024

2X moins de candidats.es

Des accompagnements de meilleure qualité
relationnelle et de contenu

Des projets plus aboutis et mieux travaillés

Meilleure satisfaction des candidats
(subjectif)

Pro G Pro : bilan 2024

2024



6

Points positifs sur 2024

Du fait des bénéficiaires...

- Un meilleur engagement : présence, concentration, implication
- Moins d'absences : presque 2 fois moins
- Des candidats.es plus motivés : beaucoup mènent des actions, se renseignent, appellent, envoient des mails.
- Un meilleur contact avec l'accompagnant et plus de respect : des messages, des excuses, des retours positifs (alliance de travail)

Du fait de l'accompagnant...

- 1^{ère} étape du parcours de vie : plus long.
- Test des motivations n'a pas été utilisé,
- Les compétences : ont été travaillées quand cela était pertinent.
- Une évaluation à chaque fin de RDV
- Présentation de la synthèse par l'accompagnant
- Conclusion : La 1^{ère} réunion tripartite et l'intermédiaires ont des effets importants sur l'engagement des bénéficiaires

Malgré un meilleur engagement

« Evitements »...

- Stratégies d'évitement souvent utilisées :
 - ils reculent les échéances
 - ils évitent les contacts avec des professionnels
- Encore des excuses : « je suis très occupé » ou « j'ai été très malade » est souvent l'argument pour expliquer le non-travail individuel, ou l'absence.

Et une difficulté à entrer en actions

- Difficultés au sujet de la garde des enfants, et en terme de mobilité,
- Encore des difficultés à prendre des contacts, appeler, prendre des rdv, se rendre aux RIC : une majorité n'a pas mené d'actions pendant l'accompagnement.

PROPOSITION pour 2025

2024



Pro G Pro : bilan 2024

10

L'ENGAGEMENT et l'ALLIANCE de TRAVAIL

Des concepts utiles pour
faire évoluer

Le dispositif « Définition du
projet professionnel »

2024



Pro G Pro : bilan 2024

11

Les grandes lignes du dispositif

Proposition

Pour 2025

Pro G Pro, un tremplin vers l'emploi



Pour 2025, nous proposons :

- INFORMATION : l'information très détaillée sur le parcours, et sur ce qu'il implique, auprès de chaque bénéficiaire,
- LIBRE CHOIX : validé, du bénéficiaire à entrer dans le parcours,
- IMPLICATION : du bénéficiaire dans le parcours, notamment avec : le travail à la maison, la présence lors des séances, la mise en actions (contacts, RDV, Immersions...)
- DISPONIBILITE : physique et psychique du bénéficiaire,
- OUVERTURE : nécessaire du bénéficiaire sur les pistes à creuser,
- SELECTION : des bénéficiaires selon leurs motivations,
- ACCORD : clair du bénéficiaire sur les objectifs, les outils, le timing et les étapes,

12

Proposition : le nouveau dispositif « Définition du projet professionnel »

2024

Bloc 1 : Présentation du parcours

1 entretien de 1 heure tripartite avec l'accompagnant et le ou la référent.e

Insister dans cette présentation sur :

- Le travail personnel important,
- L'engagement : individuel, concernant le rythme de travail, la présence, et l'ouverture d'esprit
- Les perspectives que peuvent permettre ce parcours, et les enjeux

Bloc 2 : Sélection

Le ou la bénéficiaire devra motiver son entrée dans le parcours en RDV avec l'accompagnant

Il ou elle devra :

- Présenter son parcours en quelques minutes
- Présenter ses motivations
- Exprimer son engagement
- Exprimer ses objectifs professionnels, ou dans la vie,

Pro G Pro : bilan 2024

13

Proposition : le nouveau dispositif « Définition du projet professionnel »

2024

Bloc 3 : Pendant le parcours

Implication personnelle et individuelle :

- Travail personnel avec les modules écrits,
- Recherches individuelles,

Autonomisation de ou de la bénéficiaire concernant :

- La recherche d'informations sur les métiers
- La recherche de contacts pour des enquêtes métiers ou d'immersion,

Et enfin : une évaluation écrite et rapide à chaque RDV afin de mesurer le niveau de motivation et d'engagement

Bloc 4 : Synthèse

La synthèse devra être présentée par le ou la bénéficiaire devant son ou sa référente, puisqu'il s'agit bien de son projet :

- appropriation du parcours et de ses résultats,
- Implication dans la mise en œuvre du projet professionnel

SHOP
TAX
FREE

Annexe 19 : Evaluation de séances de travail



Evaluation de séance de travail

Date :

Stagiaire :

	Plutôt pas	Ne se prononce pas	Plutôt oui
A la fin de l'entretien, je me sens motivé.e			
J'ai l'impression d'avancer dans mon projet			
J'ai hâte de continuer l'accompagnement et d'être au prochain RDV			
Je me sens impliqué.e dans le travail avec le consultant			
J'ai l'impression d'être en confiance avec mon consultant			
Avec mon consultant, nous sommes d'accord sur les objectifs de travail			
Je pense que je peux réussir à définir un projet professionnel et à le mener à bien			
Je pense que je peux apprendre un nouveau métier			
J'ai envie de me mettre en actions			

Annexe 20 : Echange d'un accompagnement professionnel avec une IA

1er temps : 20 minutes

Chercheur :

bonjour je voudrais savoir si tu peux m'accompagner dans mon projet de reconversion dans un nouveau métier ?

- 5 **IA :**
Bonjour ! Bien sûr, je peux t'accompagner dans ton projet de reconversion.
Peux-tu me dire :
1. Quel est ton métier actuel ou ta dernière expérience professionnelle ?
2. Vers quel type de métier ou secteur tu aimerais te diriger ?
10 3. Quelles sont tes motivations pour cette reconversion ?
4. As-tu déjà une idée de formation, ou tu en es encore au début de ta réflexion ?
Avec ces éléments, on pourra construire un plan clair et adapté à ta situation.

- 15 **Chercheur :**
J'ai besoin d'un accompagnement, c'est à dire quelqu'un qui va m'aider à trouver une piste mais qui va m'aider aussi à mieux me connaître moi-même et savoir ce qui pourrait me convenir, puis de mettre en place mon plan d'action.

- 20 **IA :**
Parfait, tu recherches donc un accompagnement global : à la fois une aide à l'orientation, à la connaissance de toi-même, et un soutien dans la mise en place concrète de ton projet. C'est une excellente démarche. Voici comment on peut avancer ensemble :

- 25 **Étape 1 : Mieux te connaître**
Pour commencer, je vais te poser quelques questions pour mieux cerner :
- * Tes valeurs
* Tes compétences (savoir-faire & savoir-être)
30 * Tes motivations profondes
* Ce que tu veux éviter à l'avenir
Tu peux répondre aux questions suivantes, à ton rythme :
1. Qu'est-ce qui te motive au travail ? (ex. : aider les autres, créer, résoudre des problèmes, sécurité, autonomie...)
35 2. Quelles tâches t'apportent du plaisir ou de la satisfaction ?
3. Dans quelles situations as-tu déjà eu le sentiment d'être vraiment à ta place ?
4. Quelles sont tes principales qualités selon toi (et selon les autres) ?

5. Qu'est-ce que tu ne veux plus du tout retrouver dans ton prochain métier ?

40 Étape 2 : Explorer des pistes
Une fois qu'on aura mieux défini ton profil, je te proposerai des domaines ou métiers potentiellement alignés avec ce que tu recherches.

