

Thèse de Doctorat

Elisabeth OLLIVIER

*Mémoire présenté en vue de l'obtention du
grade de Docteur de l'Université de Nantes*

sous le sceau de l'Université Bretagne Loire

L'université Nantes Angers le Mans

École doctorale : Cognition, Education, Interactions

Discipline : Sciences de l'éducation

Unité de recherche : *Centre de Recherche en Education de Nantes (CREN)*

Soutenue le 14.12.2016

Une approche d'analyse clinique d'orientation didactique professionnelle des situations de travail « cœur de métier » des assistants de service social en vue de leur formation

Annexes D

JURY

Rapporteurs :

Paul OLRY, Professeur des universités, AGROSUP- Eduter, Dijon

Philippe CHAUSSECOURTE, Professeur des universités, Université Paris Descartes

Examineurs :

Nadja ACIOLY-REGNIER, Maitre de conférences titulaire de l'HDR, ESPE Université de Lyon1

Yves COUTURIER, Professeur étranger, Université de Sherbrooke, Québec, CANADA. **Président du jury.**

Directeur de Thèse :

Isabelle VINATIER, Professeur des universités, Université de Nantes

Annexes D : « Données » premières 595

I. Corpus des 5 entretiens de tutorat « debriefing » formateur- stagiaire : D1 à D5	595
D.1. Entretien de tutorat-debriefing OFT1-Stagiaire 2 ^{ème} année.....	595
D.2. Entretien de tutorat-debriefing 7FT1-ASS- Stagiaire de 2 ^{ème} année.....	622
D.3. Entretien de tutorat-debriefing 4FT2-ASS- Stagiaire 2 ^{ème} et 3 ^{ème} année.....	642
D.4. Entretien de tutorat-debriefing 2FT3-ASS- stagiaire de 2 ^{ème} année.....	652
D.5. Entretien de tutorat-debriefing OFT4-ASS- Stagiaire de 2 ^{ème} année.....	671
II. Corpus des 5 co-explicitations : D6 à D10.....	691
D.6. Co-explicitation OFT1	691
D.7. Co-explicitation 7FT1.....	728
D.8. Co-explicitation 4FT2	769
D.9. Co-explicitation 2FT3	815
D.10. Co-explicitation OFT4-ASS- Stagiaire de 2 ^{ème} année.....	848
III. Corpus des 20 entretiens Chercheur ASS-formateurs de terrain : D.11 à D. 28 (2 ASS)	893

Annexes D : « Données » premières

I. Corpus des 5 entretiens de tutorat « debriefing » formateur-stagiaire : D1 à D5

D.1. Entretien de tutorat-debriefing OFT1-Stagiaire 2^{ème} année

Domaine polyvalence de secteur. Durée de l'entretien 1h 05.

1. S : Alors c'est OFT1 : Ben je t'écoute alors
2. S : Donc là du coup on parle de la situation de monsieur hum hum...
3. OFT1 : Hum, hum
4. S : Euh alors en fait de contexte, alors on l'avait reçu une première fois ensemble c'était... ça date du 6 mars et euh c'est vrai que donc c'était un monsieur qui venait pour une aide financière puisqu'en fait il était tombé en arrêt maladie et du coup euh...avec une chute de ses ressources puisqu'il bénéficiait d'indemnités journalières mais pas aussi élevées que son salaire donc on a fait une aide financière à la CPAM de 450 euros, on avait fait une demande. Euh ce monsieur est revenu...
5. OFT1 : / Tu avais fait une demande pour 450 euros c'est ça ?
6. S : Ouais, on avait évalué à peu près...euh... à 450 euros ses besoins pour payer le loyer, faire face à ses frais, qui correspondaient à la diminution de ses ressources
7. OFT1 : Hum, pourquoi t'as fait la demande auprès de la CPAM ?
8. S : Alors, on avait fait la demande à la CPAM parce que... il fallait faire cette aide à la sécurité sociale compte tenu que c'était un arrêt maladie.
9. OFT1 : / D'accord
10. S : Cette chute des ressources donc ça s'adressait à la sécurité sociale et non CCAS ou Conseil Général. Euh... ensuite euh...je l'ai... enfin ...je l'avais revu avec une autre assistante sociale il avait, il voulait prendre un autre rendez-vous, c'était une semaine après, euh... pour refaire une demande d'aide financière, donc, d'une part on lui a expliqué qu'il était au-dessus des barèmes et deuxièmement on avait une aide financière qui était en route...
11. OFT1 : / Bah oui, en cour oui
12. S : En cour. Et que le temps que ça statue forcément ça prenait un peu de temps mais qu'on pouvait pas déclencher de toute façon euh... une aide financière en attendant.
13. OFT1:/ Ouais, ouais
14. vrai que suite à cet, à ce premier entretien, on avait un peu échangé nos...ce qu'on avait pu ressentir face à ce monsieur
15. OFT1 : / Tout les deux
16. S : Tout les deux. Et euh... du coup on n'avait pas eu la même vision des choses.
17. OFT1 : Ouais, on était sur un ...ressenti différent.
18. S : / Voilà...
19. OFT1 : Par rapport à ce monsieur.
20. S : Voilà. Alors, moi, je, j'avais vraiment pas, j'avais vu quelque chose d'assez... de..., rien d'exceptionnel, (incompréhension) un monsieur qui perdait, qui venait ici pour se faire compenser. Voilà une situation classique on va dire.
21. OFT1 : Alors que moi j'avais senti dès le début de l'entretien, une forme d'agressivité, qui a d'ailleurs fait l'objet dans l'entretien, euh d'une prise de position de ma part.
22. S : Tout à fait, puisque du coup après j'ai mené l'entretien, disons que c'est moi qui ai rempli le dossier, donc j'ai été ...on va dire euh, j'ai pris un peu la place principale on va dire.
23. OFT1 : Ouais, ouais. Au deuxième entretien ?
24. S : Au premier avec toi.
25. OFT1 : Au premier.
26. S : Le deuxième on l'a vu pas longtemps, on l'a vu 5 minutes, pour euh, pour expliquer un peu la situation. C'était vraiment...il était venu, il avait même pas pris rendez-vous, je crois, il venait pour prendre rendez-vous et on lui avait expliqué que.... Peu importe. Et donc euh...tu avais aussi dit sur

ce premier entretien, tu m'avais fait la remarque, tu me disais, c'est un homme qui ne reprendra pas à travailler.

27. OFT1 : / Qui va avoir du mal à retravailler, ouais, ouais.
28. S : ça tu me l'avais dit.
29. OFT1 : Ouais.
30. S : Et je me suis dit, bah non...
31. OFT1 : C'est un ressenti.
32. S : Voilà tu avais ressenti ça.
33. OFT1 : J'avais ressenti que, il avançait l'argument de la maladie pour ...
34. S : / Eviter d'avoir à reprendre le travail.
35. OFT1 : Eviter d'avoir à, ouais tout à fait.
36. S : / Et...
37. OFT1:/ Et que du coup, entendant cet argument-là, euh, la demande d'aide financière euh... je l'ai pris en compte puisque effectivement il y avait eu diminution des ressources mais ce que j'avais essayé de... dire à ce monsieur c'est que ses demandes ne pouvaient pas être chroniques.
38. S : Hum, Hum
39. OFT1 : Et que c'était à lui de constituer des ressources.
40. S : Hum, Hum
41. OFT1 : Si tant est qu'effectivement le problème de santé était levé.
42. S : Voilà. Donc moi j'ai évidemment pas du tout vu ça comme ça. Et puis euh...donc sur la deuxième euh ...
43. OFT1:/ Pourquoi tu dis, j'ai évidemment pas vu ça comme ça ? Pourquoi évidemment ?
44. S : Rires. Parce que je, je n'ai pas le recul que vous avez avec le temps, vous pouvez...
45. OFT1 : Avec le temps, c'est très...
46. S : Dans ce sens-là.
47. OFT1 : Dans le sens où l'expérience permettrait d'avoir une prise de recul supplémentaire.
48. S : Voilà
49. OFT1 : Hum, d'accord.
50. S : Et euh.... Suite à... donc suite à ce premier entretien donc il est revenu la semaine suivante, et en fait pour une demande d'aide financière du coup moi j'ai, j'ai commencé à...
51. OFT1:/ La troisième fois il est revenu ?
52. S : Non la deuxième fois
53. OFT1 : / Ah bon
54. S : Non, je passe du coq à l'âne en fait.
55. OFT1 : Ah oui d'accord, la deuxième fois-là, où il est revenu là pour une nouvelle demande.
56. S : Voilà, et euh... du coup euh, là en sachant qu'il était, qu'il est revenu une semaine après pour refaire une aide financière alors que la première n'était pas statué, j'ai commencé à me poser un peu des questions à propos de la discussion qu'on avait pu en avoir. Et... et puis bon on lui a dit qu'il était au-dessus des barèmes alors il est reparti. Donc chemin faisant ça c'était terminé comme ça et... et voilà. Jusqu'au... trois semaines plus tard, jusqu'à ce que je vois que monsieur avait repris encore un rendez-vous pour refaire une demande d'aide financière. Donc qui a été l'objet de mon entretien, donc on en arrive.
57. OFT1 : Là tu l'as reçu seule ?
58. S : Où je l'ai reçu seule.
59. OFT1 : D'accord
60. S : Donc avec à l'esprit cette idée qu'il allait être euh... dans la demande, euh... vu qu'il était déjà venu deux fois pour une aide financière
61. OFT1 : Ouais
62. S : Avec aussi cette idée peut être, qu'effectivement c'était quelqu'un qui ne euh...voudrait pas reprendre le travail. Voilà. Donc j'avais un peu ces idées en tête, tout en me disant euh...bon on va voir ce qu'il veut et puis euh...
63. OFT1 : Hum
64. S : Pas de suppositions.
65. OFT1 : Ouais, pas de préjugés pour autant.

66. S : Voilà, c'est important.
67. OFT1 : On peut avoir euh...
68. S : De l'estime face à sa demande quoi.
69. OFT1 : Ouais ouais, rester ouais, accessible.
70. S: Hum, hum
71. OFT1 : à l'expression des demandes
72. S : Donc, j'ai reçu ce monsieur, donc euh... on a fait un... donc on a fait... donc déjà je lui ai demandé quel était l'objet de cet entretien donc il me demandait une aide financière, puisque pour lui c'était pas évident euh... pour, pour euh... faire face aux frais avec sa famille etcetera.
73. OFT1 : Avait-il perçu la première aide demandée ?
74. S : Alors voilà, donc du coup à la suite de ça il me dit qu'il a besoin d'argent euh... que c'est un peu difficile, donc à la suite de ça on refait le point sur sa situation où euh... donc on refait le point en disant qu'on a déjà fait une demande à la CPAM, que ce monsieur a eu, 350 euros sur les 450...
75. OFT1 : / Demandé
76. S : Qu'on avait demandé
77. OFT1 : / Donc c'est pas mal.
78. S : C'est pas mal. Et il m'a dit que bon ben effectivement euh... c'était pas assez et puis donc moi j'essayais de comprendre ce qu'il allait faire de cet argent, puisqu'on avait calculé euh... que ça devait combler ses 450, ça devait combler son... son déficit. Donc euh...
79. OFT1:/ A ma connaissance, c'était un loyer.
80. S:/ Qui n'étais pas encore un impayé.
81. OFT1 : Qui n'était pas encore un impayé.
82. S:/ Non.
83. OFT1 : C'est pour ça qu'il demandait, puisqu'il savait qu'il aurait du mal à payer son loyer.
84. S : Voilà.
85. OFT1 : Et puis il y avait l'assurance habitation.
86. S : C'est ça.
87. OFT1 : Ouais, d'accord
88. S : Et donc euh... donc là il m'a redonné... donc du coup, on a dit que c'était effectivement pour payer le loyer, l'assurance. Bon y'a une différence...il a eu 350, donc sur les 450.
89. OFT1 : Hum hum
90. S : Hum...Donc moi j'ai essayé de comprendre du coup ce qu'il avait fait de cet argent pour qu'il soit encore aujourd'hui dans cette euh...
91. OFT1 : Hum hum
92. S : Dans cette demande d'aide financière. Et puis c'est vrai que c'était flou, il a fallu, j'ai eu du mal à comprendre tous ses papiers. Euh...
93. OFT1 : Pourtant il y a un contrat entre lui et toi, au moment de la demande de l'aide financière au départ. Celui qu' tu viens d'énoncer. On fait une demande pour payer le loyer et l'assurance.
94. S : Ouais.
95. OFT1 : Tu sais qu'il a son aide. Et qu'il revient pour une demande d'aide. Qu'est-ce que tu dois évaluer dans le, dans... dans l'accompagnement à ce moment-là ?
96. S : Bah ce qu'il a, s'il a bien eu...fait l'usage de cette somme.
97. OFT1:/ Voilà, est ce que l'aide a été affecté au loyer et à l'assurance habitation.
98. S : / D'accord, bon bah... ce que je n'ai pas du tout fait.
99. OFT1 : C'est là-dessus que tu pouvais reprendre puisque c'est le contrat entre vous.
100. S : Ouais.
101. OFT1 : Donc du coup tu vois c'est simple.
102. S : Et...du coup moi j'étais à ce moment-là, j'ai été complètement perdu.
103. OFT1:/ Par les papiers.
104. S : Dans ses papiers, alors, en sachant en plus qu'avant sur euh... 5, 10 minutes, il m'a reparlé de son arrêt maladie. De ce qui c'était passé, en sachant que ce monsieur a un accent étranger euh... j'étais complètement pommée hein.
105. OFT1:/ Tu comprenais pas bien.

106 S : Euh... grosso modo, des fois je comprenais, des fois pas. Mais il parlait dans son... il m'expliquait son ... arrêt maladie. Donc déjà, c'est vrai que ça commençait à me perdre un peu. Alors après il me donne tous ses papiers. Donc je comprenais pas parce que son loyer, il y avait un impayé encore plus important que la dernière fois.

107 : 0FT1 : Rires Donc euh...

108 : S : Euh et puis euh et en fait euh il m'a dit au final que c'était pour payer un... il avait mis la moitié dans un prêt bancaire qu'il avait. Donc effectivement il n'avait pas euh... maintenant que tu me fais la remarque, il avait pas à... se servir de cette somme pour payer ce prêt bancaire puisque c'était pas l'objet à la base de....

109. 0FT1:/ Il avait un prêt en cour ?

110. S : Un prêt bancaire, ouais, de 100 euros. Donc sur la somme il a mis 100 euros en fait sur les 350 qu'il a eu par la CPAM, il en a mis 100, pour euh... pour couvrir un prêt bancaire.

111. 0FT1 : D'accord.

112. S : Donc bref, toujours est-il que moi du coup je lui ai demandé où était passé le reste s'il y en manque. Donc c'est vrai, qu'après coup je me suis sentie un peu inquisiteur mais en même temps il fallait bien que je sache.

113. 0FT1 : Bah oui, oui.

114. S : Hein. Donc ça a été assez... difficile, j'ai toujours pas compris d'ailleurs, puisque euh..., il pouvait m'expliquer euh..., j'arrivais bien à comprendre où il avait pu caser 250 mais les (incompréhensible) euros restant euh...je comprenais pas. Alors son loyer était plus élevé, en même temps je lui demandais s'il avait une régu..., une régularisation de charge, il me disait que non. Mais que c'était l'agence qui s'était trompé dans ses papiers, qui avait mal calculé le dû, la somme due. Donc c'est vrai que du coup, il fallait qu'je garde quand même de la distance par rapport à tout ce qu'il pouvait me dire

115. 0FT1:/ Hum hum

116. S : Et me noyer encore plus. Et j'essayais vraiment de comprendre un peu... et puis euh ... et puis euh...là euh...j'ai, j'ai (incompréhensible) le budget en disant qu'effectivement il y a avait eu probablement une régularisation au niveau des charges.

117. 0FT1 : Hum hum

118. S : Ce qui fait qu'il y avait un loyer plus cher, mais qu'il y avait quand même eu un impayé du mois précédent. Donc ça voulait bien dire qu'il n'avait pas versé toute une somme pour payer son loyer. Et euh... donc, donc déjà. Donc ensuite pour l'aide financière on avait essayé de faire les, les...

119. 0FT1:/ J' t'arrête sur euh... sur le deuxième objectif du contrat, assurance habitation.

120. S : On n'en a pas du tout parlé. Clairement.

121. 0FT1 : Hum hum. Ce qui veut dire que, *a priori*, elle n'était pas réglée, cette assurance.

122. S : Pff, je sais pas. On... je n'en ai pas, je n'en ai pas reparlé c'est vrai, et...

123. 0FT1 : / On peut le penser.

124. S : On peut le penser, ouais.

125 .0FT1 : En tout cas si on le sait...

126. S:/ Ah non, non non, je crois que si, si si, il a rempli parce qu'il a compris que c'était important qu'il ait quand même sa... son assurance habitation de payée. Puisque...

127. 0FT1 : / Pourquoi ?

128. S : Puisque... parce qu'autrement le bailleur social pouvait euh... pouvait se donner le droit de... résilier le bail.

129. 0FT1:/ Voilà c'est ce que j'attendais. Parce que c'est hyper important...

130. S : /Si, Si

131. 0FT1 : Et ce dé clic là on doit l'avoir. Cette connaissance-là, on doit en rendre compte à l'utilisateur

131. S : / Si, si, si. Il m' semble qu'il a payé.

132. OFT1 : D'accord

133. S : Mais bon, toujours est-il qu'il y avait cet impayé de loyer qui continuait, et puis euh...et donc euh... et donc voilà. On a essayé de faire un peu ses ressources, euh... là encore, j'ai été complètement perdue dans ses papiers de ressources, c'était pas clair. Moi c'est vrai qu'en plus, ses indemnités journalières j'ai un peu de mal à ...à comprendre un peu le principe, le fonctionnement...

134. OFT1 : Rires

135. S : C'est tout nouveau, alors...

136 : OFT1 : Rires. Oui, oui

137. S : Alors c'est pas évident. Et, euh... c'est vrai que euh...

138. OFT1 : Alors qu'est-ce qu' tu as fait pour essayer de comprendre, justement, pour euh...?

139. S : /Alors, j'ai pas mal de fois, j'ai..., vu qu'il était revenu 3 semaines auparavant, c'était avec les même papiers, j'ai quand même regardé un peu le dossier, l'ancien calcul qui avait été fait.

140. OFT1 : Hum hum

141. S : Que tu avais fait. Et j'arrivais pas à comprendre comment t'avais fait ton calcul, mais lui il vient en plus m'embrouiller, parce que du coup j'essayais de comprendre cet ancien calcul.

142. OFT1 : Hum

143. S : Pour m'appuyer sur le même modèle, vu que j'arrivais pas trop à...à comprendre moi-même. Et en fait, il vient m'embrouiller encore là-dessus en me disant que... que... que le monsieur là il s'est trompé, que...il a pas fait ça comme il fallait, gnagnagna.

144. OFT1 : Hum

145. S : Donc moi, c'est vrai que moi ça commençait un peu à m'énerver euh... parce que bon euh...le bailleur social se trompe, ah finalement non il s'est pas trompé quand on commence à creuser après euh... donc là c'est pareil et puis euh...

146. OFT1 : En fait sa stratégie de défense c'est que les autres se trompent, voilà.

147. S : Peut-être, oui. Parce que c'est pas dans la manipulation, je pense pas qu'il soit...

148. OFT1 : Non, non c'est, c'est...

149. S : Non

150. OFT1 : C'est une stratégie de défense je pense.

151. S : Hum, et du coup euh..., c'est vrai que j'ai pensé pas mal de temps à essayer de comprendre, et puis j'ai été..., je me suis sentie complètement noyée. Je ne savais plus quoi faire au niveau de ses ressources, où on en était, où de...où de quoi, et du coup bon (incompréhensible) un dossier et j'ai dit finalement que, effectivement j'avais compris un peu le calcul qui avait été fait. Et que de toute façon on était toujours au ..., au-dessus du barème.

152. OFT1 : Bah, oui, oui.

153. S : Vu que, vu que c'était les mêmes ressources. La solution était évidente au départ mais j'étais complètement noyée, et pommée donc du coup j'avais plus de fil conducteur.

154. OFT1:/ Effectivement, ce que..., ce qui est clair..., ce qu'il devait savoir c'est que, en fonction du barème des aides du conseil général, on ne pouvait pas consulter le conseil général puisqu'il est au-dessus du barème.

155. S : Hum, hum

156. OFT1 : Même si effectivement, il a subi une perte de ressources. Que la première fois tu as mis en place, effectivement un dispositif, qui est on saisit la CPAM en cas de perte de ressources.

157. S : Hum, hum

158. OFT1 : Mais que ça tu peux le faire une fois, et rarement deux.

159. S : Hum, hum.

160. OFT1 : Et que je crois même que tu t'es renseignée auprès de la sécu.

161. S : Alors justement j'ai appelé du coup la... la sécu, donc le service qui a statué sur son...

162. 0FT1:/ Son aide.

163. S : Sur son aide financière, en...en voulant savoir si on pouvait redemander une aide, notamment vu que, il y avait un..., une différence entre ce qu'il avait demandé et ce qu'il avait reçu.

164. 0FT1 : Hum, hum

165. S : Mais quelque part, dans le fond, je l'ai fait aussi pour qu'il entende, en m'attendant à ... à une réponse négative, je voulais aussi qu'il l'entende.

166. 0FT1 : Hum, hum

167. S : C'est un peu aussi, dans cet objectif (rires) là que je l'ai fait.

168. 0FT1 : C'est pas inutile euh...

169. S : Non ?

170. 0FT1 : De faire en sorte que l'utilisateur se rende compte qu'effectivement il y a une limite à ses demandes.

171. S : Hum

172. 0FT1 : Hum

173. S : Donc...

174. 0FT1:/ En terme financier.

175. S : J'me suis retrouvée avec une interlocutrice qui m'a dit effectivement qu'il y a avait eu une commission... qui avait statué, donc si la commission avait statué c'était sur des éléments...

176. 0FT1 : Ouais

177. S : Euh... que de là ça semblait un peu improbable, mais... elle m'a dit, je vais quand même me renseigner et puis je vous rappellerai. Donc je devais rappeler monsieur plus tard quand j'aurai eu sa réponse...

178. 0FT1 : Hum

179. S : Pour voir ce qu'il en était. Donc euh...voilà où on était. En parallèle, de toute ses recherches financières, euh... il me parlait tout du long de son accident euh... non, de son arrêt maladie qu'il voulait faire passer pour un accident du travail.

180. 0FT1 : Hum, hum

181. S : Et euh... c'est vrai que moi du coup ne sachant pas euh... ce que lui répondre, je l'ai orienté vers une permanence d'avocat, au CCAS, pour qu'il soit renseigné euh... d'un point de vue juridique, par rapport à ce qu'il pouvait faire, euh... voilà. S'il pouvait faire passer ça pour une aide euh... un accident professionnel ou non et puis euh... voilà pour pas qu'il tombe de haut euh... pour pas que ça soit porté à conséquence non plus dans l'avenir quoi .Et euh donc...c'est vrai que, je lui donné cette idée-là. Alors c'est vrai que c'est assez difficile parce que ce monsieur en fait dès qu'on... j'ai eu vraiment du mal à tenir le fil conducteur parce que dès que je lui disais quelque chose, il me faisait, c'est bon, c'est bon, je vais y aller, ok, j'ai compris. J'avais pas le temps de finir mon idée ou lui donner l'adresse ou les coordonnées, qu'il avait déjà ça en tête et euh que en fait sur la permanence d'avocat moi j'étais pas sûre. Et je lui disais je vais voir ça avec mes collègues après et je vous redis. Et lui il est reparti dans son truc, ah oui d'accord maintenant qu'je sais, c'est bon je vais y aller, tu me l'as dis, heureusement que tu me l'as dit, hein hein Et euh j'lui ai dit mais attendez quoi, je vais revoir avec euh...

182. 0FT1 : Ouais

183. S : Donc c'est vrai que c'était difficile de le cadrer là-dessus. Alors après, il y un autre point sur lequel je me suis trompée avec lui, j'ai mal conseillé, je lui ai parlé du mi traitement. Rires. Je lui ai dit que, que en fait hum... si au bout de 3 mois il avait pas repris le travail, il allait passer à mi traitement, c'est-à-dire que son salaire chutait à moins 50% et que du coup, pour avoir un complément de salaire il pouvait demander à sa... caisse de prévoyance qui était la pro BTP.

184. 0FT1 : Hum, hum

185. S : Alors lui, il savait pas ce que c'était, donc là encore euh... à peine je lui avais énoncé le...le nom que... que, que du coup il voulait y aller euh...

186. 0FT1 : Hum, hum
187. S : Je, je mettais du temps à chercher sur l'ordinateur, en plus l'ordinateur qui fonctionne pas bien, c'était pas évident. Et euh... il était déjà là encore parti dans son truc, donc j'avais pas le temps à chaque fois de poser mes idées, d'aller au bout des choses et tout...
188. 0FT1 : Hum, hum
189. S : C'était déstructuré quoi, donc je trouvais que c'était quand même assez déstructuré comme entretien. De mon point de vue en tout cas.
190. 0FT1 : Ouais
191. S : Parce qu'il l'a pas forcément ressentis comme ça lui, il est venu pour son aide et puis euh... Et euh du coup, donc avec cette histoire de mi traitement je l'ai mal orienté puisqu'au final, puisqu'on en a discuté après, ça s'adresse aux fonctionnaires.
192. 0FT1 : Ouais, voilà.
193. S : J'lui ai dit une connerie.
194. 0FT1 : T'as confondu, t'as fait un amalgame entre le...
- 195 S:/ Ouais, ouais
196. 0FT1 : Entre le traitement des fonctionnaires et le traitement des salariés du privé en matière de maladie, c'est absolument différent.
197. S : Voilà, mais comme...
198. 0FT1:/ Puisque dès le début lui était à mi traitement, il a toujours (incompréhensible)
199. S:/ Oui, oui, oui, complètement, c'est absurde, c'est absurde mais euh...concrètement euh...
200. 0FT1:/ C'est bien pour ça qu'il faisait d'aide financière puisqu'il était déjà en mi traitement.
201. S : /Oui, oui ça montre bien que déjà complètement noyée, et que j'essayais de trouver n'importe quoi pour (Rires) m'en sortir. C'est un peu ça quoi, j'avais ça en tête et...et euh...et oui c'est absurde, j'aurais été un peu plus posé peut être j'aurais réfléchi à mon idée, j'me serais bien vu que...que c'était absurde mais bon... Du coup je lui ai donné le ...le, le...l'adresse de la pro BTP, donc il a pris un rendez-vous avec euh...
202. 0FT1:/Ouais
203. S : A la suite de cet entretien, donc il va bien voir avec eux, il va être renseigné hein...
204. 0FT1 : Oui, oui tout a fait.
205. S : Ils seront mieux que moi le renseigner, donc de toute façon.
206. 0FT1 : Oui, d'autant qu'il y a un service d'action sociale à la pro BTP qui pourra euh...évidemment faire un lien avec la situation de travail, l'arrêt de travail et du coup c'est peut être les plus pertinents, après la sécu, a interpellé en terme d'aide. C'est bien d'avoir fait ce lien avec le...la pro BTP.
207. S : /Ouais
208. 0FT1 : Surtout, que tous les salariés n'ont pas la chance d'avoir un système de prévoyance.
209. S : Non, c'est pour ça, ouais.
210. 0FT1 : Donc là il a de la chance quelque part, par rapport à d'autre.
211. S : Voilà, euh... donc euh... sinon... (Silence) Euh oui, j'ai encore fais aussi une autre erreur, puisque justement il me noyait sous ses papiers, et euh... et en fait il avait amené...il m'avait donné son papier pour le mois, savoir ce qu'il toucherait donc à peu près dans les 600 euros si je ne me trompe pas, d'indemnités journalières pour le mois. Et euh... et il m'a donné un autre papier à côté qu'il venait de recevoir, qui était à la mi-mars en fait, qui datait de la mi-mars où c'était une somme de 150 euros. Et moi ce que j'ai pas compris c'est que ça correspondait en fait à une somme hebdomadaire.
212. 0FT1 : Hum, hum
213. S : Euh... puisque c'était une chose qu'il devait recevoir toutes les semaines.
214. 0FT1 : /Hum, hum, ouais.

215. S : Donc il devait aussi avoir des problèmes financiers puisque la somme, tout n'arrivait pas au même moment...et... c'était pas évident...
216. 0FT1:/ En principe, les indemnités journalières sont versées tous les 15 jours.
217. S : Voilà, sauf que moi je ne le savais pas.
218. 0FT1 : Hum, hum
219. S : Et euh... et du coup, on n'a pas réussi à s'expliquer et moi du coup j'ai additionné cette somme-là à (Rires) à celle qu'il avait déjà aux indemnités journalières. Donc en fait je lui dis vous avez à peu près 900 euros de ressources avec les allocations familiales et...et euh donc lui il est resté un peu ahuri quand je lui ai dit ça, il m' fait je crois pas, j'crois pas, mais j'vais aller voir à la banque, j'reviens, j'prends un autre rendez-vous et tout. Et c'est vrai qu'là, ça a contribué à m'agacer encore plus, qui m'dise j'crois pas, j'pense pas parce que j'me dis il sait très bien ce qu'il a touché, alors qu'au final c'est moi qui me suis trompée pour... parce que
220. 0FT1 : /Non, c'est pas sûr.
221. S : Ouais ?
222. 0FT1 : Moi j'ai en souvenir euh... tu as le budget de... ?
223. S : J'ai pas l'dossier encore.
224. 0FT1 : Euh...
225. S : Si tu veux, il y avait 600 euros à peu près de..., d'indemnités journalières plus l'allocation familiale de 170 euros là, et euh... donc ça lui faisait quelque chose comme 700 mais moi j'ai encore additionné les...à peu près 150 euros.
226. 0FT1:/ Ah ouais d'accord.
227. S : Qui étaient touchés pour la semaine alors que, en fait, je n'avais pas à les additionner, c'était compris dans la somme mensuelle. Si tu voulais.
228. 0FT1 : Ouais
229. S : Et voilà donc il est resté un peu ahuri et euh... effectivement c'est sûr que s'il recevait ça par semaine il ne devait pas bien comprendre le budget mensuel euh... en sachant que j'me trompais en plus dessus. (Silence) C'est clair ce que je dis ?
230. 0FT1 : Oui, oui, je réfléchis en même temps.
231. S : Ouais, ouais.
232. 0FT1 : Je réfléchis en même temps parce que, on,on... il semble à peu près savoir ce qu'il a comme ressources.
233. S : Ouais
234. 0FT1 : C'est ça ?
235. S : Bah il a l'air de bien tenir son budget.
236. 0FT1 : / D'accord
237. 0FT1 : Ses papiers, il a l'air d'être assez au courant de ce qu'il a
238. 0FT1:/ Donc on n'est pas..., on aurait pas..., j've dire euh, éventuellement conseiller une aide éducative au budget ça, ça servait à rien dans ce cas.
239. S : Bah euh non, parce qu'il me semblait quand même assez rigoureux, ouais, avec sa situation euh...
240. 0FT1 : D'accord
241. S : Ses démarches administratives et financières, il est assez euh...
242. 0FT1 : Il maîtrise.
243. S : La preuve, c'est que dès que je lui dit quelque chose il me dit, j'vais y aller, j'vais y aller, il veut pas laisser traîner euh... il a l'air de faire les choses dans les temps. D'ailleurs la première fois qu'on l'avait vu, moi ce qui m'avait frappé c'est qu'il avait tous ses papiers, bien rangés dans des pochettes.

244. 0FT1 : Hum
245. S : Et euh...
246. 0FT1 : Tout à fait il était très organisé.
247. S:/ Très méticuleux quoi.
248. 0FT1 : Ouais
250. S : Donc c'est pour ça euh...non pas du tout. Mais là sur le coup, non j' pense qu'il devait être un peu perdu quand même le fait de recevoir...
251. 0FT1:/ C'est un monsieur maghrébin ?
252. S : Ouais.
253. 0FT1 : Qui est marié donc avec euh... une dame maghrébine je crois aussi et ils ont des enfants.
254. S : Hum, hum.
255. 0FT1 : ça t'étonne pas que ce soit un monsieur qui vienne demander une aide financière, dans ce... ?
256. S : Non, moi c'est pas quelque chose qui m'a ...
257. 0FT1. Non, ça t'a pas étonné ? Parce que généralement ce sont les femmes maghrébines qui viennent demander.
258. S : Bah non, moi ça m'a...
259. 0FT1:/Non, Non, c'est vraiment..., c'est une observation tout à fait fondée, sur les faits. Des hommes ne viennent pas demander l'argent, en général, au service social.
260. S : Ah ouais ?
261. 0FT1 : Donc c'est, c'est...
262. S : / ça pourrait être un élément...
263. 0FT1:/ ça dénote quelque chose d'important parce que, on le voit arriver avec des dossiers propres, tout est bien classé et effectivement c'est lui qui s'occupe de tout ça.
264. S : Ouais.
265. 0FT1 : et c'est lui qui vient demander une aide financière, ça veut dire que c'est lui qui gère le budget.
266. S : Oui.
267. 0FT1 : A la maison. C'est...un fonctionnement particulier.
268. S : ah ouais. Non mais ce qui pourrait mettre euh...ce qui pourrait me poser question par rapport à ce que tu me dis, si effectivement euh...tu rencontres souvent ça, si on veut faire euh...une généralité euh...ça serait moi, ce que je retrancherai par rapport à ce que tu dis, c'est le plus le fait que euh... ce soit quelqu'un qui soit vraiment dans la demande quoi.
269. 0FT1 : Le monsieur ?
270. S : Oui.
271. 0FT1 : Il est venu parce que lui il est réellement dans la demande ?
272. S : Bah, il a l'air, enfin moi il m'semble être, j'ai encore d'autres élément après qui...qui m'ont vraiment mis la puce à l'oreille petit à petit.
273. 0FT1 : Ouais.
274. S : C'est vrai que ça a l'air d'être quelqu'un que, qui va être quand même dans la demande.
275. 0FT1 : ça veut dire quoi ?
276. S : c'est-à-dire que...par exemple c'est vrai qu'effectivement, on a, suite à ce qu'il a pu me dire après...comment il me décrivait son acc...son arrêt mala..., son...
277. 0FT1 : Son accident du travail
278. S : C'est pas accident de travail, c'est un arrêt maladie.
279. 0FT1 : Ah ouais.

280. S : Non, non... il veut le faire passer en accident du travail mais c'est pour l'instant un arrêt maladie.
281. 0FT1 : Oui, oui, tout a fait, puisque le patron n'a pas voulu reconnaître l'arrêt.
282. S : Voilà.
283. 0FT1 : L'accident.
284. S : L'accident du travail. (Rires) Ouais, c'est pas évident. Et du coup euh... on, comment lui fin..., j'ai perdu le fil du coup de ce que je disais.
285. 0FT1 : Euh...Ouais, je te demandais comment, qu'est-ce que ça veut dire, il est dans la demande ?
286. S : Oui
287. 0FT1 : Je comprends pas ce que tu veux dire par là.
288. S : ça veut dire que bon, il..., du coup j'ai l'impression qu'il veut plus reprendre le travail. Je, je veux dire parce qu'on avait parlé de ça, et du coup ça m'était resté en tête mais j'avais pas ce... je voyais pas les choses encore comme ça.
289. 0FT1 : Ouais
290. S : A la suite de, de cet entretien, il y a plusieurs éléments qui me poussent à penser que ça peut être une, une... éventualité.
291. 0FT1 : Ouais.
292. S : Une de ces motivations euh... et que du coup euh... le fait de solliciter des aides comme ça, ça serait un peu...une, euh...une façon d'avoir de l'argent un peu facile quoi.
293. 0FT1 : Ouais, on...
294. S : Voilà
295. 0FT1 : ça peut être ça et ça peut être aussi, de la part de cet homme et c'est pour ça que je signalais que d'habitude ce sont les femmes maghrébines qui viennent demander une aide.
296. S : Ouais.
297. 0FT1 : Sauf que là c'est l'homme qui travail, qui est en arrêt maladie, c'est bien parce qu'il ne travaille plus qu'il y a baisse de ressource pour la famille.
298. S : Hum, hum
299. 0FT1 : Et il se sent directement responsable de cette baisse de ressource. Et si ; il est demandeur, lui cet homme, je dirais que c'est à cause de ça, ça renvoie peut être à un sentiment de culpabilité, par rapport au fait de ne pas travailler.
300. S : Hum.
301. 0FT1 : On pourrait, on pourrait dire ça.
302. S : On peut, on peut le dire.
303. 0FT1 : Sans dire, sans dire euh... il cherche absolument à profiter d'aides faciles.
304. S : Hum, hum, tout a fait.
305. 0FT1 : On pourrait dire ça.
306. S : Mais, mais c'est vrai que j'arrive plus à être neutre, je, je, j'essaye de prendre du recul mais moi, l'ayant vu et ayant...en sachant des fois ce qu'il a pu me dire euh... j'ai du mal à m'dire qu'il culpabilise de plus travailler puisque, on a l'impression qu'il veut plus reprendre le travail.
307. 0FT1 : Non, non, mais j'ai perçu ça aussi, comme toi, dès le premier entretien. Euh... et d'ailleurs pourquoi on l'a perçu ?
308. S : Tu l'as perçu .Parce que moi je l'avais pas perçu au 1^{er} entretien.
309. 0FT1 : Moi, je l'ai perçu au début. C'est cette histoire autour de la reconnaissance en accident du travail de sa...c'est quoi qu'il a ?
310. S : Un nerf sciatique...
311. 0FT1 : Un nerf sciatique qui s'est coincé.
312. S : Donc grosso modo 3h de Kiné, faut aller chez le médecin mais bon...

313. OFT1 : *A priori*, c'est arrivé... lui il dit que c'est arrivé en situation de travail, qui s'en est pas rendu compte et que 2 jours après il a eu mal et du coup il a voulu euh... faire reconnaître ça en accident du travail sauf qu'il y a pas de témoins, c'est... et pour le patron effectivement c'est... c'est un peu douteux tout ça.
314. S : Voilà, c'est ce qu'il m'a dit aussi. Après qu'il y a eu des témoins...je lui dis que s'il y a des témoins c'est bon mais non il y a avait quelque chose. Alors, c'était pas clair, son histoire, c'était pas clair, c'est vrai que j'avais du mal à le comprendre, je me noyais dans son histoire.
315. OFT1: Et on lui a quand même proposé une autre orientation, en lien, directement avec la situation de travail, à savoir s'il considère que le patron ne respecte pas ses droits.
316. S: Hum, hum
317. OFT1: Il consulte le syndicat de son choix dans sa boîte. Il y a bien des délégués syndicaux dans sa boîte.
318. S: Donc ça...
319. OFT1: Et du coup, euh...au délégué syndical de vérifier, euh...bah s'il y a possibilité de faire reconnaître cet inci... oui cet accident en accident du travail
320. S: Oui, oui
321. OFT1:Et du coup il aurait été...il aurait eu un traitement euh...plus favorable.
322. S: ça c'est ce que je lui ai dit en fait euh à la fin de l'entretien. Donc j'étais venue te voir, justement à la fin pour vérifier qu'il y avait bien des permanences d'avocat au CCAS. Tu m'as parlé des syndicats, c'est vrai que les syndicats j'en ai pas, je n'y ai du tout pensé. Et euh...et du coup je lui ai parlé de ça, et puis il m'a dit qu'il connaissait quelqu'un euh... à la CGT et qu'il allait voir ça, qu'il allait s'en occuper.
323. OFT1: Hum, d'accord.
324. S: ça je lui fais confiance, je pense que là-dessus, ça traînera pas. Donc à voir au prochain épisode.
325. OFT1: Parce que si tu veux, s'il va jusque-là, euh...si effectivement il...il s'autorise à aller voir le délégué syndical pour porter euh... véritablement ça demande. On pourrait penser qu'il est euh... dans son droit.
326. S: Hum
327. OFT1: Et que c'est fondé ce qu'il est en train de faire.
328. S: Hum, hum
329. OFT1: Qu'il n'est pas tellement, en train de, d'esquiver la situation de travail.
330. S: Hum, hum
331. OFT1: Et en même temps, c'est vrai qu'on n'arrive pas à y croire parce que ce monsieur à chaque fois qu'on a essayé de, de lui proposer des pistes. Euh... ben pour que la, la...
332. S: La situation s'éclaircisse un peu.
333. OFT1: La situation s'éclaircisse d'elle-même et dans le cadre, en la rattachant bien à une situation de travail.
334. S: Hum, hum
335. OFT1: Il veut plus.
336. S: Hum
337. OFT1:Et il dit de toute façon euh...je reste en maladie.
338. S: C'est vrai qu'il a l'air assez, comme ça, il est assez buté. Il est persuadé qu'il est en, en accident du travail. Donc il reste en arrêt maladie. Moi, dès que j'essaye de lui dire quelque chose il se cache, il se retranche vers le fait que c'est le médecin qui le dit.
339. OFT1: Ouais.
340. S: Et c'est vrai que ça reste là-dessus quoi. Donc euh...effectivement c'est pour ça moi il y a des choses par exemple il y a un moment il me dit euh... euh... alors, la dernière fois ça t'avais aussi un peu agacé, il nous a parlé de deux chèques qu'il avait fait pour D.

341. OFT1: Ouais.
342. S: Et je lui avais bien dit, nous on n'a pas à payer ses chèques.
343. O FT 1: Bah, ce n'est pas ça. C'est différent c'était deux chèques de 600 euros, je crois, pour un ordinateur qu'il a acheté.
344. S: 300,300.
345. OFT1: Oui, ou deux chèques de 300 euros pour un ordinateur qu'il a ...qu'il a acheté donc en donnant des chèques euh... anti datés.
346. S: Hum, hum
347. OFT1: Des chèques qui allaient effectivement être encaissés. Et il nous demandait euh...une aide pour payer les chèques pour euh...pour solvabiliser les chèques. Or effectivement on ne peut pas répondre à cette demande.
348. S: Bah non.
349. OFT1: Et effectivement il nous, il nous l'a répété plusieurs fois. C'était ...
350. S: Donc c'est pour ça qu'il m'en a reparlé. En plus quand il me disait, oui j'ai un problème parce qu'on va m'encaisser mes chèques. Donc je ne sais plus, il m'a dit ça à peu près comme ça.
351. OFT1: Bah oui....
352. S: Moi je le devance en disant S. ?En parlant du bailleur social.
353. OFT1: Oui.
354. S: Et puis lui euh... non, non D. Donc moi encore, ça m'a encore plus désabusée, parce qu'il m'a reparlé de ça qui est... qui, donc je m'y attendais pas. Et puis bah je lui ai dit...il me dit oui, ils vont encaisser mes chèques, je les ai appelé pour qu'ils diffèrent un peu l'encaissement, ils ont accepté mais ils encaisseront à mi-mai.
355. OFT1: Ouais
356. S: Mais moi je lui dis, à mi-mai vous aurez peut être repris le travail?
357. OFT1: Hum, hum
358. S: Il dit mais oui mais c'est le médecin qui voit euh... Et donc c'est, c'est pour ça, c'est des petits éléments comme ça qui ont contribué tout au long de mon entretien, ouais, un peu à m'agacer parce que euh... j'avais plus en plus à l'esprit cet idée que cet homme ne voulait pas reprendre le travail. Et que c'est vrai que ça...
359. OFT1: Ouais, et que du coup donc, il allait se contenter des aides qu'on pouvait lui verser.
360. S: Ouais.
361. OFT1: Alors c'est quoi le, le positionnement institutionnel par rapport euh...au dispositif d'aide financière? Parce que...cela je crois qu'on pouvait en rendre compte vis à vis de ce monsieur.
362. S: Alors là, c'est vrai que j'y ai pas du tout pensé. Mais là clairement, ses aides financières sont là pour l'aider à payer...à faire face aux frais courants.
363. OFT1: Une aide financière est toujours ponctuelle.
364. S: Oui, aussi.
365. OFT1: Donc notre, notre devoir voilà, c'est d'informer ce monsieur qu'il ne peut pas s'installer dans la chronicité des aides.
366. S: Hum, hum.
367. OFT1: Car, au bout de deux, de deux ou trois fois ce ne sera plus jouable.
368. S: Tout a fait.
369. OFT1: Parce qu'en lui indiquant ça, on lui redonne une marge de manœuvre.
370. S: Hum.
371. OFT1: A lui de mettre en place les choses euh... soit pour reprendre son boulot soit effectivement pour aller jusqu'à la reconnaissance d'accident du travail si c'est fondé. Fin bon, de mobiliser d'autres choses qui seront euh...durables du coup...

372. S: Hum, hum.

373. OFT1: En termes de ressources. Mais nous on sera très vite limité dans nos interventions.

374. S: Bah, oui, oui, de toute façon...

375. OFT1: Donc déjà on a, ce... on peut s'appuyer sur le...le positionnement institutionnel qui, dans lequel se situe euh... le cadre des aides financières. Pour déjà dire d'emblée, où seront nos limites.

376. S: Hum, hum

377. OFT1: Alors après il y a ta posture personnelle dans l'entretien. C'est là où ça...ça te questionne.

378. S: Par rapport à ... ses demandes d'aides financières?

379. OFT1: Globalement, dans ses...différents entretiens que tu as pu avoir avec lui, quelle a été ta posture? Comment tu peux... comment tu peux l'analyser? Avec un peu de recul, comment tu te vois en situation d'entretien ici?

380. S: Comment ça? Dans quel sens? (Silence) Bah euh...bah je sais pas si c'est dans...si c'est à ça que tu penses mais je me suis...bah je trouve que j'ai pas été très structurante. Ce qui m'a gêné en fait, après cet entretien je me suis sentie euh...j'étais un peu énervée toute la journée par rapport à cet entretien. Tu m'as fait la remarque d'ailleurs, tu m'as dit il a l'air de t'avoir énervé cet entretien. Et j'arrivais pas à savoir pourquoi.

381. OFT1:Hum, hum.

382. S: Et c'est en fait en retranscrivant cet entretien que je me suis rendue compte que c'est parce que j'me...j'ai pas su cadrer l'entretien.

383. OFT1: Hum, hum

384. S: Il était, je l'ai trouvé complètement déstructuré.

385. OFT1: Difficultés à cadrer l'entretien.

386. S: Voilà, et je trouve que, fin...pour moi un positionnement professionnel, un assistant social est quand même garant de l'entretien et il doit le cadrer.

387. OFT1: Il est garant du cadre.

388. S: Du cadre de l'entretien.

389. OFT1: Et pour autant, il y a des moments où on s'fait embarquer, et on s'fait, et on sort du cadre. Même euh...le meilleur des professionnels hein.

390. S: Oui, mais là c'était vraiment euh...disons que moi...c'est ce que j'ai ressenti, parce que lui après il a peut-être pas vu les choses comme ça. Il est venu pour une aide financière, je lui ai apporté des réponses à ses questions.

391. OFT1: Oui

392. S: Et il est reparti comme ça.

393. OFT1: Ouais

394. S: Mais moi c'est vrai, j'ai trouvé que c'était pas structuré, que j'ai eu...j'ai eu du mal à le canaliser si je peux dire. Dès que je lui donnais un ...un élément de réponse j'pouvais pas aller jusqu'au bout que ...il partait dans ses... dans ses ...dans ses propos quoi. Il disait bon bah c'est bien, j'vais y aller, j'vais faire ça hein, hein...Il me laissait pas finir moi ça me...j'me suis sentie complètement dépassé, débordé sur cet entretien.

395. OFT1: C'est ...c'est pourtant possible de dire à quelqu'un, écoutez, laissez, permettez que je termine ma phrase euh... pour que vous ayez une information correcte ou ...on peut faire ça.

396. S: Oui, oui, mais... mais ouais, ouais. Mais c'est vrai que là il y avait ça, doublé du fait que, quand il me parlait de ses trucs, il partait dans ses...histoires, moi il a...il avait un accent du coup je comprenais un mot sur quatre.

397. OFT1: D'accord, bon ça...

398. S: Il y avait tout un ensemble en fait qui jouaist quoi c'est...Donc du coup c'est vrai j'me suis sentie... en plus ses papiers c'était pas clair. Enfin bon c'est un ensemble de choses quoi. J'étais submergée.

399. OFT1: Est-ce que c'est parce que tu pensais, est ce que c'est les, tes difficultés à cadrer l'entretien qui sont source de ton agacement?
400. S: Oui.
401. OFT1: Et du coup cet agacement euh...ben, on le retrouve dans la relation à l'utilisateur.
402. S: Bah là j'ai pas été, il y a un seul moment dans l'entretien où je me suis sentie euh...agacée mais où je l'ai montré, plus ou moins montré.
403. OFT1: Ouais
404. S: Il y a un moment, c'est sur la fin, en fait et c'est encore, là aussi c'est de ma faute, parce que en fait j'étais débordée, j'étais...enfin, j'étais un peu perdue. Et j'étais pas claire sur les termes que j'employais.
405. OFT1: Ouais.
406. S: C'est à dire que pour calculer ses ressources je lui demandais ses bulletins de salaires. Il me donne ses bulletins de salaire et je vois zéro.
407. OFT1: Bah oui, normal.
408. S: Et je lui dis, comment ça vous avez zéro. Il me dit: vous me demandez mes bulletins de salaires. Et là... (rires)
409. OFT1: (Rires) Non, maladie.
410. S: Oui, je lui demandais ses ressources (rires), je me suis sentie...j'étais oui, oui, oui, d'accord. Et je me suis sentie m'énerver et je lui ai dit oui, vos...vos indemnités journalières. Je vous demande vos ressources. Et du coup-là, je me suis sentie m'énerver, j'me suis dit il se fout de moi, il sait très bien ce que je veux. Mais c'est moi, j'étais pas claire, sur les termes que j'employais. (Petits rires). Et euh...et du coup après j'me rends compte que sûr, quand il me donne ses papiers je lui dis merci, sur un ton un peu plus coulant.
411. OFT1: Oui.
412. S: Pour faire passer l'truc. Et donc après j'me suis dit H. calme toi. (Rires) Et puis voilà, donc c'est passé après. Je sais pas si lui il l'a perçu ou quoi, mais pour moi ce... oui, oui, oui était un peu d'agacement euh...voilà.
413. OFT1: Qu'est-ce qu'on peut faire quand on est en...dans un entretien, et qu'on a conscience, même si l'utilisateur lui pense que ça se passe pas trop mal, mais que nous on est en train de se dire je merde complètement, euh.... Tout m'échappe et euh...ça commence réellement à... je prends sur moi et je m'énerve et je m'agace et puis il y a un moment donné oui, où c'est l'utilisateur qui va en payer les conséquences, parce que...
414. S: Ouais
415. OFT1: J'vais passer euh... et un peu verbalement ou, ou sur le ton à l'acte. Qu'est-ce qu'on peut faire?
416. S: Bah...pff...moi j'pense c'est reprendre un peu l'entretien quoi. Dire stop on va reprendre et puis...fin moi...
417. OFT1: Est-ce qu'on est en capacité pour l'reprendre quand on est dans un état d'agacement tel?
418. S: Bah...je n'étais pas dans un état d'agacement au point de, de le taper, de faire sentir de la violence! (Rires)
419. OFT1: Non, non, je dis pas, j'parle pas de violence.
420. S: Non, non mais...bon. Mais non mais là je pouvais pas lui en vouloir à lui parce que c'était moi qui, qui, qui...pédalait quoi donc j'allais pas euh...Lui il venait, il me donnait ses papiers c'est moi, j'étais pas clair, j'pouvais pas lui en vouloir à lui et puis euh...
421. OFT1: Non, non, mais c'est pas, c'était pas le sens de ma question.
422. S: A vrai dire...
423. OFT1: C'est pas le sens de ma question, c'est pas euh... c'est pas, je lui en veux, je lui en veux pas, c'est, c'est pas ça du tout.

424. S: Non, non
425. OFT1: Quand tu sens que tu euh... ça peut m'arriver aussi en tant que professionnel, quand tu sens que ça dérape, que tu maîtrises plus rien?
426. S: On souffle un bon coup et on reprend (petit rire) l'entretien en l'cadrant.
427. OFT1: Non, j'crois qui faut, j'crois qui faut avoir l'honnêteté, de dire à l'usager, écoutez monsieur euh là...je crois que j'ai besoin de prendre du recul sur votre situation. J'ai besoin d'informations complémentaires.
428. S: Hum, hum
429. OFT1: Et je vous propose d'interrompre cet entretien et de vous revoir très rapidement euh... demain, après-demain. De toute façon il est en arrêt maladie, donc il est pas...et il est tout à fait potent ce monsieur-là.
430. S: Hum, hum
431. OFT1: Il marche sans problèmes euh... Donc il peut revenir nous voir, c'est pas un souci. Qu'est ce qui nous en empêche?
432. S: Non, c'est vrai .C'est vrai.
433. OFT1: Et à mon avis c'est une façon euh...plutôt professionnelle de...
434. S: Non, c'est important, c'est important.
435. OFT1: bah ouais. Plutôt professionnelle de, bah oui, à un moment donné, on est débordé. Et que de toute façon, si, si on ... si on insiste euh...avec ce sentiment de... de... le brouillard là qui t'envahit...
436. S: Hum
437. OFT1: Tu, tu n'en sortiras pas du brouillard, pas comme ça...
438. S: Hum, hum
439. OFT1: Il faut, il faut te décaler.
440. S: Hum.
441. OFT1: Et se décaler en présence de l'usager, c'est pas si simple que ça. Donc à un moment donné, ça peut dire bah, je suspends mon intervention pour me recalcr.
442. S: Hum, Hum. C'est vrai que c'est quelque chose que j'avais, j'avais, j'avais réussi à le faire avec d'autres. J'avais dit écoutez là vos papiers, fin pas tout en même temps, je peux pas tout faire.
443. OFT1: Oui.
444. S: ça j'avais dit. C. m'avait dit c'est bien, ça tu l'as fait. C'est un bon...
445. OFT1: Bah oui.
446. S: C'est un bon truc de, de dire ses limites. Et là j'pense, j'ai pas pensé du tout hein, mais alors je pense que je l'ai pas fait parce que je connais, je... quelque part je savais l'issu de cet entretien. Grosso modo, il venait pour une aide financière.
447. OFT1 Ouais
448. S: Je savais qu'il était au-dessus, qu'il n'aurait pas droit à autre chose.
449. OFT1: Ouais.
450. S: J'connaissais la fin de l'entretien. Donc c'est pour ça j'pense que j'ai pas euh...
451. OFT1: Ouais, d'accord
452. S: Epruvé le sentiment de...d'arrêter, puisque euh...voilà, c'était juste qu'il fallait mettre le clair dans les papiers. En le reprenant sur un autre entretien j'aurai été confronté à la même chose quoi, j'aurai pu me poser un peu, me dire...réfléchir un peu à ce qu'il m'avait présenté.
453. OFT1: Il y aurait eu plein de petits détails techniques qui t'auraient du coup pas agaçé à l'entretien suivant parce que tu aurais réglé le problème.
454. S: Bah

455. 0FT1: Si. Qu'est ce qui, qu'est ce qui t'agace? Il y a des détails techniques, il y a des détails que tu arrives pas à capter euh...tu, tu constates lors de l'entretien, que tu maîtrises pas par exemple le dispositif des indemnités journalières Sécu.
456. S: Ouais
457. 0FT1: Euh...et tout ça c'est vrai que c'est agaçant. C'est...à la limite, c'est...quand tu te rends compte en, en situation...
458. S: Hum, hum
459. 0FT1: Qui te manque des tas de choses...
460. S: Hum, hum
461. 0FT1: Pour euh... ben pour mobiliser euh...un...une compétence professionnelle.
462. S: Hum
463. 0FT1: Bah...forcément t'es pas à l'aise, t'es...tu...
464. S: Bah voilà, c'est ça, c'est que du coup j'ai pas réussi à bien me positionner, je...je l'sais.
465. 0FT1: Bah oui
466. 0FT1: C'est vraiment en le retranscrivant, j'me suis dis t'es pas clair dans les termes que tu emploies...tu, t'es...donc j'me suis sentie...parce que euh à partir d'un moment parce que t'es pas clair sur les, les, les termes parce que tu maîtrises pas les dispositifs.
467. 0FT1: Ouais
468. S: Et du coup je, j'avais eu du mal à me positionner.
469. 0FT1: Ouais
470. S: C'est peut-être d'ailleurs aussi pour ça que j'ai pas parlé du fait de ...de dire écoutez la somme que vous avez eu c'était pas pour couvrir votre, votre prêt bancaire. Parce que ça aussi je maîtrise pas encore du coup, et que du coup bah j'me suis, j'ai pas réussi du coup à...
471. 0FT1: Ben disons, que si tu lui dis d'emblée, la somme que vous...on a demandé une somme de 450 euros, vous en avez eu 350 et puis vous revenez aujourd'hui, euh...et puis vous me dites que vous avez payé votre prêt bancaire bah bien moi je suis pas d'accord. C'était pas euh...c'était pas pour le prêt bancaire. Si tu dis ça comme ça, ça passe pas. Par contre si tu reviens à ta pratique professionnelle.
472. S: Hum.
473. 0FT1: Qu'est-ce qu'on a contra... la pratique elle est contractualisée avec l'utilisateur. La demande d'aide, la demande d'aide a été contractualisée sur 2 objectifs. On repart de ça, et on évalue la réalisation des objectifs. Maintenant, c'est son choix qu'il ait pas payé son loyer, on s'en tape s'il a préféré payer son prêt bancaire mais faut pas ensuite qu'il vienne nous dire mon payer, mon loyer n'est pas payé parce que là du coup en s'appuyant sur les objectifs du contrat, et on est bien dans un cadre contractuel...
474. S: Hum
475. 0FT1: On a tout, on est tout fait habilité à dire, bah voilà monsieur. Moi j'ai, je me suis engagé à faire tel ou tel chose, je l'ai fait, voilà ce que ça a donné. Le résultat de l'intervention c'est celui ça, vous avez fait un choix différent, soit mais assumez le.
476. S: Hum. Mais là du coup, même euh... bon, par exemple j'aurais eu cette idée là en tête je l'aurais pas fait. Parce que, il aurait fallu d'abord que je sois clair sur l'entretien d'avant.
477. 0FT1: Oui
478. S: En lui disant cet argent, euh... cet argent moi, voilà comment euh...concrètement je vais l'argumenter pour que vous puissiez...
479. 0FT1: Tu l'as fait. On le retrouve dans l'argumentaire écrit de la demande. Tu l'as fait.
480. S: Mais l'argumentaire écrit je l'ai fait sans lui.
481. 0FT1: Non, non, dans l'argumentaire on a cherché avec lui lors du premier entretien, et ça je me souviens parfaitement, en disant OK on fait une demande d'aide à la Sécu mais pourquoi? Ça tu l'as bien, t'as pas été chercher l'histoire de l'assurance habitation tu l'as pas inventée.
482. S: Hum, hum

483. OFT1: L'histoire du loyer tu l'as pas inventée, tu t'étais mise d'accord avec ce monsieur sur ces deux objectifs là.

484. S: Ouais, c'est vrai.

485. OFT1: Non, non, tu... c'est pas toi qui l'a inventé, il savait parfaitement euh... c'est lui qui l'a donné. C'est lui qui t'a aidé à argumenter même et heureusement.

486. S: Hum

487. OFT1: Non, simplement tu t'es laissée dépasser par euh... par le, par le fait que ... il y a des éléments euh...

488. S: ça a été disparate quoi en fait.

489. OFT1: Ouais, c'est disparate. Les papiers, les machins, c'est vrai que ça fait beaucoup de trucs et puis voilà.

490. S: Les papiers, son discours sur son, sur sa maladie. Voilà c'était...

491. OFT1: Ouais

492. S: Et puis non, qu'est ce qui a eu d'autre comme élément, donc il y a eu cette histoire, cette histoire de chèque de D. mais ça c'était vraiment sur la fin.

493. OFT1: Hum

494. S: Mais, qu'est-ce qu'il y a eu, alors ça c'est tout au début, voilà c'est le premier élément qui m'a... il m'a dit j' préférerais, parce que je lui demande depuis quand vous êtes dans cette boîte et puis il me dit depuis temps. ET il me disait, je préférerais avoir, j'étais en intérim euh..., c'était mieux... voilà, voilà. Donc j'me dis déjà d'accord euh... ça m'a mis un peu un petit déclic. J'me suis dit qu'il préférerait être en intérim que, en CDI, quoi.

465. OFT1: Hum, hum.

466. S: (Incompréhensible) Il a des primes de, de fins de contrats, il travaille quand il veut euh...

467. OFT1: Il choisit surtout ses missions, fin... si t'en est qu'on lui en propose.

468. S: Voilà, donc moi...

469. OFT1: Il peut faire une pause, entre deux missions, ce qu'il ne peut pas faire s'il est en CDI, à part quand il est en vacances. Oui, un choix de vie.

470. S: Ouais, mais bon, moi la façon dont... ça m'a gênée. C'est comme si quelque part il voulait euh... parce que juste après il me dit du coup qu'il a été en conflit avec son patron par rapport à cette histoire de, d'accident du travail. Et que du coup son patron grosso modo, si j'ai bien compris, lui a dit si t'es pas content t'as qu'à démissionner. Et il lui a dit, oui je vais démissionner nein, nein, nein...

471. OFT1: Oui, oui

472. S: Et du coup, moi ça, ça me... moi je me suis dit bein... c'est que euh... Disons que je mets peut être aussi en doute ce qu'il peut me raconter sur son, sur son accident du travail là, comme il dit. Et du coup bein je... quel que soit ce qu'il me dit ça le décrit... ça le décribilise.

473. OFT1: Hum

474. S: Par rapport à... à mes yeux quoi quelque part. Donc quand il me dit qu'il va être intérimaire, qu'il, qu'il va démissionner parce qu'il a été en conflit. Moi ce que j'en vois, c'est vraiment ce qu'on en a eu du coup euh... ce qu'on, ce que, ce dont on avait discuté euh... la première fois, que c'est un monsieur qui euh... finalement peut être sa motivation c'est pas tellement de reprendre le travail. Ou du moins très ponctuellement et qu'à côté euh... pouvoir avoir des aides financières euh... financées par la collectivité hein... grosso modo.

475. OFT1: Hum

476. S: C'était l'idée qu'on...

477. OFT1: Ouais

478. S: Et du coup, il y avait ces petits, ces petits signaux, là, comme ça hum... le fait que je dis en mai vous aurez peut être repris le travail et qu'il se planque derrière son médecin en disant je sais pas c'est le médecin qui. Euh... et puis euh... après sur la fin aussi, il m'demande si effectivement l'allocation,

hum...l'allocation euh...familiale quoi (incompréhensible) à 117, 170 euros, il me demande si c'est considéré comme une allocation couple ou si c'est juste pour sa femme. Grosso modo, pour espérer en tirer une en plus. J'ai dit, bah non écoutez là c'est pour vous, c'est pour votre enfant. IL y a eu ça et puis un autre élément juste derrière, il me dit si je reprends pas le travail est ce que je peux faire une demande de RMI. Alors là, (Rires) ça m'a scotché.

479. OFT1: Ouais

480. S: Et puis euh...j'ai tellement pas su quoi lui répondre, je m'attendais tellement pas à ça, que du coup je lui ai dit bah écoutez euh...il y a un peu... désabusée, je lui ai dit un peu comme ça euh... si vraiment ça va pas dans, dans quelques mois on pourra envisager de faire une reconnaissance, un dossier de reconnaissance travailleur handicapé.

481. OFT1: Hum, hum

482. S: ET il m'a dit bah oui d'accord euh...ça va, moi ça m'va. Et là j'suis restée un peu euh...vraiment euh...ébahie on va dire parce que j'lui disais mais euh...quand tu dis ça à quelqu'un ce n'est quand même pas anodin quoi. Souvent ça fait un choc à la personne.

483. OFT1: Ah bah oui, la plupart des fois les gens ne veulent pas.

484. S: Handicapé, ça fait un choc.

485. OFT1: Et ...et c'est le genre de demande qu'on travaille dans le temps.

486. S: Et oui. Et lui il me dit oui d'accord, pas de problème. Et du coup après je, je m'attendais tellement encore pas non plus à ça, que je me suis un peu, un peu retranchée, en disant mais écoutez-moi je ne suis pas médecin, c'est pas moi qui décide et puis euh... ça fait quoi? Ça fait deux mois qu'il est en arrêt maladie.

487. OFT1: Hum, ouais.

488. S: Donc, donc euh...Et puis euh...je m'en voulais de l'avoir un peu lâché comme ça, parce que pour l'instant c'est pas le propos quoi.

489. OFT1: Non

490. S: Il va très bien fin euh...visiblement en tout cas. Donc euh... c'est vrai...

491. OFT1: Alors, il y a...dans les choses que t'as dites hein.

492. S: Oui

493. OFT1: Quand j'entends euh...j'préfèrais quand j'étais en intérim

494. S: Ouais

495. OFT1: Et toi, du coup tu comprends pas ce que ça veut dire. Fin...pour toi ça paraît complètement fou euh...alors qu'il a un CDI, il est en train de te dire qu'il préfère de l'intérim.

496. S: Quelque part, oui, c'est un peu ma représentation, oui.

497. OFT1: Oui, on est sur une représentation ça c'est clair. Mais justement pour faire évoluer cette représentation, en présence de l'utilisateur, qu'est ce qui t'empêchait de lui demander ce qui est bien dans l'intérim?

498. S: Bah lui il me l'a dit hein...il gagnait bien sa vie euh...

499. OFT1: Ouais.

500. S: Il travaillait euh...quand, quand...grosso modo quand, quand euh...

501. OFT1: Ouais, et à l'époque quand il était en intérim, il ne faisait pas de demande d'aide financière, à priori.

502. S: *A priori* non.

503. OFT1: *A priori* non, il gérait. Voilà c'est un choix professionnel.

504. S: Oui tout a fait.

505. OFT1: Du coup ta représentation euh... quelque part elle tombe hein.

506. S: Mais euh...mais...

507. OFT1: / Parce qu'il y a vraiment des gens qui font ce choix.

508. S: Oui, je sais.
509. OFT1: Et surtout dans le, dans le BTP.
510. S: Ouais, ouais. Je sais que bon... j'ai cette réaction par rapport à ça mais c'est un élément parmi tant d'autres.
511. OFT1: Ah oui, non, non, mais attend...
512. S: Ce que je veux dire ça aurait été un autre usager euh...
513. OFT1: Je vois bien que tu étais confrontée à un faisceau d'éléments.
514. S: Ouais
515. OFT1: Qui à un moment donné, et je l'ai senti aussi de toute façon au moment du premier entretien. A un moment donné, on sait pas trop à qui on a affaire, si c'est du lard ou du cochon quoi.
516. S: C'est ça.
517. OFT1: C'est tout, mais effectivement. Et on a droit aussi de euh...j've dire on fait avec ce qu'on ressent dans l'entretien. Alors après qu'on, qu'on prenne le temps dans discuter et de voir peut être là où on a peut-être trop projeté de nos représentations ou...
518. S: Hum.
519. Là après, c'est, c'est ce qu'on fait dans l'après coup. Mais, mais pendant euh...oui il y a des choses qui nous...qui nous...qui nous font bouger de l'intérieur quoi.
520. S: Hum, hum. Donc euh...ouais (Silence)
521. OFT1: Après tu dis, je...euh...c'est moi qui est fait une erreur euh...j'ai pas cadré l'entretien. Quelque chose comme ça...à peu près comme ça.
522. S: A peu près (Petits rires)
523. OFT1: Et moi je te dis que tu as eu des difficultés à cadrer l'entretien. C'est différent. J'ai pas dit que tu avais fait une erreur.
524. S: Fin, j'ai essayé de le refaire hein, quand même. Parce que je vois, plusieurs fois j'ai essayé de repartir mais quoi qu'il en soit il va me reparler de son, son accident du travail...
525. OFT1: Bah ouais
526. S: Il va me remettre dessus. Donc en même temps je l'écoutais un petit peu aussi, on est quand même là pour être dans l'écoute.
527. OFT1: Hum
528. S: On n'a pas à...à le brider non plus sur ce qu'il a à dire, mais c'est vrai que du coup...
529. OFT1: Sauf qu'à la question concernant l'accident du travail on y a répondu, on a... en lui disant, allez voir l'interlocuteur compétent, c'est pas moi, c'est le délégué syndical de votre boîte.
530. S: ça j'lui ai dit avant ça...
531. OFT1:/ A partir du moment, bah oui...mais, à partir du moment où on lui a dit ça le monsieur il te parle plus de son accident du travail.
532. S: Bah, si je le revois une prochaine fois, oui c'est sûr, qu'il faut pas qu'il m'en parle euh...
533. OFT1: Ah...Il aura pas besoin d'en reparler.
534. S: Normalement non. Normalement ça doit être clair.
535. OFT1: Il sait, il sait que c'est pas à toi qu'il doit parler, ça n'a rien changé.
536. S: Hum
537. OFT1: Tu lui as déjà donné une information là-dessus.
538. S: Donc euh...
539. OFT1: Donc du coup, il passe à autre chose lui maintenant.
540. S: Hum
541. OFT1: Pareil, quand il dit euh...est ce que j'aurai droit au RMI, dans 4 mois ou dans 6 mois. Alors, euh...oui, non. Quand il dit euh...à la limite j'vais démissionner. Ah oui, j'vais démissionner.

542. S: Non, si j'reprends pas le travail est ce que j'peux prendre, est ce que je vais avoir le RMI.
543. OFT1: Est-ce que tu lui as dit combien c'était le RMI par mois, pour sa famille?
544. S: Non.
545. OFT1: Bah c'était, il fallait lui... lui donner cette réalité-là.
546. S: Hum
547. OFT1: Il a besoin de savoir. Parce que, il peut faire le choix aussi, et ça...ça effectivement moi je...nous on, on voit tellement de gens qui galèrent, que quand on voit quelqu'un qui démissionne en se disant je serais au RMI demain, euh... c'est...on n'accepte pas trop d'entendre ça, on va dire.
548. S: Hum, hum
549. OFT1: On va le dire très clairement, c'est bizarre d'entendre ça.
550. S: Hum, hum
551. OFT1: Pour autant, si c'est son choix, c'est son choix et on n'a pas forcément à en juger. Sauf que du coup, est ce que j'aurai droit au RMI? Le RMI, monsieur c'est ça. C'est une allocation certes, et qui sera beaucoup, nettement inférieure à ce que vous avez aujourd'hui, même en IJ. Mais c'est aussi une obligation faite par la loi, de s'engager dans un parcours d'insertion pour sortir du dispositif RMI. Une fois que tu lui dis ça, le mec il se projette plus durablement dans le RMI. Il sait très bien que dans le cadre du RMI, on va l'inciter à faire des tas de démarches pour en sortir. Donc ça va pas être très confortable non plus.
552. S: Hum, hum. Euh...j'suis en train de me demander, je sais plus si je confonds avec un autre dossier, mais je suis en train de me demander si sa femme n'avait pas eu le RMI à un moment. Mais euh...je confonds peut être avec un autre dossier. Mais concrètement, son...
553. OFT1:/ Tu confonds pas dans le fond de dossier, il y a une demande de RMI qui avait été faite il y a deux ans.
554. S: Ah oui, mais qui n'avait jamais abouti.
555. OFT1: Qui n'a jamais abouti, parce qu'il n'était jamais revenu.
556. S: C'est ça.
557. OFT1: Ou il y a un an.
558. S: c'est ça, oui, oui. Mais euh ...fin concrètement, j'aurai pu lui donner les montants, mais euh...
559. OFT1: Attends ça l'aurait fait réagir hein.
560. S: RMI couple avec un enfant, je crois que ça correspond à peu près environ dans les 600.
561. OFT1: Oui
562. S: Il est à 600 et quelques aussi, donc là ça change pas...
563. OFT1: Oui, sauf que là il vient te voir, et il a une aide financière de la Sécu parce qu'il a subi une baisse de ressource. Et là il a eu droit à son aide, mais euh...dans 6 mois, s'il a, s'il a le RMI à 600, il pourra pas solliciter la Sécu parce que ça, ça sera ça ses ressources, point, point barre. Et on pourra pas justifier une baisse de ressource pour demander une aide. C'est les ressources qu'il aura choisi.
564. S: Oui, oui mais...
565. OFT1: / Quelque part c'est ça.
566. S: Mais il y a quelque chose qui me...ouais, ça me chiffonne quand même un peu. Parce que je me dis, c'est quelqu'un qui s'est, qui a l'air de...comme je le dis hein...euh qui l'air d'être un peu dans la demande, ou qui ou quoi. Euh...effectivement il aura plus comme euh...le, on va dire, le, l'organisme qui versera l'aide ne sera plus la sécurité sociale.
567. OFT1: Hum
568. S: Mais euh...il reste le conseil général.