45 Étape 3 : Construire un plan d'action
Cela comprendra :
* La formation éventuelle à suivre
* Les étapes administratives ou pratiques
* Les outils pour candidater ou créer une activité
* Et un suivi si tu le souhaites

50 On commence ? Tu peux déjà répondre aux questions de l'étape 1 si tu veux ??

Chercheur :

55 **Qu'est-ce qui te motive au travail ? (ex. : aider les autres, créer, résoudre des problèmes, sécurité, autonomie...) j'aime bien pouvoir créer, imaginer de nouvelles choses, pouvoir inventer. J'aime bien bouger, être dynamique, je n'aime pas toujours rester assis. J'aime bien présenter devant un public, j'aime bien former les autres, transmettre mes connaissances. J'aime bien faire un travail qui serve à quelque chose, j'ai besoin de voir els résultats de ce que je fais. J'aime bien aussi travailler dans une ambiance sereine et**
60 **bienveillante, sans qu'on vienne chercher à connaître tout de ma vie privée.**

Quelles tâches t'apportent du plaisir ou de la satisfaction ? Faire des tableaux, faire un reporting, faire une présentation Powerpoint, présenter une formation et que les gens me fassent des retours positifs, parler, échanger, trouver un accord avec quelqu'un.

65 **Dans quelles situations as-tu déjà eu le sentiment d'être vraiment à ta place ? quand je fais du sport, quand j'accueille des gens, quand il s'agit de les rassurer, de leur expliquer des choses, de les écouter. quand je rends service aux autres. quand mon travail a été utile.**
 Quelles sont tes principales qualités selon toi (et selon les autres) ? sérieux, endurant, tenace, à l'écoute, dynamique, rigoureux,

70 **Qu'est-ce que tu ne veux plus du tout retrouver dans ton prochain métier ? négocier, faire des papiers, remplir des tableaux administratifs, faire des courriers, faire la même chose toute la journée,**

75 **IA : Merci pour tes réponses très complètes et riches. Elles tracent déjà un profil clair de ta personnalité et de tes aspirations. Voici ce qui ressort de manière marquée :**

 Ce qui t'anime profondément :
* Créer, imaginer, inventer : besoin de stimulation intellectuelle et de liberté créative
80 * Transmettre, former, présenter : tu as une fibre pédagogique forte
 * Bouger, être actif, ne pas rester figé ? besoin de mouvement, de variété

	* Aider les autres, les écouter, les rassurer ? une dimension humaine et empathique importante * Ambiance saine et respectueuse ? tu cherches un cadre professionnel bienveillant et équilibré * Voir le résultat concret de ton travail ? tu as besoin de sens et de reconnaissance
85	
	Tes points forts : * Sérieux, rigueur, ténacité * Dynamisme et endurance * Aisance relationnelle et écoute * Esprit structuré (tu aimes le reporting, les présentations, organiser l'information)
90	
	À éviter absolument : * Les tâches répétitives ou trop administratives * La négociation « dure », les conflits * L'hyper-contrôle ou l'intrusion dans ta vie privée * Les métiers trop statiques ou enfermés dans une routine
95	
100	Premières pistes de reconversion possibles Voici quelques idées de métiers ou domaines qui pourraient bien te correspondre :
	1. Formateur / formatrice professionnel(le) Tu as déjà un attrait très net pour transmettre et former. Il existe des certifications (ex : Titre pro de formateur pour adultes) et de nombreux débouchés dans ce domaine.
105	
	2. animateur / animatrice d'ateliers créatifs ou pédagogiques Dans des domaines comme la communication, la créativité, l'insertion, la parentalité, etc. selon tes intérêts.
110	
	3. Coach professionnel / accompagnant / conseiller Si tu veux aider les autres à se développer, à trouver leur voie, tout en gardant un cadre dynamique et bienveillant.
	4. Chargé(e) de mission ou de projet dans le social, l'éducation ou la culture Tu pourrais piloter des projets utiles, animer des groupes, tout en gardant de la diversité dans les tâches.
115	
	5. Médiateur / facilitateur / animateur d'intelligence collective Tu as un bon sens de l'écoute et de l'équilibre dans les relations. Ce sont des qualités clés dans ces rôles.
120	
	Souhaites-tu que je t'aide à creuser l'une de ces pistes ? On pourrait par exemple :
	* Explorer les missions concrètes d'un de ces métiers * Identifier les compétences requises (et voir celles que tu as déjà) * Regarder les formations disponibles
125	

* Élaborer un plan d'action à partir de là
Dis-moi simplement ce que tu ressens en lisant ces idées ??

Chercheur :

130 **Eh bien, je sais pas trop quoi penser...Ca correspond assez bien à ce que je pourrais faire, mais par exemple, formateur, je me demande dans quel domaine. Et puis est-ce que ça embauche dans ce domaine ? Animateur d'ateliers pédagogiques, d'accord mais cela correspond à quel métier ? Ca reste encore vague en fait, tout ce que tu proposes...**

135 **IA :**

Tu as entièrement raison : ces premières pistes donnent une orientation générale, mais il faut maintenant les concrétiser pour qu'elles deviennent vraiment parlantes et utiles. C'est justement l'étape suivante : préciser les métiers, les secteurs, et les débouchés réels. Allons-y étape par étape :

140 1. Le métier de formateur : dans quel domaine ?
Il ne s'agit pas d'un métier unique, mais d'un cadre. Tu peux devenir formateur dans un domaine :

145 * où tu as déjà une expertise (ex. : bureautique, gestion de projet, RH, langues, communication, etc.)
* ou que tu peux apprendre via une formation (ex. : formateur en insertion, en soft skills, en compétences de base...)

Exemples concrets de formateurs :

150 * Formateur en communication orale et écrite
* Formateur en développement personnel (confiance en soi, gestion du stress...)
* Formateur pour adultes en reconversion (numérique, compétences pro...)
* Formateur en insertion professionnelle (CV, entretiens, posture pro)
* Formateur en entreprise (gestion de conflits, travail d'équipe, etc.)

155 Emplois ? Oui, surtout en freelance ou en organisme de formation (AFPA, GRETA, organismes privés, associations...). Ce n'est pas un emploi stable au départ, mais il peut le devenir selon la structure.

160 2. Animateur d'ateliers pédagogiques ou créatifs : quel métier concret ?
Ce rôle existe dans plusieurs secteurs : éducation, social, développement personnel, insertion... Tu peux animer des groupes autour d'un thème (ex. : estime de soi, communication, art, écriture, orientation...).

Exemples concrets :

165 * Animateur d'ateliers en médiathèque / centre social / association
* Intervenant en milieu scolaire ou éducatif (hors EN)
* Animateur de groupes de parole / groupes de développement personnel
* Facilitateur de créativité (dans des associations ou entreprises)

170 Emplois ? Plutôt en CDD, vacations ou autoentreprise, mais ça peut aussi s'intégrer à un poste de chargé de mission ou de médiateur, plus stable.

3. Ce que je te propose maintenant :

On peut procéder ainsi :

- 175 1. Tu choisis 1 ou 2 pistes que tu veux vraiment explorer.
2. Je t'aide à :
o Voir les formations précises
o Savoir quels employeurs recrutent (public, privé, associatif...)
o Évaluer le réalisme par rapport à ta situation actuelle
o Construire un petit plan d'action réaliste et progressif

180 Veux-tu qu'on commence par approfondir le métier de formateur, ou un autre qui t'intrigue davantage ?

Nous : d'accord. Dans ce cas, peux-tu regarder pour le métier de formateur ? J'ai fait du commerce, des RH, du management, j'ai donné des cours à l'université.

185 **IA :**
Parfait, avec ton parcours (commerce, RH, management, enseignement à l'université), tu as déjà une base solide pour envisager sérieusement le métier de formateur. Tu as à la fois l'expertise métier, l'expérience de transmission, et le goût de la pédagogie. Voici un point complet pour t'éclairer :

Quel formateur pourrais-tu être ?

Avec ton profil, tu peux viser des postes de :

- 195 * Formateur en ressources humaines
(ex. : recrutement, gestion des talents, GPEC, relations sociales)
* Formateur en management
(leadership, communication managériale, gestion d'équipe, conduite de projet)
* Formateur en techniques commerciales ou relation client
(stratégies de vente, négociation, posture commerciale, etc.)
200 * Formateur en insertion professionnelle / soft skills
(CV, entretiens, posture pro, communication, prise de parole, etc.)
* Formateur universitaire ou intervenant en école de commerce
(si tu veux rester dans l'enseignement supérieur, en contractuel ou autoentrepreneur)
205 Ce sont des secteurs où il y a de la demande régulière, notamment en formation continue, reconversion, insertion, ou écoles privées.

Quelle formation pour devenir formateur ?

210 Si tu veux professionnaliser ta démarche et avoir une légitimité claire, tu peux viser :

Titre Professionnel "Formateur Professionnel d'Adultes" (FPA)

* Formation certifiante (niveau bac+2), reconnue par l'État

	* En présentiel ou à distance, formats intensifs ou alternance * Souvent finançable (CPF, Pôle emploi, OPCO)
215	Exemples d'organismes : * AFPA * GRETA * CNAM * CESI
220	* Cegos, Demos, Formiris (privés) Si tu préfères des formats plus courts : * Formation à la conception pédagogique ou à l'animation de formation * Modules de spécialisation (prise de parole, formation en ligne, etc.)
225	Où exercer ? Voici les principales structures qui recrutent des formateurs : * Organismes de formation continue (ex. : Afpa, Greta, Cegos, Ifocop) * Centres de formation d'apprentis (CFA) * Associations d'insertion ou de formation
230	* Écoles de commerce ou écoles spécialisées * Entreprises (service formation interne) * En indépendant / autoentrepreneur, en construisant ton propre catalogue Bon à savoir : beaucoup de structures recherchent des intervenants extérieurs pour des modules ponctuels. C'est un bon moyen de débiter.
235	Plan d'action concret (proposition) 1. Cibler les domaines où tu veux former (RH ? management ? soft skills ?) 2. Suivre une formation courte ou un titre pro FPA (en parallèle ou avant de démarrer)
240	3. Créer un CV orienté "formateur" en valorisant ton expérience d'enseignement et de transmission 4. Référencer ton profil sur les plateformes de formateurs (ex. : Domoscio, Edof, Linktutor, etc.) 5. Candidater auprès des organismes ou proposer tes modules en indépendant
245	Souhaites-tu que je t'aide à : * Identifier une formation précise ? * Te montrer un modèle de CV orienté formateur ? * Rechercher des offres actuelles de formateur dans ta région ?
250	Tu choisis la prochaine étape ??

Chercheur : oui, ok, dans ce cas où je peux trouver une formation près de chez moi à Marcq en Baroeul ?

255 IA :

Très bien ! Tu habites à Marcq-en-Barœul, donc on va chercher autour de Lille et la métropole lilloise, où l'offre de formation est assez riche. Voici des pistes concrètes pour suivre une formation de formateur professionnel d'adultes (FPA) ou des équivalents sérieux.

260

Formations certifiantes – Titre professionnel FPA

AFPA de Lomme (près de Lille)

* Adresse : Rue de l'Innovation, 59160 Lomme (à ~15 min de Marcq)

* Formation : Formateur professionnel d'adultes – Titre pro

265

* Durée : 6 à 8 mois environ (avec stage)

* Financement : CPF, Pôle emploi, OPCO, Transition Pro

Site : afpa.fr

GRETA Grand-Littoral (via Lycées ou établissements de Lille)

270

* Antennes à Lille, Roubaix, Tourcoing

* Formation : FPA ou modules pédagogiques

* Durée : variable (possibilité en cours du soir ou alternance)

* Public : adultes en reconversion, demandeurs d'emploi, salariés

Site : reseau-greta.ac-lille.fr

275

CNAM Hauts-de-France (à Lille)

* Rue Gauthier de Châtillon, Lille

* Formation : Certificat de compétence – Conception et animation de formation

* Peut déboucher sur le titre FPA

280

* Compatible avec une activité pro

Site : hdf.cnam.fr

IFOCOP (formation à distance possible)

* Titre pro FPA à distance, avec un stage à réaliser

285

* Intéressant si tu préfères une flexibilité d'emploi du temps

Site : ifocop.fr

Et aussi...

* Regarde sur Mon Compte Formation : www.moncompteformation.gouv.fr

290

Entre "formateur professionnel" + code postal 59700 ? tu verras les sessions à venir autour de Marcq

Que faire maintenant ?

295

1. Regarde les 2-3 organismes qui t'inspirent le plus

2. Demande un rendez-vous ou entretien conseil (ils sont gratuits)

3. Vérifie les modalités de financement selon ton statut (CPF, financement Pôle emploi, etc.)

4. Je peux t'aider à préparer un dossier de candidature ou un entretien de motivation

300 Souhaites-tu que je t'aide à choisir entre deux formations, ou à vérifier la compatibilité avec ton emploi du temps actuel ?

Chercheur : je ne sais pas trop en fait. Est-ce que tu peux me laisser le temps de réfléchir un peu et je te recontacte ? C'est possible ?

305

IA :

Bien sûr, prends tout le temps qu'il te faut.

C'est une décision importante, et il est essentiel que tu avances à ton rythme, avec clarté et confiance. Quand tu seras prêt(e) à reprendre, je serai là pour continuer à t'accompagner — que ce soit pour approfondir une piste, revoir le plan, ou simplement discuter. À bientôt, et surtout... prends soin de toi dans cette phase de réflexion.

310

Chercheur :

315 **OK je reviens vers toi**

IA :

Parfait. Je reste dispo quand tu veux.

À très bientôt, et bon cheminement d'ici là !

320

2eme temps

Après quelques jours, nous contactons l'IA afin de reprendre les échanges

325

(l'IA nous souhaite la bienvenue)

Chercheur :

Bonjour, merci c'est sympa. Tu peux m'aider sur un sujet ?

330

IA :

Bonjour ! Avec plaisir ! Tu as besoin d'aide pour quelque chose en particulier aujourd'hui ?

335 **Chercheur :**

Tu te souviens que je t'avais demandé de regarder pour une reconversion pour moi ?

IA :

Oui, je me souviens qu'on avait parlé de reconversion, notamment de ton parcours en tant que conducteur poids lourd, de ton problème de vue, et de ton profil RIASEC (RSC). On avait aussi évoqué des pistes autour de métiers manuels, techniques ou liés à la sécurité, en fonction de tes intérêts et de tes contraintes.

340

345 Tu veux qu'on reprenne à partir de là ? Tu as avancé dans ta réflexion ou
besoin d'explorer de nouvelles pistes ?

Chercheur :

**Non pas tout à fait. je joins les termes de notre échange à ce moment-là. le chercheur
c'est moi, et l'IA c'est toi. Tu te souviens maintenant ?**

350

IA :

Oui, je me souviens très bien maintenant — merci pour le rappel et pour avoir
joint l'échange ! Tu avais amorcé une vraie réflexion sur ta reconversion, avec
un profil orienté vers la formation, l'accompagnement, la créativité, et le sens
au travail. On avait exploré ensemble le métier de formateur, notamment en
lien avec ton parcours en RH, commerce, management et enseignement
universitaire.

355

Tu voulais prendre le temps de réfléchir avant d'aller plus loin... et te voilà de
retour ??

360

Souhaites-tu qu'on reprenne là où on s'était arrêté ? Voici quelques options
possibles pour avancer maintenant :

- * Revoir ensemble les formations FPA disponibles autour de Marcq-en-Barœul

- * Travailler sur ton CV orienté «formateur»

- * Explorer une autre piste métier si tu as évolué depuis

365

- * Faire un point sur où tu en es dans ta réflexion

Tu me dis ce que tu veux faire aujourd'hui ?

Chercheur :

**Sur les formations, je voudrais savoir comment les financer et comment faire car je suis
salarié ?**

370

IA :

Bien sûr, voici comment financer une formation dans le cadre d'une
reconversion lorsque tu es salarié en France :

375

1. Le Compte Personnel de Formation (CPF)

- * Tu cumules environ 500€ par an (plafond 5000€ ; jusqu'à 800 €/an pour les
salariés peu qualifiés, plafond 8000€) (Je Change de Métier).

- * Tu peux utiliser ces fonds pour financer une formation certifiante via

380

l'application « Mon Compte Formation », avec maintien de salaire si la
formation est suivie hors temps de travail. L'accord de l'employeur est requis si
elle se déroule durant le temps de travail (Wikipédia).