Changement de côté pour la cassette

569. OFT1: (incompréhensible) La troisième dans l'année et puis euh...il en aura fait le tour. Ça continu à vérifier que, ben, que l'aide on peut pas l'avoir de manière chronique, pour sauver une situation financière. C'est pas la solution. Mais ça il faut...on est bien obligé de l'expliquer aux gens.

570. S: Ouais, ouais, mais là c'est vrai j't'ai dit, je suis tellement tombée, je m'attendais tellement pas à une question comme ça, que euh... (Petits rires) Il m'a achevé avec sa question.
571. OFT1: Ouais, ah bah oui, oui, j'comprends.
572. S: Et que du coup, je suis partie sur la reconnaissance travailleur handicapé, je savais tellement pas quoi lui répondre que...
573. OFT1: ça m'paraît logique ce que tu lui proposes parce que...si c'est effectivement les conséquences de l'arrêt maladie euh...qui l'empêchent de travailler et qui le conduisent jusqu'au RMI. Il faudra envisager une reconnaissance de travailleur handicapé pour l'aider à se...réinsérer professionnellement dans...en...
574. S: Ce que j'ai pas, ce que je regrette de ne pas avoir dit par rapport à cette reconnaissance travailleur handicapé c'est que comme son nom l'indique c'est une reconnaissance de travailleur handicapé.
576. OFT1: Oui
577. S: Donc...
578. OFT1: Oui, c'est pas pour avoir l'allocation de travailleur handicapé surtout avec une petite euh...
579. S: Grosso modo c'est pour avoir des aménagements, un aménagement de poste, un aménagement d'horaire.
580. OFT1: Oui.
581. S: Qui correspond à ...son handicap.
582. OFT1: Tout a fait.
583. S: Là-dessus par contre j'aurais pu être un peu plus explicite. Parce que ...
584. OFT1: Oui, oui, oui
585. S: Et c'est plus là-dessus que j'aurais ... dû étendre mais...
586. OFT1: Oui, dire que ça ne le dispensera pas de travailler.
587. S: Voilà. Mais c'est pour ça je me dis peut être le mois prochain il va revenir, puisque à la fin de l'entretien, en fait il m'a ramené, il venait juste de recevoir euh. Ses ressources pour avril. Parce que moi je lui ai dit, ayant vos ressources euh...de février pour mars, je suis dans le même cas que euh... trois semaines auparavant. C'est à dire que vous avez les mêmes ressources.
588. OFT1: Ouais
589. S: Et il m'a dit, bah du coup je reviendrai avec mon autre, je lui ai dit bah écoutez vous revenez si...si vraiment effectivement vous avez des difficultés, vous revenez. Sans trop...en sachant qu'il allait revenir mais sans croire euh...qu'il aurait vraiment plus de difficultés supplémentaires. Et euh...et du coup hum, il m'a redéposé son papier juste après et effectivement c'était les même ressources. Donc moi il se trouve que euh le lendemain, le lendemain de cet entretien j'ai, j'ai eu déjà euh...la CPAM au téléphone qui m'a bien dit que c'était un refus.
590. OFT1: Hum.
591. S: Euh...et j'ai appelé ce monsieur pour lui dire et j'en ai profité aussi pour lui dire qu'effectivement même avec ses nouveaux euh...ses nouveaux indemnités journalières pour le mois, on serait encore au-dessus des barèmes. Donc il m'a dit d'accord et donc ça s'est fait comme ça et euh...donc il m'a demandé, est ce que j'ai pas droit à autre chose nein, nein, nein... J' lui ai dit non, vous avez droit, c'est comme ça, vous êtes au-dessus des barèmes pour toutes les aides financières. Donc voilà, mais bon, peut-être qu'il reviendra... en mai hein.
592. OFT1: Oui, probablement
593. S: Et là, par contre ça sera l'objet par contre de... d'un point en lui expliquant...en faisant le point euh...par rapport à ses motivations et puis euh...lui faire peser le pour et le contre un peu en...sortant toutes les idées et lui dire que, effectivement le conseil général n'est pas là pour euh...pour arrondir ses fins de moi quoi.
594. OFT1: Bah, pas à vie, et que ça sera 3 fois dans l'année, point.
595. S: Oui, et encore, j'ai même pas envie de, de lui présenter les choses comme ça quoi.

596. 0FT1: Oui, oui

597. S: Je vais pas lui induire...sinon trois fois c'est vite fait dans la tête des gens.

598. 0FT1: Hum

599. S: J'vais demander en mars (petits rires) Je caricature un peu mais bon. J'ai pas envie d'induire la demande non plus donc euh...Non, donc c'est vraiment plein de petits éléments comme ça qui euh...au fil de l'entretien ont contribué à me, mettre un peu en alerte par rapport à ce qu'il pouvait me dire, à le discréditer un peu dans, dans, dans son histoire hum...Et dans ses motivations.

600. 0FT1: Et après coup alors?

601. S: Et après coup?

602. 0FT1: Le fait que...que tu sentes que t'es... un peu discréditer comme tu dis son, son histoire?

603. S: Hum

604. 0FT1: T'es toujours là-dedans?

605. S: Ouais.

606. 0FT1: Ouais?

607. S: Toujours. Alors...

608. 0FT1:/ T'es toujours avec un ressenti qui est...qui, qui est pas loin du jugement de valeur?

609. S: Oui.

610. 0FT1: Nan?

611. S Oui, oui.

612. 0FT1: Alors comment on fait avec ça.

613. S: Alors, le...le point essentiel j'pense c'est que j'en suis consciente.

614. 0FT1: Oui.

615. S: Déjà à partir du moment où on en est conscient, c'est qu'on peut quand même travailler dessus. Monsieur vient demain pour me voir, pour me demander une aide financière par exemple, je vais le recevoir hein, je vais pas...

616. 0FT1: Oui, bah oui, oui

617. S: (Rires)

618. 0FT1: Bah t'as pas le choix.

619. S: Et puis je vais écouter sa demande.

620. 0FT1: Ouais

621. S: Et on va refaire le point sur sa situation.

622. 0FT1: Ouais

623. S: Et je...je pense que j'arriverai quand même à me dégager de, de ce que je peux penser. Et puis euh...et au contraire essayer de voir si je me trompe pas, puisque c'est quand même aussi l'objectif quoi.

624. 0FT1: Hum, hum

625. S: De... d'essayer vraiment d'être neutre et d'être neuf quoi un peu dans sa demande et puis euh...Laisser un peu ce que l'on pense de côté quoi. Donc là, vu que c'est pas un ressenti quand même...

626. 0FT1: / Que penses-tu de...ce concept en travail social, qu'on appelle la neutralité bienveillante?

627. S: De Freud (Rires)

628. 0FT1: Rogers je dirais

629. S: Ah, non, c'est Freud, nous ont l'a vu comme étant Freud, bref. Hum..., je, je me souviens que quand on avait eu cours là-dessus, j'avais trouvé très intéressant ce terme-là.

630. 0FT1: Ouais

631. S: Et euh... c'est vrai qu'effectivement euh...j'pense qu'il faut effectivement essayer d'être neutre en entretien, ne pas se laisser déborder par...par hum...par ce qu'on peut ressentir par rapport à un usager.
632. OFT1: Parce que ça existe la neutralité?
633. S: J'vais y venir.
634. OFT1: (Rires)
635. S: (Rires) Euh... Non, mais si, dans un idéal c'est quand même d'être neutre avec les gens, parce que sinon à ce moment on fait du traitement de faveur.
636. OFT1: Hum, hum
637. S: Ceux avec qui on se sent, on...qu'on aime bien, on a l'impression...envie de les aider, on a envie de creuser un peu pour eux. Et puis ceux qui nous rebutent un peu plus, on les laisse un peu en plant, on fait moins de démarche.
638. OFT1: Hum
639. S: J'me dis que ça peut être un peu la dérive quoi.
640. OFT1: Hum
641. S: Seulement on n'est pas non plus des animaux.
642. OFT1: Ouais
643. S: Fin...j'ai rien contre les animaux. On n'est pas...on est des êtres humains donc on a forcément des ressentis, des jugements de valeur.
644. OFT1: Oui
645. S: Et hum...l'important justement c'est d'être conscient de ça et de travailler dessus.
646. OFT1: On travaille aussi avec nos émotions, dans ce métier. C'est clair.
647. S: Hum, hum
648. OFT1: Si on n'a pas...conscience de cela, ou si on refuse de considérer qu'on travaille de manière émotionnelle, on se trompe. Je pense qu'on se trompe parce qu'on oublie toute une dimension de la relation.
649. S: ça serait même...dommage parce que ça voudrait dire qu'on serait hermétique à tout.
650. OFT1: On serait des automates
651. S: C'est pas le but quoi. Ouais et là euh...du coup euh...bah non c'est l'important c'est de prendre, de prendre conscience quand il y a quelque chose qui...qui fait qu'avec celui-là on a envie d'aider plus qu'un autre à la limite. Ou que...
652. OFT1: Ouais
653. S: de...qui pareil, qui nous énerve, qui nous agace profondément, mais faut...en être conscient c'est déjà partir de quelque chose, et puis après euh...essayer de...de mettre de la distance par rapport à ça...
654. OFT1: Bah oui
655. S: Pour après, quand on reçoit l'utilisateur être euh...professionnelle.
656. OFT1: Juste, professionnelle et oui... dans une approche bienveillante effectivement, puisqu'on n'est pas là...
- 657.S:Pour écouter leur demande, pour les recevoir, recevoir leur demande et puis faire euh...tout ce qu'il faut pour euh... pour pallier cette demande, pour répondre à cette demande.
658. OFT1: Hum
659. S: Ou du moins clarifier euh...la situation. (Silence) Hum?
660. OFT1: Oui, oui
661. S: Le plus important ouais c'est d'en être conscient, puisque effectivement on parle de neutralité bienveillante, ça montre bien que...hum...c'est une...une neutralité bienveillante, comme son terme le

montre, c'est que c'est à nous de faire attention à ce qu'on reste neutre, d'être conscient euh...comment dire, que de façon bienveillante on essaie d'être neutre quelque part.

662. OFT1: ça c'est une forme de lucidité, je dirai.

663. S: (Rires), (Incompréhensible) ce que je viens de dire?

664. OFT1: Ah, non, non, pas du tout, non, je disais, ouais, pour moi c'était plus de lucidité; être lucide sur le fait que, bah effectivement dans notre boulot on engage nos émotions. Et que si on ne prend pas de recul par rapport à ça, mais quand je dis un recul euh...c'est si on ne réfléchis pas dans l'après coup surtout quand on a été un peu en difficulté comme toi, là dans cet entretien.

665. S: Hum

666. OFT1:Euh... si on en fait rien, bein effectivement euh...tu as beau avoir de très beaux concepts dans la tête euh...sur le plan théorique, c'est tout simplement pour dire que si tu les mets pas en pratique, et si tu n'interroges pas justement ta pratique au regard de ces théories euh..., de ces savoirs que tu as acquis ...

667. S: Hum, hum

668. OFT1: Dans ta formation et ensuite dans ton expérience. Bah si tu fais pas ce travail-là, bah il se passera pas grand-chose, ça va...

669. S: Hum. Et puis il y a autre chose aussi sinon c'est hum... puisqu'on parle de neutralité bienveillante, on nous parlait aussi dans notre cours d'authenticité.

670. OFT1: Ouais

671. S: C'est à dire d'écoute entière. Et moi c'est vrai qu'au début, ce qui me paniquait un peu abstraction faite de l'entretien, c'était l'histoire de l'enregistrer au dictaphone.

672. OFT1: Ouais

673. S: Euh, je sais pas pourquoi c'était quelque chose qui me gênait de demander au gens de les enregistrer.

674. OFT1: Oui, oui, c'est toujours gênant, ouais.

675. S: Et finalement bah d'une part en lui expliquant que je suis en formation, et puis que c'est pour m'aider aussi à avancer et que c'est anonyme. La personne, elle accepte elle a pas forcément de problèmes avec ça.

676. OFT1: Hum

677. S: Et euh...j'avais peur donc à la suite de ça, de pas forcément me détacher du dictaphone, de regarder s'il était en marche euh... de, et de passer un peu à côté de la demande. Et finalement on arrive, je suis assez contente de ça parce que je trouve que j'ai quand même bien réussi à...à faire abstraction en fait de cet enregistrement et puis euh...

678. OFT1: Hum

679. S: Et à entrer dans sa demande, donc ça c'est plutôt euh...un bon point. (Silence) Et c'est vrai que le fait de partir à cet entretien en m'disant, tiens je pense ça, je suis consciente de ça. Mais que pendant l'entretien ça n'empêche pas que je ressente de l'agacement, c'est encore, quelque part, je dirai que c'est encore un point à travailler.

680. OFT1: Mais ok, c'est un point à travailler mais, peut-être que cet agacement était fondé. En quoi il était fondé... en quoi il est fondé ce, ce jugement de valeur d'ailleurs que tu as sur...?

681. S: Bah c'est justement par rapport à ça, au fait qu'il fasse des demandes d'aide financière, que j'ai eu l'impression par rapport à tous les éléments qu'il me donne qu'il veuille pas reprendre le travail et que du coup de ce fait là il espère...

Appel téléphonique qui interrompt l'entretien

Et que de ce fait là euh...que de ce fait là il veuille... et que de ce fait là il veuille pas reprendre le travail et que du coup il demande une aide financière.

682. OFT1: Hum

683. S: C'est ça qui me, m'agace quoi.

684. 0FT1: Oui, non mais on a le ...j'veux dire on a, on a, on peut avoir aussi des raisons légitimes d'être agacé en dépit de la neutralité bienveillant, de l'authenticité, de la confiance...

685. S: /Alors peut-être...

686. 0FT1: On eut aussi, j'veux dire on est dans une relation euh de réciprocité.

687. S: Hum, hum. Alors peut être après sur un plan plus personnel ça m'agace parce que j'ai l'impression qu'il veut rentrer dans un système d'assistanat quelque part.

688. 0FT1: Oui

689. S: Et que ça m'agace profondément, quand d'une part on doit faire face nous euh...aux clichés de notre profession, on nous dit qu'on aide des gens qui sont des assistés d'une part.

690. 0FT1: Ouais, ouais

691. S: Et deuxièmement, sur un plan peut être plus personnel, sur le fait qu'il y en a qui veulent, qui veulent s'en sortir et qui galèrent.

692. 0FT1: Ouais

693. S: Donc je pense peut être que c'est ça.

694. 0FT1: Ouais, ouais, il peut y avoir ça. Et euh...et puis ça renvoie à euh...t'as, t'as choisi de te former à cette profession euh...tu la conçois comment toi la profession? C'est quoi pour toi euh...un assistant social? Ça fait quoi?

695. S: On est là pour faire de l'accompagnement social.

696. 0FT1: Ouais

697. S: Et non de l'assistanat.

698. 0FT1: Et qui vise, normalement l'autonomie des gens.

699. S: Oui, voilà. C'est pour les réinsérer ou les auto..., les aider à aller vers l'autonomie

700. 0FT1:/ On va pas faire le jeu euh...d'une personne dont entend, entre guillemets...

701. S: Hum

702. 0FT1: Qu'elle se positionnerait peut être vers quelque chose, qui relèverait de l'assistance.

703. S: Oui voilà.

704. 0FT1: Alors qu'elle a des capacités, qu'elle a un potentiel, qu'elle...

705. S: Voilà.

706. 0FT1: Et du coup tu as envie de le renvoyer à ses responsabilités de parents, c'est à dire un papa ça va travailler.

707. S: De citoyen.

708. 0FT1: De citoyen, de....de, du coup tu le resitues dans son cadre social, tu, tu es...voilà, monsieur vous êtes intégré, euh...regardez autour de vous ce qui se passe.

709. S: Hum, hum

710. 0FT1: J crois que c'est pas non plus euh...

711. S: Tout a fait.

712. 0FT1: C'est pas impensable ce que t'as fait là euh...à la limite moi je dirai que euh...t'as écouté, peut-être que le, le fondement de ton, ton jugement de valeur justement, il est dans ta volonté à toi de pouvoir faire que ce monsieur articule à la fois, la dimension sociale, économique et politique de sa situation.

713. S: Hum, hum

714. 0FT1: Tu reviens aux trois dimensions qui fondent sont inscription sociale. Or lui tu sens qu'il veut sortir de l'économique.

715. S: Hum

716. 0FT1: Pour euh...s'appuyer sur une euh...sur de l'aide, de l'aide sociale. Du coup euh...effectivement on sait bien ce que ça donne, au, à la longue.

717. S: Hum

718. OFT1: Euh...moins de liens sociaux, enfin bon...

719. S: /La désocialisation

720. OFT1: Désocialisation euh....plus d'inscription euh...dans le champ politique, enfin bon, il y a aussi tout ça qui peut intervenir dans le, dans le fondement de ton jugement de valeur.

721. S: Hum, hum

722. OFT1: Mais euh... un jugement de valeur, il est pas négatif en soi hein.

723. S: Non.

724. OFT1: C'est qu'est ce qui fait, la valeur de ce jugement, et là par contre je t'invite à y réfléchir. C'est quoi la valeur de ce jugement? C'est quoi déjà une valeur?

725. S: Les valeurs c'est un idéal.

726. OFT1: Ouais. Et en même temps c'est quoi une valeur? Ça mesure quoi? C'est une mesure une valeur.

727. S: Oui, positive ou négative... la valeur de ce jugement?

728. OFT1: Bah qu'est ce qui, conditionne la valeur de ce jugement? C'est quoi cette valeur qui se cache derrière ce jugement?

729. S: Tu veux dire par exemple euh...une valeur travail ou....?

730. OFT1: Peut-être, peut être que chez toi euh...la valeur travail est très prononcée et que... quand t'entend euh...quelqu'un qui, alors qu'il est en CDI, qui te dit euh....Effectivement pourquoi pas, pourquoi ça ne serait pas légitime ce que tu penses, mais après faut l'argumenter, il faut l'expliquer à l'utilisateur. Et du coup tu n'es plus dans un jugement de valeur qui est négatif qui...

731. S: /Alors....

732. OFT1: / Qui est jugeant, tu vois au sens connoté du terme.

733. S: Oui, oui

734. OFT1: Juger euh...juger c'est reconnaître une valeur, voilà. C'est pour ça que je te demande, qu'elle est la...qu'elle est le...la prégnance de cette valeur.

735. S: Hum, hum. Ouais, j'pense c'est ce que je viens de dire.

736. OFT1:Voilà.

737. S: C'est cette histoire de rapport d'assistantat, les gens qui galèrent...le fait de devoir euh...de devoir lutter entre guillemets pour dire les assistants sociaux ils ne sont pas là pour euh...pour euh...., on est là pour faire de l'accompagnement social, pour autonomiser, contrairement aux clichés.

738. OFT1: Ouais

739. S: Que les gens puissent, que les gens peuvent penser et puis euh...que, effectivement en parallèle il y en a beaucoup qui galèrent et ça par contre on le met pas suffisamment en valeur quoi.

740. OFT1: Ouais

741. S: c'est ça en fait, j'pense ça vient de là, donc ça c'est une, une valeur peut être après...peut être politique, peut-être...

742. OFT1: Oui

743. S: Sociale, tout ça.

744. OFT1:Oui, en tout cas c'est à toi de, de chercher en quoi effectivement cette valeur est, c'est quoi ça....

745. S: Mais par contre moi il y a un truc qui me questionne du coup, on parle de neutralité bienveillante par exemple, et toi tu dis tu peux toujours tout à fait expliquer à l'utilisateur ce que toi tu penses. Euh...par exemple là par rapport à ça moi je lui dis, écoutez-moi je peux pas forcément entendre ça, parce que, parce que...

746. OFT1: Ouais

747. S: Mais là du coup, c'est encore euh...c'est moi lui dire ce que je pense, mais concrètement j'ai pas à lui dire ce que je pense non plus, fin....

748. OFT1: Non mais ce que....professionnellement, c'est une réflexion professionnelle dont tu rends compte.

749. S: Ouais, mais par exemple moi la réflexion professionnelle que j'ai, fin...alors...

750. OFT1: Alors, après...

751. S: / Fin, faut pas faire d'amalgame mais, un autre AS ne l'aurait pas forcément. Il ne ferait pas forcément...il ne renverrait pas aux même choses

752. OFT1: Mais, tu n'es pas un clone.

753. S: Alors, voilà, c'est ce que j'allais dire, on travaille tous différemment.

754. OFT1: Oui

755. S: Oui, mais fin....je sais pas.

756. OFT1: Tu n'es pas un clone. On, dans la profession enfin, ce qui va me rapprocher de toi, c'est qu'on partage des valeurs professionnelles communes.

757. S: Hum, hum.

758. OFT1: Maintenant, tu fais aussi avec tes valeurs personnelles.

759. S: Hum, hum

760. OFT1:Et moi en...à titre de formateur je n'ai pas à influencer sur tes valeurs personnelles.

761. S: Oui. Il y a pas de savoir être.... (Petits rires)

762. OFT1: ça c'est une autre question. Bon ben, on va arrêter là, c'était intéressant.

763. S: Oui

764. OFT1: C'était intéressant parce que, quand on parle valeur, quand on parle euh...c'est quoi pour toi la profession, ça renvoie aussi à l'identité professionnelle que tu vises.

765. S: Hum, hum, c'est vrai.

766. OFT1: Et que tu vas construire, au fur et à mesure de tes expériences, et ça commence par là.

767. S: Hum

768. OFT1: Et après, ça veut dire que tu te situes, fin...Que tu te projettes, sur une forme identitaire qui n'est pas celle de l'assistante sociale, elle fait dans l'assistance, ou elle fait dans l'assistanat. Euh...après à toi de, de, de savoir quelle, quelle figure identitaire tu mobilises ou....ce vers, ou ce vers quoi tu vas.

769. S: Hum

770. OFT1: Et, c'est pas moi qui vais te dire, c'est ça, c'est ça.

771. S: Hum, hum.

772. OFT1: C'est à toi de trouver. Mais je trouve ça plutôt intéressant, parce que c'est...c'est des perspectives.

773. S: Hum, hum

774. OFT1: Sur ta....qui viennent bien nourrir ton parcours professionnel en fait.

775. S: D'accord.

776. OFT1: Bien, ben, on a un autre rendez-vous maintenant donc on va y aller, (Petits rires).

D.2. Entretien de tutorat-debriefing 7FT1-ASS- Stagiaire de 2^{ème} année

Domaine de la polyvalence de secteur ; Durée de l'entretien 1 heure 03.

1. 7FT1 Monsieur et Madame A que tu as reçu donc
2. S monsieur A, puisqu'ils ne sont pas mariés en fait, donc du coup je n'ai pas pu savoir si le nom de famille
3. 7FT1 /ah ! Ben je te le dis, je te le dis, tu pourras, je peux te donner un nom de dossier et tu pourras aller voir, quoi ! Concrètement marqué of et ova voilà, tu as le, en russe, en Russie, là : cette particularité culturelle que je ne connaissais pas
4. S ben remarques sur ce nom, sur son nom à elle, c'est ova à la fin ! Donc, ça peut aussi
5. 7FT1 oui, oui, oui... oui après, parce que de toute façon elle va avoir le nom de sa mère hein ! Enfin voilà ! C'est marrant hein ! Enfin c'est marrant
6. S ben, c'est une particularité culturelle que je ne connaissais pas.
7. 7FT1 ouais ! Et ... en y réfléchissant sur la condition de la femme, enfin qui n'est pas fameuse en Russie (rires partagés) qu'il y ait déjà une distinction au sujet du nom, c'est-à-dire que tu te présentes voilà, t'es plus qu'identifiée dans ta place de femme quoi ! C'est ... point d'interrogation sur les effets quoi ! C'est... ça pose question quand même
8. S c'est vrai ! Oui
9. 7FT1 hein ? Cette distinction rien que dans le nom, tu peux avoir le même que, pas complètement le même quoi c'est
10. S oui, il y a une version féminine qui te ramène à ton ...
11. 7FT1 à ta condition,
12. S ton rôle social
13. 7FT1 oui ! C'est pas terrible je pense ! Donc, c'était la première fois qu'ils venaient ?
14. S oui ! En fait, ils viennent d'emménager, mi mars sur B. donc ils ne sont pas mariés, ils vivent en couple et ils ont deux enfants : un garçon qui a 4 ans et ½ et une fille qui a 6 mois
15. 7FT1 hum
16. S donc lui travaille, il est agent de sécurité incendie et elle ne travaille pas, elle est mère au foyer (*FT écrit on entend le bruissement du crayon*) et donc ben, quand j'ai reçu Mr, je pense qu'il venait du travail, parce qu'il était en tenue. B d'ailleurs (la secrétaire) m'a demandé s'il était pompier parce que tu vois, il a la même tenue en tant qu'agent de sécurité incendie
17. 7FT1 oui, oui
18. S ouais donc voilà, et heu il venait par rapport à sa facture d'eau
19. 7FT1 oui (*FT écrit toujours*)
20. S de son ancien logement. Donc en fait, il m'a expliqué ce qui c'était passé c'est-à-dire qu'avec sa compagne ils ont d'abord vécu chez les parents de monsieur, ou l'eau était comprise dans les charges ; et ensuite, ils ont emménagé dans un logement HLM à V. où il a pas compris qu'il devait ouvrir un compteur d'eau en fait
21. 7FT1 hum, hum
22. S donc heu ils ont eu l'eau pendant 2 ans ½, ils n'ont rien payé et Véolia est passé et lui était absent donc ils lui laissé un avis de passage, il les a rappelé et là ils ont expliqué qu'il fallait... qu'il n'avait pas ouvert un compteur, qu'il fallait qu'il en ouvre un sinon ils lui coupaient l'eau. Donc en fait, il a vraiment essayé de faire ses démarches tout seul, il a demandé à payer en plusieurs fois ; ils lui ont d'attendre la facture, la facture n'arrivait pas et donc, en fait, ils ont déménagé ici, et ici, ils ont reçu la facture de 800 et quelques euros
23. 7FT1 d'accord ! Ce qui n'est pas énorme par rapport à deux ans de consommation
24. S voilà ! Mais la seule proposition qu'ils lui ont faite c'est de payer en 5 fois
25. 7FT1 d'accord

26. S ce qui fait 180 et quelques euros par mois et pour lui, c'est pas possible et c'est eux qui lui ont dit du coup ben si vous ne pouvez pas, allez voir une ASS, pour qu'elle vous aide par rapport à cette dette
27. 7FT1 d'accord
28. S donc voilà ! Donc oui il a essayé de faire toutes ses démarches tout seul, il leur a aussi dit que normalement ils étaient censés venir vérifier les compteurs régulièrement donc eux, ils ne sont pas venus, donc lui il ne pensait pas qu'il était en tort, il a appelé la personne qui est chargée de son dossier à ...je crois que c'est N. Habitat et qui lui a expliqué que sur son loyer il y avait l'eau mais c'était l'eau chaude, en fait. Et qui lui a dit qu'il aurait dû ouvrir ses compteurs comme pour l'électricité et le gaz sauf que lui ce qu'il m'a raconté, c'est que quand ils sont rentrés dans le logement, elle leur a fourni un document avec les fournisseurs de gaz et d'électricité à appeler mais pas d'eau donc il n'a pas ...
29. 7FT1 il n'a pas eu ce réflexe-là !
30. S en fait, il y a eu plein de petites choses qui ont fait qu'il n'a pas pensé à
31. 7FT1/d'accord. C'était le premier logement où ils étaient autonomes ?
32. S oui, oui
33. 7FT1 et ils sont arrivés en France, quand ?
34. S ça je ne sais pas. Je sais que ses parents sont là donc heu
35. 7FT1 /il parle couramment français ce monsieur ?
36. S Il parle très bien le français, il a un peu un accent
37. 7FT1/il est peut-être né en France quoi ?
38. S eh, non, il a une carte de séjour
39. 7FT1 d'accord
40. S parce que en fait, quand j'ai écrit son nom et surtout celui de sa compagne qui est hyper compliqué, du coup il m'a montré sa carte de séjour à lui et après il m'a montré les avis de naissance des enfants pour que je puisse avoir la bonne orthographe
41. 7FT1 d'accord, d'accord. Ils sont nés en France, les enfants ?
42. S oui. Oui
43. 7FT1 bon. Et puis le...dans leur nouveau logement, là, ils ont ouvert ?
44. S alors là, il a tout fait ! Gaz, électricité et l'eau il l'a fait, mais il a demandé à être mensualisé, et il n'a pas encore le montant exact mais ...
45. 7FT1 il y a déjà la première facture d'ouverture de compteur à régler, les 30 euros et après ils peuvent mettre en place la mensualisation mais il faut les relancer, en fait Véolia c'est, c'est un peu compliqué
46. S d'accord. Je savais pas ça !
47. 7FT1 ouais...c'est une fois que la facture de mensualisation est payée qu'ils... Qu'il pourra faire sa demande (*silence, 20 s*) ... *s écrit* ?
48. S donc du coup ben on a, on a commencé, heu, l'aide dont tu m'avais parlée d'ailleurs il faut que je te la rende, l'aide au projet
49. 7FT1 t'as commencé par ? Bon, t'as commencé par faire le dossier
50. S ouais
51. 7FT1 et puis heu...donc, comme c'est un souci évoqué au niveau budgétaire, est-ce que tu as commencé par faire le budget avec lui ?
52. S ben, en fait on en a échangé un peu et après, je me suis servie de la feuille de budget qui était dans l'aide au projet pour bien
53. 7FT1 oui, pour poser
54. S mais je lui ai demandé voilà s'il y avait d'autres dettes, si ses charges il les avait mensualisées enfin comment il s'organisait donc oui c'est lui qui s'occupe de tout ça, de tout ce qui est financier
55. 7FT1 ouais, ouais

56. S et voilà il a tout mensualisé, il n'a pas d'autres dettes heu... là pour rentrer dans le nouveau logement, c'est pour la caution, je crois ? Il a fait appel au ...CIL ?
57. 7FT1 oui
58. S je ne connais pas
59. 7FT1 si, si, si ! Alors, c'est le 1% logement et c'est le LOCAPASS en fait
60. S voilà et du coup, il va payer 20 euros pendant 2 ans
61. 7FT1 d'accord
62. S mais pas tout de suite parce que c'est deux mois après l'entrée dans le logement qu'on commence à/
63. 7FT1 /alors oui, c'est vrai qu'il avait déjà un logement à V. donc y a une caution qu'il a récupérée ou pas, donc quand c'est vrai que quand il y a caution à récupérer, c'est pas toujours évident de faire une demande de FSL, donc il y a certaines personnes qui utilisent le LOCAPASS en attendant d'avoir le retour de la caution et parfois si c'est le même bailleur, y a un remboursement direct à LOCAPASS enfin, voilà il y a des gens qui s'arrangent à faire comme cela
64. S ben lui, il m'a dit 20 euros/mois pendant 2 ans
65. 7FT1 et sur la question de la récupération de la caution de l'ancien logement, est ce que c'est quelque chose qui a pu être évoquée ou pas ?
66. S non
67. 7FT1 non. ..., ... est ce que c'est le même bailleur ou pas... parce qu'il doit récupérer/
68. S /c'est le même bailleur
69. 7FT1 / Il y a deux mois en fait hein ? Pour qu'il la récupère donc c'est vrai que normalement il a dû la récupérer cette caution ? Hum !,...il t'a évoqué le fait qu'il vienne tout seul ? C'est que y avait une...Il en parlé le fait que sa femme ne vienne pas ou ...?
70. S il n'en n'a pas parlé et moi, je lui ai demandé du coup si c'était lui qui gérait tous les papiers, en plus voilà il avait l'air de venir du travail, pareil quand on a pris un autre rendez-vous, du coup, il a juste regardé lui par rapport à ses horaires
71. 7FT1 ouais !
72. S ça m'a étonnée parce enfin voilà, qu'il travaille, il fait des heures du coup on en a parlé après de son travail, il fait beaucoup d'heures et alors que elle, elle ne travaille pas ; mais je pense aussi qu'il y a un aspect culturel et elle reste à la maison s'occuper des enfants, il m'a très peu parlé de son rôle à elle dans la gestion on va dire du budget et tout ça...
73. 7FT1 ce petit garçon est scolarisé, ce ?
74. S oui il est en moyenne section à C (école)
75. 7FT1 d'accord... Bien. Euh... oui donc le budget posé, on avait parlé d'un éventuel soutien de la CAF, c'était une piste, quoi
76. S oui, mais enfin lui, il ne pense pas être en capacités de rembourser donc en 5 fois-là et en fait, comme ils sont aussi entre deux logements, il a essayé d'anticiper un maximum de choses
77. 7FT1 oui
78. S il sait ce qu'il doit payer et quand et tout ça mais il a peur, enfin il anticipe déjà les difficultés en fait, c'est pour cela aussi qu'on a repris un rendez-vous/
79. 7FT1 /oui
80. S parce qu'il pense qu'il a forcément oublié des choses qui vont être nécessaires au nouveau logement, donc c'est vrai que, surtout enfin voilà que c'est une seule dette à ce qu'il m'a dit, donc c'est vrai, l'aide au projet de la CAF enfin ça serait bien pour l'aider à apurer ses dettes, après il est... il est conscient qu'il y aura une participation de sa part et il est même enfin voilà, il, c'est quelque chose qui, il envisageait pas autre chose en fait ! Il savait qu'il aurait quelque chose et ça ne le dérange pas du tout, c'est juste qu'il ne se voit pas assumer cette somme là...
81. 7FT1 ben oui !... ce qui est quand même une grosse somme et c'est vrai qui peut vite déséquilibrer le budget, sur un budget qui est, ça fait combien alors au niveau des ressources ?

82. S en fait, ça (Ft en même temps « qu'est-ce qu'on a comme ressources ») varie pas mal parce que lui ...il prend des emplois en plus de son...de son travail qu'il a, il me semble, donc en fait pour le mois de, on a compté sur le mois de mars
83. 7FT1 /donc les droits CAF sont ouverts
84. S oui
85. 7FT1 /voilà ! Pas de souci à ce niveau-là !
86. S lui m'a dit qu'il a un salaire de 1250 euros/
87. 7FT1 /ça veut dire qu'il n'a pas ramené de justificatifs ? Il t'a juste dit que c'était
88. S/non
89. 7FT1/d'accord
90. S il connaissait tous les montants
91. 7FT1 /qu'est-ce que tu as pu lui dire par rapport aux justificatifs ?
92. S euh ...ben je ne lui en n'ai pas dit grand-chose. On a été voir ensemble sur la CAF
93. 7FT1 ouais
94. S mais là, il m'a dit son dernier, ce qui avait sur son dernier bulletin de salaire mais il ne me l'a pas sorti
95. 7FT1 /t'en penses quoi sur fait que les gens apportent leurs justificatifs ou pas? Au niveau des ressources et des charges.
96. S ...ben enfin d'un côté, je pense que c'est tu vois par exemple comme avec monsieur D., il les ramène parce que il ne retient pas tout, il oublie. Après oui, y a peut-être un côté vérification, je ne sais pas
97. 7FT1 ben c'est un peu, sur le budget c'est un peu. Bon, il y a une posture à avoir. On va avoir quand même avec les gens qui gèrent leur budget, qui ramènent une fiche ou un relevé de comptes enfin voilà, on ne va pas forcément leur redemander les justificatifs mais quand on n'a vraiment aucun document, qu'on voit les gens pour la première fois, on est quand même dans cette obligation de vérifier.
98. S d'accord.
99. 7FT1 C'est-à-dire que, tu as des organismes comme la CAF et le CCAS, alors le CCAS, longtemps ils nous ont demandé tous les justificatifs du budget,
100. S/oui, tu me l'avais dit
101. 7FT1 voilà !on a lutté pour que, pour ne plus..., enfin qu'ils nous fassent confiance et qu'on ait plus à fournir tout ça, donc on est bien contraints de demander et quand les gens ne viennent pas avec leurs justificatifs, si on n'a pas fait leur budget depuis plusieurs mois, on ne peut pas faire le budget, on a besoin des justificatifs ! Là, on ne peut pas dire que... ce monsieur voilà, aurait cherché à te ... à t'embobiner mais on ne le connaît pas donc heu...(rires) on est quand même avec ce devoir, je veux dire, il faut qu'on pose un cadre, voilà ! On est quand même dans ce devoir de vérifier avec lui ses ressources et ses charges ; donc si, si t'as l'opportunité de le revoir et qu'il vient pour voir pour son dossier, il faut vraiment que tu lui signifies que tu as besoin d'avoir accès à tous ses justificatifs, il faut qu'il les ramène !
102. S d'accord. Ok. Après c'est pareil, c'est une intuition, il faudrait oui, vérifier, je pense que là-dessus,
103. 7FT1 / sur les charges ?
104. S tu vois par exemple les frais de cantine, il ne savait pas exactement mais il a su me dire le prix par jour et du coup on a calculé, par contre là je pense qu'il y a un truc qui est moins net, c'est sur son salaire
105. 7FT1 c'est les ressources ! Donc là il faut vraiment qu'il les rapporte
106. S mais je pense que ça voilà, la dernière fois, mais là il m'a dit seulement tout à la fin de l'entretien, quand il a dû voir qu'il pouvait me le dire, que là il avait que, il avait ça en salaire de mars mais qu'au mois d'avril il aurait des ressources plus importantes en plus, il a pris un deuxième contrat et heu du coup d'après ce que j'avais compris c'était un temps plein, donc je lui ai demandé

ben, vous faites combien d'heures du coup par semaine il fait, en fait il travaille 12 heures d'affilée et il m'a dit que maintenant il faisait ça 6 fois par jour.

107. 7FT1 ...12 heures d'affilée ?
108. S ouais
109. 7FT1 et alors tu dis 6 fois /jours ou 6 fois /semaine ?
110. S 6 fois par semaine, pardon
111. 7FT1 6 fois par semaine, alors il n'est pas très présent à la maison là du coup hein!
112. S déjà il a l'air fatigué, c'est aussi pour ça que je lui ai demandé ben vous m'avez parlé de votre travail, c'est un temps plein et là vous en avez pris un autre e donc ça fait combien d'heures ? Et donc l'autre c'est temporaire, mais il voit qu'il a des difficultés financières et du coup par rapport à cette dette-là et par rapport à l'emménagement dans le logement et du coup il a pris un nouveau contrat et ça fait des heures
113. 7FT1 concrètement, quand tu fais l'addition des ressources et tu regardes l'addition des charges, ça donne quoi ?
114. S alors je voulais te poser des questions parce que je ne sais pas trop comment... (Bruissement de papiers) on a calculé pour le mois où ...où il rentre dans le nouveau logement
115. 7FT1 hum, hum
116. S et en fait, du coup, il a la moitié du mois de l'ancien logement, la moitié du nouveau et pas d'APL.
117. 7FT1 mais il a fait une demande d'allocation de logement ?
118. S oui, parce que en fait, il a fait son... changement de situation sur
119. 7FT1 oui, donc il a fait une demande d'allocation de logement ?
120. S oui
121. 7FT1 c'est pas encore traité
122. S c'est ça !... parce qu'on est allé voir sur son/
123. 7FT1 /et il a un doublon de loyer
124. S ben en fait, c'est...parce que son loyer maintenant ça va être 470 euros
125. 7FT1 oui
126. S mais pour ce mois-ci il a payé 223 de l'ancien logement et 306 du nouveau logement
127. 7FT1 ça veut dire qu'il est rentré en milieu de mois enfin par exemple enfin je ne sais pas, donc il a payé un loyer total en fait?
128. S ouais, il est rentré le 12, donc du coup déjà, je ne savais pas/
129. 7FT1 /donc ce mois-ci, déjà ça l'a pas mal déséquilibré quoi en fait ?
130. S voilà !
131. 7FT1 mais sur son futur..., il pense avoir l'allocation de logement ? Il y a une estimation qui a été faite ? Il est éligible à l'allocation de logement ce monsieur ?
132. S Il aura une allocation de logement, je pense, mais on n'a pas... on n'a pas fait d'estimation
133. 7FT1/parce qu'à partir du moment où les gens travaillent, ça reste quand même compliqué, donc s'il accepte de t'apporter ses,... ses avis d'imposition, imposition 2012, 2013... je crois que c'est sur l'année 2012, ses ressources de l'année 2012, c'est N -2 donc ça doit 2012, tu peux faire l'estimation avec lui au niveau de l'allocation de logement
134. S d'accord
135. 7FT1 j'ai l'impression que ce monsieur oui, il n'a pas forcément tous... tous les éléments et il est ouais... je sais pas... enfin je ne veux pas te donner des pistes d'analyse il faut que je te laisse la faire !
136. S petits rires
137. 7FT1 quand tu es allée sur le dossier CAF, c'est au nom de qui le dossier CAF ?
138. S à lui ! Son nom à lui
139. 7FT1 d'accord..., Elle est inscrite par rapport à quelque chose madame ?

140. S ben c'est la question que je me posais, en fait ! Enfin, moi, de ce que j'ai compris et surtout de la manière dont tu vois, je lui demandais par exemple, l'électricité tout ça, c'est lui qui connaissait les montants, c'est lui qui a ouvert les compteurs, par contre je crois par contre que c'est à leur nom à tous les deux, je ne sais plus, par exemple l'eau c'était qu'à son nom à lui donc oui, je me suis posée la question de... de sa place à elle dans tout ça, dans l'aspect budgétaire du coup.
141. 7FT1 ouais, puis c'est une bonne question, je pense! C'est assez impressionnant hein!
142. S hum, hum. Il m'a très peu parlé d'elle et du coup les enfants pareil, c'est moi qui lui ai posé des questions sur la scolarité de son fils, après je n'ai pas eu l'impression que ça le dérangeait d'en parler mais j'ai eu l'impression qu'il y avait d'un côté sa vie familiale et de l'autre côté la vie budgétaire, en fait
143. 7FT1 oui ben oui ! Il n'était pas venu pour ça, hein ?
144. S ça c'est sûr ! Non.
145. 7FT1 hein ? Donc la place de madame, c'est un gros point d'interrogation. Est-ce qu'elle a accès à des liquidités ? Voilà ? Ouais est-ce que...
146. S hum, hum
147. 7FT1 elle a accès à l'école, mais l'école...c'est lui qui emmène les enfants à l'école ?...
148. S ça je ne sais pas. Mais au vu son métier je ne pense pas que ça soit/
149. 7FT1 /ouais que ça soit possible donc elle a un petit peu accès à l'extérieur quand même ! Donc qu'est-ce que tu ? Là tu as tous les éléments que tu m'as donnés, qu'est-ce que tu comprends de la situation ? Si on résume ton analyse de la situation, là, d'aujourd'hui, hein, parce que ça peut évoluer
150. S ben pour moi, pour l'instant, c'est lui, il gère, c'est lui qui gère le budget, et il le gère pour l'instant plutôt mal parce que apparemment ils ont une dette, là il y a une difficulté qui est arrivée et il a cherché à m'expliquer en quoi certes il n'avait pas de compteur mais en même temps il y a toutes les petites choses qui fait qu'il ne savait pas, donc pour moi c'est plutôt une difficulté temporaire mais je lui ai demandé si... ce que lui pensait sur les mois prochains, est-ce que ça allait aller ou pas et il dit qu'il y aura peut-être des difficultés donc, c'est pour ça qu'on a pris un rendez-vous à la fin du mois et qu'on pourra anticiper aussi sur le budget du mois suivant
151. 7FT1 donc il y a quelque chose de convenu avec lui ? Par rapport à cette dette d'eau. Il y a quelque chose d'arrêter ? De... dans les solutions à mettre en place ou pas ?
152. S ben, ce qu'on a convenu, c'est de faire cette demande d'aide là
153. 7FT1 d'accord
154. S et après lui va recevoir une facture de rappel ce qu'il doit payer avant aujourd'hui normalement, donc je lui ai dit que, d'expliquer qu'il avait vu une stagiaire ASS, enfin qu'il était venu au CMS et qu'on travaillait à cette dette-là et que enfin, si ils lui posent des soucis, en fait, on pourrait les appeler la prochaine fois ensemble, voilà
155. 7FT1 en fait, on a un fax, je ne sais pas si tu te souviens, je l'ai déjà fait ça, on a un modèle de fax et une convention avec Véolia on doit leur faxer un numéro spécifique
156. S d'accord
157. 7FT1 le justificatif, c'est un courrier type hein, on doit leur faxer en fait un courrier qui explique que pour tel dossier, telle référence on a fait une demande auprès de tel organisme et c'est ça, qui va bloquer en fait. Ça ne peut pas être monsieur/
158. S /d'accord
159. 7FT1 qui puisse justifier tout seul la démarche faite, Véolia demande à ce qu'on le fasse et le conseil général a donné son accord pour qu'on le fasse. Autant tu vas avoir des organismes qui vont nous demander des justificatifs et où on ne va pas forcément foncer tête baissée pour leur donner quoi, autant là, il y a cette convention enfin, c'est clairement vu avec le CG, il y a un modèle-type donc on l'utilise, il est dans les dossiers partagés hein ! au niveau du courrier
160. S d'accord

161. 7FT1 et voilà ! On le remplit, on n'enregistre pas les modifications sur le modèle et puis tu le faxes au numéro de Véolia je te le donnerais si tu ne l'as pas, moi je l'avais laissé sur le fax donc, je ne sais pas, il est peut-être resté.
162. S d'accord. Ok !
163. 7FT1 voilà ! C'est à faire après le rappel par contre, parce que si tu l'envoies avant le rappel, ça bloque le dossier avant donc tu n'as jamais le rappel (*rires*) donc tu as besoin du rappel pour prouver qu'il y a bien une dette donc voilà ! Enfin quoique pour Véolia, pour la caf je ne pense pas qu'il y ait besoin du rappel hein?
164. S ben, ils parlent juste des justificatifs à
165. 7FT1 il n'y a pas besoin du rappel pour Véolia, je ne pense pas, pour la CAF pardon
166. S j'ai photocopié la facture.../
167. 7FT1/ par contre sur ce dossier, est-ce que tu as suivi le conseil que je te donnais, d'appeler le secrétariat CAFIF ?
168. S non, parce que j'y ai pensé quand il est parti !
169. 7FT1 (*rires*) alors, soit, ben tu vois, parce que l'idéal ça aurait été de le faire avec lui mais ce n'est pas trop tard, tu peux le faire avant de le revoir, pour éventuellement l'appeler s'il y a une difficulté quelconque tu vois ?
170. S d'accord.
171. 7FT1 c'est important de ne pas se lancer tête baissée, de dire voilà, ça doit marcher et de le vérifier en fait, avec la personne, sur les 802,39 euros il y aura forcément une participation à assumer de sa part ! Donc s'il le sait à l'avance, c'est possible de négocier aussi avec Véolia ben le restant, enfin ce qu'il aurait à charge, de le préciser quoi, et de l'organiser déjà le règlement de ça. Si ce mois-ci, alors ce mois-ci, ça a été plutôt déséquilibré parce qu'en fait en termes de charges, si tu fais le total des charges qu'il a là, si vraiment ses ressources sont celles qu'il t'a dit,
172. S ben oui, ça fait
173. 7FT1 en comptant les deux loyers là
174. S ben oui, j'ai compté du coup, les deux parce que je ne savais pas ce que je devais faire, donc j'ai compté les deux, ça faisait 1017 en tout !
175. 7FT1 donc, si on se base, on est à 1563, 19 c'est ça ? (*bruit de l'ordinateur*) moins 1017 il reste 546, alors un petit, le barème du CCAS, on peut l'utiliser aussi pour avoir un ordre de grandeur (*bruit de tiroir*) de ce qui reste à vivre tu vois, pour aussi se, on n'a pas toujours en tête de combien on a besoin pour vivre sur le mois, voilà, on a tous nos références par rapport à ça. Le budget, c'est très particulier c'est-à-dire que tu as ta propre gestion de ton budget, toi E. (*prénom stagiaire*),
176. S oui ! (*rires*)
177. 7FT1 moi, j'ai ma propre gestion de mon budget ! Notre rapport à l'argent peut influencer notre façon de gérer la situation. Alors c'est ça, il faut vraiment avoir conscience de comment je gère les choses, comment je les anticipe et le regard que je vais porter sur le budget de l'autre, il est forcément quelque part influencé par ma façon de fonctionner ou par mes expériences passées. Un exemple : au niveau alimentaire, heu... moi quand je vois des familles venir me voir en me disant j'ai des difficultés, là ce mois-ci je vais réussir à tout payer, je n'y arrive pas, enfin je ne vais pas réussir au niveau alimentaire, c'est vrai que je ne vais pas tourner autour du pot moi, je vais directement sur l'aide alimentaire hein, je ne vais pas, voilà ! Mais je pense que c'est fortement lié à mon propre vécu, en tant que mère je me suis retrouvée, vraiment, pas en difficultés financières mais pas loin quand même à calculer au moindre centime ce que j'allais acheter pour bouffer, parce qu'à l'époque, les soutiens pour les frais de garde ne se versaient qu'au bout de 3 mois ; donc je faisais 3 mois d'avance de salaire pour mon assistante maternelle qui étaient pas donnés, j'avais deux enfants en garde c'était des gros montants et ben je me retrouvais au bout du troisième mois avec un découvert, à la limite de dépasser le découvert autorisé donc j'ai été vraiment, ça a été chaud quoi pendant des années, et avant qu'ils ne mettent en place la mensualisation et de façon très, très rapide, c'était très dur financièrement ! Donc, j'ai vécu aussi, étudiante avec de tous petits budgets mais je veux dire

ça n'engageait que moi ; quand on a la responsabilité d'enfants, d'une famille, il y a vraiment une pression enfin, normalement, logiquement il y a une pression que doivent se mettre les parents sur ben faut que je réponde aux besoins vitaux de ma famille, donc je dois m'organiser, je dois anticiper après tu as tous les paramètres qui vont venir te perturber, t'empêcher de, te poser des limites enfin voilà ! Quand la personne vient nous voir en posant tout ça, c'est vrai que tu as fait ce travail-là avec ce monsieur, de poser les choses et de voir comment les choses vont évoluer et c'est vrai que de l'anticiper sur du long terme et puis de lui proposer de revenir, ben je trouve cela très intéressant parce que, on ne s'arrête pas là à cette demande-là oui, ben oui y a un souci on y répond, c'est pas ça le but ! C'est dire, de vous accompagner, comprendre mieux dans quoi vous êtes, dans quelles inquiétudes vous êtes et puis de vous accompagner aussi pour que vous ayez les outils suffisants pour être rassuré pour, voilà vous rassurer vous-mêmes et ensuite assumer seul. Dans, la dynamique budgétaire, il y a aussi notre façon de gérer, j'ai vu des stagiaires venir et prendre conscience que elles n'avaient pas ouvert leur compteur d'électricité en arrivant, enfin voilà ! Ce que vit ce monsieur, là, on est tous à même de le vivre, enfin c'est quelque chose de très particulier quand même, mais c'est,... c'est, il faut avoir fait l'expérience de, pour pouvoir l'anticiper, c'est ça qui est très particulier sur le budget, c'est-à-dire que tu n'as pas une formation à la gestion du budget X.

178. S ah non !

179. 7FT1 alors, je suppose que... ; alors toi tu te bases sur quoi ? Je veux dire pour accompagner la personne, là comme quand tu ...

180. S ben. Beaucoup sur son vécu à elle, du coup ! Par rapport à son budget enfin, y a des gens qui pourront te dire enfin voilà, avec un même budget que eux sa passe et puis d'autres ça ne passe pas/

181. 7FT1 /oui, mais toi ? Toi tu te bases sur quoi, je veux dire tu t'appuies sur quelles connaissances ?

182. S (rires) sur quelles connaissances ?

183. 7FT1 t'as quoi comme connaissances sur la gestion du budget ?

184. S ben ce que j'en ai vécu moi !

185. 7FT1 voilà, ben oui voilà ce que tu vis toi ! Tu vois, c'est un aspect très personnel finalement !

186. S oui ben, c'est sûr, c'est subjectif du coup !

187. 7FT1 Voilà ! Quand on entend nos collègues parfois, où les gens pas contents revenir en disant je suis venu pour une aide alimentaire et on me l'a refusée ou on m'a dit de revenir à un autre moment enfin voilà et pas comprendre ; ben on peut se dire il s'est passé quelque chose et on a des collègues qu'ont des vécus, moi je parle de mon petit exemple, là qui est rien du tout, y a des collègues qui ont des vécus plus difficiles ou qui ont une conception de la gestion en disant avec ça on doit s'en sortir et puis d'autres qui vont dire, il reste que 500 euros mais comment ils font quoi ? Voilà qui ne peuvent pas vivre avec moins de 1000 euros de restant à vivre. Il y a cette notion, il y a ce rapport à l'argent dont on doit prendre conscience et puis il y a le concret, voilà qu'est-ce que officiellement on nous dit sur la capacité financière. C'est pour ça, je reviens à ce que je disais au départ, je m'étais dit mais tu vois c'est ... (*rires partagés*) voilà on fait un calcul là, il y a 546 euros de restant à vivre pour le mois, si on le divise par le quotient, le barème du CCAS c'est un couple avec deux enfants donc on doit diviser par 3 donc on voit qu'ils sont en dessous du barème du CCAS : c'est quand même un indicateur quoi !

188. S heum, hum.

189. 7FT1 je veux dire, pour ce mois -ci, en plus, il y a un bébé de 6 mois donc il y a des couches, il y a du lait

190. S oui

191. 7FT1 ça, ça se considère pas heu... on peut se dire que ça doit être quand même, très difficile pour le mois d'avril ... alors ça, je vais le faire aussi avec ce que je suis c'est-à-dire que, ce monsieur est-ce qu'il t'a demandé une aide alimentaire ?

192. S non !

193. 7FT1 Voilà ! Donc il s'est pas... il a pas été à exprimer un besoin

194. S non, non il m'a juste expliqué qu'il était, effectivement, à découvert ce mois-ci mais que son salaire arrivait et qu'il allait combler son découvert et qu'il allait avoir de l'argent.
195. 7FT1 il y a quand même un découvert ?
196. S hum, hum
197. 7FT1 il s'en sort mais en fait, il utilise son découvert ! Peut-être qu'il faudra anticiper sur..., là quand tu vas le voir là, à la fin du mois, tu as peut-être, c'est quand que tu le revois ?
198. S heu, la semaine après mon regroupement, le vendredi, le 25, 26... oui
199. 7FT1 A toi de voir, avec cette personne où il en est dans son découvert, autorisé ou pas, et est-ce qu'il y a un moyen de ne plus utiliser ce découvert : est-ce qu'il y a de la solidarité familiale de possible, est-ce qu'il a du réseau, est-ce qu'il bénéficie déjà de distribution alimentaire hein, je ne sais pas. Parce que concrètement, on ne peut faire de demande d'aide alimentaire au CCAS, ça fait pas 3 mois que... ouais !
200. S 3 mois, oui, ça je le savais, ça !
201. 7FT1 Donc, heu. La question de l'alimentation, elle doit s'aborder, cad que, il faut pouvoir poser la question : mais comment vous faites ? Alors, vous utilisez votre découvert d'accord, est-ce qu'il est autorisé, enfin voilà cad que aujourd'hui, tu enclenches un accompagnement social sur une difficulté voilà tu l'as, tu les as toutes les autres difficultés quasiment. Enfin, tu as quand même la difficulté du budget avec cette histoire de découvert bancaire, est-ce qu'il y a, j'avais une question est-ce qu'il y a une mutuelle, mutuelle santé pour tout le monde?
202. S oui !
203. 7FT1 à 25 euros ?
204. S Ben c'est ce qu'il m'a dit !
205. 7FT1 Ouais ! C'est pas élevé hein ! C'est prélevé, sinon lui, il en a dans son salaire ? ou ...
206. S je ne lui ai pas posé la question.
207. 7FT1 C'est pas cher 25 euros pour une famille de 4 ! Je ne sais pas où il est mais... ça me paraît vraiment très, très peu ! Ils ont quel âge, eux tous les deux ? Ils sont tout jeunes ?
208. S Il est de 91 et elle de 90, ...ça fait 23 et 22, non ? Quelque chose comme ça
209. 7FT1 oui, ils sont jeunes, hein ils sont jeunes, jeunes...s'il y a eu un suivi mission locale, oui, ils peuvent être à 25 euros, mais c'est là, c'est vraiment des tarifs hyper bas, soit je ne sais pas, ça ne prend pas tout en charge soit ...je ne sais pas. Pareil, la mutuelle est-ce que, vu la situation, là je me demande s'il ne rentre pas dans des critères d'aide à la mutualisation.
210. S d'accord !
211. 7FT1 ouais sur l'accès aux droits, ça serait à vérifier, ce qui aurait une incidence sur les abonnements électricité et gaz ..., ..., (19 s) C'est vrai qu'on va au-delà de la demande, mais c'est nécessaire hein ! C'est-à-dire que si tu es dans cette... la demande c'est le soutien au niveau budgétaire, on doit aller un peu plus large sur l'accès aux droits, on doit élargir un petit peu
212. S ben oui, oui, puis c'est important. Enfin, si lui-même vient pour anticiper des problèmes financiers plus importants, c'est de la prévention au surendettement, comme le cas, on tombe dans le cas de l'aide au projet
213. 7FT1 oui, complètement ! Donc là, sur la demande CAFIF, tu peux les interroger par rapport à la prise en charge partielle de la dette d'eau mais aussi sur la question du découvert bancaire. Après y a une autre question qui se pose, c'est sous quelle forme ils vont pouvoir les aider. Est-ce que c'est une aide, sous forme de prêt ? de subvention ? L'un des deux ? Est-ce qu'ils vont obliger un soutien avec la CESF ? Dans tel cas, il ne faudra pas traîner à l'introduire quitte à organiser une tripartite enfin tu vois ?
214. S hum, hum.
215. 7FT1 pour pas que... que tu sois grillée enfin je veux dire ! Voilà ! « Ben vous m'avez promis tout un tas de choses et finalement, c'est pas possible parce que faut que j'aie vu quelqu'un d'autre, j'ai perdu du temps avec vous ! », tu sais c'est un peu... je résume !
216. S oui, oui, je vois

217. 7FT1 Ça pourrait être sa posture ! Mais si il vient là, et qu'il reçoit des informations qu'il n'attend pas enfin voilà, qui... mais qui viennent répondre vraiment à sa demande, il y a aussi cette accroche qui se fait : c'est-à-dire qu'il identifie aussi ce lieu comme un lieu ressource, où il va venir rebondir quoi, où il va venir prendre des infos et rebondir enfin ! Et c'est ça qui est intéressant je veux dire, dans les accroches, c'est que les gens quand les gens viennent ici et qu'ils ont, pas un peu plus que ce qu'ils attendent parce que c'est pas ça, mais qu'on approfondit bien les choses avec eux et que ben voilà ils ont, ils repartent avec des éléments constructifs quoi, des avancées par rapport à leur situation c'est là que l'accroche se fait. Donc, l'accroche elle s'est faite puisque t'as aussi rebondi si tu veux, parce que tu as pu proposer quelque chose et puis ...
218. S ben oui !
219. 7FT1 Ouais... t'as quel ressenti face à cette situation ?
220. S Ben, j'ai eu l'impression moi aussi qu'il y avait eu une accroche, du coup, ben il y a un autre rendez-vous et puis tout à la fin de l'entretien, il a pu me dire qu'il avait pris un autre emploi, il m'a même dit ben, c'est pas légal mais il faut faire ce qu'il faut, tu vois il m'a dit quelque chose heu
221. 7FT1 oui !
222. S Il m'a laissé voir quelque chose qu'il ne doit pas montrer à forcément/
223. 7FT1 /alors, il a pris un autre emploi de façon déclarée ou de façon non déclarée ?
224. S je ne sais pas !
225. 7FT1 parce que il peut perdre son emploi si son employeur s'aperçoit qu'il est déclaré ailleurs, voilà ! A vouloir résoudre un problème, il peut s'en créer d'autres s'il perd carrément son travail donc c'est ... attention quoi !
226. S oui !
227. 7FT1 je veux dire, le droit au travail, il y a des limites de posées et c'est pas pour rien qu'il y a ces limites-là. On n'est pas aux Etats Unis où on peut cumuler tout un tas d'emploi où là c'est, c'est ta santé que tu mets en jeu mais personne ne viendra te le reprocher hein !
228. S hum, heum !
229. 7FT1 enfin, on en est là quand même les gens qui veulent avoir un meilleur niveau de vie, ils font leur boulot et après le soir, ils repartent sur autre chose quoi
230. S oui, ben oui !
231. 7FT1 ils ne tiennent pas longtemps hein ! Enfin, ils ne tiennent pas longtemps
232. S y en a qui/
233. 7FT1 /oui on peut imaginer les conséquences après, ça dépend du travail que l'on mène hein ? C'est... mais bon c'est aussi au détriment de la vie familiale ! Donc sur son absence à la maison, si tu émetts une inquiétude, enfin des questions, on va parler plutôt parler de questions sur la place de madame, ça peut être aussi d'ouvrir et de dire, ben vous avez de la chance qua madame soit là, s'occupe des enfants
234. S hum, hum.
235. 7FT1 enfin.... Et face à ça, s'il y a une valorisation de la place de sa femme, ça va être très vite, voilà ça va être très clair ! Soit il est ben oui, on est un couple solide et c'est vrai que je peux compter sur son soutien, là-dessus j'ai de la chance voilà, soit de toute façon je n'en attends pas moins d'elle, c'est sa place enfin voilà! Tu pourras mesurer, peut-être, en fonction de sa réponse, en prêchant, j'ai envie de dire c'est prêcher le faux pour savoir le vrai un peu ce que je te demande de faire, c'est-à-dire de mettre en avant une conviction pour voir comment en face la personne va réagir/
236. S/pour voir la réaction, oui !
237. 7FT1 si tu donnes trop d'importance à cet autre qui ne doit pas en avoir, là tu vas avoir en face quelqu'un qui va venir te contredire et si au contraire, la valorisation le touche parce que lui-aussi il a la même pensée que toi, et puis il le formule pas forcément facilement parce que c'est un... c'est pas naturel pour lui enfin voilà mais il le pense profondément, tu vas le ressentir aussi ! Enfin, voilà ! Bon, je ne dis pas que ça va être ...un moyen d'évaluation fiable mais ça va être des premières données...

238. S ok...
239. 7FT1...après si monsieur travaille intensément, qu'il ne peut pas revenir à un troisième rendez-vous, tu peux aussi te rendre à disposition pour aller à domicile hein ! en disant moi je peux me déplacer, pour madame c'est peut-être pas évident avec un bébé de 6 mois, on se déplace aussi à domicile
240. S oui.
241. 7FT1 ça permet aussi... ben, c'est pas... la visite à domicile elle n'est pas indispensable. Dans une situation comme celle-ci qu'on ne connaît pas, où tu peux avoir des interrogations, ben c'est d'abord se mettre à disposition de l'autre pour pouvoir l'accompagner avant d'aller, d'avoir des éléments supplémentaires sur ses conditions de vie. Mais voilà, sur quelqu'un qui a du mal à exprimer sur toutes les difficultés qu'il peut avoir, parfois la visite à domicile elle est très intéressante, on peut constater qu'il y a très peu de mobilier, très peu d'investissement dans le logement ou alors on est rassuré de voir que le logement est bien investi, puis qu'au contraire on est content en fait pour les gens !
242. S hum. hum
243. 7FT1 ils ont peut-être des soucis financiers mais là encore, on va avoir une notion très personnelle du matérialisme ; c'est-à-dire que tu vas avoir des réflexions de collègues et moi j'en ai entendu beaucoup quand les magnétoscopes sont arrivés parce que c'était quelque chose de très cher parce que c'était une nouveauté je te parle de l'ancien temps, bien sûr, rigoles E.
244. S (rires)
245. 7FT1 mais moi j'étais en stage à l'époque et les réflexions que faisaient les collègues, c'était bé, ils n'ont pas d'argent mais ils ont le magnétoscope! Enfin, voilà ! Aujourd'hui tu vas entendre sur les écrans plats
246. S oui !
247. 7FT1 les personnes qui, qu'on accompagne c'est vrai, que pour elles, c'est une façon de s'identifier aux autres, de faire partie de la société que d'avoir la même chose que tout le monde, voilà ! Ils vont faire un choix qui peut-être ne va pas être adapté sur le moment mais je veux dire ça répond à un besoin donc qu'est-ce que je suis, moi, pour pouvoir juger ça quoi je veux dire? Après, des personnes qui ne fonctionnent que comme ça et qui n'ont plus de quoi donner à manger à leurs enfants c'est quand même, on va le remettre en question ça, c'est, c'est évident mais... elle est bien installée chez elle, cette personne a investi son logement, elle y est bien ! Ben ce sont des éléments très positifs qui nous montrent qu'elle a une capacité d'investissement, qu'elle donne une image d'elle-même où elle a un certain équilibre, elle ne sait pas forcément gérer son budget d'une façon équilibrée mais déjà elle a pu mettre ça en place, enfin c'est.. Il y a quand même un côté important face à ça. Alors tu peux le contrebalancer ouais en disant elle a dépensé 100 euros de déco de Noel, il n'y a plus de quoi bouffer à la fin du mois, y a un problème ! Ben oui y a un problème mais il faut aussi pouvoir reprendre avec cette personne ce que ça lui a apporté en fait de faire cette dépense-là. On doit travailler l'origine du comportement au niveau budgétaire et il faut s'ouvrir au fonctionnement de l'autre. faut pas rester coincé, dans son propre fonctionnement à soi
248. S hum, hum.
249. 7FT1 et son... voilà ! C'est pas normal et on entend mais vous avez ...qu'est-ce que c'est que cet écran plat là ?, et c'est vrai que je vois de très jolies télés (rires) chez les gens chez qui je vais mais, ils vont faire le choix de se restreindre sur des loisirs voilà, ils vont organiser un paiement en plusieurs fois voilà ! Mais il y aura cet objet qui est très important pour eux, voilà il est là et c'est, c'est leur identité sociale quoi, je possède ça donc je suis comme tout le monde ça a toujours été dans les publics que l'on reçoit enfin au moins les situations plus précaires mais voilà ! C'est aussi... faut aussi se (rires) ... s'interroger sur ce qu'on en pense concrètement bien sûr, quand j'y vais, je me dis ah ben dis donc je n'imaginai pas qu'ils seraient aussi bien installés quoi vu les difficultés financières qu'il y a, je n'imaginai pas. Y a même des gens qui anticipent en me disant mais, ah oui, j'ai acheté ça mais ça je l'ai acheté sur le bon coin, hein ! ça coûte pas cher !