- * Note : depuis mai 2023, un reste à charge de 100€ est demandé à chaque
dossier CPF (sauf pour les demandeurs d'emploi) (Le Monde.fr).

385

2. Le Projet de Transition Professionnelle (PTP)

* Anciennement appelé CIF, le PTP permet d'obtenir un congé de formation rémunéré pour un projet de reconversion (Je Change de Métier).

390 * Il finance des formations longues certifiantes, avec maintien de salaire et coût pris en charge.

* Tu dois déposer un dossier via Transitions Pro (organisme de ta région) > commission valide ou non selon critères réglementaires et priorité métiers (Wikipédia, Transitions Pro).

395 3. Le Plan de Développement des Compétences (PDC)

* C'est le dispositif dédié aux formations proposées à l'initiative de ton employeur.

400 * La formation est financée par l'entreprise, tu conserves ton salaire, et les frais (déplacements, hébergement...) peuvent aussi être pris en charge (Je Change de Métier).

4. Compléments de financement possible

405 * Abondements complémentaires : ton employeur ou l'OPCO (Opérateur de Compétences) de ta branche peut compléter ton CPF via des fonds spécifiques (Wikipédia).

* Dispositif PREVENTION Usure-Reconversion (PUR) : si ton C2P (compte prévention-usure) est actif, tu peux l'utiliser pour financer une formation, bilan de compétences ou VAE via Transitions Pro (Je Change de Métier).

410 * Région ou Département : certaines collectivités territoriales offrent des aides régionales ou chèques formation pour compléter un projet de reconversion (France Travail).

5. Étapes concrètes pour toi

415 1. Consulte ton solde CPF sur le site "Mon Compte Formation".

2. Si ton CPF ne suffit pas, contacte Transitions Pro Hauts-de-France pour déposer un dossier PTP.

3. Informes-toi auprès de ton service RH sur un éventuel développement professionnel (PDC).

420 4. Vérifie si ta branche a un OPCO pouvant t'abonder ou si tu peux mobiliser ton compte C2P.

5. Explore les aides régionales (Région Hauts-de-France) pour compléter.

Si tu veux, je peux t'aider à vérifier ton éligibilité exacte au PTP ou préparer un projet à soumettre à Transitions Pro. Tu veux qu'on regarde ça ensemble ?

425

chercheur :

Mais tu sais comment ça marche quand on est salarié ? Parce que je ne peux pas me permettre de perdre un salaire...

430 IA :

Tout à fait: en tant que salarié, des solutions existent pour te former sans perdre ton salaire. Le Projet de Transition Professionnelle (PTP) est le dispositif le plus sécurisé pour cela.

- 435 Le PTP : formation + maintien de salaire
Maintien de rémunération
* Si ton salaire moyen de référence (calculé sur les 12 derniers mois) est inférieur ou égal à 2 fois le SMIC (soit 3603,60€ brut/mois en 2025). 100% du salaire maintenu pendant toute la durée du projet (Service Public).
- 440 * Si supérieur à 2 SMIC :
o 90% du salaire brut moyen pendant la première année ou jusqu'à 1200 heures de formation (Le Figaro Emploi pro, Service Public),
o Puis 60% pour la suite au-delà de 1 an ou 1200h, avec un plancher de 2 SMIC (Service Public).
- 445 Le PTP permet donc, même pour un salaire élevé, de préserver quasiment ta rémunération nette grâce à peu de prélèvements sociaux (Wikipédia).
Modalités
* Le contrat de travail est suspendu, mais tu restes salarié (protection sociale, ancienneté, congés payés, primes sont préservés) (Ministère du Travail).
- 450 * La formation doit se dérouler sur ton temps de travail et tu dois obtenir une autorisation d'absence de ton employeur (refus possible mais limité à un report de 9 mois max) (Ministère du Travail).
* Vie financière stable garantie.
- 455 Exigences d'éligibilité
* Être en CDI, avec 24 mois d'ancienneté totale dont 12 mois dans ton entreprise actuelle (ou équivalent selon ton contrat) (Transitions Pro Grand Est, Transitions Pro Hauts-de-France).
* La formation doit être certifiante (inscrite au RNCP ou au Répertoire
- 460 Spécifique) et délivrée par un organisme certifié Qualiopi (Transitions Pro ARA).
- Ce qui est couvert
* Frais pédagogiques : pris en charge par Transitions Pro (plafond ~18000€ HT ou 1200h) (Transitions Pro Hauts-de-France).
- 465 * Frais annexes : déplacements, hébergement, restauration peuvent être remboursés selon barèmes (Transitions Pro PACA).
- Étapes concrètes à suivre
- 470 1. Vérifie ton ancienneté et ton contrat actuel pour confirmer ton éligibilité au PTP.
2. Contacte Transitions Pro Hauts-de-France (région) pour déposer ton dossier de demande.

- 475 3. Choisis une formation éligible (certification RNCP/RS, organisme Qualiopi).
4. Obtiens l'autorisation d'absence de ton employeur (la réponse tacite est possible au-delà de 30 jours).
5. À l'issue de la validation de ton projet, Transitions Pro finance la formation et verse la rémunération directement à ton employeur qui te la maintient.

480

En résumé

Le PTP te permet de :

- * te reconvertir grâce à une formation certifiante,
- * conserver jusqu'à 100% ou au minimum 90% de ton salaire brut selon ton niveau de rémunération,
- * rester salarié avec tous tes droits préservés.

485

Si tu veux, on peut :

- * vérifier ensemble ton éligibilité,
- * trouver des formations à distance ou en centre,
- * préparer ta demande à Transitions Pro (argumentaire, CV, projet).

490

Tu veux qu'on avance sur une de ces options maintenant ?

Chercheur :

495 **OK, merci, mais comment je fais pour être certain que les métiers que tu m'as proposés vont me correspondre ?**

IA :

500 Très bonne question — et essentielle. Pour ne pas se tromper de voie (encore), il faut passer du rêve au réalisme éclairé. Voici une méthode en 3 temps pour être sûr qu'un métier te correspond vraiment :

1. Valider l'adéquation avec ta personnalité et tes besoins

Tu peux te poser ces 5 questions clés pour chaque métier envisagé :

505 1. Est-ce que je me projette dans ce type de journée ?

Imagine une journée type : tâches, rythme, interactions. Est-ce que ça t'excite ou ça t'épuise ?

2. Est-ce que ce métier respecte mes besoins profonds ?

Exemple : bouger, créer, avoir de l'autonomie, éviter la paperasse, être utile, transmettre...

510 3. Est-ce que je suis prêt à faire les efforts pour y arriver ?

Formation, changement de rythme, période d'instabilité... as-tu l'énergie/le temps/le soutien autour de toi ?

4. Est-ce que ce métier utilise mes vraies forces ?

515 Tu as déjà des qualités naturelles pour ce rôle (écoute, clarté, structuration, pédagogie...) ?

5. Est-ce que j'en sortirai fier ?

Ce métier te donnera-t-il un sentiment de fierté ou d'alignement avec tes valeurs ?

- 520 2. Tester le métier sans s'engager (encore)
Rien de mieux que l'immersion ! Voici 4 manières concrètes de tester une piste sans risquer ton temps ou ton argent :
- 525 a) Interview métier
* Contacte 1 à 2 personnes qui exercent déjà ce métier et pose-leur 10 vraies questions (demandes sur LinkedIn, forums, organismes de formation).
* Je peux t'aider à formuler les questions.
- b) Stage de découverte
* Certaines structures (AFPA, GRETA, assos, entreprises) acceptent des mini-stages de 1 à 5 jours, parfois même sur tes congés ou en "observation".
- 530 * Demande un congé de formation d'observation.
- c) Formation courte de sensibilisation
* Avant de faire un titre FPA entier, tu peux faire un module court : "initiation à la pédagogie adulte", "concevoir une séance", etc.
* Certains organismes en proposent sur 2 à 5 jours.
- 535 d) Bénévolat ou animation ponctuelle
* Anime un atelier gratuit ou un module dans une association, MJC, maison de l'emploi, club local... ? c'est souvent possible, et tu te testes en vrai.
3. T'appuyer sur un accompagnement professionnel neutre
- 540 Si tu veux un regard extérieur qualifié, tu peux :
* faire un bilan de compétences (CPF ou PTP possible)
* te rapprocher d'un conseiller Transition Pro ou Cap Emploi (si RQTH ou souci de santé)
* ou utiliser une plateforme d'exploration métier comme :
- 545 o Pôle emploi Emploi Store : "Mon métier de demain"
o ONISEP : Parcouréo, ViaCompétences, etc.
o Choisirunmetier.fr, Réalise ton bilan (outil en ligne gratuit)
- Si tu veux, on peut :
- 550 1. Reprendre chaque piste envisagée (ex. formateur, animateur, chargé de projet...)
2. Les passer ensemble au crible des 5 questions
3. Identifier où et comment tester la plus prometteuse
- 555 Souhaites-tu qu'on commence avec une des pistes déjà évoquées (ex. : formateur, accompagnateur, chargé de mission...) ?