250. S hum, hum
251. 7FT1 qui ont peur en fait, du jugement mais moi je leur dis, je ne suis pas là pour juger ce que vous avez et je suis très contente pour vous que vous ayez de nouveaux canapés parce qu'ils sont chouettes, tu vois, je suis allée chez madame X. chez qui tu étais allée faire du tri de papiers. Elle a acheté sur le bon coin des canapés, la première chose que j'ai fait c'est de valoriser le petit coin salon qu'elle s'était fait, elle a tout réorganisé et tu sens que ça lui a donné un, ça commençait à se dégrader dans son logement et là, elle l'a réinvesti donc je trouvais ça génial 'fin ! Elle m'a dit on me les a donné quoi, sur le bon coin on donne des trucs donc elle, elle va avoir ce réflexe « *je ne vais pas vivre non plus au-dessus de mes moyens* » voilà, elle n'est pas forcément dans un, sa dynamique c'est celle-ci mais je suis même contente, j'ai envie de dire, qu'elle dépense même un peu d'argent, là-dedans, parce que elle en a besoin parce que pour son équilibre personnel c'est important qu'elle se sente bien chez elle, voilà ! Et elle était très fière de ça et j'étais, vraiment, contente pour eux enfin, tu vois c'est, c'est 40 euros qu'elle aurait peut-être pu mettre, parce que y a un meuble télé qui lui a coûté 40 euros, ben dans de l'alimentaire et elle a un énorme découvert bancaire mais je vais dire voilà, elle a fait le choix aussi de prendre soin d'elle, donc entre les deux, j'ai envie de dire
252. S hum, hum.
253. 7FT1 vaut mieux qu'elle prenne soin d'elle. Et après, elle va pouvoir avoir de l'énergie pour s'occuper de son budget (rires) voilà ! C'est toute une réflexion, alors je ne sais pas, nous on a une formation qui est proposé au CG, je ne l'ai pas encore faite, je la ferais, je la demanderais parce que je la trouve très intéressante, les collègues nous en ramènent, nous en renvoient beaucoup de choses, tu peux demander à M. (une collègue) qui l'a faite si elle a des notes sur le rapport à l'argent... Donc, ce qui est très important quand on va commencer à accompagner quelqu'un sur le côté budgétaire, c'est aussi de poser des limites à notre intervention, un début et une fin sur le soutien financier si on commence à l'installer. Dire voilà, aujourd'hui on peut mettre en place un dépannage, la situation est tellement dégradée qu'on va demander que ce dépannage vous puissiez en bénéficier sur un mois deux mois, trois mois, voilà !
254. S hum, hum
255. 7FT1 Y a un accompagnement qui se met en place au niveau budgétaire mais normalement là au bout, on devrait avoir des éléments suffisants pour savoir soit, les choses évoluent positivement, vous avez pu rebondir avec le soutien qui est apporté soit y a d'autres difficultés que l'on n'avait pas mesurées. Et là, ben ...on va sur des dysfonctionnements familiaux, hein voilà
256. S hum !oui, oui
257. 7FT1 sur une incapacité à dire non aux enfants, sur... puis en plus, on les emmène systématiquement au magasin parce que c'est aussi une représentation, c'est-à-dire que je suis mère de famille, me promener dans la grande surface avec mes enfants, c'est aussi montrer qui je suis, enfin voilà je n'ai que cette identité-là, de mère de famille et je fais mes course ; je ne vais pas laisser mes enfants à la maison parce que ça serait plus facile de faire les courses, ben non parce que c'est ma seule identité c'est celle de mère de famille donc j'ai besoin de l'exposer à l'extérieur et je n'ai que ce lieu-là enfin, enfin y a tout ça qu'on peut travailler. Ou alors c'est, ben y en a qu'un seul qui fait les achats s'il ne fait pas attention l'autre s'inquiète pour le budget mais l'inquiétude n'est pas partagée enfin, y a tout ça !
258. S ok !
259. 7FT1 derrière une simple demande, il y a... (rires partagés) c'est tout un panel de... j'espère que je ne t'envahis pas trop E. (stagiaire) hein ?
260. S non, non ! C'est important de voir tout ce qu'on peut creuser à partir d'un élément qui paraît poser problème dans le budget
261. 7FT1 ben oui ! C'est impressionnant (rires partagés)
262. S ben ! en fait

263. 7FT1 mais voilà ! t'as toute la palette ! Enfin tu... faut bien commencer par un...par le début et petit à petit les choses évoluent parce que tu as des éléments qui viennent, enfin t'as des éléments, toi tu peux avoir en tête mais c'est pas calculé de cette façon –là quand je reçois les gens, je ne vais pas calculer, je fais le point et puis c'est, chez moi, ça va être quelque chose de machinal ; enfin, on est beaucoup dans la répétition d'actes posés surtout par rapport à l'aide alimentaire du CCAS qui nous demande de le faire, enfin voilà qui ne prend pas ça en charge heu ben on va tout de suite poser le budget on va voir ben oui là effectivement, y a un problème ! Enfin, on pose d'abord le budget, on ne répond pas oui on va le faire ! ou non on ne va pas le faire, on dit on va voir ça
264. S hum, hum.
265. 7FT1 on va voir ça donc on pose le budget et on dit là oui effectivement et alors après d'où vient le problème, ça tu l'as bien identifié, l'origine de la difficulté après, y a peut-être une autre origine de la difficulté c'est peut-être qu'ils sont très, très seuls à devoir tout gérer quoi, puis ils ont une pression énorme, 'fin ! ils étaient chez les parents ?
266. S oui !
267. 7FT1 les parents auraient pu les accompagner, les prévenir
268. S hum, hum !
269. 7FT1 leur dire ben attention est-ce que tu as fait, mais y a pas eu, enfin ils ont pas eu d'autres ressources finalement. La découverte dans le quartier, pareil est-ce que les parents les aident au niveau aide alimentaire, où est-ce qu'ils sont tout seul, tout seul ? Ça c'est un point d'interrogation, on ne sait pas ce qu'ils ont dans leur réseau comme soutien
270. S hum, hum !
271. 7FT1 on ne sait pas du tout. Lui, il se met une pression énorme, il bosse, il bosse à fond ...attention quoi ! Il faut que tu puisses identifier ce qui est soutien pour eux ou alors ce qu'ils ne veulent pas, surtout pas demander comme soutien ! Y a ça aussi. Ils mettent peut-être un point d'honneur à se débrouiller tout seul, hein ! Il est parti de chez ses parents, avec sa femme et ses deux enfants, ils les ont eu jeunes quand même les deux enfants ? C'est... quel est le vécu avec ses propres parents ? Enfin c'est les parents de monsieur pas de madame, hein ?
272. S oui
273. 7FT1 Qu'est-ce qu'ils ont vécu quoi ? ... autre question, où t'as peut-être pas la réponse ou tu l'as parce que tu as enregistré sur S. l'intervention, est-ce qu'ils ont déjà été accompagnés ?
274. S Ils étaient ...du coup j'ai été voir sur leur dossier oui, sur S., ils étaient accompagnés à V. (commune précédente)
275. 7FT1 ouais. Et c'est quelque chose qui a été nommé avec eux ou pas ?
276. S non !
277. 7FT1 Donc ça, c'est important de le nommer c'est-à-dire faut que, hum... tu ne l'avais pas, non plus dans la prise de rendez-vous qu'ils avaient été accompagnés avant à V.?
278. S Non !
279. 7FT1 donc là, la réglementation de l'organisation dans notre service nous dit que à partir du moment où une personne reprend contact avec un CMS après un déménagement alors qu'elle a été suivie dans un autre, on doit contacter le CMS ne serait-ce que pour basculer au niveau de l'adresse si cela n'a pas déjà été fait et puis pour demander le dossier ! Après le dossier, tu l'ouvres ou tu ne l'ouvres pas !
280. S Ben, oui !
281. 7FT1 CAD que... tu peux exposer à la personne que tu as réceptionné son dossier d'avant et le suivi d'avant et est-ce qu'il a envie de te parler de ce suivi d'avant voilà ! Est-ce qu'il y a nécessité d'en parler parce que ça peut être vu, la question peut être posée comme telle « est-ce qu'il y a besoin qu'on parle de ce qu'il y eu comme soutien avant, parce que je n'ai pas ouvert votre dossier ». Là, c'est ta posture professionnelle tu vas faire un choix E.
282. S d'accord !

283. 7FT1 D'ouvrir ou pas ce dossier, de l'ouvrir avec monsieur ou de ne pas l'ouvrir du tout ! Voilà, je te conseille pas de l'ouvrir avant, mais là c'est une question de pratique professionnelle, hein ! Et je t'explique ma posture moi je ne vais pas l'ouvrir avec, je vais le recevoir je ne vais pas l'ouvrir ; je l'ouvrerais avec la personne. Si j'ai une alerte de la collègue, voilà je vais quand même me renseigner de savoir ce qui la préoccupait et qu'il y ait une transmission de préoccupations, là, je vais peut-être même envisager une tripartite parce que je veux dire, c'est pas moi qui peut transmettre la préoccupation de la collègue. Après ben, je laisse la personne venir aussi avec ce qu'elle est et l'évolution de sa situation, si à un moment donné je ressens le besoin d'aller voir dans le dossier puisque je me dis ah la, la, il y a des choses que je ne comprends plus et puis si la personne commence à me parler de ce qu'elle a fait avant je vais aller voir ce qu'elle a fait avant. Mais si elle me dit d'emblée, regardez ce que j'avais fait avec madame machin ou monsieur Bidule, on va allez, on y va avec elle quoi, on va voir ! Si le dossier est tout petit et qu'il n'y a eu qu'une intervention on va se dire qu'il n'y a rien eu de travaillé que ça a été très ponctuel mais... cette notion-là est importante aussi parce qu'il y a déjà eu une relation avec un travail social, avec un travailleur social, avec un CMS et ça vient influencer forcément sa façon de nous solliciter ... Des fois, les gens ne disent pas toujours qu'ils ont vu quelqu'un déjà ... d'emblée y a des gens qui disent ah ben j'étais suivi dans un autre CMS, donc là, hop, la porte s'ouvre, pouf on y va ! On en parle, mais là il n'a rien dit de tel ?
284. S Non. Non, il ne m'a pas du tout parlé de ça ! Il m'a expliqué ben comment il en était venu à prendre contact avec le CMS mais du coup, c'était pas, il ne m'a parlé de/
285. 7FT1 /tu vois sur la question que je t'évoquais sur la permanence, que t'avais pas observée ma dernière permanence 1^{ère} demande où je t'ai dit tiens là, il y a une nouvelle question que je pose et qui est très, très intéressante parce que cette réponse finalement c'est un élément important dans la relation, c'est comment ils en sont venu à solliciter notre centre ?
286. S ah, oui !
287. 7FT1 Comment ils ont eu les coordonnées de notre centre ? L'existence, en fait, voilà du CMS. Et parfois de savoir que... ah ben, je connais parce que je suis déjà allé ailleurs ou alors je connais parce qu'il y a quelqu'un qui m'a parlé du centre, voilà ça donne des éléments sur la dynamique dans laquelle la personne vient. Ben je viens parce que c'est Véolia qui m'a dit de venir, ça c'est ce qu'il t'a dit !
288. S oui !
289. 7FT1 mais il avait déjà, il y avait un élément que tu n'avais pas c'est qu'il connaissait déjà le fonctionnement d'un CMS.
290. S oui
291. 7FT1 J'ai envie de dire que tu ne maîtrises pas tout là ! Ça veut dire que lui il sait comment ça fonctionne donc lui sait très bien ce qu'on attend
292. S Oui ! Oui c'est vrai !
293. 7FT1 Oui ! Ça influence forcément l'évaluation de la situation
294. S Oui, ben oui ! C'est clair
295. 7FT1 Oui, oui. Peut-être qu'il y a déjà eu des aides financières ? A la CAFIF au secrétariat CAFIF, la première chose qu'on vérifie c'est si y a pas déjà eu un dossier, y a moins de 2 ans
296. S D'accord
297. 7FT1 Et si il y a eu un dossier à moins de 2 ans c'est là, en fait, qu'ils disent si c'est possible ou pas tu leur poses la question : voilà j'ai une situation, je vous l'expose est-ce que ça vous paraît possible de solliciter un soutien à la commission, en prévention d'un surendettement parce qu'il y a un énorme découvert bancaire, il y a une dette d'eau enfin, voilà !
298. S Oui. Ok !
299. 7FT1 Hum... S'ils te disent, ah ben arrêtez tout de suite, il y a eu une aide CAFIF l'année dernière, c'est pas possible d'en refaire une... voilà (*rires*)
300. S ben oui

301. 7FT1 C'est ça qui est intéressant aussi dans le savoir ce qui s'est passé avant avec l'autre CMS.
302. S Ben oui ! C'est pas commencer quelque chose qui n'a aucune chance d'aboutir !
303. 7FT1 Ben oui, oui. Donc je t'encourage, moi, à faire la demande du dossier et puis à appeler le secrétariat CAFIF pour savoir si ce que tu as convenu avec monsieur peut concrètement se réaliser
304. S OK.
305. 7FT1 Puis après, tu auras les éléments aussi sur qui s'imposera de la part de la CAF sur le suivi budgétaire ou pas et ce que tu pourras continuer en fait à travailler avec la famille. Tout en essayant d'ouvrir avec ... la place de madame, quoi !
306. S Oui ! Ben oui ! C'est sur
307. 7FT1 et puis aussi rappeler (bruissements de papiers) à monsieur les conséquences, en fait, d'une telle activité professionnelle, cad une suractivité qui peut mettre à mal des éléments de sa santé, car monsieur vous devez être vigilant en permanence et voilà, si l'état de santé ne suit pas le reste ne suivra pas !...
308. S Oui !
309. 7FT1 Mais valoriser aussi cette pression, enfin cette pression... cet objectif qu'il se donne d'y arriver malgré tout c'est aussi interroger mais, vous n'avez que vous-même sur qui compter, est-ce que la famille vous soutient, est-ce que vous avez de l'aide ou est-ce que vous tenez particulièrement à ne pas la demander ? Parce que... qu'est-ce que vous avez vécu avec vos parents, enfin voilà, ouvrir un petit peu, en fait, sur ces champs là pour mieux comprendre dans quoi il est ce monsieur
310. S hum
311. 7FT1 c'est-à-dire qu'il te manque dans ton évaluation une part de contexte
312. S ouais, oui
313. 7FT1 contexte familial, les réseaux de soutien et puis l'avant, sur l'avant, l'accompagnement qui s'est fait ou pas. Sachant que sur l'accompagnement on peut aussi rester vierge par rapport à ça cad qu'on peut aussi laisser à la personne la chance de fonctionner autrement que ce qui s'est fait avant, mais administrativement, des choses s'imposent t'as des connaissances que tu dois avoir sur ce qui s'est passé avant !
314. S ok !
315. 7FT1 Tu vois ? La complexité
316. S Oui, oui, je vois
317. 7FT1 mais c'est intéressant, hein ! C'est bien que tu aies été confrontée à cette demande d'aide, ouais.
318. S oui je trouve ça intéressant, enfin, parce que ça demande d'être sur cette facture là et puis d'ouvrir des portes enfin plein de choses enfin, y a plein de choses à analyser, quoi
319. 7FT1 ben oui ! Mais après, on peut se contenter de : un problème, une réponse au revoir monsieur ! (*rires*) voilà
320. S oui mais c'est pas, c'est pas ... extra non plus
321. 7FT1 C'est pas à faire non plus ! Alors, je serais curieuse d'observer, si tu as l'occasion en mon absence de demander à une collègue volante d'observer son travail sur des dossiers d'aide financière, je serais curieuse enfin voilà, curieuse de savoir comment elles répondent c'est-à-dire que, étant donné qu'elles sont censées ne pas revoir les gens
322. S C'est différent, je trouve
323. 7FT1 Ouais, ouais ! Là c'est ...
324. S /Y a pas les mêmes possibilités de dire ben là on a vu ça et on se revoit dans trois semaines
325. 7FT1 Oui, mais quel lien elles font avec les référents comment elles projettent les gens sur l'avenir ? Enfin, c'est tout un tas de questions ? Alors, je pourrais les poser directement mais toi en tant que stagiaire tu peux, tu as le droit de te les poser et puis aussi interroger aussi les collègues sur leur fonctionnement ! Nous, on voit les conséquences hein, parfois pas toujours positives de ce qu'elles mettent en place donc heu...on voit vraiment que voilà, y a une difficulté, on leur demande d'être dans un dépannage auprès d'un centre sur une journée, très souvent, elles vont répondre dans

l'immédiateté, trouver une solution pour répondre au problème et pour soulager l'équipe enfin ouais ! Y a cette, ... mais derrière ça y a un accompagnement social et attention ! Je veux dire on a aussi un CCAS qui vient nous interroger sur ben qu'est-ce qui a été demandé là, c'est pas logique et on n'a pas tous les éléments de la difficulté pourquoi elle se pose enfin ? Faut creuser quand même un petit peu, je comprends que ça ne soit pas facile, pour elles mais ...voilà moi ça m'interroge concrètement !

326. S Ok !
327. 7FT1 (bruits d'écriture)... Donc, en mon absence tu reverras peut-être avec Marion pour l'argumentaire si tu le fais
328. S oui !
329. 7FT1 et puis voilà ! Sinon, j'ai envie de dire à partir du moment où tu as envoyé le fax à Véolia ce que tu peux faire normalement, dès maintenant, hein
330. S d'accord
331. 7FT1 Revérifies avec le secrétariat CAFIF s'il faut une preuve de la dette et à la facture tu vois qu'ils ne peuvent pas payer et si c'est le cas, s'il y a besoin de justificatif de dette, beh, t'attends un peu, mais s'il n'y a pas besoin t'envoies le fax hein ! Tu peux le préparer à l'avance, là, hein ! Tu as accès à un ordinateur là ce matin, normalement ?
332. S oui, je pense je vais vérifier avec B.(la secrétaire)
333. 7FT1 Je pense que la salle du médecin n'est pas occupée. Donc, les soutiens possibles, euh, le secrétariat CAFIF à contacter et puis le CMS à ...(*écriture*) ça c'est B. (la secrétaire) qui s'en occupe le dossier à demander, hein !
334. S D'accord !
335. 7FT1 (*bruit d'écriture*)... Bon on aura l'occasion de refaire le point sur tes avancées avant que tu ne revois monsieur !
336. S Oui !
337. 7FT1 Voilà, est-ce qu'il y avait autre chose, on a ...tu as des questions par rapport à l'organisation de la semaine prochaine peut-être E.?
338. S Euh, normalement ça va ! du coup je suis avec N deux après-midi pour voir le travail de la PMI
339. 7FT1 j'ouvre la semaine prochaine,
340. S lundi le groupe partenarial et le groupe de parole 1 01 56
341. 7FT1 N'oublies pas la boîte !
342. S Oui ! Et mardi je vois madame J/
343. 7FT1/ et ta bouilloire ! je n'ai pas ramené la mienne du coup
344. S Oui ! Bouilloire ouais, je vais amener la mienne pas de souci
345. 7FT1 au pire si tu l'oublies tu vas voir L. et tu fais comme on avait fait la dernière fois
346. S Oui, oui !
347. 7FT1 Oui, tu vas chez madame J mardi ?
348. S oui donc il faut que je lui ramène ses documents et puis /
349. 7FT1 /voilà, je t'ai tout mis dans le dossier. Euh, voilà n'hésites pas à recadrer si tu sens qu'elle part sur des domaines qu'elle a besoin de parler sur des domaines de l'ordre de l'éducatif et si tu sens que ça devient envahissant, n'hésites pas à lui dire, je comprends que ça vous préoccupe, maintenant c'est quelque chose que vous traitez avec madame X (elle) je préfère que vous repreniez ça avec madame X. c'est vrai que nous là aujourd'hui on va se concentrer sur vos documents voilà, je vous entends, je vous écoute maintenant, je ne peux rien vous en dire, il vaut peut-être mieux le lui dire parce que cette femme
350. S en plus tu la vois juste après
351. 7FT1 Voilà je la revois juste après

352. S je peux lui dire que je vais te transmettre comme avec madame D. je me souviens ! Je lui avais dit ben oui, je peux transmettre cette information-là à madame x et de toute façon vous la revoyez après
353. 7FT1 voilà tout à fait
354. S je pense faire comme ça !
355. 7FT1 ouais ! Sur la gestion du temps-là, avec ce monsieur, ça a mis combien de temps ?
356. S $\frac{3}{4}$ d'heure !
357. 7FT1 oui, donc ça a été ...ouais ... tu trouves que le temps est géré de façon adaptée quoi, tu ne te sens pas débordée, ni que
358. S Non !
359. 7FT1 ça va trop vite ?
360. S Non, ça va !
361. 7FT1 heu ! Voilà, PMI et PMI deux $\frac{1}{2}$ journées, on n'a pas de point stage mais tu pourras toi te faire un point sur la semaine
362. S /Ben, de toute façon comme je ne suis pas là la semaine suivante/
363. 7FT1 tu me laisseras/
364. S /je te laisserais un écrit sur la semaine
365. 7FT1 ça peut-être papier ou mail comme tu veux.... Vaut peut-être mieux pas que tu me vois la semaine suivante parce que hein ! Je ne sais pas dans quel état je serais. En tout cas je te ramènerais de la doc enfin voilà je pense que même si tu ne viens pas avec moi, tu seras avec moi dans mes bagages quelque part parce y aura des choses je me dis ça je le garde ça, ça peut intéresser E., que j'aurais le réflexe de mettre des choses de côté pour toi E, je n'aurais que ça à penser
366. S De toute façon, je te poserais des questions sur le voyage/
367. 7FT1 /Bien sûr et on se revoit la semaine du 21 pour ta synthèse sur site ! Normalement je n'ai rien avant sauf qu'il y a un partenaire qui m'a demandé un rendez-vous avant la fin du mois pour une tripartite donc j'ai essayé de coller un rendez-vous à 9 heures. Pfft... c'est pas satisfaisant mais bon, voilà ! On arrivera bien à se trouver un petit moment de toute façon, pour en reparler et j'aurais eu le temps dans la semaine précédente de préparer des docs, de faire quelque chose on sera dans cette dynamique-là, quitte à t'inviter à l'AG de l'association si tu as envie d'y venir
368. S oui !
369. 7FT1 en tant qu'étudiants vous allez être sollicités, hein !... voilà ! voilà...,... voilà M. et B. sont à ta disposition, n'hésites pas. Surtout, alors oui, j'ai été un peu étonnée, moi, de la sollicitation de ma collègue, t'es sortie de mon bureau, elle sortait du sien au même moment avec des photocopies à faire ; elle t'a alpaguée pour faire les photocopies heu !...j'ai trouvé ça un peu culottée de sa part !!! T'aurais pu lui dire, beh, tu veux pas un café non plus ! (*rires*)
370. S mais je pense que enfin voilà, je ne le ferais pas à chaque fois
371. 7FT1 attention ! T'es pas là, enfin moi t'es pas là en sous-fifre, je tiens particulièrement et tu le vois bien c'est très exceptionnel quand je te demande ce service d'aller chercher un formulaire au secrétariat enfin voilà ! Euh, je le fais moi-même enfin voilà ! Tu es en observation du travail, t'es peut-être gratifiée, mais tu, d'ailleurs, je ne sais même pas si tu as reçu tes sous ?
372. S Si !
373. 7FT1 ça y est ! Bon c'est bien il est temps ! Mais tu as une fortune maintenant ! (*rires partagés*) Donc non, voilà t'es pas là au service de, non ! Je veux dire non ! Et puis la façon dont fonctionne cette collègue, oui ça ne m'étonne pas qu'elle t'ait demandé ça, attention ! Parce que la porte va être grande ouverte en mon absence, elle sait que là que moi je cadre, elle sait que je vais limiter des choses. Donc, je sais que tu es capable de te positionner, E. mais n'hésites pas !
374. S Oui. Mais non là-dessus il n'y a pas de problème !/ (*elle continue de parler mais inaudible*)
375. 7FT1 /Tu as été prise, je pense, au dépourvu, tu t'attendais surtout pas, tu n'as pas voulu dire non parce que...voilà/
376. S /et puis c'était trois photocopies donc j'étais d'accord mais

377. 7FT1/ Mais c'est le symbole !
378. S Oui, oui ! Je vois ce que tu veux dire/
379. 7FT1/ C'est le symbole, tu avais prévu de faire autre chose, tu quittais mon bureau ce n'était pas pour aller t'amuser, ni glander dans ton bureau quoi ! Non, mais voilà, mais tu as du travail quoi, t'as du travail
380. S Oui !
381. 7FT1 T'as du travail, t'as des objectifs, t'as un travail de synthèse sur site la semaine prochaine. Alors, elle va pas être là beaucoup donc la tentation serait de te déléguer des choses alors, non ! C'est convenu avec moi que tu te, que y a des choses que ...
382. S Oui mais je saurais lui dire non !
383. 7FT1 t'éparpille pas quoi !
384. S Non mais là-dessus il n'y a pas de problème !
385. 7FT1 mais tu peux lui répondre avec humour hein ! C'est, c'est... tu sais c'est l'histoire de la stagiaire qui a fait photocopieuse, enfin voilà c'est gros cliché, je pense que, tu vois que de fonctionner avec humour avec la collègue, tu commences à la connaître, donc euh ça passe ! Enfin voilà sur ta posture de stagiaire, tu fais partie de l'équipe, t'as du boulot, t'as tes propres objectifs, alors c'est vrai que B. (la secrétaire) peut-être te demandera certaine fois où est-ce que tu es au courant tiens, dans cette situation, B (elle-même) ne m'en n'a pas parlé avant de partir est ce que tu as, peut-être qu'elle te sollicitera et là c'est normal j'ai envie de dire ! Tu peux être ressource épisodiquement/
386. S /Oui, oui et je trouve ça intéressant ! Enfin, faire le lien avec les secrétaires !
387. 7FT1 /Voilà. Et ça elle le fera, je pense que B. (secrétaire) elle n'hésitera pas ! Bon entre temps, sur le reste non ! Non, non. En plus tu as un temps court et t'as ta synthèse sur site. Donc ta priorité c'est de terminer tes engagements au niveau d'accompagnements donc il y a M D sur lequel ben tu sauras la semaine prochaine/
388. S ben oui !/
389. 7FT1/l'accès ou pas au logement d'urgence, il y aura aussi l'accompagner sur cet accès-là, te rendre disponible pour ça et puis continuer à travailler le dossier de Mr A, hein, ta synthèse sur site, tu as aussi l'accompagnement de madame J. dans sa difficulté de classement de papiers voilà ! tu ne vas manquer d'actions, hein donc euh ...
390. S Ah, oui, c'est sûr !
391. 7FT1 Hein ? ...,... Voilà... Est-ce qu'il y a autre chose à dire ?
392. S Non !
393. 7FT1 Ton ressenti avec Mr A. ?... A la fin de l'entretien ? (*petits rires*)
394. S ben, enfin, ce que je voulais, en fait, c'est qu'il accroche on va dire
395. 7FT1 hum, hum
396. S et du coup ça s'est fait, donc j'étais plutôt contente
397. 7FT1/satisfaite d'avoir pu être dans une continuité déjà, c'est quelque chose que tu voulais dépasser ça. Donc ça ! objectif atteint !
398. S ouais !
399. 7FT1 faut qu'il revienne, maintenant ! (*rires*)
400. S oui
401. 7FT1 hum mais oui. Alors quelque part, le fait de lui avoir dit ben vous dites à votre créancier que vous ne pouvez pas payer, que vous avez fait des démarches, c'est bien aussi, hein !
402. S hum, hum !
403. 7FT1 Et puis il va revenir en disant mais c'est à vous de le faire, normalement il doit revenir en disant c'est à vous, c'est à vous de prévenir, ils m'ont dit que c'était à vous/
404. S /oui
405. 7FT1 c'était à vous d'envoyer un fax normalement, il doit revenir vers toi en te disant ça !
406. S Ok !

407. 7FT1 t'es pas obligée de l'appeler en disant j'ai fait, hein !
408. S Non, non !/
409. 7FT1 /C'est-à-dire.. ; Laisse le donc revenir
410. S Oui, oui. Puis, ça permettra de voir ce qu'il a fait de son côté aussi !
411. 7FT1 Voilà. ...
412. S Ok !
413. 7FT1 Mais oui... donc c'est, ce ressenti de satisfaction aussi de prise de confiance dans tes capacités à faire, à accompagner/
414. S / oui, et je sais pas pourquoi enfin celui-là, cet entretien –là plus que les deux précédents,
415. 7FT1 Oui
416. S j'étais stressée la veille, et du coup je me suis dit, c'est pas possible, enfin il va se passer quelque chose de bizarre quoi (*rires partagés*) il y a un truc que je ne vois pas venir et en fait, non ! Ça s'est bien passé et du coup je ne sais pas
417. 7FT1 Alors c'est un stress de « je prépare et j'anticipe toutes les hypothèses et » ...ça peut être quand même chargé comme entretien parce que là, je n'ai encore pas fait d'aide financière ?
418. S oui, oui y avait un peu de ça ! Je pense, ...et je ne sais pas ! enfin
419. 7FT1 Moi, je verrais plus ça comme un stress de préparation à, voilà de préoccupation d'y arriver mais dans le bon sens du terme ! Tu me vois stressée avant des entretiens je dis « Ouh là, là je n'ai pas envie de faire cet entretien » et j'y pense et j'en parle avant et en fait, je me prépare et, les entretiens qu'on appréhende le plus, c'est ceux qu'on va préparer le plus et c'est ceux qui vont plus, le mieux se passer en fait
420. S oui !
421. 7FT1 Plus on va anticiper l'entretien, et c'est les entretiens qu'on n'a pas anticipé et on est décontenancé parce qu'on ne s'attendait pas à ça, où là, c'est les plus compliqués ! à mener parce qu'on n'a pas du tout anticipé. Normalement, on devrait avoir un temps de préparation avant chaque entretien, se dire, bon surtout quand on a déjà vu la personne, et se dire bon qu'est-ce qu'on a déjà analysé de cette situation, ma posture, ma place, vers quoi je vais, voilà et c'est pas quelque chose qui va se matérialiser en fait, parce qu'on enchaîne tellement que on va y penser un peu avant l'entretien mais ce n'est pas forcément bien hein ! Enfin, on devrait prendre du recul systématiquement et même en situation où ça va bien ! On devrait s'interroger aussi quand ça bien, de dire mais quelle place je prends finalement et est-ce que ça va si bien que ça, ce dossier là que j'accompagne depuis des années, c'est sûr que l'entretien se passe super bien mais finalement quelle place j'ai pris dans la situation enfin c'est peut-être pas normal ?
422. S Hum, hum.
423. 7FT1 que...voilà ! Et ça c'est sous le regard des autres parce que ce n'est qu'en en discutant avec d'autres qu'on arrive à avancer que... on prend conscience aussi des places qu'on prend. Mais bon, ça..., on fait...on a des temps d'évaluation diagnostique avec notre employeur mais ça demande à ce que l'on aille dans un endroit particulier une fois par mois, à ce qu'on prenne sur notre temps de formation enfin voilà, c'est pas satisfaisant en soi, je veux dire ça devrait être systématique (1 11 11) pour tous et des temps de réflexion professionnelle comme t'as toi en formation, les ateliers quoi !
424. S oui !
425. 7FT1 voilà !
426. S Ben justement la dernière fois, en atelier, j'ai parlé de ma situation d'ISAP
427. 7FT1 d'accord ! Qui est celle de Mr D ? Sans doute ?
428. S oui !
429. 7FT1 Oui. et alors ?
430. S ben c'était intéressant !
431. 7FT1 ouais ?

432. S Ben oui, par contre du coup, je me retrouve confrontée à un problème pour la première fois depuis le début de toute ma scolarité c'est que j'ai trop de choses à dire, ça rentre pas dans les pages !
433. 7FT1 (*rires à gros éclats et partagés*) ah ! ah, ah
434. S D'habitude c'est plutôt l'inverse ! Quoi ! (*rires*)
435. 7FT1 après je pense qu'il faut jeter, en fait faut jeter toutes tes idées
436. S ben c'est ce que j'ai commencé à faire
437. 7FT1 et puis après, tu vas pouvoir organiser de façon concrète comme tu organises tes entretiens, entretiens avec l'usager quoi !
438. S Mais du coup oui c'était intéressant !
439. 7FT1 Eh ben oui, mais c'est bien ! Enfin, Moi je te vois avancer, évoluer ! enfin...
440. S Beh ! Je me vois avancer aussi donc c'est plutôt rassurant !
441. 7FT1 ben oui ! je pense que tu partiras de ton stage de 2^{ème} année avec des assises suffisantes pour affronter la 3^{ème} année
442. S hum, hum !
443. 7FT1 oui ! heum !
444. S tant mieux !
445. 7FT1 Tant mieux ! (*rires*), après n'hésites pas à t'imposer quoi, c'est toujours ça !
446. S Oui !
447. 7FT1 oui ! J'ai une semaine compliquée parce que je suis dans le stress de boucler avant de partir mais c'est pas ta responsabilité, hein ! J'ai la responsabilité de t'accueillir hein, c'est pas à toi de pallier. Tu peux solliciter. Bon je la laisse tranquille ! bon après mon caractère de la semaine était plutôt tranché, hier matin ah la vache, j'ai conscience que j'étais grrrr .. ; pas envers toi, mais tout ce qui pouvait m'agacer, attention hein! Même à la maison, tout le monde est speed hein !
448. S (*rires*) mais il n'y a rien qui m'a empêchée de ... venir te voir
449. 7FT1 Non ! Je ne pense pas ! Puis après faut me le dire ça va pas ! je suis tellement bavarde ! Voilà on va faire fin !
-

D.3. Entretien de tutorat-debriefing 4FT2-ASS- Stagiaire 2^{ème} et 3^{ème} année

Domaine de l'Enfance. Durée de l'entretien : 40 minutes.

1. **4FT2** : euh...donc là on va parler de la situation d'I. que j'ai t'ai proposée de prendre à ton arrivée y a 1 an au service de l'aide social à l'enfance. C'est un accompagnement spécifique puisqu'il s'agissait d'accompagner une jeune majeure euh dans la prise d'autonomie à savoir qu'elle avait quitté sa famille d'accueil pour s'installer toute seule sur N. commencer des études après son bac et qu'il y a eu toute cette préparation avant le bac, et toute l'installation sur N. donc ça a demandé euh un certain nombre de démarches et d'accompagnements spécifiques auprès de cette jeune qui ont été euh qui ont été très euh qui ont été spécifiques. Voilà donc j'aimerais bien que tu me redises un petit peu les choses comment

2. **S** : mmh mmh

3. **4FT2** : tu les a euh comment tu les as vu donc en faisant appel un petit peu à ta mémoire pour le début de la prise en charge, comment tu t'es sentie dans cet accompagnement-là à quel euh (grande respiration) à quel euh savoir tu as du faire appel et qu'est-ce que tu as du mettre en place dans une chose que tu ne connaissais pas pour pour l'accompagner euh pour qu'on termine bah aujourd'hui puisque l'accompagnement va se terminer d'une part parce que tu t'en vas et aussi parce que la mesure qui euh légitimait cet accompagnement va devoir euh s'arrêter donc à ce stage qui accompagnait I.

4. **S** : ok alors moi ce que euh voilà si je fais appel à ma mémoire ce dont je me souviens c'est que euh donc quand tu m'as proposé ce sta...d'accompagner cette situation et si on regarde donc euh peut-être de euh de mon information au sujet de que j'ai accompagné des jeunes dans l'insertion, la formation et des choses comme ça donc c'est vrai que ça m'intéressait aussi hein de ce point de vue-là et puis par contre le pre le souvenir que j'ai en premier c'est donc euh la présentation que tu qu'on a que j'ai eu d'I. dans le sens où tu avais organisé un rendez-vous pour euh me présenter I. et qu'elle aussi elle fasse connaissance à moi. C'est un peu une passation un petit peu de relais quoi donc sur euh voilà donc euh moi le souvenir que j'ai gardé quand même de ce premier entretien c'était euh... c'était ce que tu...donc tu tu lui avais présenté que j'allais pouvoir l'accompagner pendant cette prise d'autonomie et que j'allais être plus disponible donc que euh parce que tu souhaitais tu trouvais important de consacrer du temps à ça et que le fait que je sois stagiaire donc me rendais peut-être plus disponible pour faire ce travail-là. Mais je crois que ce qui m'a... dans ce premier entretien une fois ça présenté et nous bon bah euh I. je pense qu'elle semblait accepter ça a été tout le tout ce que tu as mis en place pour que je puisse m'approprier les difficultés en fait au point de vue de son histoire et ses fragilités

5. **4FT2** : alors c'était quoi ?(petit rire)

6. **S** : et ben justement moi je me souviens que euh...bah tu avais pu euh ...la lui demandé comment elle allait aussi euh...euh par rapport à sa fragilité où elle pouvait s'effondrer assez facilement où elle pouvait avoir un peu des états dé dépressifs oui un peu dépressif quoi et que euh effectivement comment elle se sentait à ce moment donc c'est parti à partir des notes scolaires où tu l'avais où tu lui avais demandé que les résultats n'étaient pas très bon et que le fait de euh de le de la de la questionner là-dessus elle avait les larmes qui étaient montées et euh c'est vrai que moi je sais que j'ai pu très très bien ressentir voilà ton questionnement enfin comment parce que tu la connaissais quoi j'ai pu sentir vraiment la fragilité euh euh...psychologique

7. **4FT2** : mmh mmh

8. **S** : quoi de cette jeune quoi hein et que là euh j'aurais moi aussi affaire avec ça quoi et à vraiment euh prendre en compte ça et l'accompagner aussi euh avec ça quoi. Parce que euh c'est vrai que le C.E.S.A.J, le C.E.S.A.J, le cadre que nous offrait le C.E.S.A.J c'est effectivement tout ce qui est accompagnement dans l'autonomie mais plus la dimension trouver des solutions être autonome quoi mais d'un point de vue un peu fonctionnel si on peut dire

9. **4FT2** :/voilà organisationnel...

10. **S** : / d'organisationnel et que là euh bah c'est vrai que y avait ça mais y avait aussi tout euh toute la partie qui était moi de connaître un petit peu aussi ce côté d'I. et puis de comment l'appréhender quoi 'fin en tout les cas là j'en ai pris la mesure. Je crois que ça c'était important au cours de ce premier rendez-vous. Et ce que je me souviens après c'est du coup d'être allée euh m'approprier le dossier. Je sais que je suis passée par cette étape là et c'est vrai que euh...bah j'ai lu le dossier d'I. parce que euh...Alors en même temps si je si je relis si je revois ça maintenant je pense que euh... les délais du C.E.S.A.J c'est quand même assez court, il faut être opérationnel assez vite là on était dans des délais

euh puisque j'ai du la rencontrer en mars avril, elle partait au début en juin puisque le contrat s'arrêtait, donc il fallait quand même aller assez vite donc euh je pense que j'ai du prendre en comp...en considération le fait qu'il faudrait agir très vite mais dans les choses d'ordre fonctionnel donc c'était d'autant plus important que je m'approprie moi sans forcément passer par des entretiens avec I. pour travailler ça que je m'approprie ce que tu avais pu faire émerger euh au travers de lecture du dossier et de son histoire quoi euh pour pouvoir euh ben voilà euh... euh le prendre en compte quoi. Donc je crois que je suis passée par ces étapes là pour ça aussi.

11. **4FT2** : est-ce que le le fait que le le C.E.S.A.J était une nouvelle mesure au niveau du département que que moi-même je ne connaissais pas bien que je ne maîtrisais pas bien euh donc je pouvais pas t 'en donner des informations euh très fiable puisque ces information

12. **S** :mmh mmh

13. **4FT2** : on les avait au compte-goutte, est ce que ça ça t'a gêné dans l'accompagnement d'I. puisqu'il fallait donc prendre en compte sa personnalité à elle et toute sa fragilité et en même temps pouvoir lui renvoyer des choses qui étaient pas qui étaient pas fiables ?

14. **S** : mmh oui...

15. **4FT2**:/ y a eu y a eu ça

16. **S** : oui c'est vrai

17. **4FT2** : /c'était des choses bon on va essayer de faire ça, on va essayer de faire ça mais on est pas sûr que ça marche, enfin ça on euh tu y allais par étape quand même avec elle

18. **S** : mmh

19. **4FT2** : dans des choses pour certaines où on était pas sûr que ça fonctionne il y avait euh est ce que ça ça t'a gênée

20. **S** : mmh

21. **4FT2** : de de pas être, de pas être dans un cadre qui soit euh...sécurisant et sécurisé ?

22. **S** : Disons que j'ai pas forcément vécu comme ça parce que euh c'est vrai que bon y a eu ce premier entretien et je pense que après euh...y avait effectivement les délais et donc j'avais conscience que là il faudrait construire quelque chose de solide quoi pour pouvoir euh pour pouvoir valider faire valider le projet auprès de la commission C.E.S.A.J. Mais je crois que j'ai pris un temps euh j'ai pris beaucoup de temps en fait pour euh lire les textes c'est à dire que j'ai sorti tous les textes qu'il y avait et je me les suis vraiment approprier je crois que là j'étais euh j'ai passé beaucoup de temps parce que euh...parce que certainement que euh il fallait que je passe par cette étape d'appropriation pour pouvoir euh...a...agi...a...

23. **4FT2** : poser les...

24. **S** : /articuler les deux quoi

25. **4FT2** : mmh mmh

26. **S** : articuler euh et la problématique d'I. et la contrainte temps mais du coup ça demande à ce que je maîtrise parfaitement le cadre

27. **4FT2** : mmh mmh

28. **S** : quoi et je crois que j'ai fais euh j'ai pris quand même euh beaucoup de j'ai pris du temps pour faire ça

29. **4FT2** : mmh mmh

30. **S** : et je crois que ce que ce temps que je j'ai pris euh je crois que qu'il est important parce que c'est vrai que euh quand on a une maîtrise que euh...je disais, je dirais un peu euh...euh quand on maîtrise pas complètement le cadre de par les textes et tout je euh c'est la même chose qu'une loi je crois qu'à un certain moment quand on est centré, on est sensé mettre œuvre une loi et tout, des fois je trouve toujours très important d'aller bien éplucher les choses parce que ça nous donne une liberté...

31. **4FT2** : mmh

32. **S** : / qu'on pense ne pas avoir toujours, quand on en a une vision sommaire quoi.

33. **4FT2** : /en tous les cas...

34. **S** : / moi je m'en suis rendue compte en tous les cas dans le cadre du C.S.A.J, c'est que effectivement on était euh enfin bon l'équipe était dans quelque chose qui est mais c'est voilà euh si moi assez (mot pas compréhensible) pour permettre au jeune tout ça en même temps je suis d'accord avec ça du point du vue de la philosophie de ça qui qui est un peu, qui me semble pas adaptée au jeune pris en charge

- dans le cadre de la protection de l'enfance. En même temps je pense que euh en connaissant bien le cadre on peut agir on peut faire avec euh et lui donner du sens euh voilà ça j'ai libéré
35. **4FT2** : /oui mais c'est aussi parce que le cadre se construisait parce que au moment où on faisait pour Isabelle au moment où toi tu as fait les contrats les (pas compréhensible) 'fin que tu as fait le C.E.S.A.J...
36. **S** : oui
37. **4FT2** : dans le cadre des commissions euh on faisait des choses qu'on expérimentait pour la première fois
38. **S** : tout à fait
39. **4FT2** : donc on en avait nous un euh une portée un peu restrictive de par
40. **S** : oui
41. **4FT2** : les textes parce qu'on avait pas pu encore les expérimenter
42. **S** : ouais
43. **4FT2** : c'est objectivement
44. **S** : oui, tout à fait
45. **4FT2** : on a lancé des choses
46. **S** : /oui moi j'ai pu faire cette expérience
47. **4FT2** : /et en faisant des simulations je sais pas si tu te souviens tu avais fait des simulations de budget de choses comme ça
48. **S** : oui oui
49. **4FT2** : donc après bon de vérifier la faisabilité de tel ou tel euh...
50. **S** : voilà par rapport au cadre
51. **4FT2** : voilà voilà euh oui oui par rapport au cadre du C.E.S.A.J mais mais ça c'était euh plutôt euh intéressant donc t'as l'impression que toi ça t'as pas, ça t'as permis d'en avoir une connaissance suffisamment euh...
52. **S** : Ah oui
53. **4FT2** : euh mmh' fin pour euh pour pouvoir transmettre à I. des choses sans être euh...
54. **S** : voilà
55. **4FT2** : euh inquiéter de de de bah d'un manque d'information qui pourrait rejaillir sur elle compte tenu de la fragilité qu'elle euh
56. **S** : /oui bon en même temps ça n'enlève pas, qu'il fallait quand même euh même si euh tu pouvais avoir moins cette sécurité qu'on pouvait agir, se mouvoir dans ce cadre là en tout les cas euh...j'ai j'ai quand même puisque t'en tu me voilà tu me le rappelais aussi sans cesse et cet important (rires) justement, que euh bah que c'était jamais sûr que ça passe quoi pour autant.
57. **4FT2** : mmh mmh mmh
58. **S** : Et donc ça c'est vrai que c'était transmis aussi à I.. Alors, certes ça lui mettait peut-être un peu la pression, mais je crois que ça lui à permis aussi de euh de travailler plus avant quoi hein elle aussi, parce que euh plus avant euh d'un point de vue financier, je me souviens que quand on a commencé à se à se mettre d'accord sur l'idée que euh elle allait venir sur N. et que ça devenait clair pour elle euh que c'était ça son projet de venir sur N. et de poursuivre suivre ses études. Ben je pense que euh ce cadre aussi rigide soit il lui à à certainement aussi booster pour euh elle aussi faire des choses le plus réaliste possible, le plus clair possible et puis d'envisager des hypothèses qui étaient ça peut marcher mais ça peut pas marcher on a toujours été sur ces deux registres là avec I.
59. **4FT2** : / Toi tu lui as permis toi en t'engouffrant là dedans et en faisant la part des choses de lui laisser aussi cette place là avec toi et de de euh de de bah de de de visualiser les choses de la même façon 'fin au fur et à mesure que toi tu pouvais lui, lui retransmettre
60. **S** : oui
61. **4FT2** : tu lui a permis d'avoir cette place là
62. **S** : oui je pense ouais
63. **4FT2** : Et ça l'a pas, euh et ça l'a pas euh... déstabilisée en fait dans ce qu'on a pu voir après et t'as pas senti euh...
64. **S** : / Non j'ai pas senti d'autant qu'il y a eu la phase aussi ça me fait revenir là dessus c'est que au début quand même I. devait venir euh elle savait qu'elle viendrait sur N. puisque c'est aussi la ville de euh sa ville natale hein je pense que si il y avait un retour c'était là. Il y avait aussi le questionnement

autour de quelle formation elle allait faire et moi j'ai eu le souvenir que euh au départ on allait quand même nous rentrer dans le cadre du C.E.S.A.J où on avait une pression un peu pour que les jeunes fassent des études courtes, ou bien alors des contrats de professionnalisation, comme ça ils ont un salaire et que euh bon là il y a des enjeux là aussi derrière et on sentait bien cette pression de la part de euh... Et c'est vrai que moi aussi au départ j'étais un peu là dedans et du coup j'ai donné prise à ça quoi euh en même temps ça c'est assez euh... I. n'est jamais vraiment rentrée là dedans en fait. C'est y a eu quand même ce passage où on avait un peu un projet pour elle qu'était celui du cadre qu'on nous imposait et euh mmh... malgré tu vois toute cette fragilité qu'on sent chez I. et tout elle il y avait quelque chose qu'elle voulait faire c'était poursuivre ses études mais pas dans le cadre d'un contrat professionnalisation elle voulait rester dans une logique d'études, elle se sentait pas prête à aller dans le monde du travail et c'est vrai qu'il a fallu que moi aussi j'entende ça hein euh, c'était pas si évident parce que ça ça mettait de la fragilité quant à la au fait que le contrat il passe ou pas hein elle a...

65. **4FT2** : / Qu'est ce qui a permis que du coup que cette école qu'elle s'était choisie qu'était onéreuse et qui ne rentrait pas dans un premier temps dans le... (rires) dans le budget qui était imparti...

66. **S** : ouais

67. **4FT2** : qu'est ce qui a permis que ça soit possible et que du coup ça tienne ?

68. **S** : Je crois qu'elle y est pour beaucoup hein c'est qu'elle elle a tenu déjà

69. **4FT2** : /ouais elle a rendu ce désir là...

70. **S** : ouais

71. **4FT2** : mais en même temps tu te souviens elle était allée euh, elle était allée euh visiter d'autres euh elle a dû aller...

72. **S** : mmh

73. **4FT2** : à la j.

74. **S** : oui oui c'est vrai

75. **4FT2** : elle a dû faire différentes démarches

76. **S** : mmh mmh

77. **4FT2** : dans d'autres écoles et pour autant elle est restée sur ce projet là mais mais

78. **S** : son projet de départ

79. **4FT2** : mais l'autre euh non ce que je pense moi ce qui à faciliter les choses c'est que tu as pu toi euh regarder tout ce qui était euh possible au niveau des prises en charges financières et que du coup ça a dégagé euh des des sous là où on en entendait, on en attendait pas forcément. Et que ça a pu euh, ça, ça a pu permis de que son budget...

80. **S** : oui

81. **4FT2** : s'équilibre et que ça a puisse rentrer dans le cadre du C.E.S.A.J...

82. **S** : c'est vrai

83. **4FT2** : par l'intermédiaire du F.A.J par exemple t'es allée questionner ça le F.A.J, c'est c'est le F.A.J qui a payé d'ailleurs...

84. **S** : oui

85. **4FT2** : les frais d'inscription

86. **S** : oui

87. **4FT2** : donc ça

88. **S** : / Oui mais moi je reste quand même sur le...

89. **4FT2** : mmh

90. **S** : moi aujourd'hui donc

91. **4FT2** : mmh

92. **S** : j'étais j'ai vraiment le sentiment

93. **4FT2** : oui non mais

94. **S** : que c'est elle qui nous a poussées fin moi je vous je lui remets

95. **4FT2** : mmh

96. **S** : complètement ça

97. **4FT2** : mmh mmh mmh

98. **S** : Je crois que le F.A.J c'est arrivé, j'ai l'imp... j'ai le sentiment que le F.A.J est arrivé euh... parce qu'elle tenait ça et qu'il fallait trouver des solutions même si peut-être que je l'aurais euh... je le savais

99. **4FT2** : ouais

100. **S** : que je je l'avais pas complètement mais je sens vraiment que c'est quand même elle qui a porté ça hein.
101. **4FT2** : Toi tu as le sentiment que c'est que tu as à répondu elle a a a tu as répondu dans les différentes démarches que tu as faite euh au niveau euh recherche de budget à sa demande à elle
102. **S** : oui puis j'étais plus
103. **4FT2** : /c'était je veux je veux rester dans cette école là
104. **S** : oui oui
105. **4FT2** : donc que vous vous débrouiller en gros pour euh
- 106 **S** : oui
107. **4FT2** : pour que ce soit possible
108. **S** : ouais tout à fait ce qui n'enlève pas que si on avait pas eu cette possibilité du F.A.J elle aurait peut-être pas eu le choix
109. **4FT2** : mmh
110. **S** : effectivement mais il y avait quand même cette ténacité hein
111. **4FT2** : mmh
112. **S** : je trouve de sa part hein qui est pas euh...qui est pas banale
113. **4FT2** : / Et aussi parce que bon ça ça fait partie des limites, des limites des prises en charge quelques fois
114. **S** : ouais
115. **4FT2** : de pas pouvoir répondre hein même si les les objets sont les mmh les projets sont objectifs et
116. **S** : ouais
117. **4FT2** : et et et bien bien structurés de façon à pouvoir répondre à aux demandes des jeunes donc si ça avait pas été le cas comment tu
118. **S** : ha bah si ça avait pas été le cas je pense qu'il aurait
119. **4FT2** : / c'est vrai qu'on l'as pas envisagé ça
120. **S** : et ben oui et beh je pense qu'il aurait fallu bah la soutenir pour qu'elle puisse mettre du sens à euh à une formation en alternance quoi
121. **4FT2** : mmh mmh
122. **S** : Je pense que ça aurait peut-être été beaucoup plus difficile
123. **4FT2** :mmh mmh
124. **S** : c'est pas sûr qu'elle aurait, qu'elle aurait tenu quoi hein
125. **4FT2**: ha oui ça c'était sa fragilité
126. **S** : /et là on partait on se...et puis je peux pas dire du coup (rires) mais mais effectivement euh mais après il y a toute la question oui ça me pose la question de euh ben accompagner la personne dans son désir quoi hein
127. **4FT2** : mmh mmh
128. **S**: et euh et euh , ' fin toute la question qui est entre notre désir pour elle euh
129. **4FT2** : mmh mmh
130. **S** : et puis ben le sien quoi et comment
131. **4FT2**:/ et le euh et puis et puis le cadre
132. **S** : / et puis le cadre
- 133.**4FT2** : Le cadre dans lequel vous pouvez évoluer encore une fois
134. **S** : oui
135. **4FT2** : parce que là
136. **S** : tout à fait
137. **4FT2** : on est dans le cadre de la protection de de l'enfance mais en même temps y a des des règles qui nous sont imposées avec lesquelles il faut bien que nous euh
138. **S** : oui
139. **4FT2** : que l'on que l'on fasse
140. **S** : oui tout à fait, mais que à un moment donné ben on puisse dire, ben c'est aussi la limite quoi hein
141. **4FT2** : mmh mmh

142. **S** : de pas être euh d'accepter nous euh de dire ben ouais ok je respecte ce ch... projet que tu as, on ne pourra pas t'accompagner peut-être que tu prends des...mais c'est et c'est vrai que c'est pas, on peut être dans toute puissance là et du coup rentrer en conflit
143. **4FT2** : oui oui oui
144. **S** : 'fin je veux dire, on aurait pu hein mais on a je pense qu'on a été assez vigilant à ça 'fin je sais pas si c'est être vigilant mais bon.
145. **4FT2** : En tout les cas le le contexte a été favorable
146. **S** : oui
147. **4FT2** : pour I. puisse qu'il y a eu effectivement des budgets qu'ont pu se dégager des...la prime euh la prime du je sais plus quoi les (chiffre pas compréhensible parce qu'elles parlent en même temps) euros
148. **S** :/ oui oui ça on la eu on l'a su qu'après
149. **4FT2** : après
150. **S** : ouais
151. **4FT2** : euh J'avais une question au sujet des limites des de la prise en charge qui m'échappe (rires) ça fait partie des choses euh donc là I. donc euh euh... a commencé son école depuis septembre elle en, elle va finir sa sa première année et au terme de cette première année en fait tout tout cet accompagnement là s'arrête comment tu as euh as tu commencé à travailler ça avec elle qu'est ce qui c'est dit autour de ça comment euh
152. **S** : euh bah déjà ce qui serait peut-être j'aimerais
153. **4FT2** : oui
154. **S** : revenir juste avant sur euh bah l'accompagnement parce qu'à partir du mois de septembre où voilà euh tout était calé comme tu dis, on a eu le financement pour le euh par le FAJ, fond d'aide aux jeunes donc qu'a financé la formation, elle a pu avoir euh aussi dans le cadre du C.E.S.A.J jusqu'à qu'elle ai ses bourses un financement donc nous là on était calé au niveau des enjeux financiers, elle avait sa chambre en cité U aussi, donc elle s'y retrouvait donc le cadre était vraiment très favorable pour elle en tous les cas du point de vu financier comme matériel. Je pense que euh il y a eu quand même un accompagnement qui est resté euh parce qu'il y a eu plus forcément besoin, mais on est resté sur un accompagnement en lien avec cette fragilité
155. **4FT2** : mmh mmh
156. **S** : psychologique parce que quand même, si quand bien même tout ça ça a fonctionné euh on sentait quand même 'fin moi j'ai toujours euh été vigilante mais je crois que t'as toujours tu m'as toujours été été t'as toujours été aussi dans dans cette euh tu m'as permis d'avoir toujours ce soucis là.
160. **4FT2** : (au début parle en même temps mais on ne comprends pas ce qui est dit)mmh mmh
161. **S** :Je crois euh que j'avais pas une connaissance assez approfondie vers elle euh je pense que ça ça été important parce que je crois qu'on ne découvre pas les personnes en au début je crois que ça prends du temps et que j'aurais pas eu cette vigilance peut-être si tu ne m'avais pas toujours ramenée quoi hein parce que. Et c'est vrai que euh là l'année elle a été beaucoup plus dans un dans des visites un peu tous les mois, tous les deux mois, tous les trois mois plus les périodes de vacances pour faire le point comment elle s'installait là dedans quoi. Et je pense que là, c'était plus de l'accompagnement sur gérer ses dossiers et tout, c'était vraiment des échanges euh je sais pas comment le nommer prendre soin un petit peu d'elle, de faire attention comment elle allait et puis elle qu'elle sente qu'il y a quelqu'un. Je crois on a été plus cette année dans un dans le fait qu'elle sente que elle est pas larguée. C'est pas parce que ça ça a aboutit que du coup elle encore toute seule. Et je crois qu'elle en avait besoin de ça.
- 162.**4FT2** : ça fait partie euh euh aussi des objectifs du du C.E.S.A.J à un moment donné c'était le lien juste le travail éducatif non dans un deuxième temps ?hein
163. **S** : oui oui c'était ça oui
164. **4FT2** : dans dans travailler un peu la proximité pour euh ben pour aider à...
165. **S** : pour soutenir moralement, soutenir euh voilà
167. **4FT2** : à s'installer
168. **S** : à poser les choses...
169. **4FT2** : à s'installer mais pas s'installer seulement que matériellement
170. **S** : voilà
171. **4FT2** : y a aussi cette installation euh psychique

172. **S** : oui
173. **4FT2** : si on peut dire
174. **S** : ouais
175. **4FT2** : ben pour elle dans sa nouvelle vie et que
176. **S** : ouais
177. **4FT2** : et qu'elle se sente un peu stabilisée euh
178. **S** : donc ça c'était inté intéressant quand même
179. **4FT2** : quels quels outils t'as pu utiliser ?
180. **S** : ben pour ça y a eu euh ben la première fois ça été euh ben c'est vrai qu'elle était dans sa chambre euh en cité U, donc ça été d'aller voir où elle habitait euh, quels outils je me souviens que tu tu l'avais eu au téléphone où elle t'avais fait part où elle avait eu la secrétaire en disant oui mais si il y a une douche collective euh
181. **4FT2** : mmh
182. **S** : elle était un petit peu effrayée euh par des conditions de vie qu'elle a euh voilà qu'étaient nouvelles qui l'ont un peu effrayé. Et donc c'est vrai que je me souviens qu'on en avait parlé et que quand je suis allée la voir je crois que j'ai eu le soucis de bah de relativiser toutes ces choses qui pouvaient euh qu'elles pouvaient mettre en avant et qui auraient pu euh ben l'entretenir dans quelque chose de négatif et donc c'est vrai que ça été plutôt quelque chose de euh ben de remettre un peu de relativité là dedans, en disant mais euh euh en en l'assimilant un petit peu à à l'étudiante qui comme toute étudiante quoi hein c'est vrai que je sais que je me souviens lui avoir euh envoyé ben ouais mais c'est pas parce que là c'était de lui faire ressortir que c'est pas parce qu'elle relevait de la protection de l'enfance, qu'elle était dans ces conditions là, là elle était un étudiant comme tous les autres et qu'ils étaient ben voilà y en avaient euh 500 dans son dans l'immeuble où elle était et ils avaient tous les mêmes conditions de vie qu'elle et que ça c'est le début de la rentrée dans la vie euh. Je me souviens je euh tu m'avais parlé que t'avais eu toi un studio quand tu étais étudiante et qu'il faisait pas beaucoup de mètres carré et si si on a en parlait avec ma ma ma monitrice de stage euh quand on a démarré nous aussi dans la vie, on avait que des petits trucs euh voilà. Donc du coup ça été un travail de relativiser
183. **4FT2** : mmh
184. **S** : aussi les choses, parce que tout de suite elle peu elle pouvait se prendre les choses comme haaa comme le poids qui lui tombait dessus donc ça ça été intéressant de relativiser les choses comme ça quoi hein
185. **4FT2** : Donc du coup tu t'es mis un petit peu dans la dans une certaine proximité avec elle
186. **S** : oui
187. **4FT2** : hein
188. **S** : je crois qu'il y a eu ça
189. **4FT2** : tu allais euh tu allais à la FNAC avec elle
190. **S** : oui voilà
191. **4FT2** : tu allais acheter des vêtements 'fin il y a eu différentes choses
192. **S** : ouais
193. **4FT2** : qui ont permis de créer un lien euh qui sortait peut-être de l'éducatif non ?
194. **S** : ouais qui sort oui euh qui euh moi je ne le vois pas vraiment comme ça parce quand je vais avec elle acheter des bouquins euh je crois que pour moi c'est quand même dans l'éducatif parce que les jeunes 'fin bon je me dis des jeunes qui ont pas eu de parents qui les ont accompagné ou ouvert
195. **4FT2** : mmh mmh
196. **S** : à ce rapport à la lecture à aller dans une librairie ou d'aller feuilleter tout ça euh...ben moi je euh je pense que là c'était de l'éducatif parce que par contre je m'en saisissais quand elle disais ben tiens là je patauge dans telle matière, lui dire ben tiens y a des livres qui existent pour ça donc tu peux euh alors ça se faisait dans un relation de proximité dans le sens ou quand on y allait on pouvait être deux amies qui se promenaient dans les magasins et tout et effectivement mais pour moi j'étais complètement dans mon rôle d'éducatrice quand même quoi hein même si euh
197. **4FT2** :/Et tu t'es sentie à ta place tout le temps ?
198. **S** : ha ha oui moi je pense hein parce que même dans les quand on allait là par exemple après euh on mangeait euh on mangeait ensemble le midi donc oui on était dans une relation un peu de proximité euh voilà de confiance et tout mais en même temps euh bah c'est vrai que c'est c'est des moments où

euh je pouvais l'interpeller sur euh parce qu'elle disait (quelques mots pas compréhensible) moche donc bon on en reparlait quoi hein

199. **4FT2** : mmh mmh

200. **S** : on reparlait de tout ça de ce qu'elle disait elle de son corps des on est amené à parler des habits et de relativiser là encore quoi euh ben oui elle se sentait pas aujourd'hui I. de faire un euh un régime parce qu'elle estime en avoir besoin mais en même temps elle a pu le dire et ben du coup ben oui mais dis, parce que c'est trop compliqué ça faisait trop de choses à gérer pour elle euh et les études elle avait beaucoup de choses donc le régime elle s'est dit se sera plus tard. Et du coup bah c'est aussi de se saisir de ça pour dire ben oui mais on peut-être quand même bien habiller même si on est rond. Il suffit de voilà et puis que ça demande pas forcément beaucoup d'argent euh ça c'est effectivement c'est des relations qu'on peut avoir avec un copain une copine mais en même temps c'était aussi lui apprendre que euh ben voilà qu'il y a d'autres gens qu'ont pas d'argent et puis que c'est pas pour autant qu'on s'habille pas que on a toujours été c'est un petit peu une combinaison des deux quoi

201. **4FT2** : Qu'est-ce que tu avais envie de lui transmettre à ce moment là donc dans tu avais envie de lui transmettre des valeurs mais qui étaient qui pouvaient être propres peut-être qu'une autre éducatrice un autre euh ou un homme n'aurait pas fait euh n'aurait pas fait la même chose, qu'est ce qui se passait à ce moment là pour toi

202. **S** : Ha mais je... ce qui se passait pour moi je crois que c'est euh ben je crois que je suis mère déjà et que euh et que voilà je la prenais je crois que je je je ressens chez I. une jeune qu'a pas eu de parents qu'a pas eu de parents qui ont pris sont d'elle, y a eu une famille d'accueil qui a pris soin d'elle mais euh euh ben voilà là elle était seule quoi et que et que pour moi même a 19 20 ans parce que j'ai des enfants de cet âge là je je pense qu'on a encore besoin d'être accompagné et qu'on doit transmettre des valeurs et que ben oui c'est les miennes que je transmets je crois que j'en suis consciente mais elles me paraissent assez euh humanisantes et donner assez de repères à mes jeunes pour que je me je m'autorise à les transmettre, je crois, j'ai envie de dire ça (petits rires) pour que je m'autorise à les transmettre

203. **4FT2** : / I. en tous les cas s'en est saisie apparemment

204. **S** : oui voilà voilà donc je pars du principe aussi que euh voilà qu'on se construit toujours par rapport à des personnes qu'on rencontre à un moment donné et si mes valeurs ne lui avaient pas convenu, je euh bah I. m'aurait dit non 'fin je voyais bien je schu.. je euh je crois que j'ai pu sentir chez I. euh quand euh ben oui par rapport à son poids euh elle souhaitait euh, elle voulait faire un régime c'est elle qui me l'a dit plus ou moins au départ, qu'elle voulait aller voir son médecin et que la fois où je l'a vois après elle ne l'a pas fait et que je lui dis ben ouais c'est que j'aurais envie de la pousser là dedans elle arrive à me dire ben non c'est pas aujourd'hui que je verrais ça donc je crois que j'ai en face quelqu'un qui je pense qui est capable de me dire tes valeurs m'intéressent ou elles m'intéressent pas

205. **4FT2** : mmh mmh

206. **S** : donc oui je crois que je suis consciente que j'avais un petit côté maternant avec I.

207. **4FT2** : / mais bon

208. **S** : /je pense

209. **4FT2** : /ça c'est important de

210. **S** : / je pense

211. **4FT2** : /d'en avoir conscience

212. **S** : oui

213 **4FT2** : parce que quelques fois les les jeunes qu'on accompagne peuvent en besoin à un moment donné

214. **S** : ouais

215. **4FT2** : et puis après dire stop ben c'est bon t'as...

216. **S** : voilà ouais

217. **4FT2** : et c'est ce qui va se passer là de fait euh avec I. parce qu'on sent bien qu'elle se euh qu'elle a qu'elle a appelle moins que vous êtes moins en lien là pour l'instant

218. **S** : ha bah oui hein mmh

219. **4FT2** : parce qu'elle même commence à prendre son envol et puis que toi tu repartes...(fin de la phrase pas compréhensible parce qu'elles parlent en même temps)

220. **S** : /ouais y a ça oui et puis ben c'est je crois que c'est que super (incompréhensible) de nous tout ça c'est qu'elle a réussi à trouver euh elle a repris elle même contact avec des filles qu'elle avait qu'elle

a connu quand elle habitait N. en classe de troisième où elles s'écrivaient toujours un petit peu mais du coup étant sur N. elle a repris contact donc euh voilà maintenant elle a un réseau d'amis donc bowling de temps en temps avec eux même si elle a pas beaucoup d'argent et qu'elle est triste de ça mais voilà comme tous les étudiants euh moi je relativise aussi et puis euh elle est contente quand même elle s'est créée un réseau je pense qu'elle est en train de euh voilà de devenir adulte, se créer un réseau donc euh je je suis assez rassurée sur euh sa capacité maintenant euh à gérer tout ça. Par contre euh ce qu'on travaille aujourd'hui c'est on est plus sur euh la dernière fois qu'on s'est vu là sur euh je l'ai quand même euh, je la voyais moins donc je pense que c'est qu'elle en a moins besoin, en même temps euh j'ai quand même amené à se euh à se à mettre en place des relais je dirais euh auprès du CROUS parce que nous on va on aura plus de prise en charge, mais aussi je pense qu'elle le sait et je pense que toi tu souhaites pouvoir...

221. **4FT2** :/(on ne comprends pas le début de la phrase parce qu'elles parlent en même temps) je je vais dire aussi

222. **S** : / t'as des choses à lui dire

223. **4FT2** : oui mmh mmh

224. **S** : que tu peux euh ça ça vous regarde mais elle euh là il faut qu'elle mette en place des relais je pense euh au niveau du CROUS même ne serais-ce que d'un point de vu financier puisque les dossiers c'est plus nous qui devons les monter puisqu'on aura plus de mandat, dans le cadre du C.E.S.A.J

225. **4FT2** : mmh mmh

226. **S** : en tout cas. Donc euh ben là on avait la dernière fois qu'on s'est vu euh, elle avait déjà un petit peu hein elle m'avait dit ben ouais que là elle attendait son dossier d'inscription elle elle était déjà dans anticiper elle avait déjà anticipé le fait qu'il faudrait que euh elle fasse un dossier F.A.J euh qu'elle prenne rendez-vous avec le CROUS euh voilà elle était déjà dans euh...

227. **4FT2** : Donc tu l'as (*un mot pas compréhensible*) pour qu'elle prépare à la fois et la fin du C.E.S.A.J et le fait qu'il y aura plus présence

228. **S** : ouais

229. **4FT2** : obligatoire

230. **S** : oui voilà

231. **4FT2** : auprès d'elle

232. **S** : ouais donc euh... ben là elle devait me rappeler c'est vrai que je pensais qu'elle allait le faire

233. **4FT2** : /mais t...

224. **S** : mais j'attends je me dis elle le fait pas

225. **4FT2** : ouais

226. **S** : toute façon il faut qu'on la voit là pour le rendez-vous

227. **4FT2** : oui

228. **S** : donc moi je euh

229. **4FT2** : oui

230. **S** : lui demanderais puis ben on essaiera de voir pourquoi elle l'a pas fait

231. **4FT2** : mmh mmh

232. **S** : est-ce que c'est que ça roule ou est-ce que euh elle est encore dans des fragilités au quel cas je pense qu'on pourra encore en parler

233. **4FT2** : oui

234. **S** : c'est pas fermé quoi hein

235. **4FT2** : d'accord qu'est-ce que t'as eu l'impression toi de d'a d'apprendre tout au long de cette euh prise en charge que tu euh connaissais pas avant que tu n'avais pas euh pratiqué avant et et que du coup ce cet accompagnement là t'as permis de découvrir ?

236. **S** :mmh (incompréhensible puis rires)

237. **4FT2** : t'as 5 minutes pour dire

238. **S** : d'accord euh ben écoutes euh (silence) ben je sais pas j'ai pas euh, j'ai l'impression que j'ai déjà fait ce genre de chose quoi, d'accompagner comme ça euh

239. **4FT2** :ouais

240. **S** : sur des dossiers 'fin peut-être que j'ai, ça m'a pas paru compliqué tout ça, ça m'a paru euh

241. **4FT2** : alors pas forcément com com compliqué

242. **S** : oui

243. **4FT2** : hein parce que c'est vrai que tu as semblé à l'aise dans cette prise en charge là mais
244. **S** : oui
245. **4FT2** : dans
246. **S** : /c'est pour ça que c'est difficile (parle en même temps)
247. **4FT2** : dans des choses que tu bon le C.E.S.A.J est ce que tu euh tu le connaissais pas
248. **S** : non ha bah oui ça du point de vue du C.E.S.A.J si ça ça m'a apporté mais ça c'est plus en lien avec les études du coup euh avec euh les études que je faisais dans le sens où euh le C.E.S.A.J euh même si euh bah j'ai je l'ai découvert du point de vue de euh légal
249. **4FT2** : mmh mmh
250. **S** : forcément du cadre hein du cadre légal donc ça je je l'ai découvert. Par contre c'est vrai que euh ayant aussi été amenée à suivre d'autres jeunes dans le cadre du C.E.S.A.J euh à l'A.S.E durant mon stage, c'est vrai ce que ça m'a permis de euh de pointer en fait c'est de voir que effectivement on était dans un accompagnement très individualisé de ces jeunes et ça m'a vu qu'en formation euh j'étais aussi sur un travail sur une euh formation où on abordait tout ce qui pouvait être fait du point de vue du travail social de groupe. C'est vrai que là je me suis dis que euh ben que c'est vrai que euh plutôt que de euh même si ce travail individuel est très très important parce que le jeune à des choses aussi personnelles à travailler et que ça peut se faire que dans le cadre d'un accompagnement éducatif, y a tout un tas de dimensions qui pourraient être partagées quoi hein donc du coup ça m'a permis moi de me construire aussi euh euh...de penser une autre forme d'accompagnement dans le cadre du C.E.S.A.J qui pourrait être beaucoup plus collective et qui pourrait aussi apporter au jeune. Donc je crois que ça ça été quelque chose euh euh... qui m'a fait euh voilà
251. **4FT2** : /c'est une dimension que tu as découvert (parle en même temps donc la suite est difficilement compréhensible)
252. **S**:/ouais une dimension qui a été découverte
253. **4FT2** :...du travail social entre euh le groupe et le collectif
254. **S** : ouais là euh je trouve que ce serait très, très riche parce que parce que je me suis rendue compte qui sont leurs problématiques elles sont communes quant
255. **4FT2** :oui
256. **S** : à ces jeunes quand ils sont suivis par là I. mais comme d'autre qui sont tout ce qui est la peur de l'abandon euh euh la méconnaissance des des, des accompagnements des relais de de tout ce qui peut exister pour prendre son autonomie quoi hein. Donc euh ça c'est vrai que ça m'a permis au moins de de repenser les choses quoi de faire de penser innover dans le cadre de cette mesure là quoi. Par contre euh
257. **4FT2** : /(parle en même temps on ne comprends pas ce qui est dis)
258. **S** : / je crois que c'est aussi par rapport par rapport au C.E.S.A.J
259. **4FT2** : / tout ça 'fin d'être, d'être en lien avec parce que quand même I. c'était un peu un, ça faisait partie de l'outil ça euh c'était un outil quand même euh la relation de proximité, on en avait discuté à un moment donné que tu sois comme ça euh euh tu m'avais demandé d'aller euh d 'aller l'accompagner pour acheter des vêtements ou d'acheter des livres
260. **S** : oui
261. **4FT2** : on avait discuté autour de cette relation de proximité, est ce que c'est quelque chose du coup que que qui t'as permis de d'y réfléchir un peu plus de, d'y découvrir l'intérêt
262. **S** : oui
263. **4FT2** : sur un plan éducatif est ce que
264. **S** : mmh mmh oui ben oui parce que c'est vrai que quand je te posais ce genre de question c'est que je crois que j'ai encore en tête euh dans mes pratiques euh des questionnements et d'éducateurs où euh pas trop d'affectif, pas trop de ceci, 'fin bon voilà faut pas être trop proche euh, garder la distance euh et c'est vrai que euh ben c'est c'est quand même un discours qui est encore présent euh
-

D.4. Entretien de tutorat-debriefing 2FT3-ASS- stagiaire de 2^{ème} année.

Domaine de la Santé. Durée de l'entretien 50 minutes.

1. 2FT3 Bon, Y (prénom stagiaire), tu as passé une semaine toute seule pendant que j'ai été en vacances
2. S Oui
3. 2FT3 Donc je voulais savoir un petit peu comment ça s'était passé pour toi cette semaine, comment tu es, est-ce que ça a été facile, difficile, est-ce que y'avait des moments où tu t'es sentie en difficulté, ou au, ou au contraire, est-ce que finalement mmm tu as trouvé ça plutôt eh, eh, facile de te retrouver toute seule pendant une semaine ?
4. S Alors, (*rire*), il y a ou déjà pas mal des choses dans... ce qui était difficile c'était tout retenir, tout ce qui avait à faire, qui fallait faire, eh... voilà, il ne faut pas oublier des choses, du coup je mettais tous, pas mal sur mon cahier
5. 2FT3/ Donc tu as trouvé une stratégie pour ne pas oublier
6. S /Oui voilà je notais (*rire*) C'était plus simple
7. 2FT3/ Et tu rayais au fur et à mesure ?
8. S Eh, oui, oui, oui, je rayais ou j'ai marqué que c'était fait, enfin, oui... Après eh, il y a eu des situations d'autres collègues, mais si j'étais, si j'avais des questions de, ce que j'ai fait, mais, voilà, qu'est-ce que j'ai fait, que est ce que j'ai dit, quand... bah, je pense à une situation a une personne, quand l'assistante sociale mmm...de X (structure d'accueil de la personne concernée) qui a appelé en disant voilà qu'elle s'était re-alcoolisée, je me suis dit ah, que est ce que je fais, ah, toute suite j'ai eu le réflexe d'appeler F (un collègue), et voilà, sont des choses comme ça qui... enfin, mm, qu'est ce qui qui m'a manqué ? En fait, c'était la concertation, d'avoir quelqu'un derrière pour savoir si c'était bien ou pas
9. 2FT3 En même temps tu sais que monsieur X est suivi par le CMP
10. S/ Oui
11. 2FT3 Par F.
12. S/ Oui, oui, oui
13. 2FT3 Tu as eu le réflexe de l'appeler, donc c'est aussi oh, prend ta place d'assistante sociale, te positionner
14. S/ Oui
15. 2FT3 Voilà, j'ai une information, je travaille dans une équipe pluridisciplinaire, je vais la partager avec le collègue infirmier qui suit monsieur X
16. S Oui
17. 2FT3 c'est que tu as fait, et en même temps tu as envoyé un message a A.
18. S/ A quand j'ai vu A. après je lui ai dit
19. 2FT3/ Voilà, et tu as aussi envoyé un message à la référente de X (une structure) par internet
20. S Oui, oui, oui, après je lui ai envoyé un message pour la prévenir que j'avais bien averti l'infirmière du CMP et le médecin
21. 2FT3 Donc, tu... voilà, tu as su prendre
22. S/ Oui
23. 2FT3 eh, te dire qu'est-ce que je fais
24. S/ Oui, voilà
25. 2FT3 Il y a plusieurs intervenants dans la situation, je les ai bien identifiés, je les connais
26. S/ Oui
27. 2FT3 Voilà, et ça c'est fait naturellement.
28. S Oui, oui, oui, mais c'est vrai, enfin, du coup, de faire toute seule, ça... c'était bien parce que ça m'a obligé à faire, ça j'ai bien aimé
29. 2FT3/ Ça te responsabilise

30. S Oui, voilà, ça me responsabilise, donc ça j'ai bien aimé, eh, en même temps est-ce que je fais bien, est-ce que je ne fais pas bien, puis, voilà, il y a des situations où je ne savais plus, enfin, du coup, je me suis dit, bon bah je demanderai à X (la formatrice). *(rire)*
31. 2FT3 Ce n'est pas une histoire de faire bien ou de faire mal, c'est une histoire du sens que tu donnes à ce que tu fais
32. S Ouais
33. 2FT3 Le sens que tu donnes. Pour toi c'était important, de prévenir l'équipe
34. S Oui
35. 2FT3 Qui, qui travaille, qui accompagne ce monsieur, voilà
36. S Oui
37. 2FT3 Et c'est important ce travail, tu as donc compris l'importance du travail en équipe ici, à l'hôpital
38. S Après, donc là c'était pour monsieur X, et après pour d'autres situations, est-ce que j'aurais pu faire autrement est-ce que, ça voilà, c'était de
39. 2FT3/ Oui mais ça
40. S/ Des difficultés qu'on peut retrouver aussi après, je pense
41. 2FT3/ Ca on ne sait pas, on fait au moment où on fait, parce que ça a de sens à ce moment là
42. S/ Oui
43. 2FT3 Après on se dit si, effectivement, avec plus d'expérience, avec d'autres éléments, parce que des fois on n'a pas tous les éléments, on aurait pu faire autrement, et au moment où tu l'as fait c'est, avec les éléments que t'avais, tu as mis ces choses-là en place
44. S Oui, moi, après quand des situations plus compliquées où je ne savais pas trop quoi faire, j'ai appelé Z., l'ASS du CMP, et V. (autre ASS d'un autre service de psychiatrie), donc je n'étais pas toute seule non plus..... Donc voilà, et sinon c'était intéressant, je pense que ça au moins... enfin.... Enfin à vivre... Comme dire, parce que oui, parce qu'on fait toute seule et
45. 2FT3/ C'est formateur
46. S Oui, c'est formateur, oui, ouais, oui
47. 2FT3 Et avec l'équipe ? Parce que tu as participé dans toutes les réunions de la semaine avec les équipes, les médecins, les infirmiers ...
48. S Oui
49. 2FT3 Seule, sans moi, *(rire)*
50. S *(rire)*
51. 2FT3 Ça s'est passé comment ?
52. S ça s'est bien passé, enfin, quand je voyais qu'il avait un truc, une question plutôt sociale, surtout pour monsieur L., ils ne savaient pas quel projet ils allaient faire pour ce monsieur Ehh... Parce que lui, il voulait être dans un logement, enfin, que ça soit encadré, enfin une structure encadrée, eh, euh, donc ils se demandaient si la curatrice elle avait déjà des pistes, donc je lui ai proposé moi, je peux peut être l'appeler, eh, donc ce qu'ils sont acceptés d'ailleurs, et voilà, j'ai pu faire ça, enfin, je me suis permise d'intervenir, enfin quand je voyais qu'il avait des enfin... des choses que je pouvais faire, quoi
53. 2FT3/ Tu t'es positionnée en tant qu'assistante sociale dans un équipe pluridisciplinaire
54. S Voilà
55. 2FT3 En disant, voilà, moi, je suis assistante sociale, je sais faire ça, enfin c'est mon... c'est ma mission, c'est ma fonction, donc je peux prendre en charge
56. S Oui, et puis ça c'est très bien passé, enfin... Pour un autre monsieur T. quand il est revenu à l'hôpital, enfin, quand il était...parce qu'il était/
57. 2FT3/ Sorti
58. S Sorti, comment... je leur ai expliqué ce qui s'était passé avec l'assistante sociale de secteur, enfin, voilà, c'était plutôt facile, à dire...

59. 2FT3/ Donner des informations à un collègue pour qu'il fait un éclairage eh... nouveau sur la situation
60. S Oui, (rire) je.....,..... Ehh, si non... eh, que je réfléchisse, oui, ça ce n'était pas compliqué pour, enfin, je trouve, enfin, c'était normal, en fait
61. 2FT3/ C'est venu naturellement ?
62. S Oui, c'est venu naturellement, oui, oui, oui.....,..... Et puis, oui, oui, oui
63. 2FT3 Alors, maintenant si on rentre plus précisément dans les situations que tu as vues
64. S Oui
65. 2FT3 Eh... D'abord, est ce qu'on les reprend toutes ? Ou on reprend que quelques-unes ? Ahh...
66. S/ Bah, juste une personne, enfin, sinon on va peut-être reprend toutes, (rire)...
67. 2FT3 Oui, tu as rencontré Madame S.
68. S Oui, donc que, donc que c'était
69. 2FT3 Tu peux réexpliquer pourquoi c'était ?
70. S Oui, c'était pour... le médecin demandait, enfin quand on avait parlé en réunion, eh, on avait parlé de l'AAH »(Allocation Adulte Handicapé), que ça aurait été bien que Madame S. bénéficie de l'AAH donc du coup eh, eh... le médecin psychiatre avait demandé, bah, t'avait demandé à toi, mais c'était moi qui suivait la situation, donc que, pour qu'on, pour qu'on lui voilà, lui demande si elle était d'accord, voir ce qu'elle pensait tout ça, donc moi je l'ai vue.... Donc, je lui ai expliqué ce que c'était, que c'était, que ça lui permettrait d'avoir plus, plus d'argent, qu'elle aurait pu peut-être faire des travaux dans sa maison, en fin, voilà, tout ce qu'elle pouvait/
71. 2FT3/ Et puis que sa situation de handicap
72. S Voilà
73. 2FT3/ Elle en relevait
74. S Ouais, ouais, oui, donc elle était d'accord, donc on a fait le dossier, après, comme elle sous, elle venait d'être sous tutelle, en fait, je ne savais plus si elle pouvait, parce que eh... je lui ai demandé si elle voulait écrire ou pas, elle m'a dit oui, donc je l'ai laissée faire, euh... Après je me suis dit, mince, comme elle est sous tutelle, est ce qu'elle a le droit, quand même d'écrire, enfin, du coup ce sont des petites questions comme ça que je ne savais plus, et pour la signature aussi, je me suis dit, à mon avis c'est la tutrice, mais bon elle l'a signée quand même. Je lui redis comme après que voilà, comme maintenant elle est sous tutelle euh... je pense que je vais contacter votre tutrice pour la, pour l'informer de la démarche et pour, pour qu'elle signe... Et du coup euh...mmm... Après elle m'a posé des questions par rapport à la tutelle, enfin ça l'inquiétait beaucoup... euhm, j'avoue que là je n'ai pas, enfin, j'ai l'impression de ne pas avoir trop assuré
75. 2FT3/ Je, ...pourquoi tu dis ça ?
76. S (rire), parce que mm... Elle m'a posé des questions et enfin, enfin je le savais en plus c'est, enfin, j'ai l'impression de ne plus savoir, comme elle m'a demandé... Mais voilà « comme je suis sous tutelle, comment, c'est la tutrice qui va gérer tous mes..., tout mon argent ? » Alors moi je pensais bien que oui
77. 2FT3/ Oui, bah oui
78. S Donc bah je lui dis, oui, je pense, mais enfin, je n'ai pas été très, très claire en fait, et du coup
79. 2FT3/ Pourquoi tu n'as pas été claire ? Pourquoi ? Parce que tu avais l'impression de déposséder la personne, c'était compliqué pour elle à entendre ??
80. S Ouais, oui, oui, c'était ça... en fait, et en plus, je voyais bien qu'elle faisait, mais, en plus je ne connaissais pas trop la situation, enfin, je connaissais un peu la situation
81. 2FT3/ Oui, c'est parce que je n'étais pas, pas là, oui
82. S/ un peu la situation, mais
83. 2FT3/ Pas là cette semaine là
84. S Ouais,
85. 2FT3 Alors elle a le droit d'écrire sur son dossier, ça lui appartient
86. S/ Oui

87. 2FT3 Même si elle est sous tutelle, ça la concerne, elle. Effectivement, pour ce qui est de la question de la signature, comme elle sous tutelle, il faudra que ça soit contresigné par la tutrice
88. S Oui
89. 2FT3 Mais... En même temps, euh quand on est sous tutelle c'est vrai que le tuteur fait à la place de, mais tu ne peux pas, parce que les gens ils gardent comme même une partie de leur libre arbitre malgré tout, tu ne peux pas la déposséder, voilà ! Après tu es peut être restée un peu dans le flou pour lui dire, parce que tu avais peut être peur aussi, eh.... Alors tu me dis si je me trompe, peur de, de la froisser, de la brusquer ou qu'elle se braque par rapport à ça
90. S (rire) ouais
91. 2FT3 Et tu dis, ouh là si je reste un petit peu en retrait, évasive, ça va mieux passer ?
92. S (rire), oui, oui, c'est un peu ça, oui. Et puis après par contre, quand je l'ai raccompagnée dans le couloir, enfin, parce qu'elle la rencontre fin mars, il me semble, eh, j'ai dit ben oui, il le semble bien que c'est elle qui va gérer votre argent, alors elle me dit, ça, ça m'embête quand même, je sais gérer mon argent toute seule, je dis, bah oui, enfin je n'ai pas trop su quoi répondre à ce moment-là, donc eh
93. 2FT3/ Oui, c'était difficile de voilà, de
94. S/ Oui
95. 2FT3 De trouver un, argument ?
96. S Eh, oui, et puis c'est pas venu tout de suite, ça m'a permis aussi de réfléchir, et du coup sur le coup j'ai rien dit, et j'ai réfléchi après et, enfin je me suis dit
97. 2FT3/ Qu'est-ce que t'aurais pu lui dire ?
98. S Bah oui, enfin, que c'est elle qui va gérer son argent, mais que voilà, que, ah ! si, ça je lui ai dit, si je lui ai dit qu'elles allaient faire ensemble, que voilà, elle aussi allait en discuter avec elle, que, enfin, voilà, qu'il y a la possibilité de communiquer, ça si, je lui ai dit hum !
99. 2FT3 Parce qu'effectivement, la loi dit que le tuteur gère à la place de, mais en même temps euh les tuteurs quand c'est une mesure de tutelle, ils expliquent au gens, ils leur demandent quand même leur avis, même si, ils savent qu'ils ne doivent pas tenir forcément en tenir compte de par la loi
100. S Oui
101. 2FT3 Mais tu as bien fait, toi, toi tu lui as dit vous pourrez communiquer, vous ferez des choses ensemble
102. S Oui
103. 2FT3 Donc ça c'est important
104. S/ Oui, après je ne voyais pas qu'est-ce que je pouvais dire d'autre, en fait, donc voilà, je me suis dit eh, je me suis posé la question après, qu'est-ce que j'aurai pu dire pour la rassurer, en fin...
105. 2FT3 Est-ce que tu l'as sentie euh... anxieuse après ton entretien ?
106. S Bah, toujours par rapport à cette question, oui, oui, là, je me suis dit j'ai pas,... j'ai pas trop géré
107. 2FT3 Ceci dit, elle ne m'a pas re-sollicité après
108. S Oui
109. 2FT3 Pour reprend un rendez-vous avec moi
110. S oui
111. 2FT3 Tu vois, je la vois demain, en rencontre avec sa tutrice, elle va pouvoir poser des questions, mais depuis elle n'a pas sollicité un nouveau rendez-vous pour dire j'aimerais avoir plus d'explication
112. S/ Oui, c'est sur
113. 2FT3/ Parce que mademoiselle D (stagiaire) elle m'a dit ça, j'ai pas bien compris, tu vois ?
114. S Oui
115. 2FT3 Donc peut être que finalement tu l'as, ...qu'elle a assimilé ce que tu lui as dit, que ça l'a rassurée, eh, qu'elle s'est dit, voilà je pourrai poser des questions à la tutrice quand je la verrai
116. S Oui

117. 2FT3 mais après chez toi ça fait un grand questionnement
118. S Oui
119. 2FT3 C'est-à-dire, ce que je peux dire ?
120. S Oui
121. 2FT3 Ce que je ne peux pas dire, comme je fais pour rassurer les gens ? Ou pas/
122. S/ Et comment elle va réagir, et puis surtout que je voyais bien qu'elle faisait des choses seule, et comme voilà je ne connaissais pas très, très bien la situation euh... l'origine de la tutelle
123. 2FT3 Oui
124. S Et tout ça, j'ai trouvé que j'avais moins de bagage, enfin, moins de connaissances pour argumenter en plus
125. 2FT3 Oui, donc, il te manquait des éléments dans la situation
126. S Oui
127. 2FT3 Parce que le médecin t'a demandée de la rencontrer pour remplir cette demande d'AAH pendant que j'étais absente
128. S Oui
129. 2FT3 Voilà, moi, je connais bien la situation, et toi, tu t'es retrouvée face à elle et voilà, il te manque des éléments
130. S Je connaissais des petites choses, eh...emm....
131. 2FT3/ Mais, en même temps avec ce que tu connaissais
132. S Oui
133. 2FT3 Tu as pu l'accueillir
134. S Oui
135. 2FT3 Tu as pu remplir avec elle le formulaire d'AAH, lui expliquer ce que c'était, et donner des informations sur la tutelle, même si tu es restée évasive
136. S Oui
137. 2FT3 Et donc, elle est quand même... Tu vois
138. S Oui
139. 2FT3 Ca a dû quand même
140. S Oui
141. 2FT3 Elle a dû sans doute se dire, voilà, j'ai les informations, puisqu'elle n'a pas re-sollicité de rendez-vous, voilà, hein, je te redis ça
142. S Oui, oui, oui... Donc ça c'était comme même m X et j'ai vu Madame G. aussi
143. 2FT3/ Alors Ça, cette situation c'est toi qui la pris en charge ?
144. S Oui, ça c'est moi qui l'ai prise en charge seule, depuis le
145. 2FT3/ Depuis
146. S/ Depuis le début. Enfin seule depuis le début. Donc Madame B., alors, que je me souviens, hemm, je l'ai vue, euh... pour remplir euh... Oui, c'est pour ça, euh parce qu'on a fait un projet de postcure avec cette dame-là, donc que je la voyais pour la deuxième fois pour remplir euh... le dossier...le dossier d'inscription dans un centre de postcure euh... elle en avait parlé donc à son mari le weekend, son mari était... était un peu...pas réticent mais bon euh... si, un peu quand même, parce que en fait dans ce centre de post cure là, la prise en charge est de trois mois et du coup lui, il trouvait ça long, tout ça, par contre sa fille elle était là aussi et elle, elle trouvait ça bien, donc euh... donc elle était soutenue par sa fille donc ça, j'ai trouvé ça bien, et le lui ai redit, enfin
147. 2FT3 Mais elle, tu la sentais comment dans ce projet ? Est-ce que tu la sentais partie prenante ou pas ?
148. S Moi, je l'ai sentie partie prenante, après, eh... je voyais bien qu'il y avait des difficultés après derrière, mais, c'est la première fois que, enfin, que je prends en charge une personne avec des problèmes d'alcoolisme
149. 2 FT 3 Est-ce que tu pensais que ces difficultés derrière, les difficultés financières, autour de la prise en charge

150. S Oui
151. 2FT3 Est-ce que tu pensais, enfin, après dans la réflexion, est ce que ça, ça pouvait être un frein pour son, pour qu'elle aille jusqu'au bout de sa démarche ?
152. S .../... Bah, je pense surtout que, donc quand on a fait le dossier d'inscription, donc on l'a lu ensemble, on l'a rempli ensemble, eh... donc on a fait tout ce qu'il fallait, et avant de l'envoyer j'ai remarqué que en bas, il est écrit en tout petit qu'elle devait avancer un mois de forfait journalier, donc là je me suis dit : ouh, la, la ! Je sais que cette dame-là, elle a des soucis financiers, elle venait de déposer un dossier de surendettement, ça va peut-être être problématique, donc je suis retournée la voir, je lui ai dit et euh...ah... Je suis retournée la voir, ou je l'ai reçue en rendez-vous ? Non, je suis retournée la voir...Dans le service, eh...donc elle m'a dit ça, ça peut être problématique, par contre ça j'ai vu que ça le faisait peur, donc je lui ai dit que voilà...eh...qu'on allait se revoir, voilà c'est ça, on allait se revoir dans le bureau, qu'on allait en parler, donc je lui ai donné rendez-vous, et on s'est revues, et moi entre temps enfin, eh... donc je l'ai reçue, donc on en a parlé, elle me disait que voilà, que c'était difficile pour elle parce que en plus sa mutuelle ne prenait en charge que 30 jours du forfait journalier, donc euh...,...donc c'était juste le temps d'hospitalisation
153. 2FT3/ Oui, oui, oui
154. S Après ça ne prenait pas en charge le temps de post cure. Je ne sais pas si je suis très claire ?
155. 2FT3 Si, si, si je te suis
156. S Euh
157. 2FT3 ça la mettait en difficulté
158. S Ouais, voilà. Du coup, j'ai appelé X. la collègue et hum... parce que moi... hum ... je lui... fin...ai proposé de changer de mutuelle mais après elle venait juste d'en rechanger donc c'était un peu compliqué pour elle... euh ... au niveau des aides, je pensais à l'aide de la CPAM donc après j'appelé V. avec hum ... avec la dame qui était présente... V. m'a dit oui effectivement on peut faire ça et puis y'a aussi l'aide de la mutuelle, l'aide exceptionnelle de la mutuelle... donc que... donc je lui ai dit... qu'il y avait possibilité de faire ça. Moi je n'avais pas le temps de le faire tout de suite... de remplir les dossiers tout de suite donc je lui ai dit que comme c'était jeudi, après j'allais partir en vacances... euh... Qu'on allait revoir ça soit avec toi, enfin j'allais t'en informer, soit que, à mon retour, on allait faire ça
159. 2FT3 Bah, tu vois, là encore
160. S Oui
161. 2FT3 Tu vois un détail, alors moi, je n'avais jamais vu ça dans le dossier, d'ailleurs, je ne m'en préoccupe pas, tu vois
162. S Oui
163. 2FT3 Et, tu te dis, voilà, je sais qu'elle va être en difficulté, donc je lui explique, et
164. S Oui
165. 2FT3 Je vois avec elle les possibilités pour qu'elle puisse quand même aller jusqu'au bout de sa démarche de soin
166. S Oui
167. 2FT3 Et donc, comme, voilà, il manque des éléments, je ne suis pas sûre, j'appelle la collègue, donc, tu vois
168. S Oui, oui, oui
169. 2FT3 Tu te positionnes, en disant, ben, je vous propose ça, mais comme je suis en position de stagiaire,
170. S Oui
171. 2FT3 Je ne maîtrise pas tout, je vais aller voir auprès une collègue qui va me donner l'information et en fait, en fait, tu vas chercher confirmation
172. S Oui
173. 2FT3 Parce que tu sais déjà
174. S Oui, oui, oui

175. 2FT3 Mais tu vois, tu te positionnes en tant que professionnelle, voilà
176. S Oui
177. 2FT3 Je vous propose ça, je ne sais pas tout, je vais chercher l'information et je vous la redonne
178. S Oui, mm, mais je voyais bien que ça la tracassait, par contre et du coup
179. 2FT3/ Et comment ça te mets à toi, dans ce...voilà?
180. S Mmm.../.../... bah, fin, je me dis mince
181. 2FT3/ Qu'est ce qui se passe dans ta tête dans ces moment-là?
182. S/ Je vais, je me dis mince, si elle ne peut pas payer, elle ne peut pas, enfin... elle ne pourra pas y aller elle ne pourra pas se soigner, comment on va faire ? (*rire*) ehh... du coup, ah si, j'en avais parlé aussi au médecin entre temps, il me dit, « c'est nouveau ça, ça vient de sortir »mais sans plus, du coup je me suis sentie un peu, eh, un peu seule sur le coup
183. 2FT3 Oui
184. S Euh... donc voilà, enfin, j'ai été un peu déstabilisée
185. 2FT3 Oui, oui, tu as été déstabilisée en sachant que là-bas, alors ce sont des choses que je ne t'avais pas forcément dites, et puis on ne pense pas à tout, mais
186. S Oui
187. 2FT3 là-bas aussi, il y a une assistante sociale
188. S Oui, oui, oui, j'avais vu
189. 2FT3 Donc voilà, donc elle peut, t'aurais pu l'orienter, voilà mais là-bas il y a une assistante sociale qui pourra vous accompagner aussi dans cette/
190. S/ Après c'est comme il fallait avancer dès l'entrée de...
191. 2FT3 Oui, mais je pense qu'il doit y avoir certaines..., ils ont l'habitude
192. S Oui, bah oui
193. 2FT3 Je ne connais pas tout leur... leur protocole
194. S/ Mais je me suis rendue compte de ça, jeudi soir, enfin, non, jeudi matin
195. 2FT3/ Alors, comment on fait avec le temps-là ? Il nous manque du temps, ah, on peut pas faire
196. S/ Eh bah
197. 2FT3/ Comment ça te mets, enfin voilà, comment tu te sens ?
198. S Sur le coup je me suis dit, mince, je ne pourrai pas le faire, et après bon je me suis dit bon ben écoutez, vous verrez ça soit avec toi, avec moi quand je revendrai, je vais laisser des... une note à X (formatrice) et si, vous verrez bien comment ça se passera, si elle vient vous voir, ou... je n'ai pas osé prendre d'autre rendez-vous avec toi, et puis en plus, je me suis rendue-compte quand je suis arrivée qu'elle était sortie de l'hospitalisation
199. 2FT3 Oui, moi je l'ai vue la semaine d'après
200. S Oui
201. 2FT3 En fait, elle était pas, euh.../...forcement prête
202. S Oui
203. 2FT3 A faire cette démarche de soins, donc elle avait mis des choses en place pour nous montrer qu'elle n'était pas prête
204. S Mais ça moi, je n'avais pas trop remarqué, tu vois ?
205. 2FT3/ Ah, oui, mais ça, parce que... quand elle était, elle était... tu l'as sentie authentique quand tu l'as vue ?
206. S Bah... oui ! heum !
207. 2FT3 elle voulait
208. S Oui, elle voulait se soigner
209. 2FT3 Et puis après elle s'aperçoit qu'il y a des freins parce que c'est trois mois
210. S Oui
211. 2FT3 Parce que financièrement, ça va être compliqué
212. S Oui
213. 2FT3 Et qu'elle se dit, est ce que je suis prête à faire cette démarche-là ?

214. S Oui
215. 2FT3 Ça leur appartient après
216. S/ Oui, oui, oui, non, mais c'est sûr
217. 2FT3 Aux personnes
218. S/ Et puis c'est une maladie aussi qui est un peu compliquée, oui compliquée humm.../... oui
219. 2FT3 Mais tu te n'est pas sentie en difficulté toi, en tant que stagiaire ?
220. S Non, bah non, parce que du coup j'avais des pistes de réflexion après, c'était le manque du temps
221. 2FT3 Oui
222. S Et puis euh.../... et puis je voyais elle, que ça la mettait mal aussi, donc, eh... donc eh, je me suis pas...je ne voyais pas ce que je pouvais faire d'autre, donc eh... je lui dis voilà, ce que je pensais, eh...
223. 2FT3 Enfin, on a nos limites
224. S Oui, oui, oui
225. 2FT3 Il y a des choses qu'on ne peut pas faire, on ne peut pas faire à leur place
226. S Oui, oui. Donc après je pensais que, d'avoir fait un peu le tour, enfin, tout que je pouvais faire.../....
227. 2FT3 Oui, je pense aussi, que tu as fait le tour de ce que tu pouvais faire, compte tenu de la problématique de cette dame
228. S Heum !
229. 2FT3 Qui nous dit, qu'elle veut partir en postcure, et en fait eh.... Au fil des jours on s'aperçoit que la demande, elle n'est pas si authentique que ça, eh
230. S Oui, oui, bah oui
231. 2FT3 C'est un petit peu un discours eh...plaqué
232. S/ Plaqué
233. 2FT3/Voilà !
234. S Et puis c'est le médecin aussi qui voulait qu'elle fasse une postcure, non ? Ce n'était pas ça ?
235. 2FT3 Ça, je ne sais plus, je pense que c'est, oui, je ne sais pas si c'est venu d'elle ou des infirmiers
236. S Je ne sais plus
237. 2FT3 Enfin, à un moment, cette demande-là a émergé
238. S Oui, oui, oui
239. 2FT3 Toujours, il se trouve que cette fois-ci, elle n'était pas prête
240. S Oui, oui
241. 2FT3 Mais peut-être qu'elle reviendra dans quelques semaines, quelques mois
242. S Oui
243. 2FT3 Et que là, elle sera prête
244. S Oui
245. 2FT3 Moi, quand je l'ai vue, pendant ton absence
246. S Oui
247. 2FT3 Eh... J'ai senti qu'elle n'était pas prête, euh donc je lui ai proposé un suivi ambulatoire avec un centre d'alcoologie.../... donc je lui ai donné une plaquette... Après ça lui appartient, elle...eh...
248. S/ Et
249. 2FT3 Elle s'en...
250. S/ Elle s'en investit ou pas
251. 2FT3 Voilà, elle l'investit ou pas
252. S Et toi comment... t'as vu du coup qu'elle n'était pas prête, en fin...qu'est ce qui a fait-tilt ?
253. 2FT3 Bah, ce qui m'a fait-tilt c'est que déjà elle a mis, elle était, elle banalisait un petit peu ses problèmes d'alcool et se focalisait sur « je n'ai pas d'argent, sur « ouais le médecin il me met dehors parce que je me suis alcoolisée pendant le weekend, enfin, bon, il y a des autres qu'ils le font et

- qu'ils disent rien, moi j'ai été honnête, et je l'ai dit » et je lui dis, « ah, oui, peut-être que si vous l'avez dit c'est parce que justement, vous n'étiez pas prête »
254. S Hum !
255. 2FT3 Et que euh... ce n'est pas le moment pour vous
256. S Oui
257. 2FT3 Elle n'a pas répondu, parce que voilà, c'est quelque chose qui était peut-être in-entendable pour elle à ce moment là
258. S Oui
259. 2FT3 Ah, j'ai pensé que c'était in-entendable, mais j'ai pensé, effectivement qu'elle n'était pas prête à faire cette démarches de soin.../... Et c'est pour ça que je lui ai proposé une autre démarche
260. S Oui
261. 2FT3 De voir si elle pouvait elle-même euh... prendre son téléphone, téléphoner à ce centre d'alcoologie
262. S Oui
263. 2FT3 Avoir un suivi ambulatoire
264. S Oui, eh, hum
265. 2FT3 Parce que quelque fois c'est long, on rencontre les gens, voilà, ils sont dans une espèce d'euphorie ou de oui, oui, voilà
266. S Oui
267. 2FT3 Dans une espèce de pensée magique
268. S Oui
269. 2FT3 Ca veut dire, voilà, je vais remplir le dossier, ça va résoudre tous mes problèmes
270. S/ Oui, parce que
271. 2FT3 / Et en fait, ils s'aperçoivent derrière que ça engendre, on va partir du domicile ça va engendrer des frais, je vais être loin de chez moi trois mois, euh.../... Et puis je ne suis pas forcément prête, donc oh la,la,la, donc il faut que je dise, que je montre, que je mette en place une stratégie pour dire que je ne suis pas prête et « clac », elle euh...elle boit de l'alcool, et là, ça nous dit, bon, bah... elle n'est pas prête
272. S/ Oui, oui
273. 2FT3 Voilà. Elle est pas prête, quand elle est partie en permission elle n'a pas su, ou elle n'a pas pu mettre en place une stratégie pour éviter l'alcool
274. S Oui.../... Oui, bah oui, bah oui
275. 2FT3 C'est mon... c'est mon hypothèse
276. S Oui
277. 2FT3 Après...Voilà. Mais cette dame elle reviendra peut-être eh... parce que c'était ça deuxième hospitalisation, on reprendra ça avec elle à ce moment-là, la dernière fois on avait fait ce.....on avait ébauché ce travail, on a pensé que vous n'étiez pas... enfin, vous nous avez montré que vous n'étiez pas prête
278. S Oui
279. 2FT3 Aujourd'hui qu'en est-il.../... On ne ferme pas la porte... Elle est partie
280. S Oui
281. 2FT3 Le médecin, c'est le médecin qui lui a signifié sa sortie
282. S Oui
283. 2FT3 Eh, pas, par les actes qu'elle avait mis en place, mais ça veut pas dire qu'elle ne pourra pas revenir et qu'on ne pourra pas refaire ce travail avec elle
284. S Oui, c'est sûr
285. 2FT3 Souvent
286. S/ ça dépend de son état d'esprit
287. 2FT3/ Oui, souvent les gens se disent, oh la, la, la ! L'assistante sociale elle va être fâchée contre moi, parce que la dernière fois on n'a pas été au bout, mais non !, ils sont, c'est une démarche

288. S Oui
289. 2FT3 C'est quelque chose de dynamique
290. S Oui, bah oui
291. 2FT3 Parce que à un moment, ils sont dans un état d'esprit et puis quelques mois plus tard dans une autre démarche
292. S Oui
293. 2FT3 Donc, on essaye d'avancer avec eux
294. S Oui...oui, oui, oui.....ouais.../...
295. 2FT3 Ca va ça ??
296. S Oui, oui, oui
297. 2FT3 Tu es d'accord avec ça?
298. S Ah, oui, oui, oui, oui, tout à fait...
299. 2FT3 Alors, si on a... monsieur T.
300. S Mr. T., alors...
301. 2FT3 Ce petit monsieur, âgé
302. S Oui
303. 2FT3 / Que tu suis depuis que tu es arrivée, pratiquement
304. S/ Oui, depuis le mois décembre
305. 2FT3/ Décembre ?
306. S Euh... Alors, Mr. T. du coup suite à la réunion d'équipe, on avait parlé de, comme on avait fait des projets de maison retraite pour ce monsieur, pour ce monsieur là... euh... donc je, j'avais commencé à relancer les maisons de retraite, eh... le souci c'est que...eh... c'est que... il a un GIR 6, en fait, il était trop autonome pour, enfin... pour rentrer dans une maison de retraite, en tout cas c'est le discours que...que... que j'ai eu plusieurs fois, donc du coup euh... eh... on avait fait un autre projet qui est, euh... la famille d'accueil gérontologique, donc j'ai appelé l'assistante sociale de l'accueil familial gérontologique donc elle m'a...eh.... alors tout suite elle m'a dit : « Ah, bah, écoutez, très bien, on a une...une place la semaine prochaine » Euh... Oui !! (*rire*) !!!
307. 2FT3 (*rire*) ! Alors, comment tu t'es positionnée par rapport à ça, quoi, parce que
308. S/ Bah...je lui ai dit, bah, peut-être pas la semaine enfin, oui pas la semaine prochaine du, enfin, je.../... Alors, comment j'ai dit ? J'ai dû dire euh... bah, le temps il faut qu'on lui aussi.... Non, ça, non, je ne dis pas ça, non... Parce que je lui dis qu'il était ou courant, alors qu'il ne le était pas
309. 2FT3/ Ahh !
310. S/ Oui, oui
311. 2FT3/ Voilà. Mais tu t'es dit, ça va trop vite
312. S Oui, oui, oui, c'est vrai, ça va un peu vite, enfin...
313. 2FT3 Oui
314. S Du coup, après, elle m'a dit bah, le docteur, donc le docteur de l'accueil familial va rencontrer votre, le médecin psychiatrique qui le suit euh... à l'hôpital... euh voilà, suite à cette, suite à ce rendez-vous, eh... le docteur B., donc le docteur de l'accueil familial rencontrera Mr. T. eh.... Euh... fin semaine ! alors, déjà je l'avais dit le docteur d'ici est en vacances, donc ça va pas être possible, donc ça serait plutôt la semaine prochaine, machin... eh... donc qu'elle m'a dit qu'il y avait une famille d'accueil à X. (commune) je me suis dit, ça pourrait être pas mal
315. 2FT3 Oui
316. S Enfin, c'est dans le sud Loire, enfin, Mr. T il vient, il vient de là-bas, même si ce n'est pas sa ville d'origine... je me suis dit, ça reste à peu près dans le coin
317. 2FT3 Oui
318. S Eh... donc euh, elle m'a expliqué, elle m'a posé pas mal des questions eh... sur sa vie et tout ça euh....alors... comme il avait été expulsé, elle se demandait ah bon, alors et pourquoi ? Alors, là, je me suis dit, qu'est-ce que je lui dis, qu'est-ce que je ne lui dis pas ? Enfin... (*rire*)... j'ai réfléchi dans ma tête et bah, je lui dis que voilà, qu'il avait été un peu agressif aussi avec un, avec un plombier

et que...euh... alors du coup j'ai bien vu qu'elle a pris peur, je lui dis, mais maintenant, son état est stable, il ne relève plus du soin

319. 2FT3/ Voilà, là c'est ce qu'on dit, les informations qu'on partage
320. S/ Oui, ah, c'est exactement ça
321. 2FT3/ Et, voilà, et là, c'est tout se bouscule dans ma tête
322. S/ Oui, oui
323. 2FT3 Qu'est qu'on peut dire, c'est une assistante sociale, donc elle peut entendre des choses,
324. S/ Bah oui, bah oui
325. 2FT3/ Donc il faut que je lui explique, bah, c'est ça ?
326. S Oui, oui, et je voyais bien que ça l'a affolée le fait que...qu'il avait agressé, qu'il avait été expulsé, qu'il avait agressé le plombier enfin, je sentais bien dans la voix qu'il avait quelque chose, donc, j'ai essayé après de... le défendre au mieux, parce que... parce qu'il est stable aujourd'hui ?
327. 2FT3 Oui, bah, oui, tout à fait !
328. S Donc.... Donc voilà, même si je sais qu'il ne faut pas se rater non plus, en fin... donc eh... mais.../... Oui, j'ai trouvé, que ça allait un peu trop vite sur le coup, mais en même temps j'étais contente, enfin j'ai trouvé que c'est un projet qui pouvait être bien pour Mr. T. eh... eh... voilà donc après, elle m'a posé plein, plein, plein, de questions sur son quotidien, sur ce qu'il faisait, alors, je savais qu'il n'avait pas trop de... d'activité et, donc là j'ai pas trop, enfin, quand je lui ai posé la question pour les maisons de retraite ça l'avait un peu agacé, donc du coup j'avais arrêté. Je ne savais pas trop quoi lui répondre, donc après j'ai demandé aux infirmiers et ils m'ont dit qu'il lisait le journal
329. 2FT3 Oui
330. S Donc c'était, voilà, si non euh...
331. 2FT3/ Donc, là, pareil, tu vas chercher l'information
332. S Oui
333. 2FT3 Auprès des équipes parce que eh... c'est quelque chose que tu ne sais pas
334. S Oui
335. 2FT3 Et voilà, tu sais aller... euh... chercher l'info auprès de l'équipe
336. S Oui
337. 2FT3 J'ai besoin d'avoir cette info là
338. S/ Oui
339. 2FT3 Pour pouvoir continuer le projet
340. S Oui, donc après elle m'a donné toute la démarche à suivre euh... qu'il fallait que tu re,... enfin
341. 2FT3/ Oui
342. S Qu'on recontacte après la semaine prochaine sa collègue pour mettre en place un rendez-vous, enfin, avec le, avec les docteurs... et les médecins donc moi, quand j'ai su ça après, je suis allée le marquer eh... dans le dossier médical, donc j'en ai informé les infirmiers, et tout ça, donc on a trouvé que c'était plutôt bien... pour Mr. T.../... donc voilà, et puis il y avait plusieurs, à ce qu'elle m'a dit, il y avait plusieurs familles d'accueil euh... donc il y avait trois deux à X (commune) et une à Y. (commune) ... donc.... Il y avait des possibilités quoi... donc voilà, j'étais plutôt contente pour ce monsieur
343. 2FT3/ Et... et tu l'as accompagné aussi voir le juge
344. S Oui
345. 2FT3 Des tutelles
346. S Oui, oui euh...eh... pour l'audition, donc eh...donc euh quand on est arrivés à... dans le bureau... le juge a demandé, voilà, est-ce que...enfin... « Mr. T., est ce que vous voulez que votre assistante sociale reste dans le bureau ou pas ? » Et lui il a dit : « oui, oui, j'ai rien à cacher, je veux bien qu'elle reste ». Donc le juge a dit, ah oui, d'accord, il n'y a pas de soucis, voilà, il a posé des questions... Euh... j'ai bien vu à des moments que...eh... que... il ne savait pas et que ça n'était pas tout à fait juste ce qu'il disait

347. 2FT3 Oui
348. S parce que sa mémoire lui fait en peu défaut, mais bon, je ne suis pas intervenue, je me suis dit euh
349. 2FT3/ Voilà, ça lui appartient au monsieur
350. S/ Oui, oui, voilà
351. 2FT3/ Voilà, ça, ça c'est bien !
352. S/ Oui
353. 2FT3/ Parce que souvent, effectivement, quand j'assiste aux auditions, les gens disent des choses, et bon, ce n'est pas tout à fait exact, ce n'est pas tout à fait que ça s'est passé
354. S Oui
355. 2FT3 Et ce n'est pas tout à fait comme ça que moi je l'ai vécu avec eux, mais... ça leur appartient... ils sont devant le juge, ils racontent leur vie, leur ressenti
356. S/ Oui, oui
357. 2FT3 / Et, c'est leur vision des choses, donc effectivement, je pense, que tu n'as pas à intervenir là
358. S/ Oui
359. 2FT3 Après, le juge il s'adresse à toi
360. S/Oui
361. 2FT3 Et là, tu peux compléter, rectifier, euh..., euh... rectifier, mais sans disqualifier la personne
362. S Oui, donc ouais, à la fin, il m'a demandé le juge combien...eh... combien ...des questions euh... voilà, combien il perçoit, chaque mois, parce que monsieur T. ne savait plus eh...eh... pourquoi il avait été à l'hôpital, alors je lui ai raconté qu'il avait été expulsé, tout ça
363. 2FT3 Oui
364. S Eh... donc euh... après il va poser la question « mais pourquoi, alors ? Parce qu'il ne payait plus son loyer ? Alors je regardais à Mr. T. pour voir si ça ne le mettait pas trop, eh...si ça ne réveillait pas des souvenirs euh...
365. 2FT3/Oui
366. S/ Mais bon, ça allait ça allait... donc ça s'est plutôt bien passé euh...
367. 2FT3 Entre Mr. T. et toi, tu sens aussi, il y a une relation
368. S Oui
369. 2FT3 Qui s'est établie, une relation de confiance ?
370. S/ Oui, bah oui
371. 2FT3/ Entre vous deux ?
372. S Oui, oui, oui, en bah, oui, oui, je vois bien que... bah, qu'il a confiance, quoi
373. 2FT3 comment tu, comment tu le mesures ça ? Comment tu le vois qu'il a confiance ?
374. S Euh.... /.... Déjà, quand il a parlé de moi au juge, (*rire*)
375. 2FT3/ (*rire*)
376. S Parce que... comment... à la fin... ils ont raconté que... parce que Mr. T. m'appelle mademoiselle, et le juge l'a repris, il lui a dit bah non, ça n'existe plus par la loi, et tout ça, mais il fait « mais de mon temps, on respectait les dames et on les appelait mademoiselle et puis mademoiselle D (elle stagiaire) elle est très gentille, machin et tout ça »
377. 2FT3 Oui
378. S Enfin, sont des choses comment ça, et...puis je vois bien quand...il y a un moment, il ne savait plus, il m'a regardée, enfin, il m'a enfin... les yeux inquiets
379. 2FT3 Oui, voilà
380. S il cherchait.../
381. 2FT3/ Il cherchait un soutien de ta part
382. S Oui, ouais, enfin, sont des petites choses comment ça que... qui me font...
383. 2FT3 Il savait qu'il pouvait compter sur toi pendant l'audition
384. S Oui, oui, oui

385. 2FT3 Et t'avait pu le rassurer, il était serein ?
386. S/ Oui, oui, oui
387. 2FT3/ Pendant l'audition lui ?
388. S Oui, ah ! Oui, oui, oui, il était serein, oui.../... donc euh... voilà... Mais c'était une bonne expérience, j'ai apprécié, oui
389. 2FT3 Alors, pourquoi tu dis que c'était une bonne expérience, j'ai appréciée ?
390. S Alors parce que là, j'ai pu vraiment me positionner, enfin... en tant que professionnelle, enfin... expliquer la situation de monsieur...
391. 2FT3 Devant un juge !
392. S/ Devant le juge, bah, c'est important, eh ! (*rire*)
393. 2FT3/ (*rire*), l'image du juge !
394. S l'image et tout ce qu'il y a derrière.... Ah ! Si, j'ai trouvé ça bien... et j'ai apprécié d'être toute seule aussi, ah, je me suis dit. Ah, c'est moi qui fait eh... ça j'ai bien, ça j'ai bien apprécié.../... Et puis c'est intéressant, je trouve
395. 2FT3 Oui ! Ça m'appartient, c'est ma situation
396. S/ Oui
397. 2FT3/ Je la mène jusqu'au bout
398. S/Oui
399. 2FT3 Voilà
400. S Oui, oui, ça, m'a plu... donc euh... oui... voilà.../... ouais, sinon...
401. 2FT3 Après, qui c'est que tu as vu d'autre dans cette semaine-là...
402. S Ah...
403. 2FT3 Madame D.
404. S Madame D., mais...enfin...c'était juste
405. 2FT3/ C'était juste euh...
406. S/ Pour voir pour ses papier...
407. 2FT3/ Oui, voir si elle les avait reçus, oui, c'est que je t'avais demandé, de vérifier avec elle
408. S Oui, oui
409. 2FT3 Et donc notre monsieur X... que t'avais déjà eu une première expérience avec lui
410. S Oui
411. 2FT3 Ou ça t'avait mis en assez en...ou tu t'étais senti en... difficulté
412. S/ Oui
413. 2FT3 Pas par rapport à lui
414. S Non
415. 2FT3 mais par rapport aux partenaires
416. S/ la situa...
417. 2FT3/ Extérieurs, l'assistante sociale
418. S Oui, eh...
419. 2FT3/ Est-ce que tu peux expliquer, enfin eh... me redire un peu ce qui s'est passé avec ce partenaire-là, avec cette assistante sociale-là ?
420. S En fait, Mr. X la première fois qu'il était venu eh.... Voilà, il traversait une période... pas facile... il habitait sous le pont de X (commune), donc euh...
421. 2FT3 Oui
422. S Eh... Comment... ?
423. 2FT3/ Et il ressortait sans logement
424. S Il ressortait sans logement, donc nous euh... on avait su le matin même, il me semble, pour euh... à... la première hospitalisation... enfin... On avait su le matin qu'il allait sortir l'après-midi, et du coup, le médecin nous avait demandé euh... qu'on puisse le voir euh...
425. 2FT3/ Rapidement/
426. S/ Rapidement

427. 2FT3 Donc tu l'avais reçu
428. S/ Donc, on l'avait reçu, donc, on avait validé un, un...un peu toutes, toutes les hypothèses, on lui avait, on avait appelé...
429. 2FT3/ Le 115
430. S/ Le 115 euh... on lui avait donné toutes les adresses sociales pour manger midi, enfin...eh... tout ce qu'on pouvait faire... j'avais fait aussi un courrier à la S (organisme d'aide de la commune) enfin... et là, il me dit qu'il est aussi suivi par... euh.... En polyvalence, donc eh... eh... donc, je lui dis, est ce que vous m'autorisez à appeler l'assistante sociale qui vous suit au CMS pour que je l'informe de que vous sortez et tout ça, donc, il n'y avait pas des soucis... Moi, je l'avais, je l'avais rappelée eh... sans monsieur... il me semble que c'était sans lui... Oui, eh...eh... ou je l'avais rappelée avec monsieur, et elle n'était pas là et elle m'a rappelé après
431. 2FT3 Elle t'a rappelée et le monsieur il était déjà sorti
432. S Oui, monsieur il était déjà sorti... donc elle là, voilà, elle n'était pas très contente de que monsieur X. il sortait, donc du coup moi je lui avais expliquée, que l'hôpital ce n'était pas un lieu d'hébergement, mais un lieu de soins, Mr.X. d'après le médecin mr X n'était plus, n'avait pas de pathologie psychiatrique, donc il ne relevait plus du soin, donc il devait sortir euh... c'est un peu compliqué à...
433. 2FT3/ A entendre
434. S/ A entendre pour elle, ouais, et... du coup, « enfin vous vous rendez compte, il n'a pas de toit, enfin, ses beaux-parents ne veulent plus l'héberger, enfin, c'était un peu, je voyais bien qu'elle ne voulait pas m'entendre, mais ça, ça c'était un peu dur, oui...
435. 2FT3 Pourtant là, tu t'es positionnée, en tant qu'assistante sociale à l'hôpital
436. S Oui
437. 2FT3 Tu lui as rappelé les missions de l'hôpital, ça veut dire, on soigne les gens, quand ils ont une pathologie
438. S Oui, bah oui
439. 2FT3 Quand ils l'ont plus, ils sortent. Et toi, tu lui as aussi rappelé tes missions en tant qu'assistante sociale, ça veut dire, bah, moi, j'ai reçu le monsieur, je lui ai fait des propositions, j'ai vu avec lui les possibilités qui existaient
440. S Oui
441. 2FT3 Le médecin me dit que la personne euh... n'a aucune raison médicale de rester à l'hôpital, et toi, tu réexpliques à l'assistante sociale, qu'on n'est pas un lieu d'hébergement, on est un lieu de soins
442. S oui
443. 2FT3 Donc tu te positionnes
444. S Oui, bah oui, bah oui
445. 2FT3 En tant qu'assistante sociale de l'hôpital, en disant, voilà, moi, là, où mes missions s'arrêtent, où sont mes limites
446. S ouais, puis en plus elle avait mis en question un point que j'avais fait, comment j'avais envoyé un courrier au CCAS ...pour...
447. 2FT3 / A la S (structure d'aide)
448. S Et aussi au CCAS
449. 2FT3 Ah oui !
450. S ou j'avais appelé le CCAS, enfin, je lui avais dit tout que j'avais fait
451. 2FT3 Oui
452. S Elle m'a dit, mais nous, bah... je ne comprends pas pourquoi vous faites ça, nous on fait plus, enfin, voilà, donc eh... je me suis dit, ce n'est pas grave, on laisse...
453. 2FT3 Elle avait remis en cause l'acte que tu avais fait
454. S/ouais
455. 2FT3/ Voilà, Toi quel sens tu mets à ce courrier, au courrier que tu avais fait

456. S bah... je me suis dit, de toute façon qui ne tente rien n'a rien, et bah, voilà enfin ...eh... j'ai tenté, eh...
457. 2FT3 Et puis, il avait déposé un dossier à la S. (structure d'aide) ?
458. S/ Il avait déposé un dossier à la S. donc j'ai relancé....
459. 2FT3/ Tu voulais exposer sa situation
460. S oui, oui
461. 2FT3 Ca avait du sens pour toi de faire ça ? ...
462. S oui, oui, bah oui
463. 2FT3 C'est ça qui est important !
464. S Oui
465. 2FT3 Elle peut remettre en cause ce que tu as fait, mais toi, tu peux, mais, ça, si ça a du sens pour toi, tu peux l'argumenter derrière
466. S Oui
467. 2FT3 C'est ça qui est important !
468. S Oui
469. 2FT3 c'est ça ton positionnement !
470. S Oui
471. 2FT3 Effectivement, tu sais que tu n'as pas un pouvoir pour l'attribution d'un logement HLM, mais, au moins tu donnes peut être un éclairage nouveau à la situation, c'est ce que... c'est, c'est... J'imagine
472. S oui
473. 2FT3 C'est que tu as pensé, et tu te dis c'est important de faire ça
474. S Oui.../... voilà, et donc eh...
475. 2FT3/ Je me rappelle que ça avait été compliqué pour toi
476. S oui, parce que je me suis dit, mince, elle aussi c'est une assistante sociale et elle remet en cause ce que j'ai fait, elle n'est pas, enfin... j'avais un peu l'impression d'être pas jugée, mais... enfin, oui, je n'ai pas trouvé... je ne sais pas comment dire, enfin... je ne pensais pas que... on est assistantes sociales, on est aussi collègues
477. 2FT3 Oui
478. S Même si on ne travaille pas dans le même... dans le même...
479. 2FT3 Service
480. S Service, j'ai trouvé un peu... brusque, et enfin... frontal
481. 2FT3 Oui... Ça t'a questionnée sur ta pratique
482. S Oui....
483. 2FT3 Mais c'est intéressant en même temps
484. S Oui, en même temps, c'est intéressant, oui, donc eh... donc eh voilà, il s'est fait ré-hospitalisé... enfin, pendant que j'étais.... Pendant que j'étais toute seule... la semaine que j'étais toute seule... euhm..../... donc je l'ai reçu moi, pareil, à la demande du médecin pour voir... pour faire un point sur le logement, alors, d'abord j'avais un peu du mal de voir ce que j'allais refaire, parce qu'il ne voulait pas toujours retourner chez ses beaux-parents... il avait pas de famille, pas d'amis... enfin, plus de famille, disons... et que voilà, l'ASS de secteur faisait déjà pas mal des chose et je ne voulais pas non plus empiéter sur ce qu'elle avait fait, donc.... Mais l'ai quand même reçu pour faire un point.... Je trouvais que c'est important aussi, voilà
485. 2FT3 Oui
486. S Donc je l'ai reçu, eh...eh... on a... appelé, alors sa collègue m'avait, enfin, la collègue de l'assistance sociale du secteur euh...m'avait aussi appelée entre temps, en me disant
487. 2FT3/ La même que la dernière fois ?
488. S Non, en fait c'était une collègue à elle
489. 2FT3 Oui

490. S Parce qu'elle était partie en vacances, et du coup elle avait donné le dossier à sa collègue euh... donc qu'elle me dit, cette fois, maintenant qu'il est hospitalisé, vous nous prévenez à l'avance quand il sera ressorti, et je lui dis : bah, écoutez, oui, bah, c'est la décision du médecin... ce n'est pas moi qui décide, enfin, si je le sais le matin pour l'après-midi, je ne peux pas faire mieux...
491. 2FT3 Encore là, tu te positionnes
492. S Bah oui, oui, oui, donc voilà, enfin
493. 2FT3/Eh...
494. S J'avais pris ses coordonnées quand même et tout
495. 2FT3/ Et le contact s'est mieux passé ?
496. S Avec elle oui, avec sa collègue... (*rire*)
497. 2FT3 (*rire*)
498. S Mais... mais bon voilà, enfin... je lui ai bien dit que je le ferais, de toute façon eh... dès que je le saurais... Donc Mr X., quand je l'ai vu eh.... Je lui avais demandé ce qui s'était passé entre temps, parce que je ne savais pas... donc il était revenu chez ses beaux-parents, mais il ne voulait pas y retourner, parce que c'était compliqué, donc voilà moi, et comment je savais que, qu'il avait déjà des...des choses
499. 2FT3/ Des démarches en cours
500. S /Des démarches en cours, bah, je lui dis que j'allais contacter l'assistante sociale pour échanger sur ça, et par contre je lui ai dit, mais avec la mission local aussi, il y a peut-être des possibilités, et ... donc, on avait appelé ... humm... la référente, mais elle n'était pas là, elle était absente. Donc je lui dis que moi, je vais lui envoyer un mail et... d'ailleurs, je ne pas eu de réponse
501. 2FT3 Eh... Si, je crois qu'il y a une... (*Rire*)
502. S D'accord... (*Rire*)...eh... donc voilà, mais j'étais un peu bloquée je...je pouvais...enfin...
503. 2FT3/ Là ce que tu as fait, tu as fait du lien
504. S Oui
505. 2FT3 Ca veut dire que, il est hospitalisé à un moment donné, il y a des choses qui sont enclenchées à l'extérieur, par d'autres travailleurs sociaux ... ce que tu fais, tu fais du lien, t'appelles le travailleur social qui l'a en charge
506. S oui
507. 2FT3 Ah...tu... tu dis, bah, voilà il est à nouveau hospitalisé, mais là tu te dis, je vais rien initier, parce que il y des choses qui vont se faire, on ne va pas faire doublon
508. S Oui
509. 2FT3 Mais tu informes, et tu dis, voilà, je m'engage à vous dire quand il sortira
510. S Oui
511. 2FT3 Voilà, donc tu as fait du lien
512. S Oui
513. 2FT3 Entre l'intra et l'extra
514. S oui, oui, après, la difficulté que j'ai eue pendant cet entretien ce que... il était... Mr. X il était très, très mal... et du coup il a pleuré pendant presque une heure... durant tout l'entretien et... j'avais beaucoup du mal à le rassurer et il pleurait tout le temps, tout le temps et... voilà, c'était un peu plus compliqué... pour moi
515. 2FT3 Oui
516. S J'avoue ! Euh.../... j'avais du mal à le rassurer en fait... parce qu'il me disait, de toute façon à l'hôpital, ici, je m'ennui, je peux rien faire, je ne vois pas mes enfants... et en plus il voulait pas les appeler parce que si il appelait à la maison il allait tomber sur son ex-compagne, donc c'était compliqué, il voulait pas l'avoir au téléphone ni ses beaux-parents, eh... du coup eh...eh... du coup je lui ai dit voilà, peut-être que... voir avec les infirmiers aussi si c'était possible de faire ça ensemble, enfin, je ne sais pas, enfin...
517. 2FT3 Il l'a fait après, parce qu'il a vu ses enfants, oui

518. S Oui, oui, bah oui, du coup, je l'ai su après.../... eh... et puis, il disait de toute façon je peux rien faire ici, il n'y a pas d'activités, alors, je lui ai redit que c'est un lieu des soins
519. 2FT3/ Voilà, tu le ramènes à la réalité, c'est un lieu de soin, ce n'est pas un lieu de...ce n'est pas le club MED quoi !
520. S/ Oui, oui, mais il a du mal à entendre
521. 2FT3/ Oui, ben oui, mais tu lui dis, tu lui redis
522. S Après il a du mal à entendre, mais l'information, tu sais, il fait son chemin... dans le...
523. 2FT3/ Oui. Il l'a reçue
524. S/ Oui
525. 2FT3/ Après, voilà !
526. S Et puis en plus il me dit, mais moi vous savez, j'ai questionné tous... tous les patients ici, et aussi ils trouvent qu'il n'y a pas d'activités, que... ah ! Alors, en même temps, j'ai pensé en moi-même, bah oui, s'ils sont hospitalisés ce n'est pas pour rien non plus, même temps...
527. 2FT3 Oui, ce n'est pas pour des cors au pied comme on dit ici ! (*rire*), (*rire*)
528. S Oui, voilà, (*rire*)
529. 2FT3 Non, et toi tu rappelles au juste titre que c'est un lieu de soin, ce n'est pas une colonie de vacances !
530. S Oui
531. 2FT3 Quand on est hospitalisé en chirurgie, il n'y a pas d'activité non plus !
532. S Bah non
533. 2FT3 Eh ? Voilà.
534. S Donc eh voilà, mais c'est vrai que c'était un... un peu compliqué parce qu'il pleurait tout le temps et euh, j'avais pas l'impression de le rassurer du tout
535. 2FT3/Oui. Mais
536. S Oui et... voilà
537. 2FT3 Oui, mais c'est quelquefois l'impression qu'on a, mais tu lui as donné quand même des informations essentielles, ce n'est pas une colonie des vacances, c'est un lieu du soin
538. S Oui
539. 2FT3 Vous pouvez voir aussi les infirmiers si vous voulez contacter vos enfants
540. S Oui
541. 2FT3 Et est-ce que tu en as reparlé avec l'interne ?
542. S oui. Après, donc je suis redescendue l'accompagner dans le service, j'ai discuté avec un infirmier et je lui raconté ce qui s'était passé et il voulait sortir aussi dehors, parce que il pouvait sortir mais que accompagné, et avec des infirmiers donc ça je l'ai dit aux infirmiers, euh.../...non, je n'ai pas vu A,(l'interne) parce que A. était en entretien et c'était le soir donc je ne pouvais pas, enfin, je parlais... du coup je n'ai pas vu, je n'ai pas vu A.
543. 2FT3/ Mais tu as partagé avec les infirmiers ?
544. S Oui, j'ai partagé avec eux
545. 2FT3/ Et eux, ils ont pris le relai pour...eh... ben, voir un petit peu pour ses pleurs, pour ce qu'ils pouvaient faire pour le rassurer, peut-être l'isoler, aller faire une promenade avec lui
546. S Oui
547. 2FT3 Lui donner un traitement si besoin, etc...
548. S Oui, surtout, après que j'ai su qu'il avait appelé, avec une infirmière, ses enfants, donc euh... Et après il a pu les revoir, donc là, ça allait mieux
549. 2FT3 Oui
550. S .../... Donc voilà, et j'ai demandé au médecin, mais ça je l'avais fait avant, j'avais redemandé au médecin s'il pensait que Mr. X. il pouvait sortir et il m'a dit oui, donc là j'ai aussitôt prévenu l'ASS.
551. 2FT3 Oui

552. S Donc voilà, eumh... oui.../... Mais c'est vrai que comme ça, il n'arrêtait pas de pleurer et j'avais l'impression de répéter tout le temps les mêmes choses, et je me suis dit mince !
553. 2FT3/ Alors à un moment, faut peut-être aussi arrêter
554. S Bah Oui !
555. 2FT3/ Parce que quand tu sens que tu ne peux pas
556. S/ Là c'est que j'ai fait
557. 2FT3/ Bah, voilà, tu peux rassurer, il pleure, tu te sens impuissante
558. S Oui
559. 2FT3 Il faut arrêter, peut-être aussi passer le relai ce que tu as fait, avec l'équipe infirmière
560. S Du coup je lui ai dit bah on va retourner en bas, mais il re-pleurait
561. 2FT3 Oui
562. S Enfin, il faut un moment avant qu'on retourne on bas et je me suis dit, mince, enfin.... Ça fait peut-être l'impression pour... enfin...il Il avait peut-être l'impression que j'ai esquivé les choses, enfin c'était pas ça... ça faisait une heure que durait l'entretien
563. 2FT3/ Oui voilà, puis au bout d'un moment il faut mettre fin à l'entretien. C'est... ici... voilà, je peux plus rien pour vous, en même temps, je n'arrive pas à faire cesser vos pleurs, à vous rassurer, donc
564. S Oui
565. 2FT3 Mes collègues vont prendre le relais
566. S Oui, donc voilà... Plein des questions en fait, toute cette semaine qui...qui ruminent dans ma tête, qu'est-ce que je devais d'autre ? Est-ce que c'est bien, est-ce que c'est pas...enfin il n'y a pas de bien ni de pas bien mais euh ...est ce que j'aurais pu faire autrement, voilà ?
567. 2FT3 Tu fais avec les informations que tu as
568. S Oui... Mais c'est vrai que... ça gamberge... là-haut, là, (*rire*) !!!!
569. 2FT3 ça gamberge... Bah oui, c'est bien ! Ça veut dire que le métier rentre eh
570. S Oui, oui, oui
571. 2FT3 Tu te poses les questions, en même temps...
572. S Et comment on ne peut pas échanger... là, on a.... comment d'habitude comment on faisait eh...
573. 2FT3 Oui
574. S Donc, enfin... ça m'apprend aussi d'être responsable
575. 2FT3 Oui, parce que après.... Quand tu seras dans mon poste... Tu auras ces questions-là, et y a des fois tu pourras échanger, si tu as des collègues
576. S Oui
577. 2FT3 Et si tu n'en as pas, comment dans le service ici, alors, avec qui tu pourrais échanger... ?
578. S Ici, il y a les assistantes sociales du CMP aussi
579. 2FT3 Oui
580. S Autrement, y a les infirmiers et toute l'équipe... le médecin, les infirmières...voilà
581. 2FT3 Alors, ma dernière question, c'est comment tu t'es positionnée par rapport à l'équipe pluridisciplinaire, aux médecins, aux infirmiers, aux aides-soignants, éventuellement au secrétaire...
582. S Bah... bah j'ai échangé sur les situations, sur ce que j'avais fait, enfin... j'ai demandé aussi des informations ...euh.../...
583. 2FT3 Tu as su passer des relais ?
584. S Oui, j'ai passé des relais... eh.... Comment je me suis positionnée... et sinon eh... voilà, j'ai assisté aux STAF quand j'étais là
585. 2FT3 Oui
586. S Donc, j'ai oui, j'ai
587. 2FT3 Tu as pris la parole ?
588. S Oui, j'ai pris la parole, oui, hum...eh... j'ai écrit dans le dossier médical, eh...

589. 2FT3 Tu as donné ton avis, tu as exposé un projet pour Mr.T, oui, eh !
590. S Oui, oui, oui, j'ai oublié, oui, enfin... voilà... bah je ne sais pas trop comment ?
591. 2FT3/ Alors après, après cette semaine ou tu as été bien occupée, seule, pour gérer, enfin le travail social qu'il y avait à faire
592. S Oui
593. 2FT3 Eh... Comment tu te sens aujourd'hui dans... dans ta formation, dans le stage ?
594. S Bah, plutôt bien, je me dis eh... eh... je sais faire des choses (*rire*) !!!
595. 2FT3 (*rire*), (*rire*) !!! « Je sais faire des choses !! » (*Rire*) !!! Tu avais des doutes ?
596. S Non, non, mais je veux dire, c'était la preuve, quoi !
597. 2FT3 (*rire*)!! La preuve, Oh, la, la !!! (*Rire*) !!!
598. S Non, non, enfin...mais...je suis plus à l'aise en fait !
599. 2FT3/ On sait tous faire des choses !
600. S Mais oui, non, je dis oui ça en plaisantant, mais... mais c'est vrai que ça responsabilise plus parce que...on est tout seule et... on fait les choses de nous-même, enfin...
601. 2FT3 Donc, tu as du prendre des décisions, te positionner, eh... bon, te confronter avec les partenaires extérieurs, on dira comme si, comme ça...ah... voilà !
602. S oui, oui, voilà, parce que d'habitude j'ai échangé avec toi, pour me rassurer, pour savoir si c'est bien, enfin
603. 2FT3/ Oui voilà
604. S/ Parce que... pour me conforter un peu, (*rire*).Et la...
605. 2FT3 Donc là, tu as pris les décisions toute seule
606. S Oui, mais, c'était bien, enfin...
607. 2FT3 Et alors, est ce que tu as pris de mauvaises décisions, mauvaise entre guillemets ?
608. S Bah, je ne pense pas (*rire*) !!!
609. 2FT3 (*rire*) !!!
610. S J'n'espère pas ! Non, non, je ne pense pas... après euh... non, c'était une bonne semaine, mouvementée quand même, parce que j'ai beaucoup réfléchi et voilà.
611. 2FT3 Plus que quand on est toutes les deux ?
612. S Oui, oui, oui, ah ! Oui, oui, oui, beaucoup plus oui... et le soir j'y ai pensé un peu plus, quand même
613. 2FT3 Oui
614. S Parce que... enfin, ce n'est pas pareil quand tu es en position de, enfin... bah, si, je suis toujours en position de stagiaire, mais
615. 2FT3/ Là, tu étais en responsabilité
616. S Oui, voilà, ce n'est pas la même chose et du coup euh...
617. 2FT3 Investie d'une mission
618. S Oui, voilà, (*rire*) !
619. 2FT3 (*rire*) !
620. S Mais, enfin, oui, c'était bien, oui
621. 2FT3 Et après, moi, tu m'as laissée des transmissions
622. S Oui, oui bah oui, pour te dire un peux ce que j'avais fait, alors, c'était normal.
623. 2FT3/ et m'informer parce que moi je ne sois pas perdue quand j'arrive
624. S/ Oui, bah oui... pour t'expliquer un peu ce que j'avais fait, enfin tout qu'il fallait faire aussi et tout ça
625. 2FT3 Bah, c'est bien...
626. S Donc voilà.

2FT3 Bon !

.....

D.5. Entretien de tutorat-debriefing OFT4-ASS- Stagiaire de 2^{ème} année.

Domaine de l'insertion sociale. Durée de l'entretien : 1 heure.