Chercheur :
oui on pourrait faire cela ensemble ...

560 IA :

Parfait ! Allons-y étape par étape pour vérifier quelle piste colle vraiment à toi. On va prendre une première piste — par exemple formateur pour adultes, qu'on avait déjà bien explorée — et passer cette idée au crible des 5 questions clés.

565

1. Te projettes-tu dans ce type de journée ?

Un formateur :

- * anime des sessions (en présentiel ou à distance),

- * prépare ses contenus,

570

- * adapte ses méthodes à des publics variés,

- * gère des groupes, les dynamiques, les imprévus.

Est-ce que tu arrives à imaginer une journée comme ça et te dire : « oui, je pourrais m'y plaire » ?

Qu'est-ce qui te plairait le plus ? Qu'est-ce qui te ferait hésiter ?

575

2. Ce métier respecte-t-il tes besoins profonds ?

D'après ce que tu m'avais dit, tes besoins sont :

- * créer, imaginer, ne pas faire toujours la même chose,

- * transmettre, parler en public,

580

- * voir l'utilité de ce que tu fais,

- * travailler dans une ambiance bienveillante,

- * éviter la répétition, la négociation, la paperasse lourde.

Est-ce que le métier de formateur répond bien à cela dans ton esprit ? Qu'en penses-tu honnêtement ?

585

3. Es-tu prêt à faire les efforts pour y arriver ?

Le chemin vers ce métier peut impliquer :

- * une formation (Titre Pro FPA ou équivalent),

- * une période d'adaptation (nouveau rythme, nouvelle posture),

590

- * possiblement un démarrage en indépendant ou avec des contrats courts au début.

Est-ce que tu te sens motivé et disponible pour ça maintenant ?

4. Ce métier utilise-t-il tes vraies forces ?

595

Tu m'as décrit comme :

- * sérieux, à l'écoute, structuré, endurant,

- * bon communicant, pédagogue,

- * à l'aise pour présenter et transmettre.

Penses-tu que ce métier te permettrait de exprimer pleinement ces qualités ?

600

5. Pourrais-tu être fier de ce métier ?

Est-ce que former des adultes (en reconversion, en insertion, en entreprise...) pourrait être aligné avec ce qui te rend fier, utile, à ta place ?

605 Tu peux répondre à ton rythme à ces 5 points, on discutera ensemble des réponses.
Et si une autre piste t'attire plus (chargé de projet, accompagnant, médiateur...), on pourra faire la même analyse dessus ensuite. Tu veux commencer par la piste «?formateur pour adultes?» ou une autre en priorité ?

610 **Chercheur :**
question 1 : ce qui me plairait le plus c'est le contact et le fait d'apporter quelque chose aux gens. question 2 : j'ai du mal à imaginer si ce métier pourrait répondre mes besoins. question 3 : je ne suis pas sûr de vouloir être indépendant, c'est une perte de salaires et de l'incertitude. Question 4 : je ne sais pas vraiment, à priori, oui. Question 5 : oui j'en serais fier.

620 **IA :**
Merci pour tes réponses, elles sont très précieuses. Voici ce que je comprends et ce que je te propose ensuite.

625 Analyse de ton retour
Ce qui va dans le sens du métier de formateur :
* Tu serais fier de le faire ? C'est un bon indicateur de sens.
* Tu aimes le contact humain et apporter quelque chose aux autres ? c'est le cœur du métier.
* Tu sembles avoir les qualités relationnelles et pédagogiques nécessaires.
Ce qui reste à clarifier ou t'inquiète :
* Tu doutes que le métier couvre tes besoins (liberté, créativité, rythme, ambiance).
* Tu ne veux pas être indépendant ? tu cherches une stabilité salariale, un cadre.
* Tu n'es pas encore totalement certain que ce métier mobiliserait tes vraies forces.

635 Ce que ça signifie pour toi
Tu ressens un potentiel d'alignement, mais tu as besoin :
1. D'une vision plus concrète du métier (exemples concrets de poste salarié, conditions réelles),
640 2. De savoir s'il existe des postes de formateur salarié, stables, proches de chez toi,
3. De tester ou observer ce métier sans te lancer tout de suite dans une formation longue.

645 Je te propose 2 choses très concrètes maintenant :
1. T'identifier des postes de formateur salarié
Pour te montrer qu'on peut exercer ce métier sans être indépendant.

- Je peux chercher des offres d'emploi récentes de formateur salarié dans ta région, par exemple :
- 650
- * dans des centres de formation (AFPA, GRETA...),
 - * dans des CFA ou des écoles privées,
 - * dans des structures d'insertion ou de formation pro.
- Souhaites-tu que je fasse ça maintenant ?
- 655
2. T'aider à planifier une observation ou un stage court ? On peut identifier un organisme ou une association où tu pourrais observer ou coanimer un atelier.
- * Cela te permettrait de vérifier si le métier te convient vraiment, avant de t'engager.
- 660
- * Je peux aussi t'aider à écrire un mail de demande de stage d'observation.
- Souhaites-tu qu'on regarde cette piste aussi ?
- Et si tu veux, on pourra aussi passer une autre piste (chargé de mission, accompagnant, etc.) au même filtre des 5 questions. Dis-moi ce qui t'aiderait le plus à ce stade :
- 665
- * chercher des offres d'emploi concrètes ?
 - * trouver un lieu pour observer ou tester ?
 - * explorer une autre piste métier ?
 - * ou un peu de tout ça ?
- 670
- Chercheur :**
- oui on peut regarder pour identifier des postes et pour une observation. Tu peux m'aider en ce sens ?**
- 675
- IA :
- Voici ce que j'ai trouvé pour t'aider à confirmer si le métier de formateur salarié pourrait te convenir, et te permettre de tester le poste par toi-même :
- 680
1. Des offres récentes de formateur salarié dans les Hauts-de-France
- Tu peux trouver sur des sites comme Indeed, Jooble, LinkedIn ou France Travail de nombreuses offres en CDI ou CDD, souvent en statuts salariés, dans ta région:
- * Formateur bureautique chez EPNAK à Roubaix (CDD, temps plein, salaire autour de 2300€/mois) (Indeed)
- 685
- * Consultant-formateur à Marcq-en-Barœul (salaire entre 30000 à 45000€/an, poste salarié) (Indeed)
 - * Formateur SST ou gestes/postures dans le secteur de la santé à Senlis (CDI proposé, salaire entre 35000 à 38000€/an) (Jooble)
 - * Formateur en institut d'auxiliaires de puériculture à Wormhout ou
- 690
- Saint-Quentin (fonction publique) (www.hellowork.com)

695 * Formateur vente/management, ressources humaines, FLE (français langue étrangère) à Lille ou ses environs, en CDI, proposés par différents organismes (GRETA, CCI, Promeo, etc.) (www.hellowork.com)
Cela montre clairement qu'il existe des opportunités stables en tant que formateur salarié, pas qu'en freelance.