1. OFT4 : Alors là, heu H... on se voit pour notre bilan hein de de stage deuxième année, heu en fait c'est même un pré bilan parce qu'on va en reparler avec l'équipe entière la semaine prochaine mais là pour l'instant ce qui serait bien c'est qu'on voit par rapport à ton projet de stage, heu les éléments que t'avais, que tu t'étais fixé, heu comment à travailler, par rapport notre projet d'action où t'en ai, ce que t'as réussi à faire, ce que t'as fait et puis qui n'étais pas prévu, comment tu l'analyse aujourd'hui et puis finalement, quel heu enfin qu'est-ce que t'en gardes au niveau de ta formation, j'aurais peut-être d'autres questions au fil de notre discussion là, heu on peut peut-être se redire les temps de bilan, alors en fait on avait fait plusieurs rencontres, on s'était engagé à se voir heu tous les quinze jours, au moins une heure
2. S : / hum
3. OFT4 : et en fait on n'a pas vraiment tenu ce projet-là, hein ?
4. S : bah, plus ou moins
5. OFT4 : On a déjà fait un point le 2 mars, après ça a été le 14 mars, le 4 avril, le 6 avril, hein ?
6. S : ouais
7. OFT4 : on s'était vu 2 jours après et le 17 avril, le mois de mai a passé très, très vite
8. S : / hum, hum
9. OFT4 : On a du se voir en fait pour préparer des actions ensemble mais pas
10. S : / hum
11. OFT4 : vraiment pour faire un point où plutôt c'était aussi sur le vif, après les réunions, hein ?
12. S : Et puis au moins de mai, j'étais j'étais absente.
13. OFT4 : Ah ben oui t'avais ton arrêt maladie
14. S : rire
15. OFT4 : hum oui, donc bon. Qu'est-ce que tu dirais avant de commencer, la est ce que là par rapport au temps de travail, est ce que ça t'a suffi ? c'est un rythme qui t'as
16. S : Par rapport au nombre de rencontre ?
17. OFT4 : ouais
18. S : Oui c'est bien
19. OFT4 : Ouais ?
20. S : ouais, ouais, ouais
21. OFT4 : Heu on va reprendre et tu peux peut-être rappeler, heu, les les
22. S : / Je prends le projet d'équipe, enfin le projet de stage ?
23. FS : Ouais, ouais
24. S : Et puis je, je dis un peu ce que j'ai fait pendant le stage ?
25. OFT4 : Oui
26. S : Alors en ce qui concerne l'axe 1, ce qui est favorisé la restauration de la régulation ordinaire, alors la première présentation c'est la connaissance du réseau d'habitant. C'est l'objectif du stage, le support, donc on avait participation à l'élaboration des cartes réseaux et à leur analyse, participation à la connaissance du quartier de rue, le porte à porte et le travail d'équipe. Alors heu, en ce qui concerne le travail de rue bon sur la 2ème période de stage là on n'en a pas beaucoup fait
27. OFT4 / Hum, hum
28. S : de par mes absences et puis aussi heu, heu, du travail qu'on faisait avec euh les groupes
29. OFT4 : ouais
30. S : heu par rapport aux connaissances des réseaux, je dirais juste le travail de rue à mon avis, ça pour moi ça m'a permis, seulement de repérer un peu heu...les mêmes têtes, les mêmes têtes et puis dans les regroupements qu'il y a pu avoir dans les cages d'escaliers, sur le secteur.
31. OFT4 : ça t'a permis d'être un peu plus à l'aise dans les contacts en fait ?
32. S : Ouais
33. OFT4 : C'est un outil qui
34. S : / heu je dirais non heu enfin d'être plus à l'aise, forcément si on croise les mêmes têtes plusieurs fois sur plusieurs semaines forcément heu...après c'est vrai au niveau de l'analyse heu c'est un peu juste mais je pense que c'est parce que...j'y ai pas passé assez de temps, en travail de rue

35. 0FT4 : Ouais
36. S : heu est ce qu'on peut donner les noms de rues ? ou des gens ? ou ?
37. 0FT4 : Heu, ben oui tu peux le faire, tu peux te le permettre parce que ça sera
38. S : / D'accord
39. 0FT4 : heu en ce qui concerne le porte à porte ?
40. S : Alors oui on a fait du porte à porte pour le travail sur les réseaux heu justement avec les AS
41. 0FT4 : Ouais, ouais avant de travailler avec les AS
42. S : Avant de travailler avec les AS ouais. Alors j'ai trouvé ça vachement intéressant parce que heu ben pour un peu comprendre le vécu sur les rues, heu...et puis aussi pour un peu comprendre ce qui se passe et oui ce que les gens ils ressentent sur leur lieu de vie. Donc heu moi ce que j'en ai retenue de ça c'est que dans les rues, dans le secteur les voisins ne se connaissaient pas...qu'il y avait beaucoup d'appartement vides et beaucoup de demandes de mutations, alors que les raisons qui étaient données par les personnes, c'était enfin en partie le regroupement des jeunes heu *incompréhensible* ce que ça pouvait provoquer comme les bruits, les dégradations, les incendies
43. 0FT4 : oui
44. S : Mais en même temps il y avait beaucoup de personnes qui disait que qu'il pouvait être en contact avec ces jeunes et qu'il n'y avait pas de manque de respect quand ils se croisaient.
45. 0FT4 : ça, ça t'a frappé ça ?
46. S : hum
47. 0FT4 : hum, hum
48. S : Ben ce qui m'a étonné c'était qu'enfin on a l'impression que qu'on a l'impression que c'est à cause des regroupements de jeunes que les gens partent et en même temps ceux que, enfin le peu qu'on a rencontré en même temps, eux disent qu'ils vont du bruit, c'est certainement eux qui dégradent mais quand ils se croisent heu ils se passent le bonjour et puis
49. 0FT4:/ Hum, hum
50. S : Et puis voilà. Silence. Et donc
51. 0FT4 :/ C'est-à-dire que comment t'expliques que finalement les habitants expriment des tensions et puis ceux qu'on a vu heu ne développe pas d'animosité par rapport à ces mouvement-là, enfin de ces jeunes-là ?
52. S : bon je crois qu'il y a aussi les habitants de des rues se rendent aussi compte j'pense des difficultés des jeunes.
53. 0FT4 : ouais
54. S : heu il y en a qui nous ont dit que c'était des jeunes qui n'avaient pas de travail, qui étaient qui n'était pas, je crois que il y en a qui nous ont dit qu'ils n'avaient pas de repères, qui qui se questionnaient sur où était leurs parents, non ?
55. 0FT4 : oui sur les responsabilités familiales.
56. S : / Ouais, ouais, ouais. Et heu je sais pas comment j'expliquerai ça sinon. silence.
57. 0FT4 : ça serait par peur ou ?
58. S : non
59. 0FT4 : Enfin moi j'ai pas senti de peur non plus mais c'est vrai qu'on aurait pu se demander
60. S : / Ceux qu'on a rencontré nous
61. 0FT4 : ouais. On n'a pas rencontré toute la rue non plus ce qui aurait été intéressant c'est d'aller beaucoup plus profondément finalement dans ce porte à porte là.
62. S : hum
63. 0FT4 : Et là ça demande une rigueur dans le travail et puis aussi un travail d'équipe
64. S : /hum
65. 0FT4 : bien plus important
66. S : /hum
67. 0FT4 : et pour croiser les regards aussi.
68. S : /Hum
69. 0FT4 : et c'est vrai que les temps d'analyse tu parles là des travaux d'équipes là heu enfin ça nous a manqué donc heu dans les moyens que tu t'étais donné de de mieux analyser par le travail d'équipe, c'est vrai que t'es pas responsable de

70. S:/ ben par rapport heu oui aux connaissances, enfin en même temps j'ai trouvé que dans le travail d'équipe heu dans la connaissance des réseaux il y avait on pouvait apprendre des choses sur le réseau par rapport aux partages qu'il y avait sur les accompagnements individuels.
71. OFT4 : oui
72. S : ou sur l'animation du groupe *incompréhensible* que tu faisais aussi avec les ASS
73. OFT4 : Ouais
74. S : donc finalement chaque personne de l'équipe peut aussi apporter des choses au niveau de la connaissance du réseau, heu quand on, enfin par rapport aux accompagnements individuels hier sur la journée de bilan, heu entre Nicolas qui avait connaissance du harcèlement de voisinage.
75. OFT4 : / hum, hum
76. S : heu il y avait Ronan aussi qui avait, qui était entré en contact avec un jeune.
77. OFT4 : / oui
78. S : qui avait des problèmes avec la justice
79. OFT4 : ouais
80. S : et on a réussi à connaître leurs familles et puis et puis tous les accompagnements autours de l'insertion professionnelle
81. OFT4 : / hum, hum
82. S : je trouve qu'il y a des liens qui qui auraient pu être fait enfin si on pose les choses à mon avis il y a des liens qui peuvent être fait sur
83. OFT4 : /oui en fait si on avait pris le temps parce que c'est vrai que Ronan avec la famille qu'il a appris à connaître via ce jeune-là, on comprend pourquoi des jeunes qui arrivent directement de leurs pays d'origine sont complètement perdus arrivés en France heu et puis du coup tentent à rencontrer des jeunes qui ont le même passé proche qu'eux.
84. S : hum, hum, hum. Oui faut prendre la situation familiale.
85. OFT4 : / hum, hum
86. S : Ben oui pour comprendre ce qui se passe dans ces regroupements il faut aussi savoir ce qu'il se passe
87. OFT4 : / alors on parle de regards croisés on parle aussi de, parce que finalement là chaque personne à un regard aussi différent sur les mêmes événements X mais il y a des strates aussi
88. S : Chaque personne ?
89. OFT4 : Chaque personne de l'équipe
90. S : / oui
91. OFT4 : à des regards différents sur l'événement X mais en plus on peut réagir sur X avec des, des niveaux différents quoi, en fait
92. S : hum
93. OFT4 : Comme là il y a le groupe d'hommes, là il y a les animations de jeunes
94. S : / hum
95. OFT4 : Là il y a le travail de rue régulier là ça peut-être le foot
96. S:/ le porte à porte
97. OFT4 : et tout ça, ça donne un regard beaucoup plus concret.
98. S : c'est le porte à porte qu'on pourrait rajouter là
99. OFT4 : ça pourrait être assez globale si, si à mon avis on passait les choses et
100. S : ouais ouais ouais ouais
101. OFT4 : c'est à dire qu'à la limite heu on pourrait heu à chaque réunion d'équipe avoir tu sais les feuilles transparentes qu'on utilisait pour les rétros projets
102. S : /hum
103. OFT4 : /et tu pourrais mettre une analyse par rapport à un réseau d'habitant
104. S:/ hum
105. OFT4 : comme ça et pof la semaine suivante t'analyses, tu complètes et finalement ça te donne quelques choses de bien précis, si t'es une *incompréhensible*
106. S : oui parce que si on a l'accompagnement individuel du jeune qui a eut le problème avec la justice donc heu on a réussi à faire venir ses petits frères à
107. OFT4 : / des activités

108. S : / des sortes d'activités, sorties patinoires, en même temps accompagner le père dans des démarches ben pour les problèmes de justice du jeune et puis si à coté quelqu'un d'autre de l'équipe qui a accompagné un des copains
109. OFT4 : / hum hum
110. S : /de ce jeune-là dans l'accès, je sais pas moi dans des démarches de recherches d'emploi
111. OFT4 : oui oui oui
112. S : ou de souscription à la mission locale enfin on peut comprendre aussi, ça peut faire effet boule de neige moi je pense
113. OFT4 : hum hum hum
114. S : Si l'un est accompagné par l'un heu
115. OFT4 : C'est un peu ce qu'on a envie de montrer à l'AG d'ailleurs tu sais on nous a demandé l'analyse réseau autour d'une situation individuelle et en fait c'est ça qui serait intéressant de montrer que sur une situation on peut travailler à plusieurs niveaux et à plusieurs pour avoir des regards différents
116. S : hum. Silence.
117. OFT4 : C'est ça, le fonctionnement de réseau, réseau professionnel et puis en même temps des fonctionnements différents sur le quartier.
118. S : /Mais bon ça doit mettre du temps aussi de s'ancrer sur un secteur comme ça
119. OFT4:/ hum hum, ça,
120. S : de se faire reconnaître des, des gens, et en même temps aussi l'animation du groupe d'hommes, de qui a permis de se connaître de nouvelles familles aussi
121. OFT4 : Oui, ça c'est le travail qui n'a pas été simple et ça n'a pas forcément heu heu, c'est pareil l'investissement heu isolé en fait d'un membre de l'équipe dans ce travail-là, ne permet pas l'implication de l'équipe, hein ?
122. S : /non
123. OFT4 : non moi je trouve que
124. S : : /c'est dommage parce qu'il y a un partenariat intéressant qui pourrait se faire avec heu les AS, quand l'AS nous a invité à rencontrer une dame pour qu'on se présente et qu'on lui propose des activités pour
125. OFT4 : / des points d'interventions
126. S : / pour les enfants et en même temps tu travail avec le mari enfin il y a des choses intéressantes à faire.
127. OFT4 : ouais. Silence. Oui et puis d'ailleurs par rapport au travail de réseau finalement le travail qu'on a mené avec les AS sur la connaissance fine des familles dans les cages d'escalier donc dans un cadre très précis, hein , secret partagé, heu toute la présence qu'on peut avoir, qu'on se doit d'avoir, ça, ça a permis d'avancer heu plus vite aussi.
128. S : Je me suis pas bien rendu compte, hein, j'ai participé qu'à une seule rencontre
129. OFT4 : / ah oui c'est vrai
130. S : et là j'ai eu du mal à comprendre un peu les objectifs de la rencontre, heu, je comprends bien le partenariat enfin la rencontre qu'on a eu après j'ai plus de mal à comprendre les objectifs de la rencontre qu'on a eu avec toutes les AS et la PMI
131. OFT4 : /C'est très abstrait hein, en fait
132. S : hum, hum, hum
133. OFT4 : Mais si on pointe par exemple les AS pointent dans cette cage d'escalier là au bout de l'immeuble il y a un *incompréhensible*, et là il y a une famille avec des enfants ben celle dont a vu la femme en fait, elle nous a signalé donc, c'est une personne ressource la maman, on a fini par la rencontrer réellement parce qu'on a eu l'initiative là, l'ASS et nous de de rencontrer la dame aussi, particulièrement en dehors de chez elle mais on a eu aussi un signalement d'une dame ici qui attendait qu'une chose qu'on lui demande son avis sur la vie du quartier, heu finalement heu parce qu'elle avait vécu du stress avec heu à moins que ça soit non ça c'est le 9 et ça c'est le 7 et c'est que la dame a été ennuyé par des jeunes
134. S : /hum, hum
135. OFT4 : Et quand moi je suis arrivé l'autre fois, t'étais pas là j'crois, t'étais en regroupement, la femme voulait déjà déménager.

136. S:/ D'accord
137. OFT4 : tu vois, on n'a pas était assez rapide. Et puis ici on nous a parlé d'un jeune ici qui était longtemps en prison et, enfin longtemps plusieurs mois disons, enfin on va pas
138. S:/ ouais
139. OFT4 : Et puis là enfin on s'est rendu compte en fait que la petite jeune fille là avait été invité par une jeune fille qu'on connaît depuis longtemps ici et finalement on était déjà rentré dans cette maison là
140. S : / hum, hum
141. OFT4 : donc on a eu une vigilance particulière sur cette famille là parce qu'on a su en plus, par les AS que le grand frère avait été en prison et avait du mal à s'intégrer bon ici il y a des regroupements donc il y a un peu de trafic là, donc c'est d'autant plus intéressant de de le
142. S : / hum, hum
143. OFT4 : d'avoir un écho des ASS là-dessus
144. S : / hum
145. OFT4 : après je suis pas sûre heu là c'est dans un cadre particulier qui commence à telle date et finit à telle date, parce que elle nous ont amené beaucoup de noms, beaucoup de situations et puis ben, c'est pas utile de toujours tous suivre comme ça
146. S:/ non et puis de tous savoir non plus
147. OFT4 : Non mais par contre pour démarrer notre travail réseau on a parlé de la famille ici qu'on connaît bien.
148. S : hum, hum
149. OFT4 : je trouve que c'est, c'est intéressant. Nous on a donné notre regard sur cette cage d'escalier là n°2 avec l'idée tu sais on avait intitulé, il y a une analyse un moment donné, on s'était posé et on les avait appelé les apprentis ici
150. S : Oui
151. OFT4 : Et en fait (incompréhensible) un paquet de shit avec un collègue
152. S : incompréhensible les pros
153. OFT4 : Là c'est ouais les pros là. Et en fait là quand on a dit ça aux AS elles ont convenu que finalement c'était peut-être pas si mal de de les déterminer comme ça or c'est pas l'idée de les figer mais ça nous permet à nous d'avancer
154. S : hum, hum
155. OFT4 : c'est-à-dire qu'on peut dire après ben finalement ben finalement c'était faux sauf que après on a confirmé cette histoire-là parce que justement R. il suivait un un jeune qui stationnait toujours ici chez les apprentis, et puis c'est qu'après qu'on a appris que c'était beaucoup de jeunes qui débarquaient de Tunisie heu et qui étaient
156. S : /Hum
157. OFT4 : complètement paumés en arrivant ici
158. S : ouais
159. OFT4 : Ici ce sont des jeunes qui sont depuis beaucoup plus de temps en France
160. S : /oui
161. OFT4 : Alors le regard des AS, le travail individuel qu'on peut fournir heu, les activités d'enfants qui nous font connaître cette jeune fille, les frères de celui-là qui habite là
162. S : /hum
163. OFT4 : Ceux qu'on prévoit ici vont nous permettre de nous connaître à plusieurs niveaux heu et avec plusieurs regards la vie de cet espace-là. Silence. Et on pourra voir les cartes réseaux tout à l'heure.
164. S : /Ouais, ouais
165. OFT4 : mais tu vois par rapport à tes objectifs développer des outils heu en fait ben les outils c'était le porte à porte qu'on a fait
166. S : /ouais
167. OFT4 : le travail de rue, le travail d'équipe qui nous a manqué à tous
168. S : Le travail d'équipe ouais, du coup l'analyse quoi
169. OFT4 : hum
170. S : qui n'est pas encore, qui est en cour

171. OFT4 : Alors là je pense là tu vas refaire une semaine avec nous heu enfin plus que ça d'ailleurs heu en juillet. Heu on pourra peut-être revenir
172. S : /hum
173. OFT4 : faire un retour avec un peu de recul là du coup sur ce travail là
174. S : ouais, ouais, ouais j'aimerais bien voir ce que ça donne. Silence. Alors en ce qui concerne les dynamiques collectives
175. OFT4 : / les
176. S : les objectifs étaient de développer une compréhension des dynamiques collectives du secteur.
177. OFT4 : /hum, hum
178. S : et développer des connaissances ISIC. Donc pour se faire c'était convenu que je prenne en charge non c'est pas ça c'est les supports d'interventions ce qui est la prise en charge d'activités pour les jeunes et les familles. Et le soutien d'organisation des activités et des projets avec les habitants.
179. OFT4 : /hum, hum
180. S : heu donc là par rapport aux dynamiques collectives moi j' pense que là sur les stages j'ai quand même bien compris heu l'intérêt du support collectif.
181. OFT4 : Oui, alors t'as, tu peux en parler plus précisément ?
182. S : Heu déjà pour heu ben déjà ça sert la connaissance du réseau
183. OFT4 : Ouais
184. S : ça sert aussi à développer la connaissance des habitants entre eux.
185. OFT4 : / hum, hum
186. S : Et heu et je crois du coup qu'il enfin que développer leurs réseaux de connaissances ça leur permet de se sentir heu plus fort et pour agir sur l'environnement
187. OFT4 : hum hum. L'intérêt là-dedans c'est quoi pour nous ?
188. S : Ben c'est l'intérêt il est pour eux enfin pour. Rire
189. OFT4 : Alors pour eux, oui, toi tu dis qu'ils se sentent plus fort pour intervenir
190. S : /ouais
191. OFT4 : /sur l'environnement
192. S : ouais
193. OFT4 : Alors on peut peut-être rester un temps là-dessus alors, tu l'as vu comment par exemple, quel exemple tu pourrais, comment tu pourrais l'illustrer, ce point-là ?
194. S : Et bien, par rapport à l'aménagement du square
195. OFT4 : / ouais
196. S : le projet des habitants heu qui était d'aménager un square qui était parti d'un d'un tout petit noyau d'habitants qui jouaient régulièrement à la pétanque
197. OFT4 : /ouais
198. S : sur le square. Et heu qui ont eu envie de ben justement d'agir, d'intervenir sur cet environnement-là.
199. OFT4 : hum, hum
200. S : et de, de créer des choses, du coup ben j'étais pas là au début du projet mais heu heu ben l'équipe a sauté sur l'occasion pour...rire
201. OFT4 : pouf ! rire. Ouais, ouais, ouais
202. S : Ben pour pour les, pour leur expliquer que c'était possible.
203. OFT4 : hum, hum. Silence. Ouais
204. S : Et après il y a eu une. Rire. Excuse moi je réfléchis en même temps heu silence donc en fait le but c'était d'élargir la mobilisation sur le projet.
205. OFT4 : notre but à nous c'est ça ?
206. S : Non c'est de faire se rendre compte au, leurs buts à, enfin à nous, ça serait qu'ils, de faire en sorte qu'ils se rendent compte de leur pouvoir citoyen, j'en sais rien
207. OFT4 : oui ; t'es sur la bonne piste.
208. S : / d'une légitimité à faire pousser, rire, à interpeller les institutions pour, pour améliorer leur vie.
209. OFT4 : ouais ouais en fait heu eux pour eux tout ce qui est collectif c'est un, c'est pour ben non pour eux aussi on peut dire que c'est un moyen pour arriver à récupérer du pouvoir, hein ?

210. S : hum hum.
211. OFT4 : c'est ça que tu dis hein ? et nous on vise quoi ? parce que tu vois ce que je veux te faire comprendre c'est par rapport à cet axe-là qui est, favoriser la restauration de la régulation ordinaire est ce que tu te rappelles pourquoi on avait nous fixer cet objectif là pour l'année ?
212. S : hum. Silence
213. OFT4 : sur, quel problème on travaille quand on travaille sur l'axe 1 dans, dans la restauration de la régulation ordinaire ?
214. S : ba ba à mes yeux si y a la restauration de la régulation ordinaire c'est que la régulation ordinaire elle n'existait pas.
215. OFT4 : hum, hum. Et par exemple quels problèmes on voit qui nous témoignent que il y a y a pas ou peu de régulation.
216. S : ben justement par exemple le fait que les adultes n'interviennent pas quand il se passe des choses enfin quand les jeunes font des bêtises.
217. OFT4 : ouais ouais ouais
218. S : Et heu et puis que que l'adulte aussi est dans la rue, que en tous cas ce qu'on voit le plus c'est le regroupement des jeunes.
219. OFT4 : ouais
220. S : donc heu incompréhensible manquait une
221. OFT4 : /il y une certaine peur à intervenir
222. S : hum, hum hum
223. OFT4 : alors donc la dessus, heu je suis d'accord avec toi pour l'histoire de, nous ce qui nous intéresse c'est ces habitants là et ceux qui les intéresse eux c'est de récupérer du pouvoir de décision on parle de ça aussi c'est une forme d'éducation populaire, qui 'ils puissent se réapproprier leur espace, leur environnement
224. S : hum
225. OFT4 : Et nous l'intérêt pour nous, c'est donc ?
226. S : / ben de favoriser la régulat. Rire.
227. OFT4 : Ouais, d'accord.
228. S : Non mais je vois pas ce que
229. OFT4 : oui non mais c'est ça. C'est-à-dire que pour nous c'est un outil en fait tu sais c'est un peu ce que disais pour
230. S : /l'outil c'est
231. OFT4 : la fête des habitants
232. S : / oui l'outil c'est le support collectif
233. OFT4 : ouais. C'est-à-dire que Fernand lui disait une fête de voisins chacun arrive avec, on partage, tout ça
234. S : / hum hum
235. OFT4 : hum hum donc c'est très professionnel, enfin moi j'ai défendu, t'étais la, et puis je n'ai pas été bien écouté à mon avis mais nous on se sert en fait du travail collectif pour arriver à ,à faire un naître ce pouvoir collectif, pour parce que comment on pourrait aider autrement les habitants à à retrouver de l'estime de soi heu si incompréhensible ouais aidant individuel dans une démarche de quartier hein, en travail individuel c'est sûr que tu peux confronter les personnes quand elles ont un regard trop dévalorisants sur eux -mêmes mais mais c'est vrai que là heu j'ai beau y réfléchir depuis que je travaille en prévention j'ai pas trouver d'autres, de meilleurs moyens que ce t'utiliser incompréhensible collectif pour pour permettre de faire comprendre que finalement on peut à plusieurs faire changer les choses
236. S : hum hum
237. OFT4 : Et donc heu finalement heu très doucement en travaillant des projets collectifs, ça attire les personnes, les adultes surtout à l'extérieur de chez eux
238. S : / hum, hum
239. OFT4 : où ils se sentent progressivement plus à l'aise, et, enfin moi je je
240. S : /C'est c'est les accompagner à, à un moment dans ben dans un processus dans un processus où ils peuvent se rendre comptes qu'ils, qu'ils peuvent agir
241. OFT4 : hum hum, alors le terme processus est intéressant parce que c'est une évolution en fait

242. S : hum
243. OFT4 : Et nous on tu sais quand on disait aussi que le groupe il y a des hauts et il y a des bas
244. S : /hum
245. dans la dynamique
246. S : /ouais
247. OFT4 : finalement c'est comme nous hein, il ya des hauts et des bas, les groupes qui sont la c'est pas parce que c'est pas parce qu'on a mal notre boulot c'est que il ya comme une vie à un groupe et tu peux avoir un haut qui remonte alors la ça peut peut-être correspondre à la fête de voisins, la ça va redescendre enfin si tu veux pas redescendre top bas
248. S : ouais
249. OFT4 : bah ton boulot en tant que professionnel c'est peut-être de incompréhensible la mise en place d'un article ou ou ça ça peut être une activité, alors en parallèle tu peux avoir d'autres boulots, d'activités heu, l' une activité enfant qui peut du coup être à l'inverse alors quand tu prends une activité si tu prends plus en charge peut être plus à prendre en charge, hein c'est le professionnel qui prend une activité support, en même temps pour connaître les gamins mais ça peut-être aussi avec les enfants des membres du groupe et là du coup t'assure un contact et
250. S : Hum
251. OFT4 : tu prends en charge complètement tout heu et finalement ça repose le groupe tout en poursuivant la mobilisation indirecte du groupe d'habitants
252. S : hum
253. OFT4 : incompréhensible l'organisation d'un concours de pétanque, d'un deuxième en rappelant en attendant la prochaine rencontre quoi
254. S : hum
255. OFT4 : comme ça peut être la moi ce que j'ai beaucoup utilisé moi c'est les photos alors l'équipe est moins là-dedans, mais par exemple surtout avec les photos numériques ben tu proposes heu de voir les photos de la fête, autours d'un verre ça dure 1 heure et et du coup les personnes viennent, se retrouvent dans un rendez-vous, reconstituent rapidement le groupe incompréhensible d'un organisateur ou ceux qui ont contribué aux temps forts la dernière fois, on se rappelle des bons souvenirs plutôt que de toujours se dire que il y a les tensions dans le quartier et ça ça participe à la dynamisation aussi.
256. S : hum hum hum
257. OFT4 : C'est ce sont des dynamisations indirectes. Mais sur enfin sur l'évolution heu la prévention, elle intervient que à un moment y a un moment ou heu le groupe pourra peut-être être lâché et
258. S : /hum alors finalement
259. OFT4 : /incompréhensible n'a pas le temps de le voir mais heu on peut faire heu des schémas aussi parce qu'heu là par exemple le groupe heu mettons que le heu la c'est le groupe aménagement du territoire
260. S : / mouais
261. OFT4 : avec des hauts et des bas, ici nous c'est nos actions heu avec les enfants qui sont heu on prendra peut-être plus en charge heu la c'est peut-être en stand-by, là on prend plus en charge les, les activités pour dire, on est sur le quartier,
262. S : hum hum
263. OFT4 : là c'est le quartier, et puis heu on peut faire des temps forts par exemple le chocolat chaud
264. S : hum hum
265. OFT4 : heu, on peut faire heu la sortie à la B... (quartier X), c'est, c'était un temps fort, on reste toujours, alors la sortie à la B. c'était là
266. S : hum
267. OFT4 : et puis finalement le fait de pouvoir aller le dire au monsieur, tu sais qu'on était vraiment désolé, on l'avait oublié
268. S : /oui oui
269. OFT4 : on a un effet sur toute une dynamique de groupe, oui parce que là il y le groupe aménagement du square, mais il y a aussi le groupe organisateur d'activités
270. S : /ouais

271. OFT4 : qui est comme ça incompréhensible, et là la sortie à la B., heu, les sorties patinoire, le chocolat chaud, donc ça c'est en parallèle, ça a des effets sur les, les trois dynamique là,
272. S : hum
273. OFT4 : incompréhensible, j'avais jamais présenté ça comme ça mais on peut le présenter comme ça, on voit que ça rayonne du moins, le fait d'avoir dit au monsieur, ba désolé heu on vous a oublié heu l'autre fois mais c'est vrai qu'on a pensé à trop de choses en même temps heu
274. S : hum
275. OFT4 : t'as vu comment il était content
276. S : Ah oui, oui,
277. OFT4 : et puis finalement il est venu quand même à la B. mais heu, sûrement que quand on l'a vu, ce monsieur-là, dans un événement qui dépendait pas de nous, qui était la peinture de la vitrine de la presqu'île
278. S : hum hum
279. OFT4 : le heu le moment s'est hyper bien passé
280. S : / ouais
281. OFT4 : / quand on est arrivé parce qu'on avait, on s'était excusé auprès de lui et parce qu'il savait que y'avait les activités de la incompréhensible heu, et puis la aussi ça c'est donc pour lier à nous là, ce qui se passe en haut, et il y a eu aussi le parc de P. qui était là
282. S : /ouais
283. OFT4 : et nous, on demande là actuellement une activité parce que c'est cher c'est vrai et aussi parce que on nous dit on veut connaître d'autre monde, élargir
284. S : hum hum
285. OFT4 : alors donc eux, ils font un pas vers nous et puis nous heu, on fait un pas vers eux pour que, donc nous on prend pas en charge totalement et eux non plus
286. S : ouais, ouais ouais
287. OFT4 : finalement voilà le quartier ou on y travaille à plusieurs niveaux
288. S : oui
289. OFT4 : et le plus difficile dans ce boulot la et puis peut être que il est difficile pour les collègues, c'est de penser plusieurs choses à la fois
290. S : hum incompréhensible
291. OFT4 : / le travail par exemple heu avec les, les ados, il se situait heu, il s'était par là parce qu'il était un peu ailleurs mais il concernait les jeunes mais
292. S : hum hum
293. OFT4 : c'était un peu, c'est vrai heu avec des jeunes moins connus tu vois heu
294. S : mais heu, c'est quand on regarde les effets que on se rend compte que y se, y sont, ils se rejoignent enfin ils sont
295. OFT4 : oui
296. S : Là t'as, attendez là je cherche incompréhensible
297. OFT4 : Là c'était quand ils ont peint la vitrine pour Pâques la
298. S : /ah oui c'est ça
299. OFT4 : quand tu vis une sortie, tu rencontres plus de monde et les adultes se heu, se connaissent entre eux, et du coup peuvent intervenir heu, sur ce qu'y se passe heu, peuvent intervenir auprès des jeunes
300. S : ouais
301. OFT4 : et même heu, heu faire des choses avec heu sur le quartier
302. S : ouais
303. OFT4 : et en même temps
304. S : / donc là c'est toutes les sorties
305. OFT4 : /et là cet été
306. S : /incompréhensible, et donc en même temps ?
307. OFT4 : et en même temps les femmes de B. qu'y s'organisent par elles-mêmes pour heu heu
308. S : hum
309. OFT4 : sortir ensemble, heu, dans le parc
310. S : oui

311. OFT4 : alors finalement nous, et puis, là j'ai oublié mais il y avait le groupe d'hommes aussi, donc on peut mettre comme ça et puis avec d'autres partenaires, et là le groupe jeunes c'est avec
312. S : /voilà
313. OFT4 : d'autres partenaires aussi
314. S : ouais
315. OFT4 : et finalement si on fait un schéma ce qu'on devrait, alors là on va , on va refaire tout, tous les autres, y'a celui-là, y'a celui-là heu, et puis y'a les activités jeunes, y en a un troisième, finalement c'est que nous et ben on finissent par changer de quartier c'est-à-dire que on n'ait plus besoin ni de faire des choses seules,
316. S : hum hum
317. OFT4 : ni de heu
318. S : /d'accompagner
319. OFT4: /faire des projets avec eux
320. S : ouais, ouais ouais
321. OFT4 : c'est-à-dire que ça, ça existe sans nous, et puis heu, alors l'idée aussi de, de réseaux c'est de dire heu, par exemple, parce que c'est difficile à appréhender des fois à quoi ça sert nos actions ?
322. S : hum hum
323. OFT4 : et par exemple tu vois, E...(prénom) elle a disparu de la circulation,
324. S : /hum
325. OFT4 : ça c'est inquiétant parce que, on la voit plus heu
326. S:/ouais ouais
327. OFT4 : plus nulle part et puis en plus moi je l'ai vu elle était encore heu alcoolisée là, les enfants heu se débrouillent, ils sont, enfin A... (prénom) elle a quand même dû laisser tomber l'apprentissage mais je trouve qu'ils s'en sortent pas si mal vu le peut être, la pauvreté
328. S:/ on voit pas beaucoup leur père non plus
329. OFT4 : non mais y bosse pour
330. S : /ah oui
331. OFT4 : pour tu sais avec les bus la,, moi je dirais que l'intérêt des groupes, c'est-à-dire que c'est vrai que On a à un moment il avait peur que heu ben on est, on se doivent de maintenir les réunions de groupes heu aménagement du parc heu en attendant les décisions administratives
332. S : hum
333. OFT4 : hors le groupe et ben y peut heu être suspendu, le groupe comme tel
334. S : hum
335. OFT4 : mais la dynamique elle peut rester heu si tu veux
336. S : /oui
337. OFT4 : on parle de réseau mobilisable aussi, le réseau d'appartenance t'as, t'as A...(prénom) par exemple qui est ici, heu t'as O..., t'as S... heu alors heu S... lui maintenant il va à l'extérieur, lui il a sa famille donc il a, il a sa famille ici, O...lui, il reste ici
338. S : hum hum
339. OFT4 : heu J...qu'a sa formation heu qui va aller ailleurs aussi
340. S : ouais
341. OFT4 : alors tu sens que, bon y a aussi le monsieur, le monsieur d'origine étrangère, là qui commence à venir
342. S : hum hum
343. OFT4 : mais en fait on peut, on pourrait imaginer que dans quelque temps le groupe ne se voit plus, c'est-à-dire qu'on efface ça, et qu'ils ne soient proches que parce qu'ils jouent à la pétanque
344. S : hum hum
345. OFT4 : mais si il y a une décision de la mairie qui, qui ressurgit parce que c'est le travail de l'équipe de quartier le groupe sera remobilisable
346. S : /sera reformé, d'accord, hum
347. OFT4 : alors ça peut être réseau dormant, m'enfin ça fait un peu résistance heu pendant la guerre, mais c'est, c'est des ressources mobilisables incompréhensibles.
348. S : oui

349. OFT4 : et finalement dans le quartier, un des effets intéressants de notre travail peut être de, de faire bien comprendre aux personnes que avec des temps forts d'activités comme O. ou cet été celle qu'on va faire
350. S : hum
351. OFT4 : et ben on soutient l'idée de création ou de restauration de réseaux qui peuvent être mobilisable pour les habitants
352. S : et puis même individuellement Stéphane c'est quand même grâce aux réseaux qui ont été construits par le groupe heu
353. OFT4 : /oui
354. S : enfin j'sais pas comment ont peu appeler ça si c'est réseaux institutionnels ou
355. OFT4 : ben là c'est un réseau informel qui, qui devient formel dès lors qu'il y a une réunion qui est incompréhensible
356. S : voilà, se permettre de donner son cv, heu à quelqu'un qui à de responsabilités
357. OFT4:/ lui son, son réseau professionnel parce que réseau le professionnel, lui fait partie d'un réseau professionnel, lui maintenant ici
358. S : oui
359. OFT4 : quoique c'est peut-être en pointillé c'est encore pas sûr, heu J... et ben on va voir hein si il réussit à avoir son diplôme
360. S:/ oui, mais même O... qui commence, heu enfin qui voit heu
361. OFT4:/ c'est la grosse interrogation
362. S : Ba, il voit A... qui travaille, S... qui vient d'en trouver un et pour une fois, enfin moi je le connais pas depuis longtemps mais heu j'entends plus parler d'aller vendre des meubles chez B. ou ou
363. OFT4 : /oui
364. S : des grands magasins où il va chez E. ...
365. OFT4 : c'est, c'est la réalité, en fait oui c'est vrai
366. S : et on a l'impression qu'il redescend sur terre un peu, ou d'écrire sa pièce de théâtre
367. OFT4 : hum, hum, c'est-à-dire qu'on, finalement on peut penser que ces actions la rendent, heu heu valorisent le quotidien
368. S : hum
369. OFT4 : le quotidien envisageable
370. S : hum
371. OFT4 : alors c'est pour ça que je te disais que dans les bilans alors, tu peux l'évaluer avec heu quand tu vises la prise en charge de projet là
372. S : hum
373. OFT4 : tu peux voir si ils se sentent plus compétents, plus responsables, si
374. S : ouais, ouais
375. OFT4 : ils sont en capacité de parler de leur projet, si, voir si leur projet a bien fait évoluer leur environnement, tu peux évaluer ça mais tu peux aussi chercher à évaluer finalement comment finalement leur quotidien leur paraît plus vivable qu'avant,
376. S : hum hum
377. OFT4 : et puis ça peut amener aussi à dédramatiser la réalité, et puis découverte basique de copains
378. S:/oui, c'est vrai, c'est vrai
379. OFT4 : /c'est des amitiés qui se créer, qui se réaffirment heu, quand O. il est un peu dans la panade comme tu dis et ben les gars ils vont l'encourager heu quand la mère à J. a été hospitalisée ben
380. S : /ouais
381. OFT4 : ils ont été très à l'écoute de J., heu
382. S : ouais, ouais, c'est vrai
383. OFT4 : quand la petite jeune fille s'est fait agresser sexuellement bah c'est vrai qu'il y a eu beaucoup d'émotions
384. S : /ouais
385. OFT4 : jusqu'aux larmes aux yeux, et puis

386. S : /et puis un échange important autour de ça quand même
387. OFT4 : ouais, ouais ouais ouais, c'est des vraies solidarités quand même
388. S : hum
389. OFT4 : et tu vois même dimanche heu ça paraît bête hein, mais c'était important de pointer le diplôme de M..., de C..., le passage en CE 1 de heu L...
390. S : / de L...
391. OFT4 : parce qu'en fait on s'identifie, c'est la fête, c'est, c'est la communauté
392. S : oui et puis quand quant heu dimanche quand heu j'ai dit monsieur, enfin le vieux monsieur il est ou heu , c'est S. qui est allé le chercher
393. OFT4 : oui t'as bien fais d'en parler parce que là c'est l'intérêt de l'équipe
394. S:/ même incompréhensible c'est pareil ça permet d'aller sonner chez un voisin alors qu'il voulait pas accepter et il voulait pas déranger le voisin
395. OFT4 : / voilà, hum mais ça propulse hein, ça propulse
396. S : hum
397. OFT4 : c'est pour ça que je te disais que pour le jeune homme-là, S... la
398. S : ouais
399. OFT4 : bon, il a le même âge que moi, heu
400. S : rires
401. OFT4 : c'était important que heu, de le confronter sur d'abord ce qu'il fait ben, parce qu'il se plaint toujours alors que les autres bossent tu vois on est heu on est notre boulot nous incite à dire à bien à ce que le groupe prennent conscience que bah il faut partager le boulot quitte à nous en faire plus qu'eux parce que nous on est payé pour mais c'est important que ba que S. ben on le confronte pour dire ba attend eh, tu te dégages vachement facilement
402. S : hum
403. OFT4 : et les autres heu ils bossent vachement parce que si jamais on le dit pas enfin, ça permet au groupe d'apprendre à le dire aussi, ce genre de chose
404. S : ouais
405. OFT4 : parce que si on le dit pas tu vois bien, et ben il peut se créer des tensions
406. S : / tensions
407. OFT4 : après lui il ne faut pas non plus que il pense que le fait qu'il sorte dans un boulot qui est encore précaire et ben il mieux à faire que de jouer avec ces copains parce que il y a des risques aussi dans ce boulot la hein
408. S : /hum
409. OFT4 : et puis bon, et après heu au bout d'un moment ben, nous on a plus rien à faire, et c'est important de leur dire
410. S : oui
411. OFT4 : nous on a l'impression de plus rien faire avec vous parce que, ben heu moi quand je joue à la pétanque avec eux j'ai plus l'impression de travailler hein
412. S : /ben oui
413. OFT4 : alors qu'au départ, j't'assure qu'il y a deux trois ans quand on se permettait de jouer à la pétanque et puis que tout le monde nous regardait heu
414. S : /hum hum
415. OFT4 : c'était un peu du incompréhensible, bon je parle beaucoup la, et tu vois au niveau de la dynamique en fait ?
416. S : ouais, ouais ouais je m'intéresse
417. OFT4 : donc eux l'objectif en fait quand ils bossent sur un projet, c'est de se faire reconnaître, c'est de dégager plus de pouvoir, et nous cette dynamique la c'est un outil d'intervention
418. S : ouais ouais
419. OFT4 : qui vise à
420. S : / hum hum, donc au niveau de
421. OFT4 : / ah oui, il y a
422. S : mes critères d'évaluations
423. OFT4 : toi, tu as assuré en fait le suivi de ce projet avec l'institution

424. S : oui participer aux réunions, heu, ce qui serait bien c'est que je fasse un bilan avec heu les habitants
425. OFT4 : oui
426. S : faudrait peut-être leur donner rendez-vous heu, bah peut être au mois de juillet remarque ils seront peut-être plus là
427. OFT4 : bah tu peux leur demander
428. S : ouais je vais leur demander ouais, ce serait bien que heu, ben que je fasse un bilan avec eux ouais
429. OFT4 : hum hum
430. S : et puis sur l'organisation des sorties familiale, bon c'est pareil j'y ai participé à
431. OFT4 : beaucoup.
432. S : ouais, ouais
433. OFT4 : dans ton premier stage et
434. S : / premier stage et là heu
435. OFT4 : bah si par rapport à la patinoire et les sorties (incompréhensible)
436. S : oui, oui oui
437. OFT4 il y eu aussi la B.
438. S : hum
439. OFT4 : Ah c'est une, c'est un boulot incompréhensible
440. S : / (rires) mais non c'est bien, en même temps
441. OFT4 : /mais n'empêche que X a gagné
442. S : c'était la dernière fois qu'ils gagnaient je crois bien
443. OFT4 : oui
444. S : oui c'est ça la dernière fois qu'ils gagnaient
445. OFT4 : ouais
446. S : mais heu nan c'était bien aussi, pour les heu, de faire des sorties avec des, des petits jeunes aussi, des petits ados
447. OFT4 :oui
448. S : parce que, ouais, à mon avis heu, à mon avis il y en a qui ne vont pas être facile plus tard
449. OFT4 : non
450. S : (rires), ça c'est sûr hein, donc heu il y a tout intérêt à se faire reconnaître dès maintenant auprès d'eux
451. OFT4 : ben oui les grands (*incompréhensible*) de boulevard c'est ça hein
452. S : hum hum
453. OFT4 : il y en a que tu reconnais
454. S : ben oui oui oui
455. OFT4 : c'est quand même plus facile d'intervenir quand on les connaît depuis qu'ils sont petits, ou attend quant à dix-sept ans ils te demandent on peut pas faire un camp la
456. S : (rires)
457. OFT4 : un camp, un camp cheminée
458. S : un camp cheminée ?
459. OFT4 : parce que il y a eu une année on a fait un camp avec, ils avaient treize quatorze quoi, à la toussaint
460. S : vous faisiez des camps à la toussaint ?
461. OFT4 : ouais et heu à chaque fois on louaist des maisons avec des cheminées
462. S : pour ?
463. OFT4 : pour faire des feux
464. S : ah d'accord
465. OFT4 : et heu ben on achetait des marrons et puis, ou on les ramassait, et puis on mangeait ça, tu vois le petit goûter du soir mais ça, ça a une importance dingue !
466. S : hum
467. OFT4 : maintenant, ils ont, ils ont dix-sept ans et ben aller on va faire un camp cheminé et ben tu parles
468. S : (rires)

469. OFT4 : c'est drôle
470. S : alors bon heu
471. OFT4 : alors on en est où ? alors moi je trouve que tu as bien assumé l'organisation des sorties, heu même heu invitations, autorisations, affichages heu ça c'est, c'était tip top, d'ailleurs ils l'ont reconnu hein, les habitants
472. S : oui, ils ont dit dimanche
473. OFT4 : ah ouais que quoi ?
474. S : que j'étais une super stagiaire
475. OFT4 : (rires) ah ben tiens qui s'est qu'a dit ça, ouais ouais, moi je trouve que tu passes très bien c'est sûr hein
476. S : mais en même temps heu
477. OFT4 : t'as le sentiment aussi de bien passer hein ?
478. S : ouais mais ils sont sympas aussi, je veux dire c'est, voilà quoi.
479. OFT4 : mais ça suffit pas ça, ils sont sympas, ils sont sympas, mais tu es à l'aise dans ce travail-là.
480. S : oui, oui, oui, je me suis trouvée assez à l'aise dans le collectif, ouais dans les collectifs ou ouais ouais
481. OFT4 : il y a des moments que tu heu, il y a des moments où c'était un peu plus dur ou pas ?
482. S : je réfléchis heu oui quand même dans l'animation de réunion des fois enfin je trouve ça pas facile de, enfin je les ai pas animés toute seule les réunions mais c'est vrai que parfois c'est difficile de remettre heu heu ça part très vite dans tous les sens et heu bon évidemment il faut que ce soit sympa faut qu'on puisse rigoler, pour, faut pas faire des choses trop lourdes non plus mais des fois c'était trop léger ça heu, ça, c'est difficile enfin ça je pense que c'est une difficulté que j'aurais de heu, de tenir une réunion
483. OFT4 : être en même temps rigoureuse et laisser parler
484. S : ouais, ouais ouais
485. OFT4 : et pas trop manipuler,
486. S : /Voilà, faire le juste, d'avoir le juste milieu sans devenir... heu tirant et en même temps... pas tomber non plus dans le incompréhensible quoi
487. OFT4 : Et alors l'autre fois-là t'as trouvé mon animation comment ? Parce que là moi j'les ai secoués hein.
488. S : / A là incompréhensible ?
489. OFT4 : Pour la dernière réunion pour le concours pétanque la
490. S : Mumm... Qu'est-ce qu'on a avait ?
491. OFT4 : Tu sais que j'étais, j'ai pris euh...je leur ai dit euh, eh faut être efficace là, parce que je croyais que la réunion allait durer trois quart d'heure
492. S : Ben, en même temps, heu, ils sont, ils sont en demande que ce soit court
493. OFT4 : oui
494. S : Donc peut-être qu'il y a un moment ou faut leur dire ; ben si vous voulez que ce soit court, heu.faut être effic faut y aller hein !
495. OFT4 : ouais, faut arrêter euh d' ailleurs en fait ça c'est bien passé
496. S : Ah bah très bien, mais en même temps c'est aussi, ça peut dépendre aussi du contact que t'a avec heu
497. OFT4 : oui, oui c'est vrai que je peux me permettre de les secouer des fois euh...
498. S : hum, hum
499. OFT4 : Et puis bon euh, c'est vrai que y a des fois on rigole quoi parce que euh C'est en même temps un partage de vie quotidienne
500. S : hum, hum
501. OFT4 : tout le temps on passe par ; comment ça va ?
502. S : hum, ouais
503. OFT4 : après, euh ils ont beaucoup d'humour quand même euh et puis, c'est vraiment amical quoi, c'est
504. S : En même temps justement il y a aussi toute la distance qu'il faut avoir euh, pas se, pas se rencontrer euh

505. OFT4 : Enfin je dis amicale entre eux
506. S : Oui entre eux oui, mais je pense que c'est aussi quelque chose que euh on peut, on peut très bien, enfin moi j'imagine si on fait pas attention on peut vite tomber dans des liens affectifs comme ça, des gens qu'on rencontre souvent
507. OFT4 : Avec des habitants ?
508. S : oui
509. OFT4 : Oh, ça c'est sûr ouais, ouais heureusement que t'es en équipe
510. S : ouais
511. OFT4 : hum
512. S : Et de plus se poser la question de pourquoi on fait ça et
513. OFT4 : Grande question
514. S : hum, pourquoi on va chez eux, pourquoi euh
515. OFT4 : ouais
516. S : Ah tu veux qu'on passe à l'axe deux ?
517. OFT4 : c'est un moment délicat de travailler dans certains climats euh des climats je note euh plus amicaux quoi
518. S : hum
519. OFT4 : Peut être
520. S : Délicat, enfin en tout cas c'est euh à questionner, j'ai l'impression qu'il faut le questionner tout le temps
521. OFT4 : Hum, hum, tu as raison, je pense, ben heureusement que j'ai changé de rue moi, parce que depuis le temps (rires)
522. S : (rires)
523. OFT4 : Alors, l'axe deux ?
524. S : Alors euh, favoriser l'insertion professionnelle des jeunes, donc euh la première orientation pour favoriser l'insertion professionnelle ça ce serait favoriser l'accès à la mobilité
525. OFT4 : ouais
526. S : Alors pour ce, pour cette, pour cette orientation la moi, mes objectifs du stage c'était plutôt dans l'animation du groupe, c'est ça hein ?
527. OFT4 : oui oui oui
528. S : Plutôt dans l'animation du groupe et euh et puis voilà euh
529. OFT4 : Pour enseigner quelque chose
530. S : oui avoir des outils enfin euh
531. OFT4 : transmettre
532. S : comprendre, enfin apprendre un peu la pédagogie hein
533. OFT4 : / oui, celui qui sait c'est toi
534. S : hum hum
535. OFT4 : Alors que dans d'autres boulots d'animations, nous on n'a qu'un support technique et en fait on partage le savoir
536. S : hum, hum, et du coup finalement j'ai animé que la moitié, enfin j'ai co-animé
537. OFT4 : /Ben, c'est pas mal!
538. S : euh, un cours
539. OFT4 : T'aurais voulu faire quelle animation, enfin, totale ?
540. S : Non je pense que pour commencer c'est bien la co-animation surtout euh enfin bon moi la j'ai quand même trouvé ça,,ben je trouve ça pas facile en fait, le code de la route c'est pas quelque chose que je connais par cœur
541. OFT4 : /oui le support c'est
542. S : euh du coup je pense que c'est quelque chose enfin j'ai travaillé l'après-midi hein, donc presque deux heure là-dessus heu, enfin N... m'a expliqué des choses parce que bon euh.. c'est, enfin je pourrais, j'aurais pu leur présenter le la correction, voilà
543. OFT4:/ la correction
544. S : et lire, ouais et lire la correction mais c'est vrai que euh N... il a des outils pédagogiques vachement intéressants
545. OFT4 : hum, hum

546. S : pour heu, ben oui pour heu. Donc c'est vrai que c'est pas simple quand on n'est pas heu professionnel la dedans
547. OFT4:/ Il est pro là-dedans lui
548. S : ouais c'est pas simple de
549. OFT4 : Qu'est-ce qu'on nous demande nous quand on, on anime qu'est-ce qu'on doit faire quand on anime un cours de code ?
550. S : ben il y a toute le, tout le, avant que le cours de code commence, il y a toute heu toute l'étape d'accueil hein ou ben, comme pour prévenir que ça va être un cours de code euh, c'est pas un cours de code formel ou officiel avec quelque chose ou, ça va être quelque chose d'un peu plus détendu
551. OFT4 : hum hum
552. S : qu'il faut se permettre de poser des questions, qu'il faut se permettre de se parler, de pas hésiter a
553. OFT4 : /de mettre à l'aise en fait
554. S : ouais, c'est ça et en même temps le but c'est aussi de, de rendre le groupe vivant, je pense, parce que c'est pareil hein, j'avais participé à un stage code ou ça avait été dur hein de, de rendre vivant, dynamique quoi. J'avais co-animé aussi le stage.
555. OFT4 : hum, hum
556. S : Si je me souviens
557. OFT4 : /oui, oui
558. S : ça avait été improvisé et c'est peut-être aussi, ben justement comme ça avait été improvisé qu'on l'avait pas euh suffisamment, enfin en tout cas moi je l'avais pas suffisamment préparé,
559. OFT4 : hum, hum
560. S : Si on n'est pas à l'aise avec le support forcément pour rendre le cours vivant heu c'est difficile et puis euh et puis ça permet aussi je pense heu enfin mardi, mardi soir An.. elle est venu me demander ce que je faisais moi, j'étais stagiaire quoi, euh tout ça euh, il me dit : ah oui assistante sociale ça à l'air, ça à l'air très intéressant, tu pourrais pas me ramener des documents euh
561. OFT4:/ ah ouais, ouais ouais
562. S : Du coup, c'est vrai que ça peut permettre aussi, bon là c'était par rapport à ma position de stagiaire, mais vous ça peut aussi vous permettre de voir un peu où ils en sont professionnellement
563. OFT4:/Oui
564. S : S'ils ont besoin d'un coup de main, euh il y a le fait aussi que ça se passe dans la maison de l'emploi, pour certain ça leur permet de passer la porte de la maison de l'emploi
565. OFT4 : Oui, oui de voir les annonces
566. S : hum, hum.euh qu'est-ce que je vois d'autre là-dedans ? Enfin là c'est pas tant, c'est pas l'animation mais euh
567. OFT4 : Moi ça m'a surpris un peu le bilan qu'en fait euh N..., j'ai pas trop compris, parce que toi tu as assister à des cours de codes où il y avait du monde
568. S:/hum, hum
569. OFT4 : Parce que la dernière fois il y en avait deux
570. S : oui
571. OFT4 : C'était pour pour déjà démarrer la programmation
572. S : ouais, ouais
573. OFT4 : Quoique, des fois, c'est plus difficile quand il y a effectivement pas assez de monde. Et comment tu analyserais toi, euh le bilan plus général des cours de code ?
574. S : Euh, je je vais regarder ce qu'il, quel bilan il en fait lui précisément
575. OFT4 : Ba, c'est qu'en fait il y a peu de monde qui va jusqu'au permis
576. S : Ah, Ah mais est ce que, enfin, ah oui
577. OFT4 : est-ce que c'est vraiment utile là..
578. S : et ben moi j'ai pas vraiment l'impression que ce cours de code là, l'objectif ce quoi que euh la finalité du cours, du cours de code c'est pas de passer et d'avoir son permis
579. OFT4 : hum, hum, hum
580. S : enfin c'est pas comme ça moi que je l'avais ressenti
581. OFT4 : Mais, t'as raison, c'est pas ça effectivement

582. S : Et, et même enfin même N..., il l'a dit quand même c'est un tremplin pour dédramatiser euh, pas pour dédramatiser mais c'est un tremplin vers une inscription
583. OFT4 : Dédramatiser l'apprentissage
584. S : /Et dédramatiser l'apprentissage, ouais
585. OFT4 : Euh c'est vrai qu'ils sont stressés hein, An... elle avait du mal à incompréhensible
586. S:/Ouais, ouais
587. OFT4 : Nous aussi hein mais bon
588. S : (Rire) Mais oui, c'est vrai que euh
589. OFT4 : Il est dur sur le bilan en fait, je trouve
590. S : oui, oui, oui
591. OFT4 : Alors là tu vas organiser, euh avant la fin de ton stage un temps de atelier code
592. S : hum, hum
593. OFT4 : Avec, sur l'alcool.
594. S : Sur l'alcool ouais, et c'est vrai que en en discutant avec N... il me dit que c'est aussi, enfin la un moment de prévention quoi, euh pur et dur
595. OFT4 : hum hum
596. S : On discute des risques que, liés à l'alcool, il me disait que c'était aussi euh, c'était là aussi, enfin quand on parle des risques comme ça de manière un peu euh ,euh, un peu euh, enfin dans une ambiance euh détendu il disait que c'était aussi une manière de, de parler d'autres risques que on peut avoir, ben par rapport à la drogue, euh ou par rapport euh, conduire sans permis ou euh
597. OFT4 : hum, hum
598. S : donc euh
599. OFT4 : / parler de risques plus larges
600. S : Ouais. Silence
601. OFT4 : hum, hum, t'aurais d'autre chose à rajouter là-dessus ?
602. S : Par rapport, non par rapport au cours de code euh nan nan. Alors euh la deuxième orientation de l'axe deux ; développer le réseau pertinent à l'insertion professionnelle, hum. Alors l'objectif du stage c'était d'expérimenter un nouvel outil de travail, et euh par les, le moyen de l'action place aux gestes. Alors sur place aux gestes, euh j'ai participé qu'a une réunion de préparation
603. OFT4:/ Avec en le, en co-pilotage la le, la rencontre en co-pilotage avec la dizaine de, euh
604. S : ah oui, il y avait beaucoup de monde oui
605. OFT4 : D'accord
606. S : Oui, oui, il y avait tout le
607. OFT4 : incompréhensible le plus petit groupe
608. S : Ah bon d'accord
609. OFT4 : Ben c'est-à-dire que t'as tous les partenaires associés
610. S : Oui, ouais
611. OFT4 : Les partenaires du pilotage
612. S : Oui
613. OFT4 : D'accord
614. S : Mais bon c'était une réunion euh
615. OFT4 : oui
616. S : euh, bah j'ai pris en cours de route hein, j'ai participé qu'a, j'ai pris en cours de route donc c'était plus euh caler, caler pour la journée qui fait quoi euh, ce qu'on dit de l'affiche de l'action, euh chaque partenaire, où en était chaque partenaire en fait. C'est vrai que là c'était difficile que je suive, que je suive toute la préparation, c'est lourd, c'est lourd comme action donc euh..
617. OFT4 : Hum, hum. En fait la tu, t'as participé aussi à la journée
618. S : Alors, oui
619. OFT4 : Nan attend, t'as rédigé l'article, t'as interviewé le jeune
620. S:/Voilà c'est ça hum
621. OFT4 : T'as rédigé l'article, t'as fais le lien entre le jeune et le rédacteur
622. S : oui
623. OFT4 : et puis t'as participé à la journée
624. S : Voilà

625. OFT4 : Par rapport à l'article euh.
626. S : Et ben par rapport à l'article, non là, je sais pas je me suis plus rendue compte des ratés un peu euh partenariat j'ai... Quand j'ai interviewé le jeune et que et que j'ai envoyé euh l'interview avec un, enfin au journal avec un mot précisant que le jeune tenait à lire l'article avant l'édition, avant qu'il soit édité, euh c'est vrai que ça a pas été
627. OFT4 : hum, hum
628. S : ça a pas été respecté, alors c'est vrai que j'ai peut-être pas assez relancé le journal
629. OFT4 : hum, hum
630. S : J'aurais peut-être dû le, je leur ai envoyé que un mail, j'aurais peut-être dû les appeler pour savoir, voir ou ça en était et en même temps euh et en même temps et ben ça m'a quand même un peu euh déçue enfin ça m'a gêné par rapport aussi au jeune qui finalement a pu voir l'article que dans le journal quand il était édité,
631. OFT4 : /hum, hum
632. S : En plus de ça il y a eu des changements de faits
633. OFT4 : ouais
634. S:/ Dans les propos du jeune, c'est vrai que euh ben je te l'avais dit à ce moment là si c'était le genre d'article, si c'était ce genre d'interview auquel ils s'attendaient, c'est pas la peine alors d'interroger un jeune, euh a la limite euh
635. OFT4 : En fait toi ça t'as déçue, tu t'étais engagée auprès du jeune en plus hein ?
636. S : Voilà, hum. Alors peut être que justement avant de m'engager auprès du jeune j'aurais dû euh m'assurer euh que c'était possible.
637. OFT4 : Ouais
638. S : Alors bon on me l'avait assuré, pas le journal directement mais bon
639. OFT4 : Qui ça ?
640. S : Ben Dominique
641. OFT4 : D'accord
642. S : Il m'avait que euh ou alors après il y a les contraintes de temps, on s'y est sûrement pris tard euh le journal devait être bouclé rapidement euh donc euh il y a peut-être eu tout ça aussi, ils ont leur contraintes aussi de leur coté
643. OFT4 : hum, hum
644. S : Mais bon c'est dommage de s'engager euh, j'imagine que ce jeune-là je lui redemande un service de cet ordre-là il refusera et je comprendrais. Silence
645. OFT4 : hum, hum, Enfin moi je suis allée m'excuser auprès de lui après hein
646. S : hum, hum
647. OFT4 : Parce que toi tu pouvais pas t'étais en regroupement a ce moment la hein
648. S : hum
649. OFT4 : En plus c'est vrai qu'il y a eu des moments de regroupements juste à ce moment la
650. S : hum, hum, Enfin bon, donc voilà pour la communication, pour l'action... Euh, sur la journée en elle-même, moi quand je suis arrivé euh le matin je voyais pas trop euh quelle incompréhensible il pouvait prendre, dans la journée comme euh, comme l'équipe avait pas de stand et en même temps c'est une journée pour monter des gestes professionnels, bon (rires) il y avait pas lieu d'avoir un stand a incompréhensible. Euh, je, je me questionnais le matin, je, j'observais un peu et puis en fait c'est vrai que tout naturellement on croise des gens qu'on connaît, on leur dit de venir voir ça, on essaie la pelleuse et puis finalement (rires) ça donne envie à une habitante qu'on connaît de l'essayer aussi alors qu'au début, elle voulait pas
651. OFT4 : Ouais
652. S : Et quand elle a vu qu'on était deux trois, deux de l'équipe à l'avoir fait donc euh, elle s'y est mise aussi. Enfin c'est vrai que finalement ça permet de faire le lien entre, entre euh les habitants et puis euh
653. OFT4 : /les professionnels
654. S : les professionnels, enfin les professions qui étaient présentées... Alors euh... Enfin moi, je connais évidemment pas autant de monde que vous sur le quartier, mais, mais euh j'ai essayé par exemple sur le stand du secourisme la de, on était vingt-cinq autour du stand à regarder faire et puis

personne voulait y aller donc je me suis dis peut être que si j'y vais bon euh ça na pas marché du tout hein, j'y suis allée et puis y a personne qui y est allé derrière

655. OFT4 : ouais

656. S : Mais comme ça avait fonctionné le matin je me suis dit peut être que ça peut fonctionner, et c'est vrai que dans le groupe entier je connaissais personne, personne, c'était...Mais par contre euh, c'était intéressant aussi d'essayer de se, de euh discuter, j'ai discuté avec des petites filles sur ...on était sur le stand de la restauration ou on fait, ou on apprenait à mettre une belle table et c'était des jeunes filles, euh j'sais pas elles avaient à peine quinze ans qui venaient essayer et puis on à discuter sur le ménage, euh pourquoi le ménage, les filles font mieux le ménage que les garçons et elles me disaient que c'était normal parce que c'était des filles

657. OFT4 : Ah, c'est intéressant ça

658. S : Et les filles elles font mieux le ménage et de toute manière c'est comme ça donc on avait eu une discussion, une rapide discussion, mais euh, je leur avais dit mais bon euh je pensais être née avec (rires)

659. OFT4:/ce don là

660. S : ce don de, vous penser pas que c'est parce qu'on vous à appris ou, elle me dit ben oui c'est peut-être vrai alors, euh si vous appreniez à vos petits frère à faire le ménage peut être qu'ils feront aussi bien que vous, ouais peut être euh. Enfin c'était intéressant comme euh..

661. OFT4 : hein, hein

662. S : C'aurait été bien d'inviter des garçons, justement à ce moment-là, a mettre la table

663. OFT4 : oui

664. S : Mais bon il y en avait pas, on en a pas, on en a pas vu. Qu'est-ce que j'ai vu d'autre ? Ben ouais en fait pour la pelleteuse, euh G... qui conduit la pelleteuse, euh

665. OFT4 : En fait, on confronte aussi les, comment dire, les identités quoi

666. S : les représentations

667. OFT4 : Les représentations

668. S : /enfin les préjugés qu'on a sur

669. OFT4 : Un métier d'homme, un métier de femme, ou un, des gestes féminins

670. S : hum

671. OFT4 : Ou masculins

672. S : ça, c'est pas facile hein, sans parler de la journée, quand on, j'en avais rediscuter avec euh Jes... et Greg

673. OFT4 : Ouais

674. S : Qui, qui reste sur leurs positions hein des femmes qui conduisent des pelleteuses ou qui font des, sont maçons c'est pas des vrais filles, Ca c'est

675. OFT4 : /Quelle, quelle euh...Pourquoi ça se passe comme ça généralement euh, il y a souvent des blagues sur, ça tient c'est plus pour les femmes et les hommes euh. Comment t'analyses ça toi ? Mais même ici hein, même euh

676. S : oui, oui, oui ben euh je suppose

677. OFT4 : C'est, c'est, c'est un problème de société la euh carrément

678. S : ouais

679. OFT4 : Alors moi je dirais, parce que je te demande, parce que c'est simple ma vision des choses c'est que finalement euh G. et Jes... on euh je pense tout intérêt à ce que, à rester dans des, ou à ce que les filles restent cantonnées à des places, euh, plutôt en retrait ou les traditionnels métiers aidant comme euh les travailleurs sociaux hein assistante sociale ou

680. S : hum, hum

681. OFT4 : Ou institutrice, euh c'est vrai tous ceux qui apportent aux autres

682. S:/hum

683. OFT4 : Plutôt les postes à responsabilités ben c'est plus masculin

684. S : Hum, oui c'est vrai que l'intérêt il est là aussi, et t'a raison hein c'est pas que sur le quartier qu'on voit ça hein,

685. OFT4 : ah non, non, non

686. S : on l'a entendu encore hier en équipe

687. OFT4 : Oui, ah j'ai besoin d'une secrétaire

688. S : (rires) ah oui c'est vrai
689. OFT4 : ben oui ça peut être un incompréhensible une femme, ben oui mais ça va bien plus loin que ça
690. S : Ou même sur les préoccupations qu'on a par rapport aux filles dans le quartier, ben non les filles ça va...elles sont...ben ça va les filles enfin
691. OFT4 : (rires) c'est vrai
692. S : Les garçons incompréhensible enfin les, je, je peux le dire hein ?
693. OFT4 : les, même les professionnels hommes se questionnent même pas sur euh la place des filles et la condition des filles euh sur le quartier
694. OFT4 : ouais, ouais
695. S : Enfin moi ça me
696. OFT4 : Les accompagnements individuels c'est des gars hein
697. S : c'est que des garçons, c'est ce qu'on voit évidemment, ça veut pas dire que la situation est meilleure pour les filles hein
698. OFT4 : ouais
699. S : Enfin bon bref
700. OFT4 : Mais c'est bien d'avoir discuté de ça avec des jeunes filles hein
701. S : Ouais, ouais, ouais, c'était intéressant. silence. Et puis ça a permis aussi de, ça à permis à l'équipe de créer du lien entre le quartier et le maire
702. OFT4 : (rires)
703. S : Ah oui, (rires)
-

II. Corpus des 5 co-explicitations : D6 à D10.

D.6. Co-explicitation OFT1

Il s'agit de la première séance de co-explicitation (dispositif Vinatier, 2009) qui réunit trois formateurs (OFT1, OFT4, 4FT2) et le chercheur. Durée 2 heures 30.

L'entretien analysé est celui de OFT1.

1. C: Nous sommes présentement dans une séance d'analyse collective du premier entretien qui a été réalisé le 18 Avril 2007 et nous allons procéder euh à cette séance de co explicitation en groupe. Et donc hum je propose que tu commences, hein par euh peut être nous présenter un petit peu le contexte de cet entretien, pour les collègues.
2. OFT1: Ouais
3. C: Par rapport effectivement euh quelle stagiaire, à quel moment du stage etc... hein et puis euh ben surtout après que tu puisses nous redire euh comment à la relecture de l'entretien hein, puisque c'est quand même la trace de l'activité, ce que toi tu as pu repérer, pour toi même hein dans, dans cet entretien, euh et que tu souhaiterais partager, avec nous dans un second temps.
4. OFT1: Hum, hum. (silence)
5. C: Donc je te donne la parole,
6. OFT1: Donc en fait moi j'accueille en binôme
7. C: Hum, hum
8. OFT1: Un...donc là c'était une stagiaire deuxième année, deuxième période, stage de 14 semaines. Et le...donc stage qui était programmé de février à juin, Et l'enregistrement donc date du 18 avril, c'est à dire c'était la huitième semaine de stage sur 14, donc on était euh...à un peu plus, à un peu plus de la moitié du stage, Euh.... c'est mon 3ème accueil en tant que formateur, donc ce qui veut dire que je suis jeune dans l'exercice de la fonction pédagogique, je tiens à le préciser. Euh... et d'autre part le fait que ce soit un accueil en binôme euh... va supposer, bien évidemment qu'il y avait des bilans euh tripartites réguliers entre l'étudiant, et les deux formateurs. Bilans tripartites tous les 15 jours et ensuite il y avait un, les entretiens de bilans à la demande, ça c'était à la demande de la stagiaire. Et on avait un...un... un entretien mensuel euh,... qui était alors là plus sur le...ben le déroulement du stage, où on en est dans la réalisation des objectifs, ce vers quoi, enfin comment on réajuste, ce qu'on s'est proposé de faire ensemble. Alors que les bilans tripartites euh.... euh tous les 15 jours là c'était plus sur l'appréhension des situations, et donc.... ça correspond, à l'écrit qu'on a aujourd'hui. (court silence) Voilà, voilà alors... Qu'est que.... qu'est ce qui m'a.... étonné, à la première lecture. Première lecture euh, pour moi aussi c'est très confus, c'est c'est.... j'ai été très surpris par la, la confusion en fait, (court silence) hum... des efforts de compréhension de la stagiaire. Et j'avais pas capté moi sur le moment, euh.... ce qu'elle n'arrête pas de dire pendant tout l'entretien, c'est...ce qu'elle n'arrête pas de dire c'est euh... (court silence) qu'elle était submergée, que du coup qu'elle essayait de trouver n'importe quoi pour s'en sortir, enfin qu'elle était complètement euh.... oui euh... dépassé par euh... par la compréhension de la situation de l'usager. Et que du coup ça, ça avait complètement altéré sa pratique. Alors je l'ai, je entendu sur le moment, parce que je vois qu'il y a des, des questions euh qui visent à, à ce qu'elle, à ce qu'elle euh... prenne conscience de, de ce qui s'est joué dans la relation à l'usager et puis euh...par rapport à la situation, comment elle l'a, par rapport au sens de l'intervention. Mais sur le moment ouais, j'avais pas eu euh... je ne me souvenais pas d'un tel euh...désarroi, de la part de la stagiaire. Et je pense qu'en fait, on s'en est pas, tiré si mal que ça, parce que ça a permis de, de soulever pleins de dimensions. Euh... alors effectivement l'entretien pour moi, l'entretien il démarre sur euh la confrontation de ressentis différents, d'emblée, on aborde les ressentis. Et... et ce que je peux en dire aujourd'hui c'est que cette, cette porte d'entrée là, par le ressenti en fait elle était tout à fait symptomatique de la relation particulière à l'usager. Euh... qui arrivait comme ça, qui exprimait sa, sa, sa demande de manière offensive, revendicative, et et et d'emblée moi, cet usager m'a mis dans une position d'agacement. J'ai, j'ai senti son agressivité, et d'ailleurs lors du premier entretien, il y a un moment donné où on a du lui et moi, en présence de la stagiaire, mais lui et moi à un moment donné on a...on s'est

réellement confrontés, en se disant bon euh... on ne peut pas continuer l'entretien euh... sur ce mode relationnel là si vous avez des choses à dire vous les dites, on va...videz votre sac quoi, j'entend, j'écoute, on en discute mais euh... on ne pourra pas continuer si ça se passe comme ça de manière agressive, c'était vraiment un entretien difficile au départ. Et puis bon, on a dépassé euh...cette dimension là, mais parce qu'on, parce que moi je l'ai pointé avec l'usager. Et ensuite il a été décidé que la ben stagiaire continuera l'accompagnement parce que c'était au départ une demande d'aide financière et puis... sur quelque chose qui était pas si compliqué que ça quand même. (silence) Alors que, je sais pas trop comment..., y'a ça, ce qui m'a agréablement surpris, (court silence) je vais me faire des fleurs là, je pense que ma position de formateur est est, en tout cas dans cet écrit, montre une certaine, une position euh... d'ouverture qui se veut non jugeante en tout cas c'est la recherche, enfin c'est ce que j'ai ressenti là en relisant ça. Et...mais par contre critique, y'a y'a toutes ces dimensions là qui, qui apparaissent. Et ce qui était difficile pour moi en fait, je crois que ça c'est vrai, enfin c'est souvent vrai, ma difficulté c'était de ne pas se focaliser sur les détails, euh... de la situation, des interventions. Euh... genre par exemple on on voit bien qu'il y a, et là j'aurai du intervenir, j'aurai du peut être à un moment intervenir là dessus, y'a y'a au niveau des connaissances des dispositifs, par exemple sur les, on le voit bien là sur les II, connaissance de l'assurance maladie, les indemnités comment ça fonctionne

9. C: /Ouais

10. OFT1: dans le privé, dans le public c'est pas la même chose et il est vrai que la stagiaire était euh... mise en difficulté à cause de ces, ces inconnus là et peut être que, j'aurai pu à un moment donné dans l'entretien, euh... revenir là dessus de manière très précise, mais c'était pas, c'était pas mon objectif à ce moment là.

11. C: Hum, hum

12. OFT1:Euh... je visais autre chose que le..., que le... savoir, j'étais sur euh appréhender euh... dans dans la connaissance de sa pratique appréhender comment elle, elle s'était positionnée professionnellement et du coup la faire parler sur, sur, sur tout ce qu'elle avait ressenti dans, face à la situation. Donc et du coup, effectivement j'ai peut être pas trop été dans les détails, mais je ne le souhaitais pas. Et je pense que cet effort a permis de, de faire émerger le sens et les questionnements fondamentaux sur la pratique. Ça c'est ce que j'ai essayé de faire maintenant je sais pas si si j'y suis arrivé hein. Alors après j'ai, effectivement j'ai pleins d'observations. Euh je pense que la sta..., je pense que j'ai laissé la place à la stagiaire pour qu'elle puisse exprimer un..., librement euh ce qu'elle, ce qu'elle avait vécu de cette intervention là. Euh... mes questions en tant que formateurs, effectivement il y a souvent des « Hum, hum » comme ça.

13. Petits rires communs

14. OFT1: Mais c'était pour laisser parler l'autre et non pas pour prendre la place euh..., pour pas prendre la parole de l'autre et donc les questions elles visent plutôt à faire préciser quelque chose pour faire rebondir le stagiaire. Elle vise à cerner le degré de compréhension de la stagiaire sur euh effectivement les dispositifs, la situation, elle vise euh... à faire repérer les réflexes types qu'on peut avoir aussi quand, quand on est professionnels, réflexes que n'a pas la stagiaire. Alors ça peut, ça peut même, même être des réflexes procéduraux par exemple euh c'est l'histoire de l'assurance habitation euh... pas d'assurance habitation on est obligé d'informer l'usager qu'il y a un risque que le bailleur résilie son bail, je veux dire ça c'est des choses, c'est ce que j'appelle l'activité réflexe sur les, les procédures qu'une stagiaire elle a pas forcément. Donc c'était aussi pour essayer de le, de, de faire émerger ces réflexes là.

15. OFT4: C'est l'expérience qui parle là.

16. FT: Et du coup euh, et du coup oui ça a permis de traiter du statut de l'expérience. Expérience qui, ben qui montre que le travail il est formateur, formatif et que du coup l'expérience elle permet aussi la prise de recul euh, elle facilite en tout cas euh les processus de prise de recul. Hum, et puis il y avait aussi la volonté d'essayer d'appréhender la structuration de l'entretien. Hum, le but étant d'y retravailler puisque et ça peut être on l'a peut être pas, enfin on le voit pas là, on l'a fait après dans d'autres entretiens. Mais effectivement il a, il a fallu retravailler ça puisque elle s'est sentie complètement noyée comme elle dit. Donc ça c'était le...(silence), c'est ce que je cherchais à faire à travers mes questionnements. Mais je n'interviens pas non plus que sous forme de question, il y a des moments aussi je dis des choses. Euh, et du coup, alors je dis

les choses parce que, qu'est ce que je cherche, y'a y'a y'a différentes dimensions qu'on a essayé de.... d'exprimer là. Y'a tous ce qui est, tout ce qui relève du travail sur la demande. Et là particulièrement parce que la demande elle est répétitive, elle est, et elle introduit des notions telles que ben l'autonomie de l'utilisateur, euh... sa dépendance, ouais cette forme de dépendance au service social, il nous confronte à ça cet usager et, et du coup il nous confronte à un conflit de valeur entre le professionnel que je suis, et la stagiaire aussi hein comme moi euh qu'est ce qu'on vise c'est l'autonomie de l'utilisateur hors là on a quelqu'un en face de nous qui est en train de nous dire dès le premier coup, je viens mais vous allez me revoir tous les 8 jours quoi parce que j'en ai pas fini de vous demander des aides. Donc c'est parti un peu là dessus euh... et du coup ça vient interroger la posture professionnelle de l'intervenant, ce qui apparaît la contractualisation, l'intervention euh...

17. C: Quand tu, excuses moi quand tu parles de l'intervenant tu parles de, de, de l'étudiante?
18. OFT1: De l'étudiante.
19. C: D'accord.
20. OFT1: Oui
21. C: On est d'accord
22. OFT1: Oui
23. C: Ok
24. OFT1: Oui, oui
25. C: Hum, hum (silence). Hein quand tu parles de contractualisation, quand tu parles effectivement de ses demandes répétitives.
26. OFT1: C'est le travail qu'a fait l'étudiante avec cet usager.
27. C: OK
28. OFT1: Hein, mais on est du coup, moi je suis en...alors il y a peut être
29. OFT4: C'est l'intervenant direct auprès du monsieur quoi
30. OFT1: Oui et... (court silence) en, en disant ça je ouais, elle, ta question elle est judicieuse parce que, c'est, je parle de l'intervenant en pensant à la stagiaire mais je, je m'associe à l'intervention donc euh...
31. C: Est ce que tu parles de l'intervenant d'une manière générale pour cette situation là?
32. OFT1: Oui parce que ça, ça appelle des, des...notions clés de, de l'intervention qui du coup euh... bon ben concerne la stagiaire mais me concerne moi aussi dans ma pratique quotidienne quoi. Euh... voilà cette notion d'autonomie, de dépendance, de posture professionnelle de, de la stagiaire mais tout ça euh, en la confrontation aux stratégies mises en oeuvre par l'utilisateur. Parce qu'il y avait ça aussi, essayer de comprendre qu'elles sont les stratégies qu'il développe, parce qu'il en développe dans ses différents entretiens. Et entre autre euh... une belle stratégie de défense. Et en même temps qui est assez contradictoire parce que, c'est ce que dit la stagiaire, ce ce qui l'a beaucoup gênée aussi, c'est cette espèce de d'hyper docilité qu'il avait, dès qu'elle proposait quelque chose il s'en emparait sans même qu'elle finisse sa phrase, et ça ça l'a beaucoup agacé et il allait faire. Donc à la fois euh une position défensive, et à la fois euh complètement dans l'acceptation de ce que l'autre va lui préconiser. Et c'est vrai que c'est pas, c'est pas évident à ... à traiter ce truc là. Euh donc il y a ça, du coup on a pu aborder les concepts clés tels que...ben les notions, un travail autour de la notion de valeur, de jugement de valeur, euh...la neutralité, la neutralité bienveillante c'est quoi euh, la posture professionnelle, qu'est ce qu'on fait de nos émotions en situation professionnelle, euh...avec, avec un effort aussi, et là c'est un effort que je fais en tant que formateur, de bien articuler la théorie et la pratique, on interroge pas la pratique au hasard on l'interroge au regard de, d'éléments théoriques qu'on a acquis à l'école et et du coup on essaye de viser cette forme de, d'alternance intégrative dont on parlait.
33. C: Chère, chère aux auteurs
34. OFT1: Oui
35. C: Rires
36. OFT1: Après des, quelques remarques sur mon attitude, de...en tant que formateur. Traitement du statut, le statut de l'erreur, qu'est ce que, comment je fais euh... quand la stagiaire par exemple ligne 523 elle est, elle est en train de me dire qu'elle, elle me dit qu'elle elle a fait une faute.
37. C: Oui

38. 0FT1: Hors moi je dis non, tu n'as pas fait une faute tu as fait une erreur parce que la faute c'est, c'est, c'est autre chose que l'erreur, et essayer de faire comprendre que, ben pour, au lieu de focaliser sur la faute et et amener le traitement de, de de la situation autour d'une notion d'erreur, le but c'est de réassurer sur les compétences qui ont été mobilisées, c'est donc pas invalider d'emblée la démarche, c'est de ne pas casser euh...le stagiaire parce que, ben il faut continuer à à conforter euh...à essayer de, de, de se centrer sur la, sur la motivation de l'étudiant à apprendre, ça si on le casse il n'y a plus de motivation à l'apprentissage donc il y a ça aussi qui est, qui est important euh...avec, un effort pour proposer d'autres stratégies aussi.
39. C: Hum
40. 0FT1:Euh... quand elle dit qu'elle est, qu'elle est noyée par l'entretien et qu'elle s'en sort plus et malgré tout elle continue. Je suggère que ben oui, on peut aussi à un moment donné même en pratique dire à l'usager, ben écoutez là je comprends plus rien, je fais une pause, on se revoit demain, on suspend l'intervention pour, pour essayer de mieux rendre le service à l'usager et on peut le faire. Donc c'est essayé aussi de proposer à la stagiaire d'autres formes, d'autres stratégies d'interventions. Euh... un truc que j'aurai aimé, alors après coup sur lequel j'aurai aimé rebondir, euh..une phrase qu'elle dit euh..., je connaissais là fin de l'entretien, elle dit ça à un moment donné, et du coup oui pour elle, elle connaissais avant même de savoir ce qui allait se jouer, de, de prendre le temps d'écouter, elle était partie, je connais la fin de l'entretien, je sais ce que ça va donner cette histoire, hors non on peut pas, et ça on l'a pas repris, c'est dommage. Mais ça je l'ai vu en relisant euh...
41. C: Ouais tu t'es, ça c'est vraiment à la relecture
42. 0FT1: / à la relecture
43. C: des traces
44. 0FT1: ah oui
45. C: C'est pas quelque chose qui...
46. 0FT1: Là moi, je je je réagis à l'écrit
47. C: A l'écrit, d'accord
48. 0FT1: Ouais
49. C: Il y a des éléments que tu dis, que tu avais déjà peut être un peu éprouvé en situation, ce que tu dis, ce que tu fais, dans tes procédures...
50. 0FT1: Oui, ça ça doit être alors, oui ce que j'essaye de, ce que, ce dont je parle là
51. C: Oui
52. 0FT1:Et que, je dis j'ai essayé de faire ça
53. C: oui
54. 0FT1: C'est que j'en avais certainement conscience dans l'entretien
55. C: oui
56. 0FT1: Je, c'était pas formalisé, c'était écrit hein
57. C: Oui
58. 0FT1: En tout cas c'était mon approche de formateur
59. C: ouais
60. 0FT1: Du coup je, je trouve que, enfin on, l'écrit me permet de retrouver, cet effort-là, enfin que, que j'ai fait cet effort-là.
61. C: Ouais
62. 0FT1: Euh, donc il y avait ça que, alors effectivement après coup je connaissais la fin de l'entretien, ça je pense qu'il faut vraiment retravailler là-dessus, mais c'est trop tard maintenant.
63. 4FT2: Et comment tu aurais aimé travailler là-dessus? T'as une idée de ce que tu aurais voulu proposer?
64. 0FT1: Non, je ne sais pas encore.
65. 4FT2: Non
66. 0FT1: On en parlera
67. 4FT2: Ouais tout à fait
68. 0FT1: Tu auras certainement des choses à me dire là-dessus
69. C: Il y a quelque chose derrière ton, puisque ça t'interroge,
70. 0FT1: Ah oui

71. C: Il y a sûrement quelque chose qui euh... te semblerait important de lui proposer à ce moment là
72. OFT1: Absolument, mais j'ai pas encore réfléchi au comment.
73. C: D'accord
74. OFT1: Euh, dans mon attitude aussi, il y a, à un moment donné, je sens que ben oui, j'ai aussi des questions qui sont aussi provocatrices, mais pas, pas méchamment, qui sont provocatrices, le but étant de faire réagir, la ligne 632 par exemple quand elle me parle de, (court silence, bruits de pages)
75. OFT4: Parce que ça existe la neutralité
76. ?: Rires
77. OFT1: Voilà, parce que ça existe la neutralité je lui renvoie, effectivement sur un ton un peu, un peu humoristique, mais du coup ça permet aussi que la stagiaire elle se saisisse aussi de cette forme d'humour, parce qu'il y a un moment donné elle ne me rate pas.
78. C: Elle dit ben je vais y revenir
79. OFT1: Page 761, quand on parle des savoirs êtres
80. C: Oui
81. OFT1: hein, et où elle me dit, oui, il y a pas de savoir être et puis elle fait des petits rires, parce que évidemment moi j'ai un problème avec ça, cette notion de savoir être on en a assez parlé,
82. Rires communs
83. OFT1: Donc la stagiaire elle a bien capté, et elle me le renvoie.
84. C: Alors, on en a assez parlé, peut être que pour 4FT2 et toi c'est clair mais peut-être moins pour euh OFT4...
85. OFT1: Ben disons que moi je n'accepte pas cette idée de... qu'il faut euh...
86. C: Rires
87. OFT1: Qu'il y a un savoir être particulier pour être travailleur social, je pense qu'il y a un savoir évoluer, qu'il y a des compétences relationnelles à mettre en œuvre, mais un savoir être, moi c'est une notion qui me, qui est tellement figée, qui est tellement normative euh...
88. C: Ouais, ça te plaît..
89. OFT1:/ Qui est tellement euh...liberticide parce que du coup on ne peut pas choisir son mode, sa, son, on peut pas, on ne peut pas construire son identité professionnelle en se calquant sur un savoir être qui serait euh...basique, ça non, j'ai du mal avec cette notion.
90. 4FT2: Un savoir être évolutif
91. C: Rires
92. OFT1: Moi je parle de compétences relationnelles oui, après je sais qu'on partage des valeurs communes, qu'on, qu'on, qu'on, qu'on est, qu'on, qu'on baigne dans la même culture professionnelle.
93. C: Oui
94. OFT1: ça il n'y a pas de souci sur tous ces ingrédients là
95. 4FT2: Hum, hum
96. OFT1: ça c'est vrai ça me gêne. Donc effectivement, et j'aime bien que la stagiaire s'autorise et si elle s'autorise cette forme d'humour c'est que, c'est que du coup elle sait qu'elle peut exprimer, du coup dans la fonction de, de formateur j'ai certainement laissé la place, qui autorise à, et ça ça me plaît bien.
97. OFT4: Quoique après tu dis, bon ben on va arrêter là. (rires)
98. OFT1: Ben c'était la fin de l'entretien, on était au bout de l'heure, fallait pas que ça dure 3 heures l'entretien non plus. Hum....par rapport oui, sur les attitudes, aussi je reviens à un moment donné sur euh.. comment on construit l'argumentaire de l'aide financière. Euh... quand elle dit euh..., qu'elle a, qu'elle a argumenté, qu'elle a, je dis non c'est pas vrai, c'est pas, on l'a pas fait comme ça, l'argumentaire on l'a co construit avec l'usager, ça c'est important d'aller, d'aller vérifier ça et de, et **du coup de faire en sorte que sa pratique, ben oui dans sa pratique professionnelle on, on ne fait pas qu'écouter et puis au revoir monsieur et ensuite je fais mon écrit. Non, l'écrit il se fait avec la personne, à partir de ce qu'elle vit,** à partir de ce qu'elle veut mettre en avant et tout ça c'est aussi euh... important de le, de le, de le dévoiler quoi. En tout cas d'essayer d'en prendre conscience. Alors après j'ai noté revoir ligne 489, ah oui, ça ça m'a fait rire, c'est

dans l'expression. Le formateur terrain-là il est pas clair hein, ah ouais c'est disparate les papiers, les machins, c'est vrai que ça fait beaucoup de trucs et puis voilà.

99. C: Rires

100. 0FT1: Vous me direz si vous comprenez quelque chose hein, c'est moi qui le dis mais je ne vois pas en quoi ça peut être aidant. 489. C'est des petits détails rigolos comme ça.

101. 4FT2 :489 c'était

102. 0FT1:Ouais c'est disparate, les papiers, les machins, c'est vrai que ça fait beaucoup de trucs et puis voilà. Page 18

103. 4FT2: Moi, attend je dois avoir un problème. C'est complètement décalé,

104. C: Il y a eu un problème effectivement dans la numérotation, il y a eu une rupture à un moment donné.

105. FT: Oui, oui, parce que 489 j'ai autre chose, j'ai.

106. C: Il faut que tu prennes la page 18, le 489, je me suis rendue comptes après coup qu'effectivement il y avait eu une erreur de, de frappe !

107. 0FT1: C'est fou comment dans, dans les interactions on peut dire des choses qui ont pas de sens quoi, qui, mais en même temps je devais me comprendre, à ce moment-là, je devais, il y avait du sens à ce que je disais.

108. C: Oui ou alors peut être alors que ça a une autre fonction.

109. 0FT1: Ou alors, oui ça a une autre fonction.

110. C: Dans l'entretien.

111. 0FT1: Hum, Hum, tout à fait

112. C: Petits rires

113. 0FT1:Alors évidemment il y a toute la question de qu'est ce qu'on fait dans l'après coup, ça on y est, enfin je pense qu'on y est sensible dans cet écrit.

114. 0FT4: J'avais même pas remarqué

115. C: Attend qu'est ce que tu veux dire 0FT1, tu peux expliciter un peu plus, ce que tu veux dire là par rapport à la notion d'après coup.

116. 0FT1: ça apparaît page 23 et suivantes.

117. C: Oui

118. 0FT1: Euh.... (bruits de pages) cette préoccupation qui vise à dire voilà l'intervention elle est terminée mais voilà, en fait elle s'est pas terminée euh.... dans l'après coup on va apprendre des choses et, et comment on fait pour euh, pour décrypter ce qui s'est passé, enfin bon comprendre les enjeux, pour tout ça quoi.

119. C: Hum, Hum

120. 0FT1: Et puis voilà et puis je poursuis... apparaît aussi le, l'importance d'informer l'utilisateur, par rapport aux connaissances qu'on a aussi nous des dispositifs, des trucs, pour que l'utilisateur il fasse ses choix. Et.... j'ai essayé de de mettre en exergue cette, cette façon-là, cette, enfin cette préoccupation euh pour que la stagiaire intègre euh... qu'effectivement si, si on est pas en capacité d'informer l'utilisateur sur euh..... sur cet, sur le, sur le traitement de la demande, sur des dispositifs, sur des, si on lui apporte pas les informations suffisantes il ne peut pas choisir, il peut pas faire les choix qu'il... en connaissance de cause voilà, c'est un peu ça cette, j'étais assez sensible à développer cette démarche-là.

121. 0FT4: Hum, hum, et le responsabiliser quoi

122. 0FT1: Oui mais

123. 0FT4:Lui il choisit de donner sa feuille d'impôt

124. 0FT1:/ Pour qu'il soit responsabilisé, il faut qu'il sache, il faut qu'il sache de quoi on parle

125. 0FT4: Oui, Oui

126. 0FT1: Et souvent l'information que donnait la stagiaire n'était pas complète, n'était pas suffisante pour permettre à l'utilisateur de comprendre de quoi on lui parle et du coup de, de faire un choix

127. 0FT4: Hum

128. 0FT1: Genre, je veux être, je veux être au RMI, ah ouais, on le voit bien là dans tout l'écrit, oui mais alors c'est quoi le RMI euh..., ça va être, vous allez avoir combien de ressource, tu vois, et si on ne dit pas ça à l'utilisateur euh...ben oui il se dit que c'est bien, sauf qu'il en a aucune

- idée.
129. 0FT4: Hum, Hum
130. 4FT2: Il en a des représentations
131. 0FT1: Il en a des représentations et il y avait ça aussi euh... page 495, ligne 495 aussi, cet effort pour travailler sur les représentations.
132. C: Oui
133. 0FT1: Qui, qui euh... parce qu'on est, on est tous euh...on se trimbale tous nos représentations sur des tas de choses et... il faut absolument s'y confronter
134. 4FT2: Ouais, Ouais
135. 0FT1: Euh... pour mieux se comprendre quoi. Donc voilà ce que, ce que j'ai retenu moi de, de tout ça
136. C: Hum, hum. Et alors moi j'avais, fin tu vois par rapport à ce que tu nous dis là, ce que tu nous as présenté comme étant, ce que tu as découvert à la lecture hein de la retranscription
137. 0FT1: Oui
138. C: Est-ce qu'au fond ces procédés, ces procédures, ces attitudes.
139. 0FT1: Oui
140. C: Que tu as découvert là, dans cet entretien-là, est ce qu'il te semble que c'est des procédés des procédures que tu utilises fréquemment ou que c'était en lien avec cette étudiante là, dans cette situation-là?
141. 0FT1: Alors, procédures que j'utiliserais fréquemment dans ma fonction de formateur
142. C: / Oui
143. 0FT1: Ou dans ma pratique professionnelle?
144. C: Dans ta fonction de formateur, on est bien centré sur l'activité pédagogique hein, ouais.
145. 0FT1: Non, ça fait, c'est la 3ème stagiaire que j'accueille donc je peux pas euh...me référer à..., à quelque chose de répétitif, procédural quoi.
146. C: D'accord, ok
147. 0FT1: Non, je pense vraiment que (court silence) que y a beaucoup, dans le déroulé de l'entretien, dans ma, dans ma posture, y'a beaucoup...je sais pas d'intuition ou, y'a beaucoup de chose qui se sont faites spontanément.
148. C: Hum, hum
149. 0FT1: Il est clair que ça rejoint, des préoccupations, mes préoccupations en tant qu'exerçant la fonction de formateur, mais il y a beaucoup de choses qui sont, qui sont faites spontanément, c'est pas construit au départ.
150. C: d'accord
151. FT: Et du coup je suis assez satisfait du résultat même si y'a plein de trucs à redire, parce qu'il y a quand même une, un effort de, de, de démarche formative, d'interpellation de la stagiaire sur ce qu'elle vit, sur ce qu'elle, sur comment elle a fait, sur ce qu'elle a mobilisé (court silence) sans que, sans que ça soit le, tu vois un cahier des charges, enfin que ce soit euh, sans que ce soit dans la réponse à, à une grille d'analyse ou je sais pas quoi, c'est pas ça.
152. C: Hum, Hum
153. 0FT1: Tu voulais dire 4FT2, parce qu'on n'a pas entendu ce que tu disais
154. 4FT2: Je, je disais sans que ce soit prémédité
155. 0FT1: Oui
156. 4FT2: C'est à dire, comme il y a eu de la spontanéité dans ce travail, pour autant tu t'aperçois à la relecture que c'est construit
157. 0FT1: Voilà, ouais c'est ça qui est surprenant, c'est que, c'est relativement intuitif, donc du coup en faisant ben on se rend pas compte et puis en relisant les choses, et ben y'a quand même des, y'a quand même une démarche, y'a quand même... y'a, y'a oui, y'a une démarche, y'a des efforts pour comprendre des choses bien précises. Y'a ouais...
158. 0FT4: T'as appris des choses sur ta méthode?
159. 0FT1: Et bien je ne savais pas que j'avais une méthode.
160. Rires communs
161. 0FT1: C'est pour ça que je parle d'intuition, c'était relativement intuitif et en fait oui on

- pourrait penser, que, y'a une méthode, c'est à dire un cheminement.
162. 0FT4: Ouais
163. 0FT1: Pour moi la méthode c'est ça.
164. 0FT4: Ouais, ouais.
165. 0FT1: Et du coup, je, j'suis, je suis quelqu'un qui défend assez cette notion de... de pédagogie de la voie, laisser, laisser à l'autre, la voie qu'il a envie d'emprunter.
166. C: Comment tu écris voie?
167. 0FT1: V. o.i.e (rires)
168. 0FT4: Direction
169. C: (Rires), excuses moi, j'ai pas pu m'empêcher.
170. 0FT1: Non, mais c'est vrai c'est important.
171. 0FT4: C'est vrai que nous, on n'entendait pas vos voies, donc c'était embêtant
172. Rires communs
173. C: Pédagogie de la voie, excuses moi je t'ai interrompus
174. 0FT1: Non, non mais
175. C: Tu voulais développer peut être. De la voie pour l'étudiant?
176. 0FT1: Bah oui
177. 0FT4: Tu t'adaptes en fait, c'est ça euh...?
178. 0FT1: Je fais pas que m'adapter, parce que si je m'adaptais tel un caméléon je ne serai absolument pas aidant, je pense pas (court silence) Mais j'essaye de laisser euh... l'espace pour que l'expression soit libre. Et que du coup on puisse se confronter.
179. 0FT4: Ouais
180. 0FT1: En toute intelligence, en toute euh... tu vois, sans, en évitant le jugement, tout ça.
181. 4FT2: ça voudrait peut être dire que t'as intégré des, des choses auxquelles tu es attaché dans l'accompagnement d'un stagiaire, que c'est pas formalisé mais que tu les as en tête et, et que dans l'entretien par exemple, tu, les choses qui étaient intégrées ben elles ont, ça balisait euh, ça balisait l'entretien, et donc tu as, tu es intervenu dans les moments, dans les moments clés.
182. 0FT1: Oui
183. 4FT2: Tu pensais que c'était nécessaire, mais, mais en fait c'était déjà intégré, tu savais sans le savoir.
184. 0FT1: Oui
185. 4FT2: Quelque chose comme ça je dirais.
186. 0FT1: Ouais, et on voit d'ailleurs bien dans le, dans la chronologie de l'entretien euh... plus on va vers la fin de l'entretien et plus on aborde des, des notions clés comme tu dis. On est plus dans les détails de la situation...
187. 0FT4:/ Plus tu parles
188. 0FT1: Et plus je parle ouais
189. 4FT2: Mais euh, et encore, moi, quand j'ai vu, je sais pas si on fait comme ça?
190. C: Si, si, si
191. 4FT2: Quand j'ai, j'ai, j'ai fais un, un rapide comme ça, regarder un petit peu le temps de parole entre les, entre le stagiaire et le formateur terrain, sans doute parce que moi je m'étais trouvée tellement peu, présente dans mon propre entretien Je me suis dit est ce qu'il a fait pareil que moi.
192. Rires communs
193. 4FT2: Et, et en fait je me suis dit mais il parle pas beaucoup
194. 0FT1: Non, contrairement hein, contrairement à l'habitude.
195. 4FT2: Ouais, où est ce qu'il va...
196. 0FT1: / C'est un réel effort pour moi
197. 4FT2: Comment ça fonctionne, et et après euh, j'ai pas tout lu mais dans les, dans ce que j'ai lu je me disais tient, on dirai un psychanalyste avec son client.
198. 0FT1:(Tout petits rires)
199. 4FT2: Entre les Hums, hums et puis les, juste les petits points clés comme ça
200. 0FT1: ouais
201. 4FT2: Qui disent pas grand-chose, ou qui ont pas l'air de dire grand-chose, mais ceci dit

- elle s'en saisit parce qu'elle rebondit quand même, dans ce que j'ai lu elle rebondissait quand même dessus, et euh...ça me, et en fait mon intuition je trouve qu' elle est pas si fausse que ça, parce que, puisque tu dis que tu laisses à l'autre la voie qu'il veut euh... une séance d'analyse c'est ça, c'est pas l'ana, c'est pas l'analyste qui, qui chemine, c'est l'autre.
202. 0FT1: Oui
203. 4FT2: Il donne juste, et ça m'a fait penser à ça. Ça m'a fait penser à, à une guidance, mais euh...très, d'une manière, comme si t'étais un petit peu en dehors quoi, mais en même temps t'es toujours, tout en étant présent et dedans, ce qui laissait beaucoup d'auto, de liberté à la, à la stagiaire de, d'avancer dans, dans l'entretien. Fin moi...
204. 0FT4: /Se questionner aussi
205. 4FT2: Voilà
206. 0FT1: Oui
207. 4FT2: Voilà se questionner ça
208. 0FT4: Hum, hum
209. 4FT2: ça rejoint ce que tu disais dans, dans tes objectifs qui étaient pas clairement définis avant que tu fasses l'entretien
210. 0FT1: Ouais
211. 4FT2: Mais que tu avais intégré et ça paraît bien, en tous les cas moi je l'ai ressenti comme ça, j'me suis dit, je t'ai vu euh... j'ai vu la stagiaire allongé et toi derrière.
212. Rires communs
213. 4FT2: ça m'a fait penser à ça quoi, par rapport au temps de parole, et au peu de choses que tu pouvais dire. Et je me dis mais comment, mais comment il a fait, alors après en relisant
214. 0FT1:/ Comment j'ai fait, je sais pas, je suis assez content d'avoir réussi à, à laisser la parole à l'autre, parce que c'est vrai que je suis très bavard hein, il m'en faut peu pour euh, pour euh ben pour parler à la place d'un autre.
215. C: rires
216. 0FT1: Donc j'ai fait cet effort, enfin j'essaye de le faire c'est pas, c'est pas facile tout le temps mais et du coup
217. 0FT4:/ C'est peut être une représentation que t'as de toi même
218. 0FT1: On me le dit aussi
219. 0FT4: Ah oui
220. 0FT1: Que parfois euh...
221. 0FT4: / Même en milieu de travail?
222. 0FT1: Non pas en milieu de travail, c'est peut-être plus dans le privé, parfois on me dit euh ben oui moi aussi je, j'ai envie de parler voilà.
223. 0FT4: Enfin là, là ça n'apparaît pas là du coup.
224. 0FT1: Ce que, je réponds à, à 4FT2, effectivement c'est une démarche analytique.
225. 4FT2: Oui mais alors pas au sens Freudien...
226. 0FT1: pas au sens psychanalytique
227. 4FT2: Voilà
228. 0FT1: Mais c'est une démarche analytique
229. 4FT2: C'est à dire du recul, d'être à la fois à l'extérieur, à la fois à l'int, à l'intérieur, je sais pas trop comment dire ça.
230. C: Hum, hum
231. 4FT2: A l'extérieur parce que tu laisses toute la place à l'autre et il avance et toi tu lui donnes des petites de directions mais vraiment très, par touche.
232. 0FT1: Oui, oui
233. 4FT2: Et, et pour faire ça, il faut vraiment que tu sois bien euh, ouais il faut que tu sois à l'extérieur pour voir où il va et quand même lui, donner des petites directions et aussi à l'intérieur pour que tu saches bien de quoi il parle quoi.
234. 0FT1: Oui
235. 4FT2: Que tu sois pas...
236. 0FT1: Et ça veut bien dire que, effectivement lors de cet entretien je me suis mis, dans ma fonction de formateur.

237. 4FT2: Hum, oui, ça se sent.
238. 0FT1: / J'étais conscient de cette fonction, de cette position-là.
239. 4FT2: ça se sent bien
240. 0FT1: J'étais positionné comme formateur.
241. 4FT2: Et c'est sans doute pour ça que tu n'as pas repris heu..., trop les choses de, autour des connaissances
242. 0FT1: /Oui
243. 4FT2: De sécurité sociale et tout ça.
244. 0FT1: Oui
245. 4FT2: Parce que je me suis dit là, il y a, y'avait matière et en fait tu t'es pas focalisé là-dessus.
246. 0FT1: C'était pas l'objet de l'entretien
247. 4FT2: Voilà, et ça se sentait bien, parce que c'était ailleurs que tu le dis
248. 0FT1: Oui
249. 4FT2: Dans une, dans une dans la position de formateur, mais pas euh, mais pas dans le sens de la, l'actualisation des savoirs
250. 0FT1: /Ou de la transmission de connaissances
251. 4FT2: Ou de la transmission de connaissance mais plus dans l'interrogation sur la posture, sur des postures professionnelles, ce que tu as dit aussi hein, parce que tu as, tu as laissé de côté, tout en les pointant quand même.
252. 0FT1: Oui
253. 4FT2: Par rapport aux, à l'assurance ou à des machins comme ça, mais t'es, t'es pas, tu t'es pas appesantis là-dessus.
254. 0FT1: Non
255. 4FT2: T'aurais pu lui redire des choses, ou agrandir (incompréhensible)
256. 0FT1: Il y a des, il y a une façon de (court silence) par rapport à, parce que j'ai essayé aussi d'évaluer pendant l'entretien ce qu'elle connaît des dispositifs, et... avant de dire euh quand elle avance des choses par exemple euh... même dès le début, euh, tu fais une demande d'aide financière à la CPAM, ben pourquoi ? Effectivement j'ai besoin qu'elle m'explique, moi je sais pourquoi elle l'a fait, mais il faut bien que je l'entende sur euh, pourquoi elle choisit cet organisme-là, en raison de quoi, bon.
257. 4FT2: Hum, hum
258. 0FT1: C'est important, mais
259. C: / Qu'est-ce que tu cherches à faire, à travers ce questionnement-là, pour l'étudiante, selon toi? Parce que si on n'est pas sur la validation des connaissances strictes de sécu par exemple
260. 0FT1: Ouais. Ben, c'est, c'est euh..., elle a fait un choix professionnel, elle a pas appelé la CPAM par hasard.
261. C: Ouais
262. 0FT1: ça j'ai besoin qu'elle me, qu'elle me rende compte du pourquoi elle a fait ce choix.
263. 0FT4: Qu'elle argumente
264. 0FT1: Oui, qu'elle argumente euh...et au regard de la situation
265. C: Hum, Hum
266. 0FT1: C'est ce que tu attendais de
267. C: Pas du tout, j'essaye de comprendre si tu veux, parce que si effectivement on est pas sur un niveau de connaissance, c'est à dire on est pas dans la recherche
268. 0FT1: /On est pas dans
269. C: / De la vérification
270. 0FT1: Oui
271. C:/ Qu'elle a bien fait la demande au bon endroit
272. 0FT1: Oui
273. C: On va dire comme ça les choses, ce qui serait une vérification procédurale
274. 0FT1: Voilà c'est, c'est ce que j'allais dire, j'étais en train de vérifier quand même, ah si je vérifie quand même que les procédures sont acquises.

275. C: Oui
276. 0FT1: Euh..., que le savoir procédural en acte est, est bien compris.
277. C: Tout à fait
278. 0FT1: Oui
279. C: Ouais
280. 4FT2: Mais tu, tu t'étales pas.
281. 0FT1: Mais, mais par contre
282. 4FT2: / Quand, par rapport de, de, des assurances, du coup moi j'en ai appris aussi là au passage
283. C: (Rires)
284. 4FT2: Hum... euh...tu, tu, t'as, t'as pas ouvert, tu lui as pas dit ben tiens tu pourrais aller euh.... voir dans tel, dans tel document que j'ai
285. 0FT1: J'aurai pu le faire
286. 4FT2: Tu aurais pu
287. 0FT1: / j'aurai pu
288. 4FT2: Contacter tel, voilà, pour, pour qu'elle puisse, parce qu'on si, si on peut imaginer que si, que si elle ne, n'a pas ces connaissances là on peut imaginer qu'il y a aussi tout un réseau de connaissance autour qu'elle n'a pas acquis.
289. 0FT1: Oui
290. 4FT2: Lui donner la possibilité à travers ça. Tu l'as pas fait, donc on voit bien que ça fait pas partie, fin pour moi, j'ai, j'ai, j'ai trouvé que ça ne faisait pas partie des, des objectifs que tu avais du te fixer sur ce que
291. 0FT1: Sur cet entretien de bilan
292. 4FT2: D'évaluer avec elle dans cet entretien-là.
293. C: Hum, hum
294. 4FT2: C'est ça qui m'avait fait dire ça
295. C: d'accord
296. 4FT2: C'est qu'il y avait des ouvertures qu'il n'avait pas saisi
297. 0FT1: Et en même temps ce que tu dis, moi c'est, et je l'avais noté hein noté, j'ai, j'ai mis j'aurai du travailler là-dessus quoi, j'aurai dû revoir la question de la connaissance de l'assurance maladie tout ça. Euh, en conclusion, par contre, je pense que j'aurai du conclure l'entretien aussi en revenant sur ce, ce qui n'a pas fait l'objet justement de, de cet entretien-là, y'a, y'a des connaissances qui ne sont pas acquises. Et ça j'aurai du en conclusion y revenir en disant que ça serait l'objet d'un prochain travail. Je l'ai pas fait ça.
298. C: Quel type de connaissances par exemple?
299. 0FT1: En l'occurrence là, toute la compréhension euh, des, du système des indemnités journalières.
300. C: Hum, hum
301. 0FT1: C'est des connaissances, c'est, c'est du savoir ça
302. C: Oui
303. 0FT1: Euh... ça l'a empêché, de, dans son activité de ne pas savoir.
304. C: Hum, Hum
305. 0FT1: Et je, je, je l'ai bien entendu, en aucun, à aucun moment je lui propose de, de revenir là-dessus.
306. C: Hum
307. 0FT1: Je ne sais pas s'il fallait le faire, en tout cas je ne l'ai pas fait.
308. C: Hum, hum
309. 0FT1: Et je, peut-être c'est un manque, dans, le, finalement dans, dans le
310. 4FT2: ça t'a pas semblé important à ce moment-là, sans doute que
311. 0FT1:/ Mais ouais, c'était pas ça que je cherchais
312. 4 FT 2: Voilà, ce n'était pas ça
313. 0FT4: Est-ce que, le fait d'être enregistré ça a orienté un petit peu, parce que, t'aurai pas été enregistré pour cette recherche là où on questionne la pédagogie
314. 0FT1: Ouais

315. 0FT4: T'aurai peut-être questionné plus euh, proposé des, des informations plus précises, non, non ça t'as pas...
316. 0FT1: Non, je pense que le fait d'être enregistré euh... fait malgré tout qu'on est certainement plus vigilant.
317. 0FT4: Hum
318. 0FT1: dans, dans l'exercice de cette fonction de formateur
319. 0FT4: Hum, hum
320. 0FT1: Parce qu'on sait très bien qu'on va être écouté aussi et
321. 0FT4: Ouais
322. 0FT1: Et que ça va être l'objet d'un travail après
323. 0FT4: Ouais
324. 0FT1: Donc on n'est pas comme d'habitude, c'est sûr.
325. 0FT4: Hum, hum
- 326. 0FT1: Je pense pas qu'on soit comme d'habitude, on est plus, plus exigeant voilà**
- 327. 0FT4: / Tu t'es**
328. 0FT1/ Y'a peut-être plus d'exigence ouais
329. 0FT4: Plus centré sur la transmission du savoir professionnel, que, fin du, de comment on travaille avec les usagers quoi, tu t'es plus centré là-dessus.
330. 0FT1: je crois pas, non c'est pas ça, je crois pas que je me sois centré sur quelque chose qui soit de l'ordre de la transmission de quelque chose. D'échange oui.
331. 0FT4: Hum, Hum
332. 0FT1: Par contre je pense que j'ai été plus exigeant dans ma fonction.
333. 0FT4: Hum
334. 0FT1: Dans l'exercice de ma fonction
335. 0FT4: Bah oui
336. 0FT1: Voilà
337. 0FT4: Oui
338. 0FT1: Parce que ben, on se prête à un exercice aussi qui, qui fait que je ne suis pas sur euh, c'est quand même un, comment dire, c'est pas un, c'est un entretien de bilan certes mais il a aussi une autre vocation. Et du coup ça a, supposé de ma part une rigueur supplémentaire. Je pense.
339. 4FT2: Par rapport, par rapport à toi, et peut être que tu, tu as, par rapport à elle tu étais moins attentif à, au savoir professionnel.
340. 0FT1: Peut-être.
341. 4FT2: c'est ce que tu voulais dire
342. 0FT4: Oui
343. 0FT1: Ouais
344. 4FT2: Parce que tu pouvais pas être concentré sur
345. 0FT4: / Un effet pervers de la recherche
346. 0FT1: Un biais oui
347. 0FT4 : Un effet de biais hein
348. C:Ouais, il est là quand même, on ne peut pas le
349. 0FT4: Hum, Hum
350. C: On ne peut pas l'annihiler complètement
351. 4FT2: Tout à fait
352. C: On sait que là l'entretien c'est un entretien bilan certes, mais il aura vocation à autre chose
353. 0FT4: Ouais
354. 0FT1: Et à contribuer à une recherche
355. 0FT4: Hum
356. 0FT1: Et je pense que du coup ça modifie un petit peu
357. 0FT4: Hum, hum
358. 0FT1: La posture. Mais ça n'a pas envahi, ça m'a pas euh...
359. C: Quand même

360. 0FT1: c'est pas non voilà, j'étais pas envahi par cette idée là
361. 0FT4: Oui, au bout d'un moment on oublie quoi aussi
362. 0FT1: On oublie euh...
363. 4FT2: Heureusement
364. 0FT1: Y'a que quand il faut changer le côté de la cassette qu'on se dit à oui, c'est vrai, on est, on est en train de s'enregistrer
365. C: (petits rires)
366. 4FT2: Oui
367. 0FT4: Hum, hum
368. 0FT1: Non, je crois qu'on l'a oublié euh...
369. C: par contre c'est intéressant ce que tu dis par rapport à cet, cet aspect de la clôture
370. 0FT1: Oui
371. C: De l'entretien de bilan
372. 0FT1: Oui, bah oui
373. C: Par rapport effectivement à la perspective
374. 0FT1: Parce qu'il faut repartir sur euh...
375. C: Voilà
376. 0FT1: / Et voilà et ça je l'ai pas fait
377. C: Et ça tu, tu n'en avais pas eu conscience
378. 0FT1: Alors après je ne pourrai pas dire si je ne l'ai pas fait parce qu'on était à la fin de la cassette
379. C: Oui
380. 0FT1: Et qu'on a continué après en se disant, là par contre, faudra que tu travailles là-dessus
381. (Rires communs)
382. 0FT1: ça m'étonnerait que j'ai pas dit ça, mais bon
383. C: d'accord
384. 0FT1: Je ne peux pas l'affirmer parce qu'il n'y a pas de trace.
385. C: Ok, d'accord
386. 4FT2: Après 1h d'entretien c'est aussi euh, dense aussi
387. 0FT1: / Oui, ça va vite aussi
388. 4FT2: Hum
389. 0FT1: ça va vite aussi et puis, 1h d'entretien au début tu dis qu'est ce qu'on va bien pouvoir dire pendant 1h
390. 4FT2: Oui
391. 0FT1: Y'a 28 pages
392. C: Oui c'est, c'est justement peut être qu'on va vous mettre à profit pour euh
393. 0FT4: Oui
394. C: Nous dire, 4FT2 a commencé un petit peu hein par rapport à cette observation sur la parole laissée en fait, à l'étudiant, c'est ça qui t'a vraiment...
395. 4FT2: Oui ce décalage-là entre
396. C: Oui
397. 4FT2: le formateur terrain et la stagiaire. Le décalage, y'a quoi, tu as du parler 10% de l'entretien (incompréhensible)
398. 0FT4: Il y a une évolution quand même
399. 0FT1: Oui
400. 4FT2: Plus, un peu plus vers la fin quand même, c'est vrai mais
401. 0FT4: Hum, hum
402. 4FT2: Mais euh...
403. 0FT4: Moi j'ai pris des notes euh...
404. 0FT1: Oui
405. 0FT4: J'ai, parce que moi faut que j'écrive en même temps que je lise. Et, alors moi ça m'a passionné parce que, j'ai une évolution dans ta façon de faire, et moi ça m'a amusé un petit peu je dois dire.

406. 0FT1: Ouais, c'est intéressant ça
407. 0FT4: Parce que j'ai eu les mêmes tendances
408. 0FT1: (petits rires)
409. 0FT4: Alors là, je vois qu'au début tu vérifies, alors j'ai noté moi
410. 0FT1: Hum
411. 0FT4: Ce que je, dans ta façon de faire, euh, tu vérifies la compréhension de la démarche
412. 0FT1: Oui
413. 0FT4: Tu poses des questions, tu parles très peu, tu reformules professionnellement ce qu'elle est en train de dire là, alors ça l'aide, et tu demandes des précisions, tu, par exemple, quand tu parles de tous les deux, c'est tous les deux toi et moi, fin c'est pas toi et le monsieur fin...
414. 0FT1: Ouais
415. 0FT4: Et ça c'est intéressant tu reformules, tu demandes des précisions, après tu, elle commence à s'approprier une analyse, tu la laisses s'approprier l'analyse et, t'es toujours dans la recherche de précisions, tu rappelles l'historique, parce que y'a un moment c'est un flou dans sa tête, tu dis non, non, non y'a bien eu quelque chose, une demande d'aide avant. Après tu, d'ailleurs tu vas rappeler, oui, il y a eu une demande de RMI.
416. 0FT1: Ouais
417. 0FT4: Parce qu'elle se demande si elle s'est pas trompée de dossier en...
418. 0FT1: Oui, oui il y avait bien eu une demande d'aide dans le dossier mais bon qui datait d'il y a un an et...
419. 0FT4: Après tu passes à la confirmation, ouais, tu, toujours en petites touches
420. 0FT1: Oui, oui
421. 0FT4: Et puis après tu rappelles beaucoup la réalité, toujours. Et tu lui demandes, tu la questionnes après sur l'évaluation, alors tu deviens plus pressant, tu lui demandes d'évaluer, moi j'ai vu juste ça comme ça hein, mais c'est facile quand on lit
422. 0FT1: Non, non, mais c'est intéressant de le dire
423. 0FT4: Tu rappelles la réalité par les papiers
424. 0FT1: 91 c'est ça?
425. 0FT4: Tu rappelles le contrat, et puis il y a la phase tu rassures euh
426. 0FT1: Oui
427. 0FT4: j'ai trouvé ça..., parce que moi je suis tout le temps là-dedans, bah oui
428. 0FT1: Oui
429. 0FT4: Tu parles toujours pas beaucoup, tu rappelles le contrat, tu commences les phrases qu'elle finit et puis euh... alors...euh... tu, tu lui rappelles la réalité face, elle elle dit que ça vient d'elle, alors j'ai mis face à l'affectif de la stagiaire
430. 4FT2: T'es en qu'elle, en qu'elle ligne là euh...?
431. 0FT4: Je suis dans les 129, 130, tu parles toujours très peu, et tu questionnes, tu la questionnes et puis euh... c'est drôle parce que j'ai noté par rapport à euh..., tu la rassures professionnellement toujours. Après euh... tu lui demandes, elle, elle parle de, de manipulation toi tu
432. 0FT1: Oui
433. 4FT2: Dis non, c'est des stratégies de défense
434. 0FT1: Essayer de
435. 0FT4: Tu lui traduis
436. 0FT1:/ Ben, essayer d'envisager les choses différemment
437. 0FT4: Ouais
438. 0FT1: Parce qu'elle est, au départ elle, elle exprime beaucoup de choses, de manière très brute comme ça.
439. 0FT4: Oui
440. 0FT1: Elle parle de manipulation, elle parle de..., elle, elle, elle est quasiment dans le jugement de valeur et on y travaille à ce jugement, à l'expression de ce jugement.
441. 0FT4: Et elle est très dure face à elle
442. 0FT1: Oui

443. 0FT4: Et puis en fait elle est en train de paniquer, toi tu lui dis non ça c'était clair et puis euh... après tu valorises ce qu'elle a fait.
444. 0FT1: Oui
445. 0FT4: Parce que tu t'es quand même renseignée à la Sécu
446. 0FT1: Oui
447. 0FT4: Moi j'ai trouvé ça vachement euh..., et puis tu affirmes des choses qu'elle est pas capable d'affirmer après. J'ai trouvé la démarche, tu soutiens, alors là au bout d'un moment j'ai moins noté mais tu intervies pour la soutenir en fait.
448. 4FT2: T'es en combien là?
449. 0FT4: Euh... 7... c'est, c'est plus le fil que je trouvais...
450. 4FT2: Ouais, non mais c'est pour suivre
451. 0FT4: Au (incompréhensible) 90
452. 4FT2: Ouais
453. 0FT4: Euh...alors j'ai beaucoup aimé les hum, hum, un peu comme tu disais analyse analytique là, tu rassures beaucoup, bah t'as confondu, t'as fait un amalgame entre euh..., et puis tu la laisses finir la phrase, ouais, ouais, tu lui apportes des informations au bout d'un moment-là par rapport au
454. 0FT1: Oui, quand elle dit je lui ai dit une connerie et moi je lui dis bah t'as juste fait un amalgame, effectivement on peut.
455. 0FT4: Et puis là tu commences à... tu commences à lui faire des déduire des choses quoi
456. 0FT1 : Oui
457. 0FT4 : S'il monsieur est venu c'est que c'est lui qui gère le budget, (incompréhensible)
458. 0FT1 : Bah on essaye de, alors je sais pas si c'est vrai ce que je dis mais en tout cas j'essayais de l'inviter à construire des hypothèses.
459. 0FT4 : Oui
460. 0FT1 : Pour comprendre, le fonctionnement de ce monsieur, parce qu'il faut bien qu'on, qu'on essaye d'interpréter les choses mais à partir d'hypothèses construites.
461. 0FT4 : Oui
462. 0FT1 : Et mon hypothèse euh...c'est pas sûr qu'elle soit bonne, mais au moins ça a le mérite d'essayer de comprendre quelque chose là-dedans.
463. 0FT4 : Hum, c'est, ça t'a pas étonné oui, tu la questionnes ça t'a pas étonné donc euh, et puis tu dis donc c'est, c'est et puis...
464. 0FT1 : Et j'essaye de oui
465. 0FT4 : Voilà, et alors elle est un peu perdue dans son, dans son propos, dans son propre questionnement et puis toi tu, je note que tu gardes le fil, tu la rassures, tu lui dis mais non t'étais là, c'est toujours très professionnel comme bilan. Ça va là, ce...
466. C : Ben écoute je pense que ça fait référence à des choses que tu, que toi-même
467. 0FT4 : Oui
468. C : Tu mets, tu mets en œuvre
469. 0FT4 : Et c'est drôle parce que tu disais finalement c'était organisé, moi j'ai trouvé ça très organisé, ton fil conducteur à toi.
470. 0FT1 : C'est, c'est, c'est, j'ai dis hein, ce qui m'a surpris dans, en relisant l'entretien, c'est que moi, je, je pense quand même que ça a été très intuitif alors qu'en fait on voit bien qu'il y a un cheminement logique dans tout ça.
471. 0FT4 : Oui, tu fais des hypothèses, tu l'informes, tu la questionnes, tu rassures toujours et petit à petit tu parles beaucoup plus. T'élargis sur le droit syndical, tu ouvres sur la crédibilité du monsieur. Et puis finalement on arrive pas à y croire tu deviens de plus en plus, affirmé là.
472. C : Qu'est-ce que tu veux dire par rapport à l'étudiante à ce moment-là 0FT4 ?
473. 0FT4 : Alors, la situation alors, attends (bruits de pages) alors toi tu dis qu'il est pas tellement en train d'esquiver la situation de travail, peut-être qu'il a des raisons en fait de demander une reconnaissance maladie professionnelle.
474. 0FT1 : Oui
475. C : Hum, hum
476. 0FT4 : Et puis euh... finalement tu dis on n'arrive pas à y croire, j'ai l'impression que tu

- t'associes euh... à ses doutes à elle en fait.
477. OFT1 : oui
478. OFT4 : Et euh, après ben, tu, tu reposes la réalité professionnelle, vous reparlez des chèques que lui voulait en fait pour payer un ordinateur.
479. OFT1 : Oui en fait, il voulait faire payer son ordinateur.
480. OFT4 : Là tu deviens beaucoup plus affirmé comme si ben ça c'était plus, fallait plus qu'on en parle, il y a des limites professionnelles, t'es là dans, puis après ça, tu, tu retrouves l'histoire de, de l'agacement euh
481. OFT1 : / oui on revient
482. OFT4 : Son propre agacement à elle. C'est cette notion à elle, toute en rappelant la réalité professionnelle, là tu deviens beaucoup plus pressant sur ça, tu questionnes sur la posture, tu rassures toujours et puis euh...
483. C : Et cette posture de réassurance alors, puisqu'en fait si tu la relèves par rapport à l'entretien là, comme étant quelque chose aussi que tu pratiques, euh, qu'elle fonction ça a dans l'accompagnement pédagogique ? (court silence) à la fois-là, puisqu'on revient aux traces de l'activité, qu'est-ce que tu dirais que ça a comme fonction ? Ou qu'est-ce que vous diriez que ça a comme fonction ce mode de faire ?
484. OFT1 : Moi je dirais, tout simplement que c'est euh..., c'est, on rencontre les facteurs socio affectifs de la relation à l'apprentissage.
485. C : Hum
486. OFT1 : Si, si, si on les intègre pas, si on n'intègre pas que ça, ça joue dans la relation, dans l'interaction entre le formateur et le stagiaire, et si du coup le formateur n'est pas, n'est pas suffisamment...
487. OFT4 : Perçoit pas
488. OFT1 : Je veux dire, j'utiliserai une métaphore celle de Winnicott avec la mère suffisamment bonne, mais c'est ça, si le formateur n'est pas suffisamment bon entre guillemets.
489. C : Hum, hum
490. OFT1 : La relation formative elle ne joue pas, elle n'est pas du coup, elle n'est pas formative
491. C : D'accord
492. OFT1 : C'est, c'est peut-être ça moi je, j'essaye de, du coup pour pas casser la motivation euh...de la stagiaire, tu vois.
493. OFT4 : En fait, moi j'ai mis t'as décortiqué ce qui a mal fonctionné et puis tu proposes une pratique. T'apporte euh, le moyen
494. OFT1 : / D'autres éléments
495. OFT4 : Si tu te sens mal dans un entretien
496. OFT1 : Oui
497. OFT4 : Que tu te sens pas capable de répondre, ben tu dis stop, on y revient la fois d'après.
498. OFT1 : / Ben, c'est ce que je disais, je propose d'autres stratégies, parce qu'on en a aussi nous, dans nos pratiques professionnelles.
499. OFT4 : Oui, et puis moi ce que j'observais c'est que finalement elle, elle s'approprie cette technique que tu poses, elle commence à comprendre, elle la reformule.
500. OFT1 : Oui
501. OFT4 : Et puis tu reparles des objectifs du contrat...
502. OFT1 : Bah oui j', j'essaye, j'essaye de lui montrer que, même si c'est difficile, parce qu'elle trouve que c'est intrusif d'aller vérifier ce que ce monsieur a fait de son aide financière.
503. OFT4 : Hum
504. OFT1 : Elle a raison c'est intrusif, et on a pas à le faire de cette manière-là.
505. OFT4 : Hum ; hum
506. OFT1 : Mais du coup elle a pas pu le faire, parce qu'elle, elle a pas su faire autrement.
507. OFT4 : Hum
508. OFT1 : Tu sais c'est entre le, le savoir agir et le pouvoir agir. Euh... mais dire, dire que si on revient sur euh... ce qui a constitué l'intervention, c'est-à-dire on a contractualisé quelque chose ensemble, et du coup on est à égalité, enfin on est pas, on sait très bien que le contrat en

- travail social, il est pas à égalité formellement, mais en tout cas il y a respect de, il y a un respect sur les engagement de...
509. 0FT4:/ De part et d'autre quoi
510. 0FT1 : Nous qui représentons la collectivité
511. 0FT4 : Hum, hum
512. 0FT1 : Et de ce monsieur qui doit effectivement euh... il s'engage aussi à faire ce qu'il s'est proposé de faire
513. 0FT4 : Hum, hum
514. 0FT1 : Maintenant il vient en disant, euh... il revient avec sa quittance de loyer 3 semaines après
515. 0FT4 : /(Incompréhensible)
516. 0FT1 : Le loyer il est non seulement pas remboursé, il est pas payé mais la dette a encore augmenté et que, ensuite il nous parle de son histoire d'ordinateur et ça on l'avait déjà entendu. Donc voilà on a compris ce qui s'est passé. Et ça on a droit de lui dire. Ok, vous avez décidé, le contrat c'était celui-là, vous avez décidé de faire autrement ça vous appartient, mais dans ce cas-là euh... on a atteint nos limites.
517. C : Oui mais le on à ce moment-là, il inclut qui, il inclut toi et le groupe professionnel, toi et l'étudiante ?
518. 0FT1 : Quand je dis, là tel que je viens de parler euh... (Changement de cassette)
519. C : Excusez-moi je vous ai interrompus
520. 0FT1 : Alors on était...
521. 0FT4 : Tu aurais bien aimé que ce soit elle s'approprie
522. 0FT1 : Oui j'aurai bien aimé qu'elle sache dire ça, parce que, effectivement c'est dur, c'est dur de penser dans la pratique qu'on est intrusif, et on n'a pas envie de l'être.
523. 0FT4 : Hum
524. 0FT1 : Mais si elle revient sur des choses très professionnelles euh..., son, son questionnement ne paraîtra pas, aussi intrusif qu'elle le croit.
525. 0FT4 : Oui c'est ça hein. C'est très objectif le contrat.
526. C : Hum, hum
527. 0FT4 : Et moi je trouvais que le fait de rassurer, ça lui a permis de relire après, les, les erreurs qu'elle avait faites, et toi tu dis c'est pas des erreurs, c'est...
528. 0FT1 : Non, elle, elle dit c'est des fautes, c'est des conneries, et moi je dis ce sont, c'est des erreurs
529. 0FT4:/ Non, toi tu dis, moi je te dis que tu as eu des difficultés dans l'entretien
530. 0FT1 : Oui
531. 0FT4 : C'est différent, j'ai pas dit que tu avais fait une erreur
532. 0FT1 : Oui
533. 0FT4 : Hum. (court silence) Et puis ben ouais, c'est, tu rappelles la responsabilité, et puis jusqu'à la fin c'est, tu, tu as une démarche de conscientisation
534. 0FT1:/ Oui tout à fait
535. 0FT4 : Aussi je trouvais. Par rapport aux valeurs. Et puis tu lui apportes des techniques, ce qui peut rassurer aussi finalement, oui ça tu peux faire, tu peux...
536. 0FT1 : Hum
537. 0FT4 : Faire toi-même. Et finalement elle euh....s'approprie le, le risque du jugement, le, le jugement de valeur, la question de la neutralité.
538. 0FT1 : Ouais
539. 0FT4 : Moi je croyais que c'était Rogers aussi hein.
540. 0FT1 : Oui moi aussi, mais c'est pas grave euh, elle m'a dit Freud (incompréhensible)
541. 4FT2:/ Rogers s'est inspiré de Freud alors euh
542. Rires communs
543. 0FT1 : La neutralité bienveillante.
544. 0FT4 : Et puis alors retour sur le choix du métier, qu'est-ce que c'est qu'une ASS.
545. 0FT1 : Ben oui, oui, au final c'est bien, c'est bien là que, on contribue à la construction de ce professionnel-là.

546. 0FT4 : Ouais, et puis donc euh...moi je trouvais que c'était de plus en plus questionnant et...que tu (incompréhensible). Ouais.
547. 0FT1 : Là je l'invite à, à s'interroger véritablement sur le choix de la profession, sur, sur comment elle se projette
548. 0FT4 : Ouais
549. 0FT1 : En tant que
550. 0FT4:/ ouais, ouais
551. 0FT1 : Assistante sociale.
552. 0FT4 : Hum, hum
553. 0FT1 : Et, et j'insiste sur le fait que, ben non elle n'est, elle ne sera le clone d'aucun autre (petit rire) c'est important pour moi
554. 0FT4 : Ah bah oui c'était (incompréhensible)
555. 0FT1:/ Parce que, parce que je, je tiens à ce qu'elle trouve
556. 0FT4 : Sa propre voie
557. 0FT1 : Sa propre voie même si c'est en référence aux pairs, ça on le sait bien. Mais elle a droit euh...
558. 4FT2 : P, A, I
559. 0FT1 : P, A, I, R, S. Entre le genre de métier et le style euh...ben une fois qu'on a intégré le genre oui, on peut développer son style. Et moi c'est ça que je vise en tant que formateur.
560. 0FT4 : Et ben. Moi je, et puis c'est vrai, tu disais vendredi, holala comment ça va être ta lecture, mais moi j'ai, j'ai vraiment trouvé le fil du début à la fin. Un mouvement quoi hein
561. 0FT1 : Oui, il y a une démarche.
562. 0FT4 : C'est étonnant hein ?
563. 0FT1 : Mais c'est intuitif, en fait.
564. C : Et par, par rapport au procédé, toi tu te retrouves aussi dans des procédés que tu utilises ?
565. 0FT4 : Ben moi j'ai toujours peur de... d'être trop maternante dans
566. 0FT1 : Ouais
567. 0FT4 : Dans... je suis toujours inquiète, comment t'as vécu ça ? bon c'est vrai qu'il y a des choses un peu spéciales dans notre boulot, dans telles cages d'escaliers...
568. C : Hum, hum
569. 0FT4 : Vers euh..., bon, mais, donc est ce que je suis toujours là très professionnelle, mais comme je vois que tu rassures aussi beaucoup pour permettre à l'autre de, bah ouais là j'ai merdé...
570. 0FT1 : bah ouais, permettre à l'autre de, de devenir quoi je dirais, voilà
571. 0FT4 : Ouais, c'est ça, ouais
572. 4FT2 : Parce que la culpabilité, ça, ça aide pas, ça bloque
573. 0FT4 : Ouais, Ouais
574. 4FT2 : Donc faut la dégager de ça pour qu'elle soit dans une position objective, je pense que c'est ça qui est
575. 0FT1 : D'essayer
576. 4FT2:/ Par rapport à sa pratique
577. 0FT1 : Ouais, ne pas avoir honte de porter un jugement, je crois que faut en avoir conscience, ça oui on juge, en travail social on juge, en travail social on juge, mais après c'est quoi un jugement.
578. 0FT4 : Ouais ça c'est, ça c'est très intéressant ça
579. 0FT1 : Il y a une réflexion à avoir là-dessus
580. 0FT4 : ce qui est drôle
581. 0FT1:/ C'est ne pas évacuer la réalité des questions, qui nous touchent
582. 0FT4 : Ouais
583. 0FT1 : Sur le plan éthique par exemple, et voilà c'est..., je veux dire on ne fait pas un cours d'éthique mais par contre on appréhende ces...
584. 0FT4 : Inconscient ça
585. 0FT1 : C'est valeurs là.

586. 0FT4 : C'est drôle parce que t'as beaucoup travaillé sur l'agacement qu'elle avait face au monsieur, qui bon..., qu'elle comprenait pas trop, les papiers ça...elle comprenait plus rien là. T'à l'heure tu disais que toi-même tu avais été agacé par le monsieur.
587. 0FT1:/ Oui, oui, mais je, d'ailleurs on le, elle le dit, au premier entretien.
588. 0FT4 : Ouais...
589. 0FT1 : Alors après moi ce que je me, en relisant hein aussi, je me suis dit mais finalement, si elle était agacée au 2nd entretien, est ce que c'est pas moi qui lui ai euh filé, euh... tu vois qui ai transmis cet
590. 0FT4:/ perception là
591. 0FT1 : Agacement que j'ai eu lors du 1^{er} entretien. Parce que ça a été véritablement chaud le 1^{er} entretien. Euh... l'entretien a failli euh... j'ai failli euh...arrêter l'entretien en disant au revoir monsieur, vous reviendrez quand vous serez calmé.
592. 0FT4 : C'est à ce moment-là qu'elle a parlé de violence.
593. 0FT1 : Oui
594. 0FT4 : Ouais, et toi tu dis non, c'est..., c'était assez ferme quoi.
595. 0FT1 : Euh...
596. 0FT4 : Ben tu dis
597. 0FT1 : J'ai, j'ai accepté la confrontation avec l'utilisateur (incompréhensible bruits de pages), mais on s'est confronté.
598. 4FT2 : ça fait partie du boulot qui a
599. 0FT1 : Hum
600. C : C'est elle je crois qui reparle à un moment
601. 0FT1:/ Elle dit non c'était pas violent
602. C : Elle
603. 0FT4 : Ou c'est toi
604. C : C'est toi qui travaille avec elle euh... je pense à un moment où elle euh... attend (bruits de pages) j'ai noté ce passage-là, je retrouve, (bruits de pages)
605. 4FT2 : j'avais l'impression qu'elle avait pas repéré justement le cadrage
606. 0FT1 : C'est plutôt elle qui dit que c'était pas violent
607. 4FT2 : Oui, oui, que c'était pas violent, qu'elle avait pas repéré, moi je, du souvenir de ma lecture c'est ça
608. 0FT1 : Moi je pense que j'induis hein euh certainement quelque chose ensuite dans, dans sa pratique avec l'utilisateur.
609. C : ben si tu veux moi je, page 15 du document, quand effectivement, tu vois euh, hum, tu travailles avec elle en 413 hein, sur, qu'est ce qu'on peut faire quand on est dans un entretien
610. 0FT1 : Oui
611. C : Et euh etc.... et tu es dans la généralisation en même temps et puis tu recherches aussi des principes d'actions professionnels. C'est après qu'elle-même, elle, elle comment dire... je n'étais pas dans un état d'agacement au point de le taper
612. 0FT1 : Ah oui, de faire sentir de la violence, c'est moi qui dit mais non je ne parle pas de violence
613. C : Voilà
614. 0FT1 : Oui, oui
615. C : C'est là qu'il y a un réajustement
616. 0FT1 : Oui
617. C : Mais on sent effectivement, qu'elle elle a été au bord quoi
618. 0FT1 : Elle a été au bord oui
619. C : Voilà oui. C'est ...
620. 0FT1 : c'est pour ça que l'entretien a démarré sur ses, sur l'expression de ressentis d'ailleurs.
621. 0FT4 : Hum
622. 0FT1 : Parce qu'elle a été au bord de
623. C: Ouais
624. 0FT1 : De, ouais de pas assuré quoi euh...