700 2. Tester le métier via une observation ou un mini-stage
* Les organismes comme l'AFPA, GRETA ou les associations d'insertion acceptent parfois des observations de poste ou mini-stages de quelques jours.
* Le DU FA (Diplôme d'Université Formateur d'Adultes) à l'Université de Lille inclut environ 200h de stage (immersion professionnelle) en 600h total, sur 1 an (univ-lille.fr).

705 * Les formations courtes, comme des modules de 2 à 5 jours (initiation à la pédagogie, techniques d'animation), peuvent aussi servir de test concret.
* La région Hauts-de-France propose des dispositifs pour faciliter la découverte métier, bien que certains soient réservés à des publics plus jeunes (ij-hdf.fr).

710 Ce que tu peux faire maintenant
A. Analyser 2–3 annonces proches de tes attentes :
* Examine des postes dans l'insertion, le social, la gestion, ou le bureautique.
* Note le type de contrat, les missions quotidiennes, les publics visés.

715 B. Contacter un organisme pour une observation :
* Écris un message ou un mail pour proposer une observation de 1 à 5 jours dans un organisme de formation près de chez toi.
* Je peux te rédiger une trame pour le mail si tu veux.

720 C. Identifier un module court de découverte :
* Renseigne-toi sur des stages de sensibilisation à la pédagogie ou à l'animation, souvent proposés par AFPA ou GRETA.
* Cela te permettrait de tester concrètement sans te lancer dans une formation longue tout de suite.

725 Prochaines étapes possibles

- Option choisie
- Ce que je peux t'aider à faire
- Analyse des offres d'emploi
- Sélectionner 2 ou 3 annonces pertinentes, les décrypter ensemble
- Rédaction de mail pour observation
- Construire un message clair pour solliciter un mini-stage
- 730 • Recherche de module court
- Trouver des sessions d'initiation à la pédagogie locale

Dis-moi par quoi tu préfères commencer :

* Souhaites-tu qu'on analyse ensemble des offres réelles ?

735 * Ou préfères-tu qu'on rédige un message pour demander une journée
d'observation ?
* Ou cherches-tu une formation courte à tester ?
Je suis prêt à t'accompagner sur l'un ou les trois !

Chercheur :
740 **on peut analyser les offres**

745 IA :
Voici quelques offres réelles en CDI (ou potentiellement CDI) de formateur
salarié dans les Hauts-de-France, qui illustrent bien qu'on peut exercer ce
métier en mode stable et encadré :

Exemples d'offres disponibles en CDI dans ta région

750 * Consultant-Formateur à Marcq-en-Barœul chez HUMIND : conception
pédagogique, suivi des actions, poste salarié dans la métropole lilloise
(optioncarriere.com, Indeed)

* Formateur référent bureautique à CCI Hauts-de-France à Lille : face-à-face
pédagogique, conception de progressions, CDI à temps plein (environ 800h/an)
(Indeed)

755 * Formateur SST / gestes et posture à Senlis (Oise) : poste en CDI avec salaire
estimé entre 31000 et 38000€/an (Jooble)

* Formateur en enseignement général à l'EPIDE de Cambrai (Nord) : CDI sur
formation à des jeunes volontaires, rémunération entre 21000 et 29000€/an
(Jooble)

760 * Formateur maintenance industrielle / conduite de ligne à Marcq-en-Barœul
(Randstad) : CDI avec salaire estimé 30000 à 40000€ (Jooble)

* Formateur bureautique (EPNAK) à Roubaix : poste à temps plein en CDI,
formation sur les compétences numériques des apprenants (Indeed)

Ces exemples montrent clairement que le métier de formateur peut s'exercer
dans un cadre salarié, stable, bien rémunéré, avec des publics variés (adultes,
765 apprentis, demandeurs d'emploi...).

Ce que cela te permet d'évaluer

Critère

Ce que cela signifie pour toi

770 Stabilité / CDI

Tu peux conserver un salaire fixe, sans dépendre du modèle freelance

Type de public

Variation possible : bureautique, SST, maintenance, insertion, etc.

Missions concrètes

775 Conception de parcours, animation, suivi des apprenants

Localisation

Plusieurs postes autour de Lille, Roubaix, Cambrai, Senlis — accessibles depuis Roncq

- 780 Et maintenant, que faire ?
1. Choisir 2 à 3 annonces parmi les types de poste qui t’inspirent le plus (bureautique, insertion, technique, social...).
 2. On les analyse ensemble : mission réelle, niveau de contrat, journée type, compétences requises, salaire, proximité de ton lieu.
 - 785 3. Contacter les employeurs ou centres pour savoir s’ils acceptent de t’inviter à observer une journée ou un cours, ou à faire un échange d’information.

Souhaites-tu que je t’aide à :

- 790 * sélectionner ensemble des annonces précises à analyser ?
* rédiger un courriel pour proposer une journée d’observation ?
* ou les deux ?
- Dis-moi ce que tu préfères, je suis prêt à t’accompagner concrètement ?

Chercheur :

795 **oui si tu peux m'aider à rédiger un courrier pour une journée d'observation**

IA :

800 Bien sûr ! Voici une proposition de mail que tu peux adapter et envoyer à un organisme de formation (AFPA, GRETA, centre de formation privé, etc.) ou à une entreprise ayant publié une offre de formateur salarié.

Modèle de mail pour demander une journée d’observation

Objet : Demande de journée d’observation du métier de formateur

Bonjour,

805 Je me permets de vous contacter dans le cadre d’une démarche de reconversion professionnelle. Actuellement salarié, je m’intéresse de près au métier de formateur pour adultes, notamment dans les domaines [à préciser : RH, management, insertion, bureautique... selon ton profil].

810 Afin de mieux cerner les réalités de cette profession et confirmer mon projet, je souhaiterais, si cela est possible, effectuer une journée d’observation au sein de votre structure.

Je suis particulièrement intéressé par :

- 815 – la diversité des publics formés,
– les méthodes pédagogiques employées,
– le rôle concret du formateur au quotidien.

Cette journée me permettrait de mieux comprendre les exigences et les atouts de ce métier, dans une logique d’orientation réaliste et responsable.

Je reste bien entendu disponible pour m’adapter à vos contraintes organisationnelles et respecter la confidentialité de vos activités.

820 En vous remerciant par avance pour l'attention portée à ma demande, je me tiens à votre disposition pour tout complément d'information.
 Bien cordialement,
 [Ton prénom et nom]
 [Numéro de téléphone]
 825 [Adresse e-mail]

Tu peux me dire :
 * à qui tu souhaites l'envoyer (nom de l'organisme ou type de centre),
 * et le domaine que tu aimerais observer (RH, insertion, bureautique, soft
 830 skills...),
 et je peux adapter le message pour qu'il corresponde exactement à ta situation.
 Tu veux qu'on l'envoie à un organisme précis ?

Chercheur :

835 **finalement je ne sais toujours pas, quand je regarde les annonces , je ne vois pas beaucoup de domaines qui pourraient me convenir, et je ne vois beaucoup d'offres, mais en dehors de Lille...**

840 C'est tout à fait légitime de ressentir ça. Tu es en train de faire un vrai travail de discernement — pas juste sauter sur une opportunité, mais chercher ce qui te correspond vraiment. C'est une posture saine et lucide.
 Tu es à un moment-charnière où :
 * le métier t'attire sur le papier (former, transmettre, être utile),
 * mais les offres concrètes autour de toi ne te parlent pas (domaine,
 845 localisation, public...),
 * et tu n'as pas envie de tout sacrifier pour un projet incertain ou géographiquement contraignant.

Ce que tu ressens = trois signaux importants

850 1. Le métier de formateur n'est pas exclu, mais il n'est pas encore aligné avec ta zone de confort actuelle (thème + lieu + stabilité).
 2. Tu ne veux pas être indépendant, ce qui réduit les postes disponibles (car beaucoup de missions ponctuelles passent par ce statut).
 3. Tu n'as pas encore identifié un domaine précis où tu pourrais transmettre —
 855 et sans cela, difficile d'avancer.