625. C : Ouais
626. 0FT1 : Sortir de la relation d'aide.
627. C : c'est elle qui avait choisis de te présenter cette situation...
628. 0FT1:/ Oui, ah oui, oui, oui
629. C :... Lors de ce bilan ?
630. 0FT1 : Moi j'avais pas imposé euh...
631. C : Ok, c'est elle qui avait fait le choix
632. 0FT1 : Oui, oui
633. C : Hein, d'accord
634. 0FT1 : Elle a fait le choix de le garder d'ailleurs en...
635. 0FT4 : ISAP
636. 0FT1 : En analyse d'entretien pour euh, pour l'école
637. C : Pour le DE, d'accord
638. 0FT1 : Du coup ça a été, effectivement ça a été, ben le fait d'avoir eu ce, ce bilan tel, lui a permis aussi dans son analyse d'entretien de, ben de, de, de s'approprier des éléments de réflexion qu'on a abordé ensemble
639. C : Ouais
640. 0FT1 : Moi je trouve que c'est intéressant
641. C : Ouais
642. 0FT1 : De contribuer comme ça aussi euh...
643. C : Hum, hum
644. 0FT1 : Aux autres..., aux autres attendus de l'école
645. 0FT4 : Hum, hum
646. 0FT1 : Pas seulement, aux seuls attendus du terrain.
647. 0FT4 : Ouais (court silence)
648. C : Est-ce qu'il y avait d'autres euh...
649. 0FT4 : Bah euh...
650. C : Point de, tu vois de, peut-être de, comment dire par rapport à vos propres manières à vous de faire, puisse que vous êtes aussi en situation de, d'accompagner des étudiants. Est-ce qu'il y a des points de convergence ou des, des étonnements ?
651. 4FT2 : Je reprendrais la, la, la, de, le formateur de terrain suffisamment bon
652. 0FT1 : Oui
653. 4FT2 : Dans la relation qu'il tisse avec (incompréhensible)
654. C : Ouais
655. 4FT2 : C'est aussi quelque chose que, que j'aime bien ça
656. 0FT1 : Oui
657. 4FT2 : Euh... auquel je fais attention, et je, je trouve que ça se, ça se voit, il y a une connivence dans l'entretien effectivement. Tu termines ses phrases, il y a des notes d'humour hein
658. 0FT1 : Oui
659. 4FT2 : Ping-pong là (rires)
660. 0FT4 : Elle termine tes phrases
661. 4FT2 : Voilà y'a, on a, on a déjà l'impression que vous avez l'habitude de travailler ensemble.
662. 0FT1 : Alors que ça faisait que 8 semaines et encore moi je ne l'ai pas vu 8 semaines parce que je, je travaille à mi-temps
663. 4FT2 : Ben voilà oui
664. 0FT1 : Donc euh...
665. 4FT2 : Y'avait sans doute déjà une espèce de connivence euh..., une compréhension de ce que l'autre attendait ou de ce que l'autre était qui était aussi intégré, que peut être vous n'avez pas fait attention n'y l'un, n'y l'autre mais qui, mais qui ressort bien je trouvais qui avait euh...
666. 0FT1 : Je pense ce..., ce qui permet ça peut être c'est quand on campe le décor, quand on accueille la stagiaire, moi il y a une chose que je dis euh, dans le premier, dans la première rencontre, on va travailler ensemble euh... et du coup tu vas te confronter à ma pratique et moi

- à la tienne. Mais par contre tu as le droit de juger ma pratique, enfin de m'en dire des choses.
667. 0FT4 : Ah oui ça c'est bien, j'aime bien ça moi
668. 0FT1 : Et, et t'as droit de me dire je suis pas d'accord sur ce que t'es en train de faire, je comprends pas bien, explique moi, et puis ben, moi j'aurai fait ça autrement et... donc ça j'invite à le faire
669. 0FT4 : Ah ouais
670. 0FT1 : mais alors c'est, c'est vraiment d'emblée. Euh il y a des formateurs avec qui c'est pas possible hein !
671. C : Ouais
672. 0FT1 : de...
673. 0FT4 : enfin moi je répons que ça me fait pas plaisir quand même hein (petits rires)
674. 0FT1 : Ouais, mais ça permet du coup, tu vois de, de se questionner aussi sur
675. 0FT4 : Bah oui, t'as raison
676. 0FT1 : Faut oser, faut oser accepter d'être déranger voilà
677. 4FT2 : Moi je les invite, je les invite à me questionner, à m'interroger même si je sais pas répondre, même si, même si euh, même si ça peut me choquer ou, 'fin je, je leur dis assez...
678. 0FT4 : Je trouve que ça vaut le coup, parce que ça te permet plein de choses après de, du coup même quand on est dans une réflexion sur euh... une situation ou un projet, ben du coup chacun peut lancer des idées, se tromper y compris nous, on est moins euh... stressé
679. 4FT2 : On peut dire aussi qu'on n'est pas d'accord aussi à un moment donné, ça permet ça
680. 0FT1 : Bien sûr
681. 0FT4 : Et puis le lendemain tu as le droit de revenir en disant oui au fait...
682. 0FT1 : j'ai réfléchi
683. 0FT4 : J'ai réfléchi, je me suis trompée, je suis allée trop loin
684. 0FT1 : ben oui, on n'est pas des supers professionnels qui savons tout euh...
685. 0FT4 : Ouais
686. C : Ben justement moi j'avais une question à te poser, en 230, en 230, c'est page, c'est page 9, là je me suis demandée, et je voulais te demander, qu'est-ce que tu es en train de faire ? Quand tu lui dis oui, oui je réfléchis en même temps.
687. 0FT1 : Hum, hum (court silence)
688. C : Tu vois elle vient te dire est ce que c'est clair ce que je dis, donc il y a eu un silence entre vous sans doute au moment de cette interaction, et là tu lui dis oui, oui, oui je, je réfléchis en même temps, je réfléchis en même temps parce que...
689. 0FT1 : Oui
690. C : Et là je me suis dis
691. 0FT4 : J'ai eu le compte du (incompréhensible)
692. C : Rires
693. 0FT1 : Non, non, non
694. C : Je sais pas
695. 0FT1 : J'étais en train... d'introduire, j'étais en train de penser, justement à ce moment là où elle me parle de tout ça, tout d'un coup je ne l'écoute plus. C'est pour ça je dis, et elle le voit d'ailleurs, elle me dit tu comprends pas ce que je te dis, je dis non, je l'écoute plus, parce que je suis sur autre chose. Je suis sur, c'est quand même curieux que ce soit un homme qui vienne demander une aide financière dans, dans, dans ces fonctionnements familiaux là. Et je l'amène après.
696. C : D'accord
697. 0FT1 : De la page 9 à la page 10, en fait il faut, il faut, il faut effectivement euh... presque, je réfléchis en même temps c'est ligne 203
698. C : Ouais
699. 0FT1 : Ce à quoi je réfléchis je lui en parle
700. C, 4FT2, 0FT4 en même temps : 251
701. 0FT1 : Voilà, il m'a fallu tu vois tout ce temps là pour euh... pour dire
702. 0FT4 :/ Parce qu'un homme quand ça pense , ça parle pas (rires)

703. 0FT1 : / Je réfléchis en même temps, je veux pas dire, non, mais en même temps je veux pas dire une connerie parce que ça peut être aussi du coup un jugement de valeur. Pourquoi je dis ça ? Alors je dis, après j'essaye d'expliquer
704. 0FT4 : /C'est drôle que ce soit un homme qui dise ça
705. C:/ Ouais
706. 0FT1:/C'est ce que j'ai repéré, j'ai repéré ça dans,
707. 0FT4 : /C'est très bien
708. 0FT1:/ Dans ma pratique, effectivement euh... dans les familles Maghrébines quand il s'agit de demander une aide financière, on envoi la femme.
709. C: Ouais
710. 0FT1 : C'est comme ça. Là c'est étonnant que ce soit un homme.
711. C : Ouais
712. 0FT1 : Et il faut, et du coup il faut
713. 0FT4:/ dans toute les familles hein, y'a pas que les familles Maghrébines...
714. 0FT1 : Particulièrement vrai chez les familles Maghrébines
715. C : Rires
716. 0FT4 : Y'a les hommes gaulois qui viennent te demander des aides financières toi ? T'as des gaulois comme dirai X
717. 0FT1 : Oui
718. C : Rires
719. 0FT4 : Qui viennent te demander des aides financières ?
720. 0FT1 : Oui, oui, il y en a.
721. 0FT4 : Pour la même
722. 0FT1:/ C'est moins problématique
723. 0FT4 : Quand ils sont pas tout seuls, ils viennent ?
724. 0FT1 : Oui, j'en ai eu.
725. 0FT4 : C'est parce que t'es un homme c'est pas possible. (petits rires)
726. 0FT1 : Non, non, non
727. 0FT4 : La représentation que j'ai. Non mais c'est vrai que nous on...(incompréhensible) c'est souvent les femmes qui portent ça.
728. 0FT1 : Oui, et du coup
729. 0FT4:/ Il y a très peu d'hommes qui se déplacent.
730. 0FT1:/ Et du coup, et du coup il fallait, il fallait s'interroger là-dessus
731. 4FT2: Fallait pointer du coup
732. C : C'est, c'était d'avantage au niveau de l'interaction hein
733. 0FT1 : Oui
734. C : je, je, j'avais le goût de, de vérifier ce que tu faisais là, tu vois
735. 0FT1 : Oui, oui, j'étais sorti, je pensais
736. C : Moi j'avais fait mon hypothèse, mais je préférais la vérifier avant de te la soumettre
737. 0FT4 : Oh....
738. C : Est-ce que vous souhaitez que je vous en parle un peu moi de comment
739. 0FT1:/ oui
740. C : j'ai, j'ai vu ce, ce travail
741. 0FT1 : Oui bien sûr
742. C : Et vous allez voir ça rejoint beaucoup de choses que vous avez pu dire. Alors c'est vrai que dans l'analyse de ce type d'entretien, on commence en général par retrouver la structure de, de l'interaction et là c'était pas possible.
743. 0FT1 : Ouais
744. C : Et donc tu vois la notion de confusion que tu amené d'emblée
745. 0FT1 : D'emblée
746. C : Elle euh... elle se vérifie euh... quand on essaye de trouver euh ...
747. 0FT1 : Une trame
748. C : Voilà, la structure conversationnelle.
749. 0FT1 : Ouais

750. C : Elle, elle est, fin je pense que j'en ai trouvé une, mais c'est après coup, et c'est pas classique, parce qu'il n'y a pas un enchaînement. Habituellement on décompose un entretien en séquence
751. OFT1 : Oui
752. C : Et une séquence c'est un thème, une ouverture, une clôture et on passe à autre chose, les thèmes s'enchaînent en général, ils peuvent revenir, et là c'est pas ça. C'est pas ça qui se passe et, alors, c'est vrai alors que, je te rejoins, je pense dans les hypothèses que tu peux faire par rapport à ce qui s'est déroulé dans cet entretien. Euh... c'est, c'est à la fois assez difficile, de situer euh..., ce avec quoi l'étudiante est au prise au début de, de, de l'entretien hein.
753. OFT1 : Hum, hum
754. C : C'est-à-dire euh... c'est pas une étudiante qui arrive en, en disant voilà j'ai mal su faire, et j'aimerais bien qu'on travaille sur tel et tel point. Elle amène la matière brute.
755. OFT1 : Ouais
756. C : C'est ce que tu nous as dit, hein. Et effectivement toi en relation avec ça, parce que ce qui est intéressant quand on fait une analyse d'entretien, je dirais à ce niveau hein
757. OFT1 : Hum
758. C : Comme on fait, c'est de repérer effectivement comment le formateur est obligé de se caller, aux stratégies de l'étudiant
759. OFT1 : Hum
760. C : Et l'étudiante elle en a des stratégies
761. OFT1 : Oui
762. C : Au niveau du, du langage, au niveau de l'interaction etc....et toi tu te calles. Et Donc effectivement euh, y'a tout un moment d'ajustement nécessaire entre vous, pour effectivement que vous vous rejoigniez même sur le but de l'entretien.
763. OFT1 : Oui
764. C : Et tant qu'effectivement vous vous êtes pas rejoint, et alors pour moi ça s'est rejoint en 377.
765. OFT1 : Oui (bruits de pages)
766. C : C'est-à-dire, quand tu viens, quand tu viens la chercher euh...alors après il y a ta posture personnelle dans l'entretien, c'est là où ça, ça te questionne
767. OFT1:/ ça te questionne voilà
768. C : Et en fait je me disais qu'il y a un double mouvement dans cet entretien, et donc on va pas parler de structure, je vais pas parler de séquences qui s'enchaînent parce qu'on est pas dans ce registre-là. On est plutôt dans un entretien qu'on peut, euh tu vois euh... fin divisé peut être deux temps, il y a deux mouvements dans l'entretien, sans que les deux mouvements soient, fin, il ne sont pas strictement homogènes je ne peux pas dire qu'il y a que ça dans le 1^{er} temps, que ça dans le 2^{ème} temps
769. OFT1 : Oui
770. C : C'est tu vois, ça s'interfère
771. OFT1 : / En tout cas il y a vraiment un second temps
772. C : Oui
773. OFT1 : Où on est sur d'autre chose que, que toute cette confusion autour de l'aide financière machin
774. C : Alors, toi tu dis confusion par rapport à l'aide financière, et moi je, je serais tentée de dire que, et ça rejoint ce que disait euh..., ce que disait aussi les collègues, il me semble que tu es dans une dynamique d'interaction à ce moment-là avec elle, pour élargir son pouvoir d'action par rapport à la situation.
775. OFT1 : Ouais
776. C : C'est-à-dire euh... c'est ce que disait OFT4 hein, moi j'ai retrouvé la description fine du contexte, la formulation d'hypothèse, de diagnostic de la situation et pleins d'orientations et pleins de pistes que tu
777. OFT1:/ Ouais
778. C : Lances sur l'action professionnelle.
779. OFT4 : Hum

780. C : Le contrat, les dispositifs et y compris même comment on peut s'y prendre au niveau du relationnel.
781. OFT1 : Oui
782. C : Et en fait après, effectivement à partir de 317, 377, ça bascule sur autre chose et on est euh sur une forme d'apprentissage par la prise de conscience, les ressentis.
783. OFT1 : Hum
784. OFT4 : Hum
785. C : Tu vois ? Avec la facilitation de l'expression des ressentis et là, tu, tu, tu introduis même une temporalité en introduisant des alors et après coup, c'est pour ça que je t'ai interrogé tout à l'heure sur
786. OFT1 : /Oui, oui, d'accord
787. C : L'après coup. Où tu l'as fait réagir non pas sur ce qu'elle a vécu dans l'entretien mais maintenant
788. OFT1: ouais
789. C : Qu'est ce qu'on peut en dire ? Et alors maintenant comment tu peux te, tu l'amènes
790. OFT1:/ Te décaler je.
791. C : Dé- extirper moi je dirai
792. OFT1 : Ouais, ouais c'est ça
793. C : Est-ce que c'est ça, ça correspond à ça ?
794. OFT1 : Ouais, ouais
795. C : Vraiment, c'était ça vraiment qui me semblait euh
796. OFT1:/ Pour faciliter la prise de recul, la réflexivité
797. C : Ouais, voilà, et donc on rejoint tout ce que tu disais aussi par rapport à verbaliser l'expression des sentiments qui permet effectivement de faire expérience par rapport à la situation vécue.
798. OFT1:/ Ouais
799. C : Et puis resituer le stagiaire, c'est ce qui a été dit aussi hein, dans sa formation et dans le groupe professionnel hein, ça c'est vraiment toute la fin de l'entretien.
800. OFT1 : Oui
801. C : Et alors euh..., ben c'est vrai que ça donne comment dire euh... c'est pas un enchaînement séquences classique, de séquences classiques, mais on retrouve quand même des procédés réguliers dans ta manière d'agir avec elle. Alors, ça a été dit déjà, je trouve qu'effectivement tu utilises beaucoup le mode de questionnement direct mais en même temps un, comment dire un mode de questionnement qui va chercher l'explication et l'explicitation avec des comment ou des pourquoi sur le sens de l'activité, très fort présents tout au long là de, de l'entretien. Et, qu'est-ce que je voulais dire encore euh...comment dire, un, un mode donc de questionnement direct et, une particularité quand même que tu as c'est que tu l'impliques.
802. OFT1 : Que je l'implique ?
803. C : Tu l'impliques
804. OFT1 : Oui, oui (petits rires) oui
805. C : Alors là je trouve qu'il y a quelque chose de très fabuleux dans cet entretien, c'est qu'effectivement dès la séquence d'ouverture, c'est-à-dire dans la 1^{ère} page, alors qu'elle est dans une recherche de mimétisme par rapport à toi, toi tu la décales
806. OFT1 : Hum
807. C : Tout de suite et tu vois c'est, quand on est par exemple 13,14,15,16 euh... puisqu'elle te resitue hein le contexte, et l'amont de cet entretien-là qui l'a mis en difficulté, où en fait dans l'entretien précédent vous étiez tous les deux présents si j'ai bien compris
808. OFT1 : Oui, oui
809. C : Hein, elle, elle a tendance à t'associer
810. OFT1 : Ouais
811. C : C'est-à-dire elle utilise comment dire le on, elle essaye de t'enrôler en fait, te t'englober dans sa vision ou dans la vision que vous aviez eu de la situation, même s'il y avait eu des ressentis différents. Et toi tu la décales tout de suite.
812. OFT1 : Oui, quand elle dit ce qu'on avait, ce qu'on avait pu ressentir face à ce monsieur

813. C : Ouais
814. OFT1 : Et moi je lui dis, tous les deux ?
815. C : Oui
816. OFT1 : Elle répond tous les deux, ah bah non du coup on n'avait pas eu la même vision des choses.
817. OFT4 : Rires
818. C : Voilà
819. OFT1 : tu n'as pas eu la même vision des choses
820. C : Et toi tu rajoutes, on était sur un ressenti différent, tu
821. OFT1 : Voilà, on n'est pas..., on n'a pas vu les mêmes choses.
822. C : Voilà, et ça c'est tout au long de l'entretien, c'est un mode que tu as de l'impliquer par rapport à je dirai la, la, l'analyse de la situation et l'analyse de sa gestion
823. OFT1 : Oui
824. C : De la relation avec la personne aussi. Alors tu conclus magistralement par tu n'es pas un clone
825. OFT1 : Oui
826. C : Tu n'es pas un clone enfin j'veux dire, jusqu'au bout et en clôture on retrouve ça
827. OFT1 : Oui
828. C : Hein, et ce qui est, alors je sais pas, j'ai compris moi que c'était, dans comment dire, dans le, dans le souci pédagogique que tu as de l'aider à conceptualiser pour elle-même
829. OFT1 : Tout à fait
830. C : La situation d'intervention
831. OFT1 : Ouais
832. C : Aussi bien au niveau de la situation de l'utilisateur que de sa gestion de la relation avec l'utilisateur
833. OFT1 : Ouais, ouais, ouais
834. C : parce qu'il y a ce double niveau qui est présent
835. OFT1 : Tout à fait
836. C : Et, en, en essayant de l'impliquer, donc, en allant chercher tu, alors à plein de moments, alors je les ai noté
837. OFT1 : /C'est elle qui est importante hein dans, dans le bilan c'est pas moi
838. C : / Mais oui. Mais, oui, hein parce que c'est vrai que comme tu utilises pleins de modes, t'as pleins de modes hein dans la démonstration comme le disait OFT4
839. OFT4 : Hum, Hum
840. C : Et puis on peut, et donc tu fais ta démonstration à plein de moment sur comment on peut s'y prendre etc.... mais aussi, et c'est une particularité, une caractéristique dans cet entretien-là, tu l'impliques. Dès que tu peux, tu l'impliques, pour que elle, elle se mette en réflexion par rapport à la situation.
841. OFT4 : Elle ose le faire en fait.
842. C : Ouais mais parce que
843. OFT4 : Hum, hum
844. C : Je pense que c'est ça qui est intéressant de repérer, elle a des stratégies au niveau conversationnel qui est d'enrôler le formateur
845. OFT4 : (petit rires)
846. C : Et oui, le nous, le on, elle va chercher
847. OFT1:/ Elle veut que je sois d'accord forcément
848. C : Et oui le mimétisme
849. OFT1 : Oui
850. C : Hors le mimétisme, au niveau du langage, empêche
851. OFT1 : La confrontation
852. C : Et puis la, l'élaboration personnelle
853. OFT1 : L'élaboration
854. 4FT2 : ça vient en miroir avec euh... le contenu de l'entretien, parce que le monsieur il est dans ce jeu là

855. C : Exactement et, et ce qui est extraordinaire dans cet entretien, tu as un double niveau
856. 4FT2 : Hum, hum
857. C : Et quand tu analyses les stratégies fin, de la personne et de, de l'étudiante
858. 0FT1 : Et de l'étudiante ouais
859. C : Ce qu'elle rejoue par rapport à toi et toi par rapport à elle, on a un redoublement
860. 0FT4 : J'avais pas vu ça
861. 4FT2 : J'y pensais tout à l'heure quand tu parlais, de, de remettre en tant qu'acteur dans le contrat que tu avais
862. 0FT1 : L'usager tu veux dire
863. 4FT2 : / L'usager en tant qu'acteur
864. 0FT1 : / J'ai, j'ai noté ça, ça, cet écho
865. 4FT2 : Et je me suis dit tiens, il a fait, il se passe la même chose avec la stagiaire
866. 0FT1 : Je l'avais repéré, j'avais dit co-construction de l'argumentaire avec l'usager pour l'impliquer dans sa demande. On retrouve exactement la même chose.
867. 0FT4 : Ah ouais, ouais
868. 0FT1 : La notion d'implication et, et, et les facteurs socio affectifs dont il faut tenir compte quand, quand je parle pour ne pas casser la motivation mais pour ne pas casser l'implication non plus
869. C : Ouais
870. 0FT1 : Dans le cheminement euh... autour des apprentissages
871. C : Ouais
872. 0FT1 : Evidement
873. C : Ouais, alors c'est que, alors bon les moments de l'implication, ils sont très nombreux hein, c'est vraiment euh..., c'est vraiment très, comment dire très fort présent, et, et tout au long de l'entretien. Tu vois c'est pour ça que y'a pas un procédé qui est utilisé plus, dans l'un ou l'autre moment on les retrouve euh, euh... je dirai entremêlé quoi hein, et ça c'est vraiment, là du coup c'est une caractéristique me semble t il hein, mais ça confirme, tu le confirmes en tout cas par rapport à, à ce que tu souhaitais faire.
874. 0FT1 : ça correspond à mon approche
875. C : Ouais. Et, et c'est vrai qu'au niveau de la gestion de la relation, donc entre, interpersonnelle, mais là au moment de l'entretien pédagogique, mais ça a déjà été dit, on retrouve effectivement, hum... moi c'est en tout cas ce que j'ai noté et puis ça s'est à valider par toi, une très grande empathie de ta part dans la gestion de la relation à l'étudiante.
876. 0FT1 : Ouais
877. C : Alors quand tu parles effectivement de soutien, de réassurance
878. 0FT1 : Réassurance
879. C : Etc.... ET au niveau des procédés langagier on y est. Parce que vous êtes impliqués tous les deux, alors très fort effectivement avec une proximité relationnelle avec l'usage du « tu », qui est un tu t'engagement et
880. 0FT1 : Ouais, ouais
881. C : Et un tu d'engagement réciproque
882. 0FT1 : Oui
883. C : Enfin moi c'est, c'est comme ça que je l'ai, que je l'ai perçu. Et un langage en symétrie, et ça c'est très, très étonnant aussi parce que c'est dans les deux sens, c'est-à-dire parce qu'elle finit par s'approprier tes formules et toi les siennes.
884. 0FT1 : Ouais
885. C : Et donc on voit bien que vous êtes dans une recherche, de, de proximité au niveau du langage, mais bien sûr le but c'est euh... de faciliter la compréhension etc....
886. 0FT1 : Ouais
887. C : Fin, là donc du coup-là, la comment dire la proximité langagière et les procédés même langagiers viennent renforcer
888. 0FT1 : Ouais
889. C : Ce qui se tente je dirais au niveau du but pour toi, qui est effectivement de l'impliquer mais euh... en étant dans je dirai une juste, dans une juste mesure quoi par rapport à elle. Tu

vois c'est, c'est

890. OFT1 : Ouais. En tout cas sans, sans être dans la position du formateur qui sait tout, dans la position de formateur qui exerce une forte autorité sur le stagiaire ou, c'est pas ça. La fonction pédagogique c'est pas ça.
891. C : Hum. Et alors c'est vrai que comme le disait OFT4, fin moi je, je retrouve, il y a beaucoup alors des, dans l'interaction hein des, des adoucisseurs, ce qu'on appelle des adoucisseurs dans l'interaction. Mais qui sont je pense très liés à ce qu'elle met en œuvre cette étudiante, alors je sais pas si ça, ça vous ait apparu à la lecture, elle comment dire, elle est quand même dans une stratégie de présentation d'elle-même sur le mode de l'a, l'aveu, de l'impuissance
892. OFT1 : Oui
893. C : De l'incompétence
894. OFT1 :/ Oui tout à fait
895. C : De la faute
896. OFT1 : Hum, hum
897. C : Et là, alors euh..., je veux dire, alors il y a un terme technique pour qualifier ces procédés mais, mais moi je les ai noté, donc si tu veux c'est jusqu'en, jusqu'au moment où tu bascules dans le 377, c'est-à-dire euh, tant qu'elle est encore dans, avec toi dans..., comment dire la compréhension de la situation de la personne, elle est en permanence en train de dire j'ai pas su faire
898. OFT1 : Ouais, j'ai
899. C : J'ai pas pu...etc....
900. OFT1 : j'ai fais une faute...
901. C : Voilà, et toi à chaque fois, en, en comment dire en réponse à ses expressions d'elle-même qui la mettent à mal hein
902. OFT1 : Oui
903. OFT4 : Oui, oui
904. C : Tu adoucis. Les procédés tu les as repéré en partie OFT4, il y en a plusieurs hein, c'est tu adoucis en mettant des formules, où tu lui dis clairement que non, donc tu prends position, tu dis non c'est pas ça moi je ne considère pas que c'est une erreur, c'est tout ce que tu nous a dit par rapport au statut de l'erreur.
905. OFT1 : Oui, oui
906. C : Moi je le retrouve. Et il y a beaucoup aussi de, d'adoucisateurs dans le vocabulaire utilisé, et, donc tu vois le, en 487, je pense que ça a été noté tout à l'heure, tu dis par exemple non simplement tu t'es laissé dépasser.
907. OFT1 : Oui
908. C : Le simplement vient... tu reconnais qu'il y a eu effectivement
909. OFT1 :/ Oui il y a quelque chose qui s'est pas bien passé
910. OFT4 : Hum
911. C : mais, tu vois et après en 608 plus tard encore, t'es toujours avec un ressenti qui est pas loin du jugement de valeur, c'est une manière de pouvoir lui permettre d'exprimer son jugement de valeur
912. OFT1 : Tout à fait, alors là oui
913. C : mais qui en même temps ne lui fait pas, perdre la face on va dire.
914. OFT1 : Et du coup elle continue à pouvoir parler
915. C : Voilà
916. OFT1 : Et à pouvoir s'exprimer là-dessus
917. C : Voilà, hein
918. OFT1 : C'est important ça
919. C : Ouais, il y a vraiment beaucoup de stratégies et de procédés au niveau du langage que tu utilises et qui vont dans ce sens-là, de lui permettre justement et de faciliter son expression
920. OFT1 : Tout à fait
921. C : Hein, de, de ce qui fait, de ce qui a fait profondément malaise pour elle, hein. Mais alors, moi il y a quelque chose par contre qui, qui m'est apparu aussi et là j'aimerais bien quand

même qu'on y revienne. Parce que c'est, c'est pas tellement discuté pour l'instant, moi il me semble quand même que dans la 1^{ère} partie c'est-à-dire jusqu'en 377, elle a beaucoup de mal à conceptualiser. C'est-à-dire c'est ce qui m'apparaît, toi tu fais des propositions tu lui amènes beaucoup d'hypothèses hein de, d'action mais elle a du mal à les prendre pour elle. Alors euh... je pourrai peut être te donner précisément ce que, il m'a semblé en tout cas hein, dans, dans l'analyse, parce que bon c'est vrai que dans la structure on retrouve exactement ce qui a été dit ce que je vais pas reprendre, le fait que tu essayes de la des extirper de la situation alors que la conceptualisation pour elle, elle est très difficile, en 114 j'ai toujours pas compris. Tu vois elle reedit j'ai toujours pas compris

922. OFT1 : Hum
923. C : On est au moment de l'entretien. On n'est plus dans la situation, mais elle exprime encore que pour elle c'est pas..., elle est pas dans, dans la compréhension. Et donc tu vas à la fois euh comment dire la rassurer, la soutenir, être vraiment dans une posture d'encouragement hein par rapport à elle permanent. C'est permanent je trouve dans ta manière de faire et euh, comment dire euh, en 268, elle comprend pas toujours.
924. OFT1 (Bruits de pages) Alors 268...
925. 4FT2 : Elle, elle tellement (incompréhension) de départ
926. C : Oui
927. 4FT2 : Qu'on a l'impression qu'elle arrive pas à s'en sortir malgré les essais de OFT1
928. C : Tout à fait, ouais. Tu vois, en 268
929. OFT1 : Ouais, ouais
930. C : Moi je sais pas euh fin
931. OFT1 : Oui, oui, ce que je disais par rapport au fait que ce soit un homme qui vienne demander euh...
932. C : Voilà
933. OFT1 : Au regard du fonctionnement fami, de ces familles, c'est tout de même questionnant
934. C : Oui
935. OFT1 : Et elle comprend pas ce que je veux dire effectivement
936. C : Non, tu vois. Et en fait elle euh, et donc je me suis dit là il y a une, une logique tu vois dans l'interaction et effectivement tu vas comment dire toi, un peu changer ton, ton mode à ce moment-là de, de relation avec elle.
937. OFT1 : Je le vois bien d'ailleurs euh...tu prends ligne 268, elle répond je comprends pas
938. C : Oui
939. OFT1 : Et puis après elle, d'ailleurs elle passe à autre chose, elle passe à autre chose
940. C : Oui
941. OFT1 : Elle dit euh (court silence) elle dit c'est vrai que ça a l'air d'être quelqu'un
942. C : Oui
943. OFT1 : Qui va être quand même dans la demande.
944. C : oui
945. OFT1 : Et là, alors là je dis mais attend ça veut dire quoi ? Là c'est moi qui comprends plus
946. C : Tout à fait
947. OFT1 : Et je le dis et je le répète plus tard
948. C : Oui
949. OFT1 : Oui, te demandais comment, qu'est-ce que ça veut dire il est dans la demande pour toi
950. C : Oui
951. OFT1 : Parce que moi aussi j'ai besoin de comprendre ce qu'elle met derrière là
952. C : Tout à fait. Mais là ça veut dire que tu vas dans ce, dans ce procédé-là, tu lui permets en même temps en t'appropriant toi le fait de ne pas comprendre
953. OFT1 : Ouais
954. C : De, de comment dire de faciliter
955. OFT1 : Oui, c'est elle qui va m'expliquer

956. C : ben ouais hein
957. 0FT1 : ouais
958. C : Et en même temps je pense que là y'a un espèce de, tu vois de sas euh... comment dire où tu lui demandes t'exprimer ce qui a fait problème pour elle
959. 0FT1 : Ouais
960. C : Parce qu'en fait elle est aux prises avec ça depuis le début par rapport à la situation de cette personne.
961. 0FT1 : Ouais
962. C : Qu'est ce qu'il vient demander dans les demandes d'aides... fin toujours répétitives etc.
963. 0FT1 : Ouais
964. C : Et en fait tu vas la faire élucider et là tu vas te rendre compte que en fait... sa demande essentielle c'est par rapport à ce qu'elle a eu à gérer en situation. Et en 377 tu vas effectivement aller le prendre en compte
965. 0FT1 : Ouais
966. C : Tu vois
967. 0FT1 : Et on va aller travailler effectivement sur les représentations, les valeurs et...
968. C : Voilà. Mais là tu la rejoins au niveau des buts même de l'entretien.
969. 0FT1 : Ouais
970. C : Alors que jusqu'à lors vous êtes, tu vois sur des buts différents, elle menant effectivement sa quête de euh j'ai pas su faire
971. 0FT1 : Oui
972. C : J'ai été submergée, j'ai été noyée enfin
973. 0FT1 : Oui
974. C : Tout ce que tu as retrouvé en fait
975. 0FT1 : Oui
976. C : En lisant, me semble-t-il hein et puis, et là vous allez voir rejoindre, et là du coup effectivement il y a comme une deuxième, une deuxième partie, alors on peut pas dire ça strictement hein, par rapport à cette interaction
977. 0FT1 : Hum
978. C : Mais effectivement qui va, lui permettre de, de réfléchir sur ce qui a réellement fait problème pour elle. Et là du coup tu vas
979. 0FT1:/ Ben oui tout d'un coup elle exprime, 306 , euh oui c'est vrai je n'arrive plus à être neutre
980. C : Oui
981. 0FT1 : Et là on, là on, ça introduit justement tout ce que tu dis
982. C : Voilà
983. 0FT1 : La deuxième partie de l'entretien moi je la situe là
984. C : Tout à fait
985. 0FT1 : ça vient de là
986. C : Oui (court silence)
987. 0FT1 : Et puis... quand tu dis, quand tu dis cette difficulté à conceptualiser ou à
988. C : Oui, oui
989. 0FT1 : Même au-delà, je veux dire ce monsieur, il exprime à un moment donné, il parle du travail intérimaire
990. C : Oui
991. 0FT1 : Et effectivement elle ça la choque, elle, elle comprend pas, il avait un CDI et d'un coup il travaille en intérim
992. C : Oui
993. 0FT1 : Alors qu'il y a plein de gens qui se galère
994. C : Ouais
995. 0FT1 : Qui, qui, qui sont précaires, lui il a la chance d'avoir un CDI, il parle d'intérim
996. C : Ouais
997. 4FT2 : Ouais

998. 0FT1 : Et alors. Si c'est son choix. Après il y a des raisons qui motivent son choix.
999. C : Oui
1000. 0FT1 : Et il faut essayer d'y réfléchir, on n'a pas, tu vois
1001. C : Ouais, ouais, ouais. Mais je pense qu'elle a, elle a vraiment euh... et très longtemps dans l'entretien manifesté sa difficulté à conceptualiser.
1002. 0FT1 : Ouais
1003. C : Et toi en fait tu lui fais des propositions
1004. 0FT4 : Hum, Hum
1005. 0FT1 : Bah ouais pour dire qu'on peut.....
1006. C : Ouais. Et tu es sur du double niveau en permanence, effectivement de la compréhension de la situation, tu essayes d'élargir.
1007. 0FT1 : Ouais
1008. C : Tu essayes de, de lui proposer des, des diagnostics différentiels.
1009. 0FT1 : Oui
1010. C : Tu fais des, des hypothèses différentes
1011. 0FT1 : Ah oui.
1012. C : Qui vont l'amener éventuellement à penser différemment la situation.
1013. 0FT1:/ Bah oui parce que moi je lui dis pas que mon hypothèse est vrai, d'ailleurs on en fait plusieurs
1014. C:/ Tout à fait, oui, ouais
1015. 0FT1 : /Comme ça j'essaye de voir si elle, elle peut se saisir d'une et réfléchir autrement.
1016. C : Ouais, ouais, ouais
1017. 0FT4 : Hum, hum
1018. C : Et alors les procédés que tu utilises c'est très intéressant aussi de les observer, pour l'aider à sortir de son incompetence, tu t'enrôles avec elle, c'est-à-dire que euh entre 189 bon et pour autant on se fait embarquer
1019. 0FT1 : Oui
1020. C : Même le meilleur des professionnels
1021. 0FT1 : Ah oui, bien sûr oui
1022. 0FT4 : C'est vrai
1023. 0FT1 : Bah oui c'est important qu'elle sache que même le meilleur des professionnel ça lui arrive.
1024. C : Ouais, c'est, mais c'est, j'ai trouvé que c'était
1025. 0FT1 : Oui
1026. C : Tu vois fort dans le, le
1027. 0FT1 : Bah là je fais alliance
1028. C : Oui
1029. 0FT4 : Mais en 307 aussi hein
1030. C : Oui
1031. 0FT1 : Oui
1032. 0FT4 : J'ai perçu ça aussi
1033. C : Oui
1034. 0FT4 : Comme quoi les premiers entretiens euh...
1035. C : Ouais
1036. 0FT4 : Peut être que vous (incompréhensible)
1037. C : Oui, hein. Mais alors c'est vrai que euh... comment dire le, le cheminement euh... y compris de pensée de l'étudiante là, contribue à euh..., il faut en revenir quoi, et toi tu acceptes de revenir pas à pas là où elle
1038. 0FT1 : Ouais
1039. C : Te mène
1040. 0FT1 : Oui, oui
1041. C : C'est-à-dire que tu refais des détours par le procédural, donc les moyens concrets qui permettent de se situer etc. Alors que tu l'avais engagé sur un autre degré de réflexion et vous allez y revenir après

1042. 0FT1:/ J'y reviens
1043. C : Et tu la lâches pas
1044. 0FT4 : Oui
1045. C : Et ça c'est une constante aussi
1046. 0FT1 : c'est vrai (petits rires)
1047. C : Tu vois euh... autant peut être le volume de parole est pas, pas
1048. 0FT1:/ J'ne la lâche pas
1049. 0FT4:/ Si, si c'est du tennis après là
1050. C : Alors je sais pas, je sais pas si je dirai c'est du tennis, mais c'est l'implication quoi, c'est vraiment, et euh..., on pourrait penser à des moments qu'il y a des séquences qui se clôturent et ben non tu reviens. Et ça veut dire quoi ? Et euh...et tu utilises ce mode-là à plusieurs reprises quoi
1051. 0FT1 : Oui
1052. C : Pour vraiment aller jusqu'au bout de l'approfondissement de sa réflexion
1053. 0FT1 : Oui
1054. C : Moi c'est comme ça que
1055. 0FT1 : Ben oui, c'est tout à fait ce que j'essayais de faire
1056. C : Oui, hein, ça correspond en fait à ce que tu
1057. 0FT1 : Et, et dans la formation de formateur c'est ce que j'essayais d'expliquer euh je sais pas on retrouve un peu ce que j'essayais d'expliquer, on le retrouve là dans la pratique.
1058. 4FT2: Ouais
1059. 0FT1 : A la limite ça, ça, c'est plutôt sa, c'est plutôt satisfaisant.
1060. 4FT2 : ça te correspond bien de, de ce que je connais de toi
1061. 0FT1 : Oui, oui, voilà
1062. C : Mais en même temps c'était intéressant d'observer que les stratégies que développe l'étudiante t'obligent toi aussi en retour à développer toi en retour des procédés au niveau en tout cas langagier, qui sont quand même très, très forts quoi hein. Parce que, là elle est quand même dans la, dans la comment dire manifestation d'elle-même sur un mode euh... très bas quoi.
1063. 4FT2 : Moi j'ai trouvé que c'était pas facile du coup dans ce que j'ai pu en dire parce que je trouvais qu'elle avait un vocabulaire, alors c'est, c'est, ça va être jugeant du coup, un peu
1064. 0FT1 : Parfois un peu, un peu abrupt
1065. 4FT2 : Abrupt, et puis pauvre quoi, sans nuances quelque fois, fin dans, oui, oui je trouvais que c'était un peu, un petit peu pauvre quoi, mais sans doute parce qu'elle s'est enfermée dans un manque de confiance en elle ou dans un manque de hum...où elle se pose dans quelque chose je n'y arrive pas, je ne sais pas faire, je suis
1066. C : Ouais, ouais
1067. 4FT2 : Et que, elle sort, elle avait du mal à sortir de ça fin dès le début elle avait du mal
1068. C : Oui
1069. 4FT2 : Elle s'est mise tout de suite là-dedans
1070. 0FT1 : Hum
1071. C : Oui
1072. 4FT2 : Et qu'il t'a fallu tout de même être bien patient pour l'accompagner jusqu'au bout de l'entretien
1073. 0FT1:/ Oui
1074. 4FT2 : Comme ça
1075. C : Ouais
1076. 4FT2 : Parce que bon, je l'ai pas décortiqué comme toi mais on voit bien que, que justement comme tu, tu continues de lui laisser de la place, des paroles, alors que non d'une pipe il y en aurait à dire
1077. 4FT2, 0FT4, C : (Rires)
1078. 4FT2 : Beaucoup plus mais c'était pas ton choix
1079. C : Non
1080. 4FT2 : Donc après ça, c'est comme ça, t'as fait ce et puis après ce qui est important c'est

- ce qu'elle a retiré du temps que vous avez passé ensemble et de ce que vous avez, de vos échanges mais euh, mais bon elle était un peu, un peu stressante ta stagiaire moi je trouve (rires)
1081. 0FT4 : (Rires)
1082. C : (Rires)
1083. 0FT1 : /Ah ouais, elle était, elle avait du caractère hein euh...
1084. 4FT2 : Oui mais, mais ça, ça n'enlève pas au fait, mais je, je trouvais que ça manquait de, d'aisance dans, dans le vocabulaire, dans la parole et que c'était, c'était un peu pauvre, alors je sais pas envie que ce soit un jugement de va
1085. C : C'est pas toujours pauvre non plus
1086. 4FT2 : C'est pas, oui alors je suis pas allée jusqu'au bout de
1087. 0FT4 : était-elle impressionnée par l'enregistrement ?
1088. C : Peut être
1089. 4FT2 : Je trouvais que ça tournait un petit peu en rond quoi
1090. C : /Faudrait lui poser la question à elle. Elle a, elle m'a demandé après hein, elle a eu peur quand même euh...tu sais c'est pour ça je t'avais envoyé un petit message je t'avais demandé de la rassurer, parce qu'elle, elle me dit mais alors du coup ça veut dire que C va lire ça donc elle
1091. C : (petits Rires)
1092. 0FT1 : Elle va, elle va me voir en situation là euh... Et elle avait peur du jugement effectivement, c'est...
1093. 4FT2 : c'est peut être ça qui s'est
1094. 0FT1 : Mais même en fin d'entretien tu vois, elle revient en fin d'entretien, elle revient sur l'agacement.
1095. C: Oui
1096. 0FT1 : Elle dit que, ben oui, malgré tout elle a été agacée, est ce qu'il faudrait travailler là-dessus, et là je lui dis ben OK c'est un point à travailler
1097. C : Ouais
1098. 0FT1 : Mais peut être que cet agacement était fondé
1099. C : Ouais
1100. 0FT1 : Et en quoi il est fondé ? Je l'interroge là-dessus
1101. C : Ouais
1102. 0FT1 : En quoi il était fondé parce que ce jugement valeur tu l'as
1103. C : Hum
1104. 0FT1 : Maintenant faut, faut en faire quelque chose, faut essayer, de le comprendre.
1105. C : Tu, tu la cherches hein
1106. 0FT4 : Hum
1107. 0FT1 : Bah oui, je vais la chercher, mais c'est important
1108. C : Tout à fait, à non, non mais je, je pour moi c'est pas un jugement
1109. 0FT1:/ Oui, oui, non, non, mais non mais (incompréhensible)
1110. C:/ Tu vas la
1111. 0FT1 : Oui
1112. C : On sent que tu vas euh... tu l'interpelles, tu la cherches, fin tu, tu, tu, tu ne la laisses pas euh... comment dire à la fois seule et en même temps avec ses questions, tu es
1113. 0FT1 : Non, voilà
1114. 4FT2 : Elle est en train de se dire, elle est en train de te dire qu'elle se noie et tu la laisses pas se noyer
1115. 0FT4 : Il y a une envolée après sur l'identité professionnelle
1116. 4FT2 : Digne d'un 0FT1, (rires)
1117. 0FT4 : Top, alors là
1118. C : Par contre, il y a une autre, il y a un autre élément sur lequel je voudrais revenir aussi, l'étudiante tout au long, en tout cas du début et elle le refait dans la deuxième partie alors même qu'elle commence à élaborer pour elle et on peut voir où, elle reste dans le récit.
1119. 0FT4 : Hum
1120. C : Elle est dans le récit de la situation, et elle a extr, c'est là on je dis

1121. 0FT4:/ Le nez sur le guidon hein
1122. C : Qu'elle a extrêmement du mal et tu, malgré toutes tes tentatives, et elles ont été nombreuses hein de l'extirper de la situation, elle y est encore. Et ça, ça traduit effectivement, ça se traduit au niveau du langage hein. Et la nouvelle séquence, alors que moi j'ai trouvé fabuleuse c'est 587 où elle dit mais il peut revenir.
1123. (Rires communs)
1124. 0FT1 : Oui, il va revenir me faire « chier »
1125. C : Et là elle revient au récit, c'est étonnant alors qu'avant elle a commencé à raisonner
1126. 0FT1 : Oui
1127. C : En, en personne tu vois, distincte de toi en 574, en 583, elle entrevoit comment elle pourrait se positionner autrement, elle commence à prendre tu vois sa propre élaboration.
1128. 0FT4 : Hum, j'aurai pu (incompréhensible)
1129. C : Et bien à l'idée de s'imaginer qu'il peut revenir donc lui
1130. 0FT1 : Oui
1131. C : Elle revient au récit
1132. 0FT1 : / Du coup elle revient au récit
1133. C:/ Et on repart, et toi tu reviens encore à ce qui a fait problème
1134. 0FT1 : Et je reviens donc sur le ressenti
1135. C : Oui
1136. 0FT1 : Qui n'est pas loin du jugement de valeur
1137. C : Voilà
1138. 0FT1 : Parce que je voulais qu'elle m'en dise quelque chose quand même
1139. C : Ouais
1140. 0FT1 : Parce qu'effectivement tu peux éva, et bah non, je la fais revenir à
1141. C : Oui
1142. 0FT1 : Je lui dis oui (incompréhensible)
1143. 0FT4:/ Elle demande mais bon (Incompréhensible)
1144. 0FT1:/ et tu devras l'écouter et...
1145. 4FT2:/ C'est sa place d'être là (rires)
1146. C : Hein, mais c'est, c'est très fort au niveau
1147. 0FT1 : Ouais
1148. C : Et ce que, fin ce que tu nous as dit en début, fin je sais pas on va pouvoir s'accorder là-dessus, je pense qu'effectivement peut être que l'entretien, elle a été impressionnée par le 1^{er} entretien et cet homme l'a beaucoup impressionné
1149. 0FT1 : Oui, oui, oui et que du coup moi j'ai induit aussi des choses, je sais pas
1150. C : Je sais pas
1151. 0FT1 : Dans ma
1152. 4FT2 : /Elle semble s'en dégager quand même
1153. 0FT1:/ Oui, oui elle le dit
1154. 4FT2:/ Au début elle s'en dégage
1155. 0FT1 : On, on fait le constat ensemble que ben non on a vécu des choses différentes ce jour-là en fait
1156. 4FT2 : Oui, oui
1157. 0FT1 : Je me souviens le, lors de ce 1^{er} entretien on en a parlé tout de suite parce que moi ça m'avait
1158. 4FT2: Heurté
1159. 0FT4 : Elle, elle est agacée euh..., autant par le fait qu'elle ne se sent pas sûre d'elle
1160. 4FT2: Oui
1161. 0FT4 : Elle est submergée par ses papiers, elle comprend rien
1162. 0FT1 : Oui
1163. 0FT4 : C'est ça aussi son agacement
1164. 4FT2 : Elle se sent
1165. 0FT1:/ Oui, oui, oui, alors il y a vraiment des sources d'agacement très très pratiques, très matérielles, très

1166. 0FT4 : Et c'est bien que toi t'ai, t'ai vu euh..., le confronter comme ça elle peut être aussi plus à l'aise aussi pour dire ben moi j'ai ressentis aussi des choses euh voilà
1167. 0FT1 : Oui et puis c'est aussi euh ben on a beau être assistants sociaux, moi je suis désolé moi je suis pas mère Térésa, j'accepte pas n'importe quoi
1168. 0FT4:/ Ah bon
1169. 0FT1 : J'accepte pas l'irrespect et voilà et je suis capable de dire à la personne en face de moi, on est deux adultes l'un en face de l'autre et, on se respecte sinon on ne pourra pas travailler ensemble quoi.
1170. C: Hum, hum
1171. 0FT1 : Et je crois qu'il faut oser le faire
1172. 4FT2 : Bah ouais
1173. 0FT4 : c'est bien qu'elle ait vu ça hein de toute façon
1174. C : Oui, oui je notais effectivement que l'élargissement du questionnement, qui lui permet de se situer dans une dimension plus générale et pas liée qu'à la situation
1175. 0FT1 : Oui
1176. C : Tu le fais à plusieurs reprises, généralisation
1177. 0FT1 : / On le voit là
1178. C : Oui
1179. 0FT1 : Quand on dit qu'elle ne conceptualise pas
1180. C : Oui
1181. 0FT1 : Page 26 en fait
1182. C : Oui
1183. 0FT1 : On parle de, de l'inscription sociale de l'individu
1184. C : Oui
1185. 0FT1 : A travers ces 3 dimensions, sociale, économique et politique. Et tout d'un coup c'est elle qui dit, elle aborde la notion de désocialisation, elle, elle, du coup elle amène des processus, et, et du coup je comprends pourquoi ça la gêne tant, ce, ce qu'on a essayé de comprendre du jugement de valeur
1186. C : Oui
1187. 0FT1 : À savoir il veut pas travailler ce gars là
1188. C : Oui
1189. 0FT1 : Qu'est ce qui la gêne là-dedans en fait, c'est qu'elle, elle, elle met en, en perspective les processus de désocialisations et d'exclusion
1190. C : Hum, hum
1191. 0FT1 : Et elle veut pas qu'il soit là-dedans
1192. C : Hum, hum
1193. 0FT1 : Alors, et c'est pour ça que je dis qu'il y a conflit de valeur aussi entre elle
1194. ce qu'elle attend de sa pratique
1195. C : Oui
1196. 0FT1 : Et ce qu'elle veut en faire
1197. C : Oui
1198. 0FT1 : Et ce contre quoi elle lutte quelque part
1199. 0FT4 : Ouais, ouais
1200. 0FT1 : Et puis lui qui, qui, qui vient lui annoncer que, à la limite s'il peut vivre des aides financières et du RMI, ça serait pas plus mal
1201. 0FT4 : Oui
1202. 0FT1 : Oui
1203. 0FT4 : En revenant la voir tous les mois
1204. 0FT1 : Hum (court silence)
1205. 4FT2 : C'est une confrontation entre la théorie
1206. 0FT1 : Oui
1207. 4FT2 : Ce pour quoi elle est là
1208. 0FT1 : Oui
1209. 4FT2 : Et ce que lui (incompréhensible)

1210. 0FT1:/ Et du coup la stratégie de l'autre
1211. 4FT2:/ Ce qu'il lui oppose, ce sont 3, ce sont 3 niveaux
1212. 0FT4 : Hum
1213. 0FT1 : Et c'est vrai, on a pas envie que ce gars-là il tombe dans la précarité, parce qu'il peut faire tout à fait autre chose, ça serait dommage
1214. C : Ouais
1215. 0FT1 : Mais au-delà de ça, on ne fait pas le bonheur des gens malgré eux
1216. 4FT2 : Hum, hum
1217. 0FT1 : Faut accepter nos limites aussi
1218. C : Effectivement au niveau des valeurs, autonomie, enfin on les retrouve toutes hein
1219. 0FT1 : Oui
1220. C : Liberté, auto détermination fin, c'est l'occasion pour elle de réfléchir à toutes ces
1221. 0FT1 : A tout ça
1222. C : A tous ces, à tous ces points là. Après euh..., la suite, qu'est ce qu'elle peut en faire, je sais pas. Après cet, cet échange là...
1223. 0FT1 : Oui
1224. C : Parce que c'est un moment dans son parcours
1225. 0FT1 : /Ah oui ce n'est qu'un moment
1226. C : Et tu le situes d'ailleurs tout à fait bien hein, dans, dans la réflexion qu'elle peut, que tu lui invites de continuer à faire d'ailleurs hein
1227. 0FT1 : oui, tout à fait
1228. C : Et personnellement
1229. 0FT1 : Ouais
1230. C : Puisque euh, tu te dissociés d'elle encore en clôture en lui disant c'est ton travail à toi
1231. 0FT1 : Oui je lui, je lui dis que, effectivement elle a ses valeurs personnelles, sur lesquelles je n'ai rien à dire
1232. C : Hum, hum
1233. 0FT1 : Et, effectivement ça lui appartient après
1234. C : Hum, hum (court silence). Donc voilà autrement, parce que tout le reste a été dit par...
1235. 0FT1 : Hum
1236. C : Les uns et les autres donc euh... comment dire c'est pas utile que je le reprenne. Et c'est vrai que tu conclus sur la communauté professionnelle de référence et sur les valeurs.
1237. 0FT4 : Il y a le bouquet final
1238. C : Voilà hein et tu n'es pas un automate et tu n'es pas un clone donc là on revient
1239. 0FT4 : (Rires)
1240. C : Effectivement, voilà
1241. 0FT1 : Incompréhensible
1242. 0FT4 : Rires
1243. 4FT2 : Et du coup je ne suis pas un modèle
1244. 0FT1 : Je suis pas le seul modèle
1245. C : Ouais, ouais
1246. 0FT4 : Ah le seul, le seul
1247. C : Ouais
1248. 0FT1 : Non, je suis conscient, non je dis ça parce que je suis conscient qu'au départ quand on accueille un stagiaire on est forcément un modèle.
1249. 0FT4 : Oui
1250. 4FT2 : Et puis il y a des phénomènes d'identifications
1251. 0FT1 : Un support modélisant on va dire, mais il faut justement aider le stagiaire à s'écarter du modèle et à son discours
1252. 0FT4 : Ouais, ouais
1253. 0FT1 : J'ai pas envie qu'elle soit, oui un (incompréhensible), (court silence) je voudrais qu'elle soit elle-même, bien dans sa profession bien dans sa peau et tout ça
1254. 4FT2 : C'est OK
1255. 0FT1 : Ouais (problème sur la bande, coupure de 10 secondes)

1256. C : C'est fort intéressant ce que vous dites là, c'est le nœud messieurs dames
1257. 0FT1 : Devant, effectivement devant euh..., le mode relationnel dans lequel elle se place où tu dis elle se met en position de victime mais ou alors
1258. 4FT2 : Entre guillemets parce que je le sais c'est fort
1259. 0FT1 : Elle dit, elle dit ce que je fais, c'est, c'est je fais des fautes, des erreurs, des machins
1260. 4FT2 : Hum, hum
1261. 0FT1 : Ce qui était très, ce qui aurait pu être très tentant pour le formateur, c'est de, c'est de dire bon écoutes t'inquiètes pas, voilà comment, voilà comment j'aurais fait quoi
1262. 0FT4 : Oui
1263. 0FT1 : Voilà comment j'aurais fait. Et après ça, une fois que j'aurai dit ça, ça l'aurait aidé en quoi.
1264. 4FT2 : J'y voyais, j'y voyais pas que ça, c'est, c'est du coup un déplacement de position, de posture pro, professionnelle, toi tu l'as maintenu toujours en la confrontant à des questions, à des interrogations dans une place de stagiaire qui doit s'interroger, commencer à
1265. 0FT1 : Oui
1266. 4FT2 : Et continuer de cheminer donc toi tu n'as, tu es resté à ta place de formateur terrain, devant euh, une stagiaire comme ça, qui, qui est quand même, qui n'est pas à l'aise, qu'on sent, moi peut être j'aurai pas du tout été comme ça et je me, je me serais peut être laissée embarquer sur un déplacement de posture, et je serais passée de formateur de terrain à, à assistante sociale de ma stagiaire tu vois. En accompagnement.
1267. 0FT1 : Ah oui
1268. 0FT4 : En étant, en étant
1269. 4FT2:/ En l'aidant
1270. 0FT1:/ Tu aurais quitté la fonction pédagogique
1271. 4FT2 : Pédagogique parce que
1272. 0FT1 : Ah oui non
1273. 4FT2 : Elle amène ça aussi je trouvais qu'elle amenait ça aussi je trouvais mais bon c'est peut être
1274. 0FT1 : Hum
1275. 4FT2 : Moi je, je me serais laissée peut être
1276. 0FT4 : c'était nécessaire de la rassurer quand même
1277. 0FT1:/Ah bah oui, ça, ça fait partie de la fonction pédagogique
1278. 4FT2:/ ça ça fait partie du, mais mais du coup de, de ne pas la soumettre, toi, tu, tu n'as pas bougé de ça, et tu as continué à la soumettre à des questions tout en la rassurant.
1279. 0FT4 : Ouais
1280. 4FT2 : Et c'était pas évident à tenir comme cadre.
1281. 0FT4 : Ouais
1282. 4FT2 : Parce que, elle se mettait dans une position où, où moi en tous les cas qui suis, qui suis, qui fonctionne différemment j'aurai pu me dire ohlala je vais trop vite, je vais trop vite.
1283. 0FT4 : T'aurais peut-être été agacée ?
1284. 4FT2 : Voilà, peut-être, enfin j'en sais rien
1285. C : / Agacement (incompréhensible)
1286. 4FT2 : Voilà, je me serais peut être sentie pas, pas, pas bien ouais, fin
1287. 0FT1 : Ou elle t'emmenait (petits rires)
1288. 4FT2 : Elle m'emmenait du coup j'aurai bifurqué autrement. C'était pas évident de maintenir le cap de la position pédagogique devant, devant quelqu'un qui
1289. 0FT4 : ça demandait une rigueur
1290. 4FT2 : Voilà ça demandait, oui, oui, je trouvais qu'à force de dire je me noie, je sais plus où j'en suis...
1291. 0FT4 : J'étais perdue
1292. 4FT2 : J'étais perdue, elle dit des mots forts quand même
1293. 0FT1 : Hum
1294. 4FT2 : Moi un truc comme ça moi tout de suite je me dis holala je vais trop vite euh... je,

- je, je, peut être j'ai pas été à sa, j'ai pas son rythme, j'ai pas su faire et du coup je me serais re,
je me serais positionner comme un travailleur social à l'écoute d'un client
1295. 0FT4 : Ouais
1296. 4FT2 : Plutôt que d'un formateur terrain qui doit accompagner un stagiaire, je sais pas si
je m'explique bien.
1297. 0FT1 : Si, si
1298. 0FT4 : Si, si
1299. 4FT2 : Parce qu'elle est dans une position encore une fois entre guillemet de, elle se met
dans une position entre guillemet de victime surtout parce qu'elle est pas à l'aise, qu'elle a pas
confiance en elle, et qui lui faut encore acquérir pleins de choses.
1300. 0FT1 : C'était
1301. FT.3 : Elle, elle est impressionnée par ton travail peut être aussi non ?
1302. 0FT1 : Non, je voulais dire en même temps c'était les, vraiment, réellement les premiers
entretiens qu'elle euh, les premières situations qu'elle prenait en charge hein
1303. 0FT4 : /Ah oui d'accord
1304. C : /Donc elle était pas
1305. 0FT1 : / On peut comprendre qu'au début c'est, c'est pas si simple que ça comme
1306. 4FT2:/ Non, non mais c'est
1307. 0FT1 : /C'est une sacré responsabilité, ça fait peur
1308. 4FT2 : C'est pas par rapport, c'est pas par rapport à elle que je dis ça, c'est vraiment par
rapport à la posture de
1309. 0FT1:/ Ouais
1310. 4FT2 : De, de, de formateur de terrain à tenir, à pas lâcher, ce que tu as fais d'ailleurs
1311. 0FT4 : /Bah ouais, ouais, ouais c'est vrai hein
1312. 4FT2 : Parce que devant une stagiaire comme ça qui est un peu fragilisée par le contexte,
on peut, on pourrait dévier
1313. 0FT4 : Hum
1314. 4FT2 : On pourrait très vite être entraîné dans autre chose, alors que...
1315. C : Ce que tu veux dire c'est qu'il faut à la fois tenir, là aussi la gestion avec, la gestion
de la relation avec l'étudiant
1316. 0FT1 : Ouais
1317. C : Et même temps le contenu de ce qui fait la relation avec l'étudiant
1318. 4FT2 : Oui, oui
1319. C : c'est-à-dire la formation
1320. 4FT2 : Hum, hum, c'est, c'est
1321. C:/ C'est, c'est un exercice d'équilibriste
1322. 4FT2 : Bah oui, parce qu'on est à deux places à un moment donné, je trouve qu'on est à
deux places
1323. C : Ouais
1324. 4FT2 : On peut être amené à être à deux places différentes, on est à deux places
différentes euh... mais, mais avec un stagiaire on ne doit être que formateur de terrain
1325. 0FT1 : Hum
1326. 4FT2 : Mais quelque fois ça pourrait se superposer avec autre chose
1327. 0FT1 : C'est aussi, ça s'explique parce qu'il y a une proximité entre le,
l'accompagnement pédagogique
1328. 4FT2:/ Oui
1329. 0FT1 : D'un stagiaire et l'accompagnement social d'un usager
1330. 4FT2: L'accompagnement social
1331. 0FT1: Parce qu'on est dans une forme d'accompagnement
1332. 4FT2:/ Voilà, dans, dans, dans
1333. 0FT1:/ Sauf que c'est pas la même chose
1334. 4FT2 : Voilà, c'est pas la même équipe, c'est pas
1335. C : Ouais, ouais, ouais
1336. 0FT1 :Hum

D.7. Co-explicitation 7FT1

Ce corpus correspond à un entretien de co-explicitation (dispositif Vinatier, 2009) entre la formatrice et le chercheur. Durée de l'entretien 2 heures 07.

L'entretien analysé est celui de 7FT1.

1. C oui ? Tu disais que le contexte était difficile ?
2. C on n'est quand même, n'a pas beaucoup la possibilité de prendre du recul, on a bien quand même un temps de, l'échange avec les collègues sur le groupe formateurs de terrain mais là, les circonstances ont fait que quand j'ai accueilli X (la dernière stagiaire) je n'ai pu assister qu'au tout début qu'à deux premières réunions et puis après ben mes engagements sur le groupe de parole, le travail partenarial sur les violences conjugales ben ça on est, je ne pouvais pas cumuler les deux, les dates étaient communes donc c'est, j'ai fait un choix mais je pense que pour le stagiaires ça, même si on leur dit ce n'est pas que parce que tu vois que je suis chargée qu'il faut que tu te limites dans les sollicitations, voilà elles sollicitent mais nous, on ne prend pas le recul nécessaire pour réfléchir aussi à ce qu'on met en place même si on y a réfléchi et qu'on s'adapte au fur et à mesure parce que c'est évolutif voilà ! il y a une certaine souplesse qu'il faut avoir quand même, mais voilà, de se poser cette année pour moi, de ne pas accueillir de stagiaire mais être en réflexion commune avec mes collègues qui en accueillent voilà ça me permet d'être dans une nouvelle construction m'engager dans la formation de Ft non c'est, j'en ai encore moins la disponibilité aujourd'hui, puis je ne veux pas me retrouver dans l'obligation d'accueillir des stagiaires, je le fais par conviction, pas par obligation ! et puis euh, ouais le travail que tu me proposes me permet aussi de poser aussi un peu ce qui est important pour moi c'est de faire le bilan... ouais
3. C d'accord. Silence
4. 7FT1 voilà il faut que je lise tout !
5. C la globalité quand même
6. 7FT1 ce que je vois moi on est vraiment, dans la retranscription, enfin un rapport du stagiaire qui vient euh dire, donner les éléments recueillis ce qu'ils ont pu en penser euh... moi je m'étonne de mes réflexions, enfin voilà je me dis après tout comment se fait-il que j'intervienne déjà quoi ! (rires) je ne laisse pas du tout dérouler son truc, je viens tout de suite étaler ma science là, ça me
7. C au début ? tu le vois où par exemple ?
8. 7FT1 ben sur l'histoire du A et du O, là, sur l'histoire de la distinction culturelle quoi ! Ouais, par rapport au nom alors je pense que je l'ai souligné parce que je m'étonnais qu'il, sur l'état civil le A elle l'avait mis aux deux enfin le O elle l'avait mis au deux. J'étais étonnée par ce qui était précisé sur l'état civil ... je trouve qu'il y a vraiment un échange sur, enfin je m'interroge moi sur la place que je laisse au stagiaire dans ce bilan oui !
9. C est-ce que tu la lu globalement, la totalité ou pas ?
10. 7FT1 non !
11. C alors c'est peut-être intéressant que tu continues un petit peu à regarder la globalité pour justement te faire un point de vue sur euh ce que tu, spontanément tu dis là, par rapport au début qui te, qui te surprend, que tu découvres en fait !
12. 7FT1 ben oui ! et puis j'ai envie de, enfin je suis à la limite du jugement quoi ! je me dis ..., je suis vraiment limite parfois !
13. C par rapport à quoi, par exemple ?
14. 7FT1 ben je sais pas, par exemple, c'est marrant enfin voilà je suis dans des réflexions que je ne ferais pas au niveau professionnel enfin c'est mais il y a cette
15. C par rapport à quoi ?
16. 7FT1 ben dès le début là, enfin voilà, quand je dis oui, oui après parce que de toute façon elle va avoir un an de salaire enfin voilà, et je dis c'est marrant mais en fait c'est pas marrant !
17. C oui mais tu le dis toi-même !
18. 7FT1 oui
19. C là, tu n'as pas l'intonation hein ?

20. 7FT1 oui
21. C en fait, tu affirmes que ce n'est pas si drôle que ça du tout, quoi !
22. 7FT1 ben non, non !
23. C donc tu vois ? Tu viens
24. 7FT1 d'accord
25. C tu viens nuancer ce que tu dis avant d'une certaine manière
26. 7FT1 ben oui ! Après on enchaine sur la femme enfin voilà ...je vais vite embarquer sur mon point de vue, voilà j'impose mon point de vue ! Hein ! Ça c'est clair et de toute façon je pense qu'X (la stagiaire) l'a bien senti mais on est euh... tu vois ? Pour X la stagiaire qui est une stagiaire qui s'exprimait peu ! Est-ce que je ne suis pas là en train de compenser, par rapport à son ressenti ? Est-ce que je n'étais pas là en train de compenser son absence d'expression tu vois ? Je me pose la question là, ça me percute là, avec le recul ! (rires)
27. C je pense que c'est une question intéressante quand tu regardes une
28. 7FT1 ah oui !
29. C quand tu regardes une interaction !
30. 7FT1 complètement !
31. C et c'est une histoire à deux
32. 7FT1 complètement
33. C et avoir les verbatim permet justement de reprendre tu vois ? Ce qui est en jeu, tu vois donc c'est peut-être intéressant que tu regardes un peu plus
34. 7FT1 oui, que j'aille plus loin !
35. C oui. (Silence pendant la lecture)
36. 7FT1 hum ! [elle écrit...par rapport au tableau qu'elle a constitué rapidement avec les questions posées et écrites dans l'envoi de la retranscription qu'est ce qui t'as étonné surprise...]. Je me disais, avant de lire la suite, qu'il y a des points de posture à aborder mais sur des thématiques parce que tu me disais est ce qu'il y a des points ...c'est vrai la posture et notamment par rapport à notre rôle, alors pas de contrôle mais d'être cette posture quand même voilà par rapport au budget ...euh ce que je pouvais lui dire là à E. (stagiaire) sur la question de la vérification des ressources voilà, des enjeux qui pouvaient y avoir derrière, je pense pas hein je n'ai pas lu jusqu'au bout... mais je ne pense pas, j'ai pas retravaillé cette question-là avec elle, hein ! On a ...dans mon attitude là, de bilan, je vais pas mal être à partager mon expérience, mon analyse, voilà (rires) et puis finalement quelle place en fait je lui donne sur sa propre réflexion quoi ! J'ai pas ...ouais je me dis ça c'est quelque chose qu'il faudrait que je puisse développer quoi en entretien ; peut-être pas sur le moment, mais de se dire ben voilà aujourd'hui on a abordé telle et telle thématique, est-ce que tu pourrais réfléchir sur cette question-là, sur ton... oui ta propre posture à toi par rapport à ça, enfin d'être
37. C tu l'as fait dans l'entretien hein !
38. 7FT1 oui, mais j'ai pas l'impression d'être allée jusqu'au bout !
39. C d'accord ! En quoi par exemple ?
40. 7FT1 j'ai pas l'impression
41. C en quoi ? Alors par rapport à quoi dans ce que tu as lu déjà dans l'entretien là ?
42. 7FT1 sur cette question du budget, enfin là j'ai...je lui ai expliqué pourquoi, quel enjeu il y avait derrière
43. C tu es ou dans l'entretien, à quel moment, excuses moi?
44. 7FT1 à la page 6
45. C alors quelles interventions ? Parce que c'est numéroté... alors 150 ?
46. 7FT1 alors je vais retrouver ... euh ...voilà 101 par rapport à ce qu'on a développé nous comme action envers le CCAS pour plus avoir à fournir les justificatifs, sur la question qu'on doit se poser quand les gens viennent pour un soutien financier et qu'ils n'ont aucun justificatif, voilà c'est pas banal non plus ! Après voilà ! Euh E exprimait son ... elle, voilà, il connaissait les chiffres et elle voulait lui faire confiance sur les chiffres, ce qui est tout à fait logique et puis j'ai envie de dire naturel, enfin on est sur cette/
47. C /c'est une posture professionnelle, d'une certaine manière ?

48. 7FT1 complètement ! Elle le voit pour la première fois et puis elle est aussi dans la création du lien, après je la mets en garde quoi ! Je la mets en garde sur, voilà sur... t'as rien en fait, tu n'as que sa parole ! À ce monsieur-là, est ce que c'est suffisant ? et/
49. C /alors, est-ce que tu veux dire par exemple là, que en fait, dans la situation professionnelle, il y a toujours une tension entre établir le lien de confiance donc au niveau relationnel et en même temps assurer une vigilance par rapport au contenu qui est travaillé et sur le budget, eh bé, il faut avoir les éléments précis du budget c'est ça que tu veux dire ? Ça, ça peut venir en tension pour un stagiaire qui débute ! Est-ce que c'est ça ?
50. 7FT1 oui, oui ça peut venir en tensions... mais je/
51. C /peut-être que pour elle en particulier c'était en tension ça,
52. 7FT1 ouaisfft ! Je pense que c'est ... euh, elle se mettait l'enjeu d'arriver à créer, ouais voilà, à créer du lien avec les personnes qu'elle recevait, au mois d'avril, c'était pas la première situation qu'elle recevait, elle avait déjà eu un accompagnement avec des rendez-vous qui se sont succédés, mais je pense qu'on était vraiment face à une situation qu'elle n'avait pas encore vécue, d'une personne qui venait voilà, qui venait exiger quelque chose, qui était dans cette posture d'exigence et face à ça, je pense que l'enjeu de la relation, il n'est pas le même enfin !. « Vous exigez alors à ce moment-là vous devez aussi... voilà, vous êtes dans cette exigence ben il y en a aussi de notre part, voilà on n'est pas non plus un service où/
53. C il t'a semblé que ce monsieur-là, il était dans une posture d'exigence ?
54. 7FT1 Ah oui ! Ouais
55. C c'est vrai ?
56. 7FT1 Ah oui ! Par rapport à ce rendez-vous ! Oui, oui, oui Il n'est pas revenu après,
57. C D'accord !
58. 7FT1 il n'est pas revenu après ... pourquoi, je ne sais pas, mais en tout cas, euh...les questions qu'ont pu poser, en tout cas E. comprenait ça comme ça, que les questions qu'elle avait pu poser enfin, voilà c'était allé trop loin, enfin c'est pas aller trop loin concrètement ! Mais, voilà c'était l'investigation ...
59. C ouais
60. 7FT1 aurait pas dû avoir lieu pour lui, enfin voilà c'était, je vous amène tous mes chiffres, vous m'aidez point, quoi ! C'était...
61. C parce que à un moment donné dans l'entretien, alors, peut-être plus tard justement, tu reviens sur cette question du budget en tout cas moi je l'ai trouvé à partir de 171, 187 là, où tu reviens vraiment là-dessus/
62. 7FT1 /c'était avant que je reparle de toute la gestion du budget
63. C oui et où tu reviens avec elle sur voilà sur...ben voilà comment/
64. 7FT1 /notre relation à l'argent
65. C ben oui !
66. 7FT1 heum !
67. C donc tu l'aides aussi et tu vas y revenir encore, après, beaucoup plus loin dans le travail euh et là, il me semble en tout cas à un moment donné ou tu l'aides, la stagiaire, à prendre conscience quand même que ce monsieur, il a un budget qui est très juste,
68. 7FT1 ben oui, oui, oui,
69. C tu vois ?
70. 7FT1 ben, oui mais dès le début je lui dis oh là!
71. C C'est déséquilibré, quoi !
72. 7FT1 c'est complètement déséquilibré.
73. C voilà. Et ça la question que je me posais, moi, c'est est ce qu'il te semble, à ce moment-là dans cet entretien de reprise, qu'elle n'a pas vu parce qu'elle ne s'est pas représentée la situation à la hauteur de ce qu'elle représentait pour ce couple, tu vois ce jeune couple ? C'est une question que je me suis posée. Je peux me tromper hein!
74. 7FT1 ben, je pense que je n'ai pas eu la réponse à cette question ! Ouais, Je n'ai pas eu la réponse à cette question et j'ai pas eu son ressenti à E par rapport à ça !
75. C alors ça, c'est par contre très fort ce qui apparaît dans .../
76. 7FT1/ ah ben oui je n'arrive pas à avoir son ressenti à E. ! Quoi

77. C alors quand tu dis ressenti, est-ce que tu peux m'expliquer ce que ça recouvre/
78. 7FT1 ben, les émotions ! Voilà, est-ce que ça la touche ? Enfin est-ce qu'on est ?... alors moi je lui parle, alors ça c'est une technique que j'ai, je ne sais pas si elle est bonne mais en tout cas j'essaye d'ouvrir la parole sur soi, quand je vois que c'est compliqué pour la stagiaire, en parlant de moi, voilà/
79. C /alors ça j'ai vu
80. 7FT1 alors je ne sais pas si c'est une bonne technique, mais je lui dis voilà, ben j'essaye d'ouvrir pour dire je ne suis pas superwoman, voilà, j'ai pas c'est pas parce que j'ai cette place aujourd'hui que, y a pas des choses qui pourraient... je veux dire on n'est à l'abri de rien enfin voilà, et de dire ben voilà cette question-là je l'ai travaillée enfin j'ai, y a cette conscience, alors c'est pas parce que on n'a pas vécu certaines choses qu'on ne peut pas être en empathie hein ! voilà, je fais bien la distinction mais j'essaye d'ouvrir à, dire y a peut-être eu des moments aussi qui font écho et qui.. ? Après c'est à double tranchant, ça peut complètement fermer j'ai envie de dire l'autre (rires) voilà ! Ou ça peut et jusque-là ça marchait bien où ça peut aider l'autre à s'ouvrir aussi et se dire ben là elle, elle m'a révélé ça, je peux me lâcher enfin je peux y aller quoi voilà !
81. C et là ça a marché selon toi dans l'entretien là ?
82. 7FT1 non !non, non pour moi non !
83. C à quoi tu le vois par exemple ?
84. 7FT1 alors je vais, c'est plus dans mon souvenir du stage enfin voilà que... non, pour moi elle, y a eu des choses qui se sont révélées j'ai envie de dire sur ce qui pouvait lui poser problème mais pas sur ça ! Pas sur ça, parce que je vais jusqu'à lui demander bé ce que c'est pour elle que la gestion du budget et elle dit oui, elle n'en dit pas plus quoi
85. C elle ne peut pas aller plus loin !
86. 7FT1 non elle ne peut pas aller plus loin
87. C et à ce moment-là toi, tu ne voyais pas d'autres procédés possibles que effectivement de faire je dirais de faire part de ta propre expérience parce que tu t'exposes effectivement beaucoup, hein !
88. 7FT1 ah ben oui je m'expose hein!
89. C ah ouais, et avec elle, ce n'était pas possible de procéder autrement, venir la chercher plus avant, quoi ? Comme tu le disais tout à l'heure c'est-à-dire en différant, ou ?/
90. 7FT1 /ben c'est ça que je fais pas et que faut que j'apprenne à faire, c'est-à-dire que alors je vais faire pour certaines thématiques, mais là c'est flagrant parce qu'il y a le recul hein, voilà y a le recul qu'on prend et genre limite il faudrait que j'enregistre les entretiens de bilan et que je les réécoute et puis j'y revienne quoi ! Je veux dire ça peut devenir aussi un outil ! Non y a vraiment, y a des thématiques classiques j'ai envie de dire, y a des choses voilà des choses sur lesquelles on va, y a des postures sur lesquelles je vais un peu automatiquement y revenir enfin je vais les noter assez facilement, et puis là euh, là ben c'est différent voilà je vois autre chose, j'y vois autre chose et puis je me dis voilà faut peut-être que sur ça aussi, il faut qu'on prenne le temps d'y revenir !
91. C en même temps est ce que c'est pas aussi très difficile avec une stagiaire qui a des difficultés à exprimer ben justement cette dimension quoi du travail-là ?
92. 7FT1 oui
93. C hein ? Parce que en tout cas, si tu veux, c'est effectivement flagrant quand on fait l'analyse de cet entretien-là, au niveau vraiment alors moi j'ai fait une analyse linguistique et puis au niveau de la structure de l'entretien à deux niveaux et ce qui apparaît c'est ça quoi ; c'est effectivement cet... on le voit aussi bien dans la structure globale de l'entretien que dans les micro-séquences entre vous, tu vois où effectivement tu la sollicites, mais tu vois, ça, ça répond pas quoi !
94. 7FT1 ben non
95. C Et très vite tu viens effectivement expliciter soit des procédures, soit ton propre rapport à la situation
96. 7FT1 oui, oui, oui
97. C alors on voit bien que c'est dans le but de l'aider à... mais en tout cas, là à ce moment-là, ça .../

98. 7FT1/ non, ça accroche pas !
99. C voilà. Et donc, c'est vrai que pour moi l'importance de la contextualisation de l'entretien, c'était c'est à un moment de son parcours
100. 7FT1 oui, oui, oui, complètement
101. C est-ce que c'est ?.../
102. 7FT1 /faut savoir quand même, moi j'ai remarqué avec E. (la stagiaire) que ...le fait d'enregistrer ou pas il y avait quand même une, voilà, une expression qui se faisait peut être plus librement. Elle a donné son accord quand on avait engagé.
103. C Oui. Tout à fait !
104. 7FT1 Moi je l'ai vraiment interrogée, elle, je lui ai dit c'est pour toi. Mais l'expression peut être contenue quoi, un peu moi aussi, je pense que j'ai beaucoup plus délayé, je veux dire ça nous a influencé je pense aussi sur le bilan
105. C c'est vrai le fait de l'enregistrement ?
106. 7FT1 Ah oui ! J'ai vraiment l'impression que j'étais encore plus cadrée, j'étais encore plus ... euh... dans le contrôle de ce que je pouvais dire enfin j'étais ...je sentais, je me mettais une pression quoi ! C'est vrai qu'on faisait des bilans qui étaient plus longs, c'est vraiment ...à chaque fois, j'avais quelque chose qui me ...voilà, et j'y allais
107. C donc ça s'adressait à moi alors ça ?
108. 7FT1 j'y mettais une énergie ! Mais oui ! (rires partagés) mais forcément ! Je veux dire ça a forcément à...le regard extérieur, il/
109. C /alors que moi, je suis dans une démarche compréhensive hein !
110. 7FT1 oui mais je sais très bien ! Je sais très bien ! Non, non là-dessus mais voilà ! On ne peut pas s'empêcher de/
111. C /mais bien sûr mais c'est humain ! Je pense /
112. 7FT1 /sachant aussi qu'il n'y a pas eu, non plus, de différences majeures, sauf que j'ai plus délayé avec elle, oui !
113. C qu'est-ce que t'appelles délayer ?
114. 7FT1 bein.... Etre dans l'explication, être dans l'explication quoi !
115. C toi ?
116. 7FT1 ouais moi !
117. C plus que d'habitude tu dirais par rapport à cet entretien là en particulier?
118. 7FT1 oui je pense je dirais ! Enfin j'ai l'impression, après je ne pense que j'ai complètement changé ma pratique quoi, c'est pas /
119. C /alors moi c'est une question que j'avais : si tu veux est-ce que c'est quelque chose, à lire cet entretien-là, est ce que c'est quelque chose qui correspond quand même à ce que tu connais de toi, à ta manière de faire quoi ?
120. 7FT1 oui ! Oui, oui, oui ! Quand même oui ça me ressemble !
121. C on peut dire comment dire, on peut dire c'est aussi très épisodique ou c'est lié à cette stagiaire, ça pourrait être ça aussi hein ?
122. C heum ! (silence 3 s) c'était pas.. ; on peut pas dire que ça a été simple cet aspect-là, mais ça a été nommé avec elle, hein, ça a vraiment été nommé euh voilà il y a des parties d'échanges qui ne sont pas enregistrées c'est à dire qu'on a tout ce qui concernait justement l'aspect personnel pour E alors on n'a pas éteint le... mais c'est après avoir éteint ouais qu'on a plus été sur son ressenti, sur sa, sur ce qu'elle a pu, je pense qu'elle ne voulait pas se livrer euh...(rires) sur des échanges. En dehors des bilans, on a eu des temps, on a eu des temps en dehors des bilans hein ! C'est vrai que ce n'est pas tout, que tout n'était pas,
123. C ben oui !
124. 7FT1 tout n'était pas sur le temps du bilan, sur son vécu, sur son... et je lui avais dit de toute façon, tout ce qui va être plus personnel... voilà ça ne sera, elle ne souhaitait pas que ça soit enregistré donc ça a été sur d'autres temps différents donc voilà il faut quand même aussi le dire, il y a eu ce travail-là mais pas en lien avec les situations, c'est-à-dire qu'elle n'a pas forcément... ; alors moi je lui demandais hein ! De tenir un journal, enfin quelque chose voilà avec son ressenti et ... c'était pas enfin, ça allait pas au-delà de... y a eu des situations qui l'ont bousculée, qui lui ont vraiment fait de l'écho mais c'était plus des situations qu'elle venait

observer chez moi, voilà que moi je menais, enfin des entretiens que moi je menais, que des situations qu'elle a menées, elle !