Ce que je te propose maintenant
 Avant de t'engager ou de renoncer, je te propose un pas de côté, pour sortir de cette impression de "blocage" :
 860 1. Repartir de toi, pas des offres
 ? On peut faire une cartographie rapide de ce que tu sais et aimes transmettre :
 * Quels savoirs, savoir-faire ou expériences tu as envie de partager ?

- 865 * À quels publics tu aimerais t'adresser (adultes, jeunes, publics éloignés de l'emploi, entreprises...) ?
* Tu préfères quoi : parler d'organisation ? de posture pro ? de communication ? de valeurs ? de gestion ? de techniques concrètes ?
Un formateur sans domaine... n'est pas un formateur. Mais tu en as un, simplement il n'est pas encore formulé.
- 870 2. Explorer une autre piste métier proche
Si "formateur" te paraît trop incertain aujourd'hui, on peut aussi rebasculer vers :
- 875 * Chargé de mission en insertion / emploi / orientation
(souvent salarié, dans des structures comme Missions Locales, Pôle emploi, associations...)
* Accompagnant socio-pro / conseiller en évolution professionnelle
* animateur d'ateliers socio-professionnels ou de soft skills
* Coordinateur de projet dans l'éducation, l'économie sociale, la culture
Tu veux qu'on en explore une de ces pistes avec la méthode des 5 questions
- 880 comme on l'a fait pour formateur ? Ou tu préfères qu'on prenne un temps pour clarifier ce que tu as envie de transmettre en tant que formateur (si cette piste reste envisageable) ?
Dis-moi ce qui te ferait du bien maintenant :
- 885 * Déblayer un autre métier ?
* Revenir sur toi, ce que tu veux vraiment faire ?
* Ou juste faire le point à froid et laisser poser les choses ?

Chercheur :

- 890 **Je pense que tu as compris mon indécision, parce que l'effort est important, je ne suis pas sûr d'y arriver. alors je veux être certain que ce métier me correspond...**

IA :

- 895 Oui, je t'entends parfaitement — et tu as raison de ne pas te lancer à la légère. Tu ne veux pas simplement changer de métier, tu veux trouver une voie qui ait du sens pour toi, qui soit réaliste, accessible, et dans laquelle tu pourras t'épanouir sans te brûler les ailes.
Ton hésitation n'est pas un blocage, c'est un signal d'intelligence et de lucidité.

Elle dit :

- 900 « Je veux bien faire des efforts, mais pas pour un projet flou ou incertain. Je veux être sûr. »

Ce que tu pourrais faire maintenant : une mini-expérimentation, sans engagement

905 Puisque tu veux être certain avant d’investir temps, énergie ou argent, le meilleur moyen, ce n’est pas d’y réfléchir davantage... mais de vivre un petit bout du métier, en vrai.

Voici ce que je te propose — une stratégie légère, sans risque, mais très révélatrice :

910 Étape 1 : Identifie un micro-contenu que tu pourrais transmettre
Un savoir, une compétence ou une expérience que tu maîtrises bien.
Exemples :

915 * Comment organiser son temps ?
* Comment réussir un entretien ?
* Comment faire une présentation PowerPoint claire ?
* Comment animer une réunion ?
Pas besoin d’un domaine “officiel”, juste un sujet sur lequel tu es à l’aise et que tu pourrais partager avec d’autres.

920 Étape 2 : Propose de le transmettre dans un cadre bienveillant
Une asso, une mission locale, une maison de quartier, un ami prof, un centre d’insertion.

925 Tu leur proposes d’animer un mini atelier de 45 minutes à 1h30, gratuitement ou en observation, sur ce sujet. Et tu vois ce que ça te fait :

* Est-ce que tu prends du plaisir ?
* Est-ce que tu t’ennuies ?
* Est-ce que tu es à ta place ou pas du tout ?
* Qu’est-ce que les gens te renvoient ?

930 En une seule séance, tu peux ressentir beaucoup plus qu’en lisant 10 offres d’emploi.

Pourquoi ça fonctionne

935 * Tu ne t’engages pas ? pas de pression.
* Tu découvres par toi-même si la posture de formateur te convient.
* Tu prends confiance ? ou tu réorientes avec clarté.

Si tu veux, je peux t’aider à :

940 * identifier le sujet que tu pourrais transmettre,
* formuler une petite “offre d’atelier” simple,
* écrire un message à une structure pour proposer ce test.

Ou simplement, tu peux me dire ce que tu sais bien faire ou expliquer aux autres, et on construit un atelier-test ensemble.

945 Tu veux essayer ça ? Juste un petit pas — sans pression, mais avec du sens.

Chercheur :

Oui on peut faire cela. Ecoute, je vais continuer à réfléchir, mais ta proposition est intéressante...

950 IA :
Parfait, tu fais exactement ce qu'il faut : tu avances à ton rythme, sans te précipiter, mais avec de la curiosité et une vraie volonté de bien faire.

Tu as maintenant une piste concrète à expérimenter, si tu choisis de le faire :

955 * Un petit atelier-test, dans un cadre bienveillant,
* Sur un sujet que tu maîtrises,
* Pour valider ou non ton affinité avec la posture de formateur.

Quand tu seras prêt à passer à l'action — que ce soit pour :

960 * définir le contenu d'atelier,
* écrire un message à une structure locale,
* ou explorer une autre piste métier,
je serai là pour t'accompagner.

En attendant, laisse poser tout ça tranquillement. Ce genre de transition se fait par étapes, pas par rupture.

965 À bientôt quand tu veux — tu avances déjà plus que tu ne crois ??

Chercheur :
Merci, à bientôt alors

970 IA :
Avec plaisir
Prends soin de toi, et reviens quand tu veux. À bientôt !

975 **3^{ème} temps**
Demande pour un test

Chercheur
bonjour tu te souviens de notre échange d'hier ?

980 IA :
Bonjour ! Oui, je me souviens de nos échanges passés. Peux-tu me préciser de quel sujet tu parles exactement pour hier ? (Je ne vois pas encore de message daté du 2 août dans notre fil.) Tu veux qu'on reprenne où on en était ?

985 Chercheur :
oui sur ma reconversion

Parfait, merci pour la précision. Pour bien reprendre, peux-tu me rappeler où nous en étions exactement dans ta démarche de reconversion ? Tu m'avais parlé de plusieurs pistes (conducteur poids lourd, problème de vue, RIASEC RSC...),

990 et tu semblais en réflexion.

Est-ce qu'on travaillait sur un projet professionnel en particulier ? Sur un CV ? Une lettre de motivation ? Une candidature ? Ou bien tu veux faire un point plus global sur ta reconversion aujourd'hui ?

Chercheur :

995 **non sur mon projet de formateur**

IA :

Merci pour la précision !

Oui, tu m'avais parlé de ton projet de **reconversion en tant que formateur**.
Pour bien reprendre :

- 1000
- Veux-tu qu'on reparle du **cadre de ta reconversion** (type de public, domaine, modalités de formation) ?
 - Ou bien veux-tu avancer sur un **document spécifique** (comme une lettre de motivation, un CV, un dossier de financement, un positionnement sur France Travail, etc.) ?
- 1005
- Ou encore sur la **stratégie à adopter** (formation à suivre, certification, réseau, prospection d'organismes...) ?

Dis-moi où tu en es aujourd'hui et ce que tu veux qu'on construise ensemble.

Chercheur :

1010 **Est ce qu'il serait possible de faire un test afin que je connaisse mieux mes besoins et mes intérêts professionnels ?**

IA :

1015 Oui, tout à fait. On peut faire un test d'intérêts et de besoins professionnels pour mieux cerner ce qui te motive, ce que tu recherches dans un métier, et ce qui serait cohérent avec ton projet de devenir formateur.

Je te propose une version simplifiée et adaptée du **test d'intérêts professionnels** (type RIASEC enrichi), en y ajoutant des **questions sur tes besoins actuels** (sécurité, sens, autonomie, etc.).

1. Tes intérêts professionnels

1020 Pour chaque affirmation suivante, note ton **niveau d'intérêt** de 1 à 5 :
(1 = Pas du tout, 5 = Passionnément)

Activités intellectuelles

- 1025
- Lire ou écrire des articles, rapports ou synthèses
 - Analyser des données ou des situations complexes
 - Résoudre des problèmes abstraits ou théoriques

Activités sociales

- Aider les autres à apprendre ou à progresser
- Animer un groupe ou une formation
- Écouter et accompagner des personnes en difficulté

1030

Activités pratiques

- Travailler avec tes mains ou manipuler du matériel
- Organiser concrètement un lieu, un matériel, une logistique
- Suivre des procédures bien établies

Activités entrepreneuriales

1035

- Monter un projet ou une activité professionnelle
- Convaincre ou motiver des gens autour d'une idée
- Gérer un budget, négocier, prendre des décisions

Activités créatives

1040

- Imaginer de nouvelles méthodes de formation
- Utiliser des supports visuels, vidéos ou numériques
- Créer du contenu original (écrits, exercices, jeux)

Activités de gestion

1045

- Organiser un planning ou coordonner une équipe
- Planifier un parcours de formation individualisé
- Suivre des objectifs, faire des bilans, évaluer

Tes besoins au travail

Même principe : note de 1 à 5 l'importance de chaque besoin pour toi aujourd'hui.

1050

- Avoir un **impact utile** pour les autres
- Être **autonome** dans mes décisions et mon organisation
- Travailler dans un **cadre stable** et sécurisé
- Être **reconnu** pour mes compétences et mon engagement
- Pouvoir **apprendre** et progresser
- Avoir un **équilibre** vie pro / vie perso

- 1055
- Me sentir **libre de créer** et d'innover
 - **Gagner correctement ma vie**
 - Avoir un **contact humain** régulier
 - Me sentir **aligné avec mes valeurs**
- 1060
- Tu peux me répondre en copiant les affirmations et en mettant les notes à côté, ou simplement en me disant ce qui ressort pour toi spontanément si tu préfères.
- Et ensuite, je te propose une **analyse personnalisée** pour identifier les domaines de formation qui te correspondent, les environnements de travail favorables, et comment affiner ton projet. Tu veux qu'on commence comme ça ?
- 1065
- Chercheur :**
Activités intellectuelles
 Lire ou écrire des articles, rapports ou synthèses 3
 Analyser des données ou des situations complexes 4
 Résoudre des problèmes abstraits ou théoriques 2
- 1070
- Activités sociales**
 Aider les autres à apprendre ou à progresser 5
 Animer un groupe ou une formation 4
 Écouter et accompagner des personnes en difficulté 5
Activités pratiques
- 1075
- Travailler avec tes mains ou manipuler du matériel 3**
Organiser concrètement un lieu, un matériel, une logistique 5
Suivre des procédures bien établies 2
Activités entrepreneuriales
Monter un projet ou une activité professionnelle 4
- 1080
- Convaincre ou motiver des gens autour d'une idée 3**
Gérer un budget, négocier, prendre des décisions 5
Activités créatives
Imaginer de nouvelles méthodes de formation 5
Utiliser des supports visuels, vidéos ou numériques 5
- 1085
- Créer du contenu original (écrits, exercices, jeux)4**
Activités de gestion
Organiser un planning ou coordonner une équipe 4
Planifier un parcours de formation individualisé 5
Suivre des objectifs, faire des bilans, évaluer 3
- 1090
- Tes besoins au travail**
Même principe : note de 1 à 5 l'importance de chaque besoin pour toi aujourd'hui.
Avoir un impact utile pour les autres 5
Être autonome dans mes décisions et mon organisation 5
- 1095
- Travailler dans un cadre stable et sécurisé 3**

Être reconnu pour mes compétences et mon engagement 4

Pouvoir apprendre et progresser 3

Avoir un équilibre vie pro / vie perso 4

Me sentir libre de créer et d'innover 4

1100 **Gagner correctement ma vie 4**

Avoir un contact humain régulier 5

Me sentir aligné avec mes valeurs 5

IA :

1105 Merci pour tes réponses très claires. Voici une **analyse personnalisée** de ton profil d'intérêts et de besoins professionnels, pour mieux cadrer ton projet de reconversion comme **formateur** :

Profil d'intérêts dominants

Ce qui ressort fortement :

- 1110
 - **Intérêt social fort** : tu es motivé par **l'accompagnement des autres**, l'aide, la pédagogie, l'écoute, l'animation → c'est central pour un formateur.
 - **Intérêt créatif et pédagogique élevé** : tu aimes **imaginer des méthodes de formation, utiliser des supports variés, créer du contenu**, ce qui te positionne idéalement pour des formations dynamiques, interactives ou multimodales.
- 1115
 - **Intérêt pour l'organisation et la planification** : tu aimes **structurer, coordonner, planifier des parcours** → c'est un vrai atout dans la formation professionnelle, notamment en ingénierie pédagogique ou en gestion de dispositif.
- 1120
 - **Intérêt entrepreneurial / décisionnel présent** : tu as une capacité à **gérer, monter des projets, prendre des décisions** → ce qui te permet d'envisager des rôles au-delà de l'animation pure, comme référent pédagogique, formateur indépendant, coordinateur de formation.

1125 **Moindres appétences :**

- Moins d'intérêt pour les tâches **purement théoriques ou abstraites**
- Faible appétence pour les **procédures rigides** ou le travail très normé

Besoins professionnels prioritaires

Tu cherches un environnement qui t'apporte :

- 1130
 - **Du sens et de l'utilité** (impact, valeurs, contact humain)
 - **De l'autonomie** dans ton organisation

- **Un équilibre de vie sain**
- **De la reconnaissance et une juste rémunération**
- **Une marge de créativité**

1135 Tu n'as pas besoin d'un cadre ultra-stable (note de 3), ce qui te rend adaptable, y compris à des contextes en mouvement (freelance, organismes en transition, etc.).

En résumé, ton profil correspond à :

Un formateur :

- 1140
- Engagé, humain, à l'écoute
 - Capable de construire des parcours individualisés
 - Apte à créer des contenus pédagogiques innovants
 - Ayant un bon potentiel d'indépendance ou de coordination
 - Qui a besoin de valeurs, de sens, d'autonomie et de lien social dans son travail
- 1145

Et maintenant, que faire ?

Voici 3 pistes concrètes selon ton profil :

1. Choisir ton domaine d'intervention

En fonction de tes compétences passées ou de celles que tu veux développer :

- 1150
- Métiers techniques ou manuels → formateur en gestes professionnels
 - Accompagnement → formateur en insertion, en compétences de base, en communication...
 - Management / projet → formateur en entreprise, en soft skills, en gestion

1155 Souhaites-tu qu'on creuse ensemble un ou deux **domaines de formation** potentiels pour toi ?

2. Obtenir une reconnaissance officielle

Tu pourrais viser :

- 1160
- **Le Titre Professionnel de Formateur Professionnel d'Adultes (TP FPA)** → très reconnu
 - Ou une **VAE** (Validation des Acquis) si tu as déjà des expériences de transmission ou d'accompagnement

Souhaites-tu qu'on regarde ensemble **quelle formation choisir** ou comment envisager une **VAE** ?

1165

3. Construire ta stratégie

Selon ton besoin (formation, statut, ciblage des organismes...), on peut :

- Élaborer un **plan d'action clair** (objectifs, étapes, financements possibles)
- Construire ton **pitch professionnel**
- T'aider à rédiger **CV / lettre / projet pro** pour les financements ou les organismes

1170

Souhaites-tu qu'on avance maintenant sur :

ton **domaine de formation idéal**,

le **choix d'une formation / VAE**,

1175

ou la **construction du projet pro à présenter** (par ex. à France Travail, un centre de formation, etc.) ?

Chercheur :

Merci, je vais continuer à réfléchir

1180

IA :

Avec plaisir 😊 Tu fais bien de prendre le temps de réfléchir : tu as déjà une base très claire et cohérente pour construire ton projet de formateur.

Quand tu seras prêt à avancer (choix du domaine, formation, rédaction de documents, stratégie de recherche...), je serai là pour t'aider pas à pas.

1185

N'hésite pas à revenir quand tu veux. Bonne réflexion ! 💡