125. C D'accord
126. 7FT1 euh, alors on a bien eu, il y a quand même eu l'accompagnement long qu'elle a fait où elle s'est beaucoup posé de questions, ça a fait écho à son vécu et on a pu en parler voilà, et c'est aussi ce qui m'a rassurée, moi, en tant que formatrice je me dis il y a cette capacité à, à s'interroger sur elle, son ressenti mais je veux dire que c'est blindé sur voilà, sur les entretiens classiques quoi, quand il n'y a pas de ... quand il n'y a pas de .../ ... (presque inaudible) suites ?
127. C / en tout cas-là, manifestement là, si tu veux, moi c'est ce que j'ai vraiment identifié et je me disais mais est-ce que c'est à ce moment-là, tu vois le 4 avril, est-ce que ça a débouqué après ? Euh... est ce qu'il y a eu des suites à cette situation-là ? Mais c'est vrai que ça/
128. 7FT1/ il n'est pas revenu ce monsieur, donc il n'y a pas eu de suites !
129. C c'est ça !
130. 7FT1 non !non
131. C oui c'est ça ! Et vous avez analysé ce non-retour de la personne, par rapport à cette position que toi tu dis d'exigence par rapport à la demande, c'est ça?
132. 7FT1 Non. Alors elle l'avait rappelé pour lui rappeler le prochain rendez-vous, enfin lui dire voilà, j'ai omis de vous demander de ramener les documents pour le prochain rendez-vous voilà, donc pas de souci euh... sauf qu'il n'est pas venu au rendez-vous! Or, elle l'a eu au téléphone, elle a été dans l'échange avec lui au téléphone, voilà et il n'est pas venu au rendez-vous, ce qui l'a étonnée quand même parce qu'elle s'est dit, ben mince, je l'ai eu au téléphone, il a dit qu'il venait et il vient pas ! Elle s'est quand même posé des questions et on n'a pas forcément retravaillé dans le détail à partir de ça, on ne s'est pas après penchées et se dire écoutes là faut qu'on se pose! Ce qui s'est produit dans l'entretien, est-ce qu'il y a quelque chose ? Voilà euh. ; Alors, aujourd'hui je regarderais différemment... euh pour une stagiaire qui est dans cette difficulté-là, je pense que je proposerais ma présence sur un entretien... ouais... j'hésiterais pas !
133. C pour observer quoi alors en particulier, selon toi? Qu'est-ce qui t'intéresserait ?
134. 7FT1 ben son attitude ! Sachant que je l'ai observée avec un usager qu'elle accompagnait sur plusieurs mois et elle était vraiment rassurante, elle a... voilà, ça manifestait son empathie il y avait vraiment de la considération de l'autre, une traduction de sa posture voilà, cet homme qui était dans un étonnement qu'il allait être reçu par une stagiaire et il commençait à s'énerver enfin voilà, elle avait vraiment bien posé les choses enfin, moi j'étais assez rassurée sur sa façon de recevoir les usagers, je pense que les choses se passaient bien, voilà c'était pas, c'était pas inadapté mais on n'arrivait pas à enclencher cette phase ...moi, là-dedans quoi ! Alors on a réussi hein, enfin on a réussi, on a avancé quand même ! On est parties de très loin hein ! On est parties de très, très loin pour moi c'est un travail qui s'entame en première année, enfin voilà on est ... je ne sais pas si ça c'est fait ou si ça s'est pas fait j'en sais rien mais on est parties de loin quoi ! Et on est arrivé à un point, où on a pu nommer euh... cette difficulté-là qui restait, que sur le reste, c'était pas, enfin voilà le reste : l'analyse enfin tout ce qui pouvait être l'engagement enfin voilà on était sur quelque chose de plutôt positif, mais alors vraiment ce point qui euh, ressurgissait même si on était, y avait eu cet échange, y a eu des avancées on a eu, on a pu en parler, elle a pu révéler certaines choses enfin voilà, on a été sur...sur un vrai travail hein sur cette question et sur l'évaluation que j'ai pu faire c'est ressorti et il y a eu aussi notamment un point sur la relation aux autres dans l'équipe voilà ...car il faut savoir que pour
- E.15 19 que
135. C ça apparait d'ailleurs dans l'entretien/
136. 7FT1 /elle était charmante hein ! Voilà on a... voilà moi je lui ai dit hein que elle ne s'était pas associée, je dirais à l'équipe ! On était sur une tâche remplie mais on n'était pas dans un échange quoi avec l'équipe. Il y avait un peu d'échanges mais c'était très contrôlé quoi ! C'est-à-dire que elle a pu révéler des choses intimes quand même de sa vie mais il n'y avait pas de réactions à ce que pouvait dire les autres, on pouvait être dans un partage voilà, on mangeait tout le temps ensemble le midi, elle ne se donnait pas cette place là ; et vraiment ce que je lui souhaite sur son stage de 3^{ème} année et c'est ce que j'ai mis sur l'évaluation c'est que donc, c'est noir sur blanc alors après est-ce qu'elle va montrer cette évaluation à ses futurs référents je ne

- sais pas, mais c'est ça : être dans une relation à l'autre, s'exposer, c'est-à-dire que, elle, ne s'expose pas.
137. C Mais, alors, moi je vais revenir à la situation-là qu'on a dans cet entretien-là est ce que tu ne penses pas qu'il y a un lien quand même entre cette manière-là de s'y prendre y compris avec les usagers, par rapport justement à ce lien qui se crée ou pas quoi ?
138. 7FT1 ouais, il aurait fallu que j'aie vérifié ! J'aie vérifié mon hypothèse que, avec l'utilisateur euh... parce que vraiment j'ai eu des très bons retours hein, des gens ! Enfin voilà c'est pas, alors ça ne veut rien dire tu me diras !
139. C non, non mais/
140. 7FT1 /sur la relation/
141. C /tu fais avec, sur la relation mais,... la relation au regard de quelque chose, c'est ça la question ?
142. 7FT1 complètement !
143. C tu vois par rapport à,... parce que quelqu'un qui est aimable, qui sait recevoir, qui écoute, voilà ça peut aussi remplir je dirais la satisfaction de l'utilisateur mais au-delà de ça faire avancer la situation ? Voilà ? C'est... non, c'est la question je suppose ?
144. 7FT1 mais elle arrivait à être dans cette ... et moi là-dedans mon ressenti, quand elle observait mes entretiens parce qu'elle a continué, c'est assez particulier ça aussi, elle a continué à observer mes entretiens sur des thématiques particulières voilà, elle avait envie d'aller y voir, de temps en temps, hein ! C'était pas... et là elle arrivait à faire cet exercice-là !
145. C ouais mais quand elle a fait le bilan de stage avec toi alors, sur quoi elle a insisté en termes d'acquis et d'acquisitions, pour elle ?
146. 7FT1 sur quoi elle ? Elle a insisté ?
147. C tu vois
148. 7FT1 oui, oui,
149. C tu vois, c'est intéressant de /voilà,
150. 7FT1 /oui, oui ça serait intéressant que je ressorte mon...
151. C non, non, mais !
152. 7FT1 de mémoire, alors euh... c'est, c'est.... (silence,... petits rires) je ne la vois pas être dans une insistance sur son reçu, c'est bien ça le problème j'ai envie de dire, c'est que ... par rapport aux objectifs qu'on s'était fixés, on a conclu qu'il y avait quand même une grande partie d'atteints voilà, donc la question ne se pose pas là elle avait son contrat de stage, contrat de stage qu'on élabore, elle a fait son bilan, elle a pu en parler aussi voilà de cette découverte d'elle-même, le lien qu'elle peut faire entre le choix de cette profession, son vécu, enfin, voilà elle a pu le nommer E. quand même !
153. C ouais...ça reste énigmatique là, pour l'instant pour moi ! Par rapport à ce qui est en jeu-là, tu vois ?
154. 7FT1 ah ben oui parce que... entre le mois d'avril et le mois de mai enfin c'était fin mai la fin de l'entretien enfin... la fin du stage ?
155. C la formation ouais ! Là, je me disais, moi tu vois, elle se retrouve face à une autre demande d'aide financière, comment elle peut procéder ?
156. 7FT1 hum !
157. C à l'issue de ça, tu vois ? Selon toi ?
158. 7FT1 ben oui !
159. C par rapport à ce qui en jeu-là, c'était la question que je me posais, tu vois parce que, effectivement tu lui donnes beaucoup d'éléments de, comment dire, de ... d'explicitation, hein à la fois de ..., je trouve alors en tout cas, c'est ce que j'ai trouvé, moi si tu veux dans ta manière de t'y prendre, hein !
160. 7FT1 si, si, si ! Tout à fait !
161. C tu lui donnes beaucoup d'éléments pour, même sur le plan procédural enfin il y a des choses que tu lui avais déjà montré, qui n'avaient pas été intégrées et tu y reviens après dans l'entretien un peu plus loin et là moi je me suis demandée, moi mais comment tu t'es sentie toi, au moment de l'entretien quand tu es en train de le faire, quoi quand tu lui dis : est-ce que tu

- t'es saisie de ce que je t'ai déjà expliqué, tu formules comme ça les choses dans l'entretien tu vois, tu viens la chercher quand même sur... or, c'est du procédural, hein ! tu vois ?
162. 7FT1 oui, oui !
163. C tu vois et là je me suis dit, mais est-ce qu'elle a intégré les choses que tu lui a dites, selon toi ?
164. 7FT1...
165. C ça n'apparaît pas, là, dans le... Celui là
166. 7FT1 non ! Alors dans la globalité du stage moi, je dirais que oui ! Je dirais que oui parce que c'est, sur ça, sur ces questions-là, voilà
167. C parce que tu vois de 265 à 326 où tu reprends tout ! Vraiment, les règles institutionnelles, comment on doit appeler le service quand il y a un autre dossier dans un autre CMS, enfin des choses que tu avais vraisemblablement du lui expliquer déjà, quoi, tu vois ?
168. 7FT1 en 200....
169. C ça commence en 265 .. ; Vraiment là, tu...
170. 7FT1 (*silence et les feuilles bougent, 7FT1 revient aux traces*) c'est toujours le même entretien, hein ?
171. C ah oui, oui, oui ! C'est le même entretien et c'est la même situation ; j'ai choisi celle-là, par rapport au fait qu'il y a avait une unité par rapport à une situation et moi ça m'intéresse de voir comment ils travaillent le financier euh/
172. 7FT1 /Ah oui, complètement !
173. C et c'est vrai que bon, c'est un entretien très riche à ce niveau-là, tu vois ! Hein mais euh de 265 jusqu'à 326, il me semble, c'est toi qui initie l'entretien, d'ailleurs, la séquence là euh, et c'est elle qui va clôturer, hein mais là je pense que tu là tu es en train, alors moi j'ai nommé ça tu vois exploration par FT d'hypothèses de compréhension, élargissement en termes de possibles et rappel aussi des règles institutionnelles et professionnelles quoi
174. 7FT1 heum, heum.
175. C parce que tu lui explicites tu vois, un certain nombre de ... et tu vas lâcher ce gros mot /
176. 7FT1 /ben oui, oui, c'est vraiment en lien avec cette ouverture à l'autre, se mettre dans, dans cette ouverture à l'autre qui bloque quand on ne s'est pas ouvert à soi ! Enfin moi je ...
177. C tu fais ce lien -là ?
178. 7FT1 ah oui ! Oui, oui, oui ! Pour moi c'est clair, hein !
179. C d'accord. Et donc pour toi, pour cette stagiaire-là, c'est ça qui explique/
180. 7FT1 /qu'elle n'a pas pu investiguer ! Sur ce dossier-là !hein ?
181. C non !
182. 7FT1 Non ! Après on peut aller au-delà hein ! Enfin c'était un homme seul, après elle a déjà, l'accompagnement qu'elle a fait en parallèle c'était un homme seul, je veux dire on est sur deux situations/
183. C /là il y a un couple hein !
184. 7FT1 là on est sur le couple ? là
185. C oui, c'est les russes !
186. 7FT1 ah oui, d'accord c'est les russes mais elle l'a reçu, monsieur tout seul je crois ?
187. C oui il est venu tout seul.
188. 7FT1 il est venu tout seul !
189. 7FT1 Et donc c'est vrai que toi, on voit bien... en tout cas moi c'est comme cela que j'ai compris, mais que tu vas me dire si c'est... si je me trompe ou pas, parce que c'est pour ça que c'est important de valider, tu vois ! Moi, tu vois, dans la...alors je vais peut-être t'expliquer comment j'ai procédé. D'abord quand on prend un entretien comme ça on commence par le découper en épisodes,
190. 7FT1 d'accord
191. C structurellement, on fait une analyse structurale tu vois et on essaie de repérer quels sont les thèmes qui sont en jeu dans tu vois dans l'accompagnement que propose le formateur au stagiaire. Moi j'ai repéré dix épisodes dans votre travail et l'intérêt c'est que c'est la même situation donc tu vois, on voit la progression et le cheminement et donc les 10 épisodes c'est, alors le 1^{er}, il est très court c'est de 1 à 31 c'est présentation du motif de l'utilisateur vers la stagiaire,

- voilà ; après, le 2^{ème} épisode, 31 à 149 on voit que explores, tu l'aides à explorer la situation et tu l'aides à examiner le budget, la dimension familiale, de nouveau le budget et la place de madame, 4 sous-thèmes tu vois très clairement?
192. 7FT1 oui, oui !
193. C pour moi c'est déjà un moment critique parce que euh...tu vois bien que... euh elle, elle n'a peut-être pas tout, tout exploré... ça ne vient pas en tout cas d'elle,
194. 7FT1 non !
195. C t'es obligé d'aller chercher
196. 7FT1 voilà ! Oui, oui complètement
197. C en tout cas tu vois le mode d'interaction que vous avez, témoigne de cette nécessité /
198. 7FT1 /oui, oui, oui !
199. C /que tu as d'aller, même lui faire expliciter des choses/
200. 7FT1 /mais E. c'était comme ça hein ! C'est son mode de fonctionnement à E.
201. C tu vois ?
202. 7FT1 (rires) le 3^{ème} épisode alors là, c'est sollicitation par FT de l'analyse de S et de ses propositions et alors là voilà, ça ne répond vraiment et là donc tu vas être amenée à expliciter des procédures, alors des procédures, mais des procédures liées au dossier, hein, Véolia, la caf, enfin bref des choses sans doute très importantes par rapport à la, au fait qu'elle se repère dans tous ces dossiers -là pour aider la personne, enfin moi je l'ai compris comme ça
203. 7FT1 oui, oui, oui !
204. C après/
205. 7FT1 / c'était aussi pour préparer l'entretien suivant
206. C exactement ! Enfin en tout cas on voit bien que tu essayes de lui donner des 23.17
207. 7FT1 oui, je lui explique la façon de procéder
208. C oui des billes, pour l'aider quoi à se repérer. Après, de 171 à 196 alors là on a le budget en réponse à la question qu'elle t'a posée avant et là tu es sur le rapport à l'argent.
209. 7FT1 Oui, oui !
210. C Effectivement, bon tu la sollicites mais euh...c'est très, quand on regarde les interactions et on peut regarder de très près, il y a enfin, elle reste sur du factuel quoi, elle n'est pas effectivement sur du elle par rapport à ça et là un 5^{ème} épisode que moi j'ai trouvé que tu ouvres et que tu fermes parce qu'on regarde aussi ça dans la structure de l'interaction et là, c'est l'aide alimentaire... ; alors pour les collègues, pour le métier, pour l'utilisateur et moi là j'ai trouvé que là, tu travailles avec elle sur un principe de métier c'est ouvrir à l'accès aux droits au-delà de la demande, c'est-à-dire que tu l'invites à réfléchir parce que ça ne vient pas d'elle-même
211. 7FT1 non !
212. C tu lui dis mais quelque fois on doit aller au-delà de ce que les gens apportent
213. 7FT1 oui, tout à fait !
214. C et après l'épisode 6, c'est les anticipations, les suites
215. 7FT1 ouais !
216. C hein ! Et tu refais une tentative
217. 7FT1 ouais !
218. C le ressenti. Mais euh
219. 7FT1 y a pas !
220. C et donc là, par contre, tu ne prolonges pas effectivement... tu ne vas pas insister et très vite tu viens, voilà, tu recentres sur les suites, tu vois là c'est le travail, la santé
221. 7FT1 ben ouais !
222. C tu vois c'est par rapport à ce que tu disais tout à l'heure tu vois, mais est ce que je n'ai pas comblé ?
223. 7FT1 ouais, oui, oui, je me demande hein !
224. C on peut se demander tu vois par rapport à ! Mais, c'est pas facile en même temps d'être face à quelqu'un je pourrais te montrer moi ce que j'ai vu moi au niveau de ce qu'elle présente, c'est pas simple quoi !
225. 7FT1 non !

226. C après il y l'autre épisode c'est la généralisation par rapport à l'aide financière, tu fais travailler les savoirs, les normes, les valeurs, tu vois ! tu es sur ce registre là mais tu vois quand on voit le volume de parole tu es à 95% et elle à
227. 7FT1 5% ouais, complètement
228. C alors, bon ça on va en parler mais, et donc là tu lui explicites tous les différents paliers d'accompagnement possibles quand on est face à un budget et donc moi j'ai retrouvé ça dans d'autres structures d'entretien de formateurs hein !
229. 7FT1 oui, oui
230. C à ce moment-là de la formation par rapport à des étudiants, tu vois c'est intéressant de voir que tous les formateurs en 2^{ème} année, en tout cas moi c'est l'hypothèse que je fais, sont confrontés alors, avec plus ou moins tu vois de difficultés liées au stagiaire lui-même
231. 7FT1 alors là, complètement ! C'est-à-dire, d'où tu pars
232. C oui, de toute manière tu vois par rapport à cette construction de l'identité professionnelle obligés d'apporter des éléments pour aider le stagiaire. Alors, après c'est l'épisode 8, tu vois, c'est pareil 87% et 13%, enfin, c'est toi qui explicites tout l'élargissement possible,
233. 7FT1 oui !
234. C les règles d'action et je trouve que là tu introduis un mot qui est vraiment quelque chose qui la mise en difficultés, c'est la complexité quoi
235. 7FT1 heum, hum !
236. C et toi tu l'invites à regarder comment la situation de cet homme et de ce couple, de ce jeune couple est complexe et tu,... en tout cas tu lui donnes beaucoup d'éléments pour se saisir, peut-être une, enfin tu vois pour une autre fois c'est comme ça que j'ai trouvé les choses
237. 7FT1 oui !
238. C et après les deux derniers épisodes alors le 9, il est très étonnant pour moi, c'est, tu viens interroger un incident de stage, sa relation avec une des collègues d'ici que j'ai identifiée d'ailleurs mais on n'en parlera pas plus, elle s'est faite embarquée dans le fait de faire des photocopies pour quelqu'un d'autre et tu viens interroger sa posture
239. 7FT1 oui ! (rires)
240. C mais sa posture de stagiaire dans une équipe au travail
241. 7FT1 oui
242. C tu vois, et là je me suis dit ben quel sens ça avait pour toi de le faire quoi, à ce moment-là, alors en même temps, tu pars à Québec on le sait !
243. 7FT1 Oui !
244. C la semaine d'après ! Mais en fait, tu la mets en garde quoi ! Par rapport à/
245. 7FT1 ben oui ! Oui, oui complètement
246. C tu vois et alors là
247. 7FT1 c'est vrai que ça a été un... alors, c'est pas facile, je veux dire hein pour les stagiaires de tomber dans une équipe où il y a des dysfonctionnements où on est malmenés, enfin ! Voilà ou on est, moi quand même moi j'étais au bout, moi X. (*la collègue en question*) n'aurait pas quitté le centre au mois de Mai c'est moi qui partait pour autre chose hein, j'aurais pas tenue
248. C ah ouais ?
249. 7FT1 donc on est euh..., le stagiaire je pense que ça facilite pas les choses même si nous on ne le nomme pas, observatrice comme l'est E (La stagiaire) elle a très vite compris ce qui se passait hein ! donc voilà euh, ça fait partie aussi de l'apprentissage du stage, voilà, on ne choisit pas les gens avec qui on travaille ! Donc on a aussi à composer avec les gens qui nous entourent après c'est plus ou moins difficile ; si on prolonge ça pendant des années ça peut être plus ou moins facile ou usant mais on est confrontés à ça ! Donc voilà ! peut-être ma façon aussi moi, j'étais peut-être moi aussi dans ma propre saturation à l'alerter sur ce qui allait potentiellement se produire parce que je voyais bien ce qui allait se profiler voilà le discours que je tenais à ma collègue, moi je n'étais pas d'accord avec elle parce que, il n'était pas convenu qu'elle sollicite E (la stagiaire) pour ses propres situations, elle a eu à intervenir, elle avait sollicité X. pour observer ses entretiens voilà et puis elle était dans l'observation et elle n'était pas dans l'action

- et la collègue l'a sollicité après pour continuer à faire du travail que, elle, voilà ! C'était pas ce qui était convenu à la base, je ne dis pas que si les choses avaient été enclenchées avec la personne, mais ça n'avait pas été convenu avec la personne non plus ! Enfin ! Il y a quelque chose, j'ai tout de suite vu le déséquilibre, je me suis dit, c'est pas logique on n'en a pas reparlé enfin c'est... donc voilà je ne voulais pas qu'elle se retrouve dans la même situation !
250. C en même temps c'est très étonnant dans le tu vois dans le déroulé de l'interaction que vous avez là, c'est le seul moment où elle s'oppose à toi !
251. 7FT1 oui ! Oui, oui
252. C alors tu vois, c'est de 327 à 392
253. 7FT1 oui, oui
254. C et c'est très intéressant parce que
255. 7FT1 parce que là, elle va dire mais ne t'inquiètes pas je suis capable de me débrouiller toute seule
256. C oui, voilà. C'est exactement ça !
257. 7FT1 et c'est ça aussi qui est aussi étonnant chez E (la stagiaire) c'est qu'elle a une posture donc une force, elle a cette posture-là qui ne transpire pas quand on la voit mais elle ne se laisse pas déstabilisée, que ce soit par les personnes qu'elle a reçues, que ce soit par les collègues ou les gens c'est quelqu'un d'hyper stable quoi ! Enfin elle est, voilà. Alors c'est ...très déroutant ça! Quoi (rires) ouais
258. C ben oui ! alors en même temps, là si tu veux dans cet épisode-là, si on reprend ben à partir de 327 donc tu vois ce qui est intéressant dans les interactions qu'on analyse si tu veux, moi il me semble que avant justement, tu lui as demandé est-ce qu'il y a autre chose à voir et elle te dit ben non ! C'est bon pour moi tout va bien rouler et moi, il me... j'ai interprété qu'elle souhaitait mettre fin à l'entretien de tutorat à ce moment-là, tu vois ?
259. 7FT1 ah oui, alors c'est tu dis en 327 c'est ça
260. C alors attends, non je suis en train de me tromper. Excuses moi, c'est à la fin de celui-ci. Non c'est... tu commences un épisode et c'est donc à partir de 327 et là c'est la place et la posture de stagiaire alors là moi il me semble que d'ailleurs elle commence à reprendre un peu le volume de parole, hein, elle est à 20 % dans cet épisode, et alors là c'est étonnant parce que à la fois tu es très dans le détail de ce qu'elle doit faire par rapport à une action Co-là, la boîte « n'oublies pas la boîte, la bouilloire »euh.. ;
261. 7FT1 ouais... parce que je n'allais pas à l'action collective ! (rires partagés)
262. C et donc là je me suis dit
263. 7FT1 et c'était pas ... c'était quelque chose qui...voilà
264. C qui te souciait ?
265. 7FT1 Ah oui ! Parce qu'en fait quand on a fixé les dates, je ne me suis pas, comme je suis à la fois, enfin ce voyage il n'était pas, enfin il est bien en lien avec la pratique professionnelle mais sur un aspect personnel, j'ai distingué les deux, j'ai tellement cloisonné les deux enfin pas cloisonné mais j'ai tellement distingué les deux que j'en ai oublié la date, on a fixé la date de cette animation, et je savais mes dates de départ enfin, voilà ! J'ai fixé cette date-là et après je me suis aperçue que ah! je ne pourrais pas y être, donc voilà (rires) un loupé et puis euh... ; oui, oui mais effectivement ! Ça peut ..., elle, elle a pu l'interpréter comme si je ne lui faisais pas confiance quoi, mais en fait ...
266. C alors je ne sais pas parce que au début c'est ça, c'est très voilà c'est, tu es, tu as dans le souci qu'elle soit en confort quoi pour/
267. 7FT1 /oui, oui, oui !
268. C /pour assumer le travail, je pense quand tu n'es pas là/
269. 7FT1 /ben j'étais un peu embêtée quand même ! Parce que ma collègue, la co-animatrice animait pour la première fois donc euh
270. C d'accord !
271. 7FT1 on a voilà, on a travaillé ça ensemble et puis ben E (la stagiaire) sur le groupe, elle avait un peu la même posture qu'elle pouvait avoir autrement, c'est-à-dire qu'elle se faisait oublier quoi donc euh
272. C d'accord ! Alors tu...ouais/

273. 7FT1 /alors que, elle en a eu une analyse très pertinente enfin voilà ! Je crois qu'elle avait besoin aussi de se mettre en retrait, elle ne voulait pas non plus interférer dans tout ce qui pouvait se produire parce que ç'était assez impressionnant, pour elle, ça a été impressionnant mais ça a été très riche parce que cette expérience finalement, elle a pu la retranscrire sur son lieu de stage là où elle est, voilà quand elle a postulé pour le stage où elle est, ce qu'elle a pu apporter de ce qu'elle a retenu de ce stage d'ici, ben ça les a assez impressionné quoi. Moi j'ai eu des retours après, ah on a une super stagiaire qui arrive, enfin voilà, c'est pas la même personne qu'on me décrivait je disais t'es sûre que c'est la même personne, ben oui !
274. C d'accord
275. 7FT1 et euh pour moi, vraiment pour E (la stagiaire) le contexte a été, enfin a eu une influence importante voilà, il n'y a pas que ses, il y a autre chose quoi et je pense, je ne veux pas dire qu'elle n'était impressionnée mais il y a eu quand même des choses qui l'impressionnaient, enfin il y a eu quand même des choses qui sont Je me pose cette question voilà, de son ressenti par rapport à l'équipe, par rapport à ce qu'elle pouvait observer du travail, par rapport alors je, je ...je me pose cette question et je n'ai pas la réponse à cette question-là / parce que je me dis/
276. C /parce qu'avec toi elle était relativement à l'aise quand même !
277. 7FT1 oui elle était à l'aise
278. C il me semble
279. 7FT1 mais euh oui, oui, oh ben oui, oui ! A ce niveau-là, on était dans le dialogue mais ...sur le reste ? Les collègues, elles l'ont pas ... ouais, elle s'est pas fait oublier quand même ! J'ai déjà eu une stagiaire qui se faisait carrément oublier mais elle n'était pas non plus à aller vers les autres, elle n'était pas non plus à chercher à prendre une place elle était, il y a des absences, des moments où je n'étais pas là et elle a pu euh être plus en lien avec la secrétaire, ou avec une autre collègue, enfin je me suis vraiment posée la question de la relation, enfin de l'influence de ma...
280. C ah oui !
281. 7FT1 enfin de ma, de mon attitude ou de ... je mets, j'essaye de me mettre à sa place je me dis ça peut être impressionnant de se retrouver avec une formatrice qui fait des choses, enfin je ne veux, c'est pas pour me mettre en avant du tout hein, mais je me demande s'il n'y avait pas quelque chose de cet ordre-là quoi !
282. C elle te mettait sur un piédestal quoi, tu veux dire?
283. 7FT1 ouais !alors que je ne voulais pas y être hein !
284. C elle craignait peut-être ton jugement peut-être?
285. 7FT1 ben peut- être qu'elle s'est freinée sur certaines choses de peur de, pas de me décevoir mais de la marche (?) ...je me demande s'il n'y a pas quelque chose de cet ordre là
286. C par rapport à ces hésitations/
287. 7FT1 ouais !
288. C à livrer des questionnements, des doutes des choses comme cela ?...c'est ça que tu penses ?
289. 7FT1 pas, je ne pense pas que ce serait aller jusque-là, mais dans sa façon de m'interpeller, je ne sais pas, je me pose la question s'il n'y a pas quelque chose de cet ordre-là quand même ! dans notre relation, elle (rires) ...c'est marrant non c'est pas marrant, c'est étonnant
290. C ok. Mais tu vois, par contre après dans cet épisode-là, moi ce que j'ai trouvé alors tiens marrant je vais le dire aussi, c'est justement quand tu l'interpelles sur sa relation avec la collègue en question alors là elle n'est pas d'accord hein !
291. 7FT1 Heum
292. C tu vois ? oui alors surtout en 369 c'est toi qui parle tu dis, moi, j'ai été un peu étonnée, tu conclus j'ai trouvé ça culotté de sa part tu aurais pu lui dire et tu ne veux pas un café non plus ? Tu introduis des rires donc, on voit bien que tu essayes d'atténuer
293. 7FT1 oui, oui. Voilà !
294. C et elle te répond mais je pense que ...Je ne le ferais pas à chaque fois ! Donc tu vois elle manifeste, là du coup, elle se pose

295. 7FT1 ben oui c'est ça, je veux dire, c'est pour cela que je dis que c'est pas facile aussi, c'est là que je dis que je la mets dans une situation qui n'est pas la sienne quoi ! Qui est la mienne enfin voilà on est ... et c'est pas simple
296. C tu penses que tu l'influçais dans la manière que tu avais presque de lui dire comment faire quoi, c'est ça que tu penses?
297. 7FT1 ouais, je pense qu'il y a quelque chose de violent ! Mais c'est ma propre violence enfin voilà, par rapport/
298. C/ à la collègue en question !
299. 7FT1 ouais voilà pftt, c'est notre propre saturation !
300. C saturation !
301. 7FT1 ah ouais vraiment ! Tu sais c'est allé très loin C. (prénom du chercheur) !
302. C je te ...tu sais/
303. 7FT1 on reste en bons termes avec X hein ! On va déjeuner ensemble en groupe voilà on n'est pas non plus à se solliciter, concrètement humainement on se salue voilà on reste..., mais professionnellement on était aux antipodes donc... si tu veux, j'entends encore la collègue qui la remplace, si tu veux ça va loin parce qu'on est avec des constats concernant les usagers et ça, pour moi, c'est insupportable ! C'est insupportable, on a eu des stagiaires de 1^{ère} année qui ont été en grande souffrance. Enfin, on a quand même si tu veux, voilà c'est, chacun est ce qu'il est, hein ! On fonctionne avec nos postures, on peut avoir des postures qui sont différentes, des façons de travailler différentes mais quand le résultat c'est de la souffrance, ça je ne peux pas accepter ça, enfin moi je suis,... moi ça me touche quoi donc je ne peux pas ! Et on a pu hein, j'ai pu lui exprimer certains désaccords enfin voilà ! Mais il n'y avait rien de serein dans nos relations, c'est à dire qu'on était, moi je représentais un danger pour elle voilà, en permanence donc j'étais attaquée en permanence et elle embarquait aussi certains de l'équipe là-dedans ! On comprend aujourd'hui, moi je revis hein, voilà, j'ai des collègues qui sont là, qui sont bien dans leur peau, qui font bien leur boulot on est dans l'échange, on n'est pas à se questionner tiens si je dis ça comment elle va réagir, enfin voilà on n'est pas dans cette difficulté-là.
304. C d'accord ok
305. 7FT1 donc euh !
306. C mais tu vois c'est intéressant de comprendre qu'effectivement y a pu avoir, tu vois, dans les éléments de contexte d'un entretien parce que moi j'ai conscience que c'est un entretien à un moment t
307. 7FT1 Oui, oui, oui
308. C d'un parcours, d'une histoire et puis tu vois d'un ... j'en ai tout à fait conscience et c'est pour cela que c'est extrêmement important de retravailler avec les professionnels
309. 7FT1 ah ben oui, oui ! Complètement !
310. C mais bien sûr, pour comprendre et comprendre ensemble ce qui peut jouer dans toute interaction de formation comme avec les usagers il peut y avoir ces éléments-là hein ?
311. 7FT1 oui, oui, oui
312. C Et donc les décoder ben c'est, je pense que c'est déterminant quoi ?
313. 7FT1 complètement ! Elle avait raison hein E (la stagiaire) en disant t'inquiètes pas parce que je l'ai vue à l'œuvre s'opposer face à X. (la collègue) et enfin lui retourner la question d'une façon très habile, enfin voilà de ne pas rentrer dans son jeu de lui faire comprendre tu m'atteins pas là, arrêtes ça tu n'es pas en train de m'atteindre, enfin je, j'irais pas dans ton jeu,
314. C d'accord
315. 7FT1 parce que c'est, c'est, voilà la provocation de X., elle trouve notre faiblesse et elle appuie, elle appuie, elle appuie quoi elle ne se rend pas compte hein, que c'est extrêmement violent donc voilà !
316. C D'accord. Ok.
317. 7FT1 voilà, c'est pas simple pour un stagiaire de entrer là-dedans, on était dans un stade de saturation, de fatigue de l'équipe je pense que voilà ! E. (la stagiaire) est arrivée là et donc il y avait cet aspect aussi certainement qu'elle trouvait ce stage extrêmement riche, enfin, elle avait envie aussi d'en profiter au maximum et de vivre tout au maximum mais je pense que j'aurais eu le retour attendu sur son ressenti, ses émotions, enfin tout ça plus tard, je pense qu'elle se

réserve, elle se réserve, elle se réserve et puis à un moment donné, ça viendra ... ouais ! Là, elle m'a sollicitée sur son ISAP non, sur l'ISIC, l'isap elle ne prendra pas ce qu'elle a travaillé là et d'ailleurs, ça me fait penser à ça euh, la personne qu'elle accompagnait, donc elle avait travaillé son ISAP, ce monsieur il est décédé cet été, donc il est décédé après son départ

318. C d'accord

319. 7FT1 je me posais la question, elle ne le sait pas E. (la stagiaire), et je me posais la question de l'en informer parce que normalement, avec les différents lieux de stage elle a pu à avoir l'information sur les personnes qu'elle a suivies, mais ça y est j'arrive à mettre le mot dessus, tu vois grâce au travail que je fais avec toi ce matin, j'ai envie de provoquer un ressenti ; en lui annonçant le décès de ce monsieur alors, c'est peut-être complètement inadapté mais je pense que, en me disant ben non. X (prénom de 7FT1) tu ne vas pas lui dire, faire ça, à quoi ça sert, ça rime à rien, le suivi est terminé

320. C Lâche prise !

321. 7FT1 ouais ! Mais à un moment donné, enfin je suis en train de, je pense qu'inconsciemment j'ai envie de lui provoquer cette émotion pour qu'elle puisse l'exprimer, quoi ! Enfin, c'est, c'est je pense que j'en viens à faire quelque chose que je ne dois pas faire mais je suis vraiment toujours à me poser cette question quoi ! je lui donne l'info, je ne lui donne pas !

322. C mais pourquoi tu dis cela par rapport à la personne en question parce que il te semble qu'elle était à distance de cette personne quand elle l'a accompagnée ?

323. 7FT1 non, non, non y avait vraiment une... enfin c'était... la relation, elle est allée loin dans la, dans l'accompagnement c'est-à-dire qu'elle a pu en voir toutes les dimensions et commencer par le démarrage et petit à petit élargir, enfin recentrer puis petit à petit recentrer sur ce qui vraiment faisait problème. Non, elle a fait un accompagnement, j'ai envie de dire remarquable pour une stagiaire de deuxième année, elle est allée sur un accompagnement qui est quand même, qui n'était pas simple hein. C'était un monsieur qui était malade, qui exprimait sur sa maladie, qui élevait seul sa fille, qui avait un parcours très compliqué avec la mère de son enfant ça continue encore aujourd'hui donc il y avait plein de choses à nommer et lui il venait pour un relogement, enfin un relogement en urgence. Voilà, elle a pu travailler tout cela avec lui !

324. C d'accord

325. 7FT1 et euh... ouais, c'est pas simple d'arrêter parce que voilà, elle avait envie d'aller jusqu'au bout

326. C comme tous les stagiaires hein !

327. FT oui, voilà. Mais je me disais, ça, ça m'a travaillé, alors je ne vais pas, j'ai envie de dire, lui sauter dessus à E (la stagiaire) si je la revois en lui disant au fait Mr Machin est décédé, enfin, non ! ça ne se fait pas du tout ! Mais je disais à mes collègues, mais si elle me pose la question de si je l'ai revu, je ne peux pas lui mentir, là (*rires*),

328. C alors tu vois là, / c'est/

329. 7FT1/ je ne pas peux lui dire, je ne l'ai pas revu et je me suis renseignée de savoir comment il allait parce que ça m'inquiétait de ne pas le revoir

330. C oui

331. 7FT1 et pourquoi je ne l'ai pas revu ? Parce que il est décédé quoi ! Ouais ! Et là, je me dis vigilance sur la réaction de E et puis sur ... ouais son sentiment quoi, ouais est-ce qu'elle va réussir à l'exprimer ou pas ?

332. C et tu vois c'est intéressant ce que tu viens de dire parce que tu vois l'épisode en question dont on parlait là, tu vois ? Tu vas le, 391, tu vas le conclure d'une certaine manière toi, parce que tu vois les marqueurs de conclusion d'épisode c'est « voilà » par exemple, mais ça c'est classique en linguistique, donc c'est pas/

333. 7FT1 /oui !

334. C /spécial à toi,

335. 7FT1 / non, non !

336. C tout le monde le fait et c'est un marqueur vraiment spécifique de la conclusion de quelque chose, voilà on a fini de faire... tu vois ? Et tu, tu la relances « est ce qu'il y a autre à dire ? » point d'interrogation. Non ! te dis t'elle et ben, tu y vas quand même
337. 7FT1 ben oui !
338. C et curieusement : « ton ressenti ? »
339. 7FT1 ressenti !(rires)
340. C tu vois ? Et là je me suis dis/
341. 7FT1/alors, petits rires ! (*c'est le commentaire sur le verbatim de l'entretien*) parce que c'est, c'est... c'est un peu déjà ce que l'on a déjà nommé, que je m'acharne voilà, à lui faire sortir, je lui tire les vers du nez comme on dit voilà, on est vraiment ouais...
342. C mais je pense que si tu veux ...c'est vrai que là, on voit bien que tu, tu, tu as ce souci quand même par rapport à elle, quoi !
343. 7FT1 oui, elle dans la relation !
344. C oui, sur cette dimension-là qui reste, ben qui reste très forte, quoi et c'est vrai qu'elle ...alors si tu veux, quand on analyse les entretiens, nous ce qu'on regarde c'est aussi comment le langage tu vois, exprime aussi la difficulté et là, en l'occurrence E. (la stagiaire) elle est beaucoup dans la difficulté dans sa manière de produire ce qu'on appelle nous des marqueurs tu vois de... de, comment dire d'insatisfaction par rapport à elle-même, tu vois « je ne sais pas » en 414 euh,
345. 7FT1 ouais, oui !
346. C euh, alors tu la relances 416, « je ne sais pas » encore, 418 et « je ne sais pas » enfin, tu vois elle est beaucoup dans la présentation d'elle-même sur un mode dépréciatif, quoi ce qu'on appelle nous des autos FTAS, c'est vraiment qui indique que c'est pas... alors toi, tu viens, tu viens effectivement répondre à ça avec, tu vois, tu essayes d'explicitier,
347. 7FT1 ben oui !
348. C tu essaies d'avancer avec elle, mais elle, elle manque beaucoup d'assurance, quoi
349. 7FT1 oui, oui, oui
350. C on le voit très clairement quoi y compris dans/
351. 7FT1 /alors moi qui, qui suis, enfin j'arrive à un niveau, enfin au niveau professionnel enfin j'ai de la bouteille, je commence à avoir une assise, je suis dans du collectif, voilà ! J'ai l'impression que ça a freiné, enfin que ça a freiné son expression, quoi ! Moi, c'est ce que je disais tout à l'heure, par rapport à, je ne veux pas dire qu'elle était impressionnée mais c'est un peu le ressenti que j'ai eu à un moment donné! Moi, Je me suis posée cette question-là. Ce que je ne lui ai pas nommé hein !
352. C Oui.
353. 7FT1 ce que je ne lui ai pas nommé du tout hein ! Donc, ...ouais
354. C alors tu vois, c'est intéressant de voir ce que tu dis parce que quand on regarde l'entretien, on pourrait penser, effectivement, alors dans la structure, c'est toi qui parle le plus hein
355. 7FT1 ben oui !oui, oui
356. C bon, mais du coup on comprend
357. 7FT1 oui !
358. C par rapport à cette jeune stagiaire, parce que, tu vois, moi j'ai analysé des entretiens au même moment de la formation et il peut y avoir un rapport plus équilibré en termes de volume de parole tout simplement mais là, alors on voit bien que vrai que tu diriges l'entretien, on le voit aussi au fait que c'est toi qui ouvre les séquences mais on le comprend par rapport à la manière qu'elle a de se positionner dans les échanges, tu vois, parce que par ailleurs, c'est ça que je voulais te dire parce qu'on regarde tu vois, le rapport de pouvoir c'est qui initie les épisodes et qui parle le plus enfin, tu vois, très clairement c'est toi
359. 7FT1 Ah ben là, oui c'est moi
360. C dans cet entretien-là, c'est toi, par contre il y a un autre axe qu'on regarde aussi c'est l'axe de proximité /distance dans la relation et alors là, par contre vous êtes très dans la proximité. Tu vois ! Entre le tu, le vous, le fait qu'elle puisse te tutoyer aussi, les rires entre vous, toi l'évocation du personnel c'est-à-dire tu, tu es vraiment dans une très grande proximité par

rapport à elle, tu lui offres en fait, tu vois ! C'est très fort présent dans cet entretien-là et donc je me disais on a à la fois du vertical

361. 7FT1 oui
362. C parce que c'est du vertical qui se repère et on a aussi beaucoup de proximité dans l'échange tu vois et dans ce que tu lui proposes et donc c'est vrai que moi ça m'intéressait de voir comment toi tu le ressentais, comme tu pouvais le regarder, comment tu pouvais le lire cet entretien, au regard de l'expérience avec cette stagiaire, quoi ! Parce que, moi, l'hypothèse que j'avais formulée avant de venir te voir hein, faut que je la retrouve alors «la manière d'être, à la fois comment dire, dans l'explicitation ? À la fois, voilà dans l'exposition de toi, j'ai mis est ce que c'est un choix de formateur par rapport à cette stagiaire
363. 7FT1 ouais
364. C et on peut faire l'hypothèse et on enfin moi que le positionnement de cette jeune stagiaire est encore très fragile et que FT l'estime trop fragile pour aller plus loin ici
365. 7FT1 hum, hum
366. C c'est l'hypothèse que j'ai fait. Mais je voulais te la soumettre parce que c'est moi, avec tu vois, ce que j'ai repéré dans l'analyse de l'entretien mais il me semble que au travers de ce que tu dis peut – être que c'est un peu juste ce que j'ai trouvé ?
367. 7FT1 ouais, mais c'est pas, je peux la relire ton hypothèse, là ?
368. C oui l'hypothèse c'était, tu vois est-ce un choix de Ft/
369. 7FT1 ouais... du Formateur terrain. Alors moi c'est un outil que j'utilise, et c'est sciemment hein ! Je veux dire, je ne le fais pas comme ça, ça vient pas comme ça parce que tout d'un coup hop ! Non c'est sciemment que je vais l'utiliser, justement avec des stagiaires qui ont du mal à se livrer hein, j'ai déjà utilisé, voilà, j'ai déjà été amenée à parler de moi et ça quand je, je l'identifie bien je me dis oh là t'es encore en train de parler de toi donc c'est vraiment que la stagiaire en face a du mal à
370. C oui
371. 7FT1 ouais ! J'essaye d'ouvrir
372. C oui !
373. 7FT1 euhça n'a pas toujours les effets attendus,
374. C c'est ça !
375. 7FT1 hein voilà, pas toujours les effets attendus, euh et c'est sur du long terme... et de devoir le faire, et d'être amenée à le faire, tu vois au mois d'avril, c'est un peu tard quoi ! hein ! C'est un peu tard ! Parce que je n'ai pas forcément souvenir de l'avoir fait, avant, avec E (la stagiaire).
376. C c'est ça !
377. 7FT1 J'ai eu une autre stagiaire avec qui euh c'est clair, elle qui me poussait à parler de moi, c'est elle qui vraiment me poussait et euh ... c'était dès le début quoi et c'est un mode de fonctionnement qui vraiment lui permettait de s'exprimer enfin voilà, on était sur quelque chose de, d'assez particulier mais c'était réciproque ; tandis que là, ben ça fait flop, quoi ! On n'a pas en face du tout... donc je ne pense pas l'avoir, je l'ai pas beaucoup fait, enfin, alors tu vois je l'ai fait, là et ça se ressent dans l'entretien
378. C mais ce n'est pas que ça hein ! C'est aussi le fait de venir de venir la chercher ou de beaucoup expliciter les choses, c'est à dire que tu dois beaucoup, tu vois moi j'ai été étonnée quand même, de reprendre des procédures que tu as déjà développé devant elle, des procédures mais techniques, enfin sur le plan technique aussi tu dois y revenir
379. 7FT1 sur l'aide financière et CAFIF, je ne pense pas qu'on en ait vu auparavant
380. C c'est une question que je voulais te poser
381. 7FT1 non, non elle n'en avait pas vu auparavant
382. C d'accord
383. 7FT1 et c'était le choix qu'on avait pris toutes les deux, c'était de ne pas s'envahir de toutes les procédures mais de les voir au fur et à mesure, voilà, qu'elles se présenteraient
384. C d'accord. Ok. Donc ça conf.../
385. 7FT1 /je voulais qu'elle se centre sur sa relation à l'utilisateur, dans un premier temps, et je ne voulais pas qu'elle s'encombre avec des dispositifs

386. C oui mais ça, c'est une question pour moi, tu vois, parce que en même temps parce quand on regarde l'entretien au niveau du contenu, on voit bien qu'elle a été en difficultés sur des procédures et la connaissance même des procédures
387. 7FT1 ben oui !
388. C et du coup, elle est obligée de revenir vers l'utilisateur, tu vois ? On voit bien quand tu lui dis et proposes ben il va falloir que tu lui demandes de ramener ces documents tout ça, tu aurais dû appeler le CMS avant etc...donc on voit bien qu'elle avait pas ces bagages là et ça ne lui a peut-être pas permis alors c'est une hypothèse que je fais hein et je la soumetts, ça ne lui a peut-être pas permis, tu vois, d'être adaptée dans la /
389. 7FT1 /oui, y a une limite à ça, quoi !
390. C c'est ça !
391. 7FT1 ouais, complètement !
392. C c'est ça, la question tu vois, je me disais alors qu'on ne puisse pas tout connaître c'est évident ! Mais tu vois, c'est comment en deuxième année parce que moi, c'est une interrogation de fonds par rapport aux deuxièmes années, comment quand même un minimum de bagages en termes de procédures peut aussi ne serait-ce, même, que renforcer la possibilité d'être à l'aise dans la relation
393. 7FT1 oui, oui ! Alors, ça on l'a fait par rapport à ce qui va être le plus utilisé des outils. Tout ce qu'elle a pu voir en entretien d'observation, ça c'est tous les outils, elle les a travaillé, enfin voilà, elle n'était pas sans bagages
394. C ben non !
395. 7FT1 mais celui-là, celui de la CAF spécifique bon voilà ! Elle n'était pas ... (paroles superposées avec C) en même temps on était au mois d'avril !
396. C mais tu vois, ça m'a étonnée parce que à un moment donné tu reviens aussi sur « quand un usager était dans un CMS avant, on doit prendre contact avec le CMS d'avant » quoi et ça, ça doit être fréquent quand même j'imagine ?
397. 7FT1 oui ! Alors ça, le premier contact c'est elle qui avait les éléments, si tu veux, c'est la secrétaire qui euh
398. C mais elle n'a pas exploré
399. 7FT1 et la secrétaire ne va pas demander le dossier au CMS précédent tant que la personne n'est pas venue
400. C c'est ça, donc en fait/
401. 7FT1 on a une règle de fonctionnement euh... sinon on serait à un moment donné avec une grosse pile de dossiers de gens qui seraient sur le secteur mais en fait ils sont, on ne les verra jamais quoi, tu vois ?
402. C alors effectivement ce que tu dis hein par rapport à, comment dire, à ne pas lui laisser la place en 135 ça commence, effectivement, moi j'ai repéré aussi ...tu vois, alors c'est quelque chose que je voulais reprendre avec toi parce que ça me semble important et en deuxième année en 135 « j'ai l'impression oui que ce monsieur il n'a pas forcément tous les éléments et il est oui... je ne veux pas te donner des pistes d'analyse, il faut que je te la laisse faire » tu vois là, je me dis tiens, voilà ... le formateur, il se dit mais faut pas que je fasse le boulot à la place de la stagiaire, quoi !
403. 7FT1 ben non, non, non !
404. C hein !
405. 7FT1 non, non ! (rires)
406. C et... les petits rires (dans l'entretien de tutorat) tu vois moi je les ai, les petits rires de la stagiaire je les ai interprété comme des petits rires de malaise tu vois quand même ?
407. 7FT1 ben ouais !
408. C Parce que ce n'est pas si facile que ça pour elle de la faire à ce moment-là, et du coup tu vas l'aider quoi ! Et tu repars dans l'aide à la stagiaire et je me suis dit par rapport à ça
409. 7FT1 ouais !
410. C est-ce que il n'aurait pas été possible de laisser même des silences enfin tu vois, et du temps enfin je ne sais pas ?... Je ne sais pas ce que tu en penses ?
411. 7FT1 si, si ! Si, si ça rejoint mon interrogation hein sur la place que je prends !

412. C Voilà, par rapport, je pense que c'est la place que tu prends par rapport à cette stagiaire-là, et là hein
413. 7FT1 oui, oui, oui
414. C ce pont-là, je le fais obligatoirement, c'est une interaction hein !
415. 7FT1 complètement !
416. C parce qu'elle te répond très factuellement, encore quoi elle reste sur
417. 7FT1 hum..... Silence (10s)
418. C et en fait elle est... tu vois, il y a des réponses très courtes tu vois les marqueurs de difficultés pour la stagiaire tu vois c'est elle ne finit pas ses phrases, elle trébuche dans les mots, beaucoup d'autos FTAS c'est je sais pas, j'ai pas su faire, tu vois quand on les regarde ils sont nombreux où alors elle dévalorise ce qu'elle a fait, mais ça je ne savais pas on en est au 8^{ème} quoi, tu vois, donc euh alors c'est normal à ce moment-là de la formation et de l'apprentissage mais enfin, on voit bien quand même et ça je me dis qu'en tant que FT c'est pas facile quoi d'avoir quelqu'un qui te dit en permanence, je ne sais pas
419. 7FT1 Oui, oui. Non, c'est pas simple ! On se demande euh
420. C voilà !est-ce que je viens remplir ? Est-ce que je laisse quand même ou est-ce que je continue de solliciter tu vois il y a peut-être plusieurs manières de s'y prendre, voilà !mais c'est aussi comment tenir compte de la personne que j'ai en face de moi qui apprend
421. 7FT1 voilà oui !
422. C on est dans une espèce de redoublement de ce qu'on vit par rapport aux usagers, c'est-à-dire comment faire avancer l'analyse tout en soutenant l'autre dans
423. 7FT1 complètement !
424. C c'est ça qui est en jeu et en tensions dans ces entretiens-là ! Je crois ? Et c'est vraiment pas, enfin, en tout cas à on voit bien qu'elle... voilà, qu'elle... manifeste sa difficulté tu vois ? ça revient encore hein ! Et donc là toi très vite tu veux répondre quoi ! C'est moi ce que j'ai trouvé quand elle témoigne d'une difficulté, t'as envie de lui apporter
425. 7FT1 complètement je vais trop vite !
426. C je ne sais pas !
427. 7FT1 si, si, si, je pense, je pense complètement
428. C je ne sais pas, je ne sais pas si je peux me permettre ça ! Mais en tout cas, on le voit quoi !
429. 7FT1 oui si, si. Avec cette difficulté-là, voilà ! Je veux pas, je vais pas laisser toute seule avec son...alors que ça pourrait être l'opportunité d'un travail voilà et lui dire ben là la prochaine fois, à ton retour que tu puisses réfléchir à ça et ...
430. C en tout cas, c'est vrai qu'on peut trouver d'autres ...voilà, hein... mais c'est en tout cas, je pense que si tu veux, c'est ce que j'ai vu tout de suite, quand j'ai vu la comment dire la, tu vois on peut dire que c'est toi qui dirige l'entretien mais au vu de cette stagiaire, au vu de ce que cette stagiaire produit ou co-construit avec toi dans cette situation, quoi. Car l'analyse révèle que quand tu viens la chercher sur son ressenti ou son analyse, elle est en difficultés sur le plan de la compréhension de la situation, (7FT1 : hum) de la connaissance des savoirs procéduraux et techniques (7FT1 hum) et on peut se poser la question sur le plan relationnel quoi, tu vois ? (7FT1 ouais) Et pourtant malgré une proximité de ta part, tu vois dans l'échange donc c'est pas, voilà !
431. 7FT1 oui, oui, oui. Moi je lui ai dit si tu ne parles pas de toi, si tu ne parles pas de ta pratique professionnelle aux collègues, si t'es pas voilà dans l'échange, c'est parler de ce qu'on ressent quoi, c'est parler de soi ! Les autres ne peuvent pas te connaître, tu ne peux pas non plus te confronter à un autre regard, euh tu ne peux pas avancer et tu ne peux pas te faire ta place dans l'équipe c'était vraiment la grosse difficulté de X (la stagiaire)
432. C oui en tout cas, ça tournait un peu autour de ça, quoi
433. 7FT1 ben oui ! Et à côté de ça voilà et elle développait des compétences malgré ça, donc c'était un petit peu contradictoire quoi, c'est ça qui reste mystérieux
434. C oui la question, tu vois, c'est est-ce que effectivement, elle a... comment dire parce que ça peut aussi être une modalité d'apprentissage que de... j'ai trouvé une jolie formule c'était tu vois un exemple de co -élaboration acquiesçante, c'est à dire une seule des personnes est

vraiment active donc on dirait que c'est toi, là, et l'autre se contente de suivre et paraît construire sa réponse à travers ce que lui propose, tu vois, en l'occurrence toi quoi ! C'est une question que je me suis posée. Parce que souvent on dit ben c'est dans l'interrogation, dans la confrontation qu'in apprend mais peut-être qu'on peut aussi apprendre comme ça en tout cas, c'est peut-être une hypothèse qu'on pourrait faire par rapport à cette stagiaire /

435. 7FT1 /je pense qu'elle a un mode de fonctionnement, voilà un peu particulier,
436. C qui correspondait à ça ?
437. 7FT1 qui se nourrissait voilà de ce qui pouvait être ses difficultés et aussi de ce que je pouvais lui apporter et après elle revenait avec ça, en force, hum oui
438. C oui, tu vois, parce que dans ce que tu dis, on voit bien quand même qu'elle a appris,
439. 7FT1 ben oui !
440. C qu'elle a tiré expérience/
441. 7FT1 /et c'est toute la difficulté de l'évaluation avec E (la stagiaire) c'est à dire que j'avais aussi, j'avais plein de points d'interrogation, aussi pas mal sur l'équipe aussi sur ce qui pouvaient être nommés et ç'est vrai qu'elle étonnait E., elle était étonnante c'est-à-dire, à la fois « bon ben elle s'exprime pas ben voilà », et tout d'un coup pouf elle va être dans la relation et puis ça va être super adapté enfin c'est mais c'est, c'est, c'était .. par à-coup ! Ce n'était pas quelque chose de continu et euh on découvrait ses compétences comme ça, tout d'un coup voilà et c'est, enfin sur la relation avec l'équipe, c'était frustrant, c'était frustrant parce qu'on se disait mince elle peut, faut qu'elle y aille là !
442. C ça tu lui dis très fort !
443. 7FT1 ah oui !
444. C tu lui dis alors tu sais, c'est presque du paradoxal quand tu lui dis à la fin quand tu lui dis « je sais que tu peux te positionner, vas -y ! »
445. 7FT1 ben oui ! Mais oui ! (rires) mais c'est ça (rires partagés)
446. C Bon, je me disais tiens ! En revanche, je voulais de valider avec toi car c'est important que ce soit toi qui me dises car moi j'ai fait des interprétations en analyse hein
447. 7FT1 ben oui, oui
448. C par rapport à l'aide financière, le travail sur l'aide financière, il m'a semblé que dans cet entretien-là en tout cas, euh tu insistais sur des éléments qui sont vraiment des éléments du métier, c'est à dire ce que moi j'appelle des invariants opératoires mais c'est vraiment, tu vois, des principes d'action, euh dans ce genre de situation et tu lui dis à un moment donné, c'est important de ne pas foncer tête baissée dans une demande, et de prendre le temps et on voit bien quand tu déroules dans l'entretien tout l'élargissement des possibles, je voulais te demander si c'est vraiment ça que tu penses par rapport à ce type de situation d'aide financière, quoi ?
449. 7FT1 alors ça dépend bien sûr de l'attitude de la personne qu'on a en face, enfin voilà ! Si c'est quelqu'un comme ce monsieur qui ne va pas du tout ouvrir, j'aurais été dans une posture assez similaire de celle d'E. (la stagiaire) dans le sens où il ouvre pas, il ouvre rien alors il...(rires) que ce soit avec l'état civil parce qu'on commence par ça, je veux dire première demande voilà, on commence à remplir un dossier alors c'est vrai, ce que j'expliquais à E(la stagiaire) sur ce dossier là c'est c'était fermé, quoi ! il venait vraiment pour ça, et à ce moment-là on pose le budget on essaye de voir à travers le budget si
450. C oui ! tu le dis, ouais !
451. 7FT1 enfin voilà ! Et puis ben, après on peut se poser la question de savoir ce à quoi on participe, à partir du moment où on aura répondu à la première attente, j'ai envie de dire, de cette personne quand ç'est aussi fermée, peut-être que ça permettra d'ouvrir le reste ! Enfin vraiment donc, c'est pas, bien sûr on se pose plein de questions et on n'a pas toujours la réponse à ça et puis on peut pas toujours, euh... enfin avoir tous les éléments de la situation, bien comprendre la globalité voilà, les gens ne s'ouvrent pas forcément à ça et il y a beaucoup, moi dans ma pratique, hein ! Où il y a beaucoup de situations, je constate en le faisant que ben j'ai pas été investigué sur tout un tas de points parce que là, il y avait cette urgence à l'alimentaire et on devait y répondre pour pouvoir ouvrir ensuite le reste, voilà ! Car je ne vais pas dire, ben écoutez c'est normal, il me manque des éléments, j'ai pas vos justificatifs je ne vais pas non, mais voilà

- il y a des collègues qui vont être dans cette posture là en disant, j'ai pas vos justificatifs, je ne peux rien faire !
452. C ah oui !
453. 7FT1 ben non ! Moi je ne me vois pas renvoyer la personne sauf si c'est la troisième fois qu'elle vient et qu'il n'y a toujours pas les justificatifs, voilà
454. C d'accord.
455. 7FT1 comme on dit et comme le disait E. (la stagiaire) l'important dans cette situation c'est d'être en relation avec cette personne, voilà et de ne pas fermer cette relation d'emblée parce qu'il n'y avait pas ces justificatifs alors je ne l'ai peut-être pas assez valorisé, mais c'était quand même important, mais je lisais mission accomplie tout à l'heure ! Enfin, voilà Ça c'est important !
456. C tu lui dis mission accomplie parce que tu lui fais expressément comprendre que pour cette situation-là, elle a su reprendre rendez-vous avec la personne c'est-à-dire, re-proposer un temps d'accompagnement, si j'ai bien compris
457. 7FT1 oui, tout à fait !
458. C 59.28 donc en fait, c'est ça que tu veux dire, quand « c'est important de ne pas foncer tête baissée », il faut quand même mettre au regard les différents types de situation, quoi ! C'est pas aussi/
459. 7FT1 /oui, et puis aussi de se voir dans l'action, c'est à dire de voir que on est, ...euh ben oui, ça, ça va pas être possible, ça mais on en a conscience et voilà on va faire ça, mais voilà faut aussi prendre ce recul, enfin se voir en fait dans l'action, se dire bon là, je vais accepter de faire différemment parce que je sens bien que cette personne, si je pose pas ça, si on n'atteint pas, enfin si on ne va pas vers sa demande ben... voilà le reste ne viendra pas, ne suivra pas !
460. C oui. Ça c'est vraiment toute l'étape du diagnostic, non ?
461. 7FT1 ouais !
462. C ça correspond à ça ?
463. 7FT1 complètement ! Oui, oui !
464. C ouais, par rapport à. Quand tu dis se voir dans l'action, est-ce que c'est, effectivement, bien repérer dans quel type de situation on est, en fonction de ce que la personne a amené, quoi, dans un premier temps ?
465. 7FT1 oui ! Même si elle n'a pas amené grand-chose, se dire, voilà qu'on ait déjà ! (rires)
466. C mais en même temps,
467. 7FT1 oui
468. C ce que j'ai aussi compris dans ce que tu fais avec elle, là, c'est que tu lui dis mais il y a des choses qu'on doit avoir en tête hein ? Quand on reçoit quelqu'un dans ce registre là en tout cas et c'est ça qui peut permettre aussi, peut-être, de construire et d'élaborer les rencontres quoi, hein?
469. 7FT1 tout à fait !
470. C donc ça il me semblait que c'était très, très important
471. 7FT1 puis
472. C et par contre quelque chose sur le plan relationnel et presque identitaire, tu insistes beaucoup me semble-t-il mais je voulais le vérifier avec toi sur le propre rapport à l'argent quoi en tant que professionnel et bien sûr, sur ce type de situation
473. 7FT1 alors là ! On était sur l'aspect budgétaire et j'en ai profité pour aller plus loin dans cette réflexion, c'est aussi l'effet dont je te parlais tout à l'heure de l'enregistrement
474. C c'est vrai ?
475. 7FT1 oui, oui
476. C tu le fais pas systématiquement comme ça ?
477. 7FT1 non, non !
478. C ah oui d'accord !
479. 7FT1 non ! J'ai aussi des collègues, on va remettre dans le contexte, j'ai aussi une collègue en fin d'année dernière, qui a fait une formation du rapport à l'argent voilà, donc c'est vraiment venu nourrir mes propres réflexions
480. C D'accord

481. 7FT1 mais que j'avais déjà avant, et euh et oui ! Oui, je me suis saisie de cette opportunité pour lui en parler, quoi
482. C d'accord. Et est ce qu'il te semble que ça ait eu un écho pour elle ?
483. 7FT1 Oh !alors là ! Je sais pas, je sais pas !
484. C parce que en fait, à un moment donné tu lui dis/
485. 7FT1/J'ai... C/ que c'est très subjectif le rapport à l'argent
486. 7FT1 ouais
487. 7FT1 et après tu lui dis mais enfin il y a aussi des...le... le seuil de pauvreté donc tu la renvoies aussi sur plein d'éléments théoriques qui permettent d'objectiver, en même temps il y a à la fois du subjectif et de l'objectif enfin, tu vois je me suis dit qu'est-ce qu'elle cherche à faire là FT, avec cette stagiaire?
488. 7FT1 là, c'était certainement, je tendais la perche pour qu'elle puisse s'exprimer sur son, voilà, sur sa situation. J'ai eu des stagiaires, une notamment qui en m'observant travailler un budget avec une personne avait réalisé qu'elle n'avait pas fait son ouverture de compteur depuis qu'elle était rentrée dans son logement. (*rires*)
489. C tu le dis dans l'entretien !
490. 7FT1 oui, je le dis voilà j'ai donc vraiment, j'essaye par tous les moyens de faire réagir quoi ! Sauf que, y a pas de réaction !
491. C en même temps tu n'as pas osé l'interpeller personnellement ?
492. 7FT1 non, non !
493. C c'est un mode/
494. 7FT1/parce qu'elle a une posture E. (la stagiaire) elle a une posture (*rires*) qui était tellement... mais qui est une certaine forme d'assise, si tu veux, ouais je ne pouvais, non, je me suis pas autorisée à aller lui dire mais toi ? Et toi E. ?
495. C si ! Tu le fais à un moment donné !
496. 7FT1 oui mais je lui ai posé la question du budget, t'as pensé quoi ?
497. C oui !
498. 7FT1 elle répond oui, mais pas plus!
499. C tu dis d'abord moi, après toi, après les autres le métier tu as essayé de ?/
500. 7FT1 /oui par tous les, les portes possibles hein !
501. C vraiment c'est et là, je me suis dit mais voilà est ce que l'interpellation ?
502. 7FT1 heum !
503. C ou laisser en suspens ? Et puis voilà ? En tout cas. Alors, le principe d'action qui a derrière c'est alors je voulais le valider avec toi c'est « il ne faut surtout pas projeter sur l'autre, » tu y tiens beaucoup aussi
504. 7FT1 hum !
505. C par rapport aux normes parce que tu donnes des exemples dans l'entretien sur le canapé de la dame là, qu'elle a acheté à je ne sais pas ...au bon coin/
506. 7FT1 /oui !
507. C et tu dis mais il y a des collègues qui ne pratiquent pas de la même manière, alors ça c'était une interrogation pour moi, ben oui ! (*rires de 7FT1*) que tu comprends ?
508. 7FT1 on a une collègue qui venait beaucoup dans le centre, une volante qui est partie en retraite et qui s'offusquait du fait que les gens ils avaient le dernier portable, le dernier machin et puis voilà, j'ai toujours expliqué ce phénomène-là par le souhait qu'ont les personnes qui n'ont pas grand-chose d'être comme tout le monde quoi ! Voilà c'est pas parce que j'ai pas les moyens de ...que je ne suis pas comme tout le monde ! Et être comme tout le monde pour beaucoup de personnes c'est posséder la même chose que tout le monde voilà, voilà c'est une forme de, c'est une valeur et c'est une façon de vivre leur vie pour ces personnes-là et c'est important pour ces personnes alors je sais pas si, j'ai pas lu le truc jusqu'au bout
509. C Si,tu l'as fait
510. 7FT1 voilà ouais pour moi c'est ça ! c'est
511. C tu renvoie même à la notion d'identité, hein je veux dire
512. 7FT1 oui, oui !

513. C tu nommes parfois des concepts théoriques, on voit que tu, tu essaies de lui faciliter les ponts aussi avec la théorie
514. 7FT1 oui
515. C par contre tu ne l'interpelles jamais sur ce qu'elle a pu voir au centre de formation
516. 7FT1 ouais !
517. C ça ne vient pas ça, là!
518. 7FT1 ouais alors c'est quelque chose, voilà, que je fais régulièrement !
519. C c'est vrai ?
520. 7FT1 oui, oui, oui même elle, elle a pu m'en parler, tiens elle faisait le lien entre un cours et puis ... mais c'est pas fréquent hein ! Et c'est vrai que c'est peut-être... c'est pas simple parce que on n'a pas non plus, bien sûr on a bien ce qui ...les grands thèmes ; voilà, mais on n'a pas le planning, non plu(s rires)
521. C c'est ça et le contenu des interventions
522. 7FT1 pas le planning et les contenus donc
523. C ce serait intéressant d'avoir plus ce lien-là selon toi ?
524. 7FT1 ah oui, oui on l'a toujours demandé en tant que formateurs de terrain d'avoir plus d'éléments sur ce qui est vu en cours qu'on puisse ensuite interpeller le stagiaire attends ben dis donc ça tu l'as vu en cours ? Voilà ! Aussi d'être, de faire ce lien si le stagiaire ne le fait pas ou d'interroger si, parce que le stagiaire lui-même va cloisonner hein ! Voilà il y a ce qui se vit à l'école, il y a ce qui se vit sur le terrain
525. C voilà c'est ça donc moi je me dis/
526. 7FT1 /nous, on est sur de l'alternance et on va
527. C voilà c'est ça que je me demandais est-ce qu'il n'y a pas une possibilité de questionner le stagiaire aussi tu vois parce que la notion de diagnostic, tu vois je pense que, parce qu'ils ont vu des choses en cours quand même ils ne sont pas complètement naïfs, euh le budget des ménages ils ont eu des choses aussi. Par rapport à
528. 7FT1 ouais, ouais, saut que ça n'apparaît pas !
529. C Ouais ! Alors peut-être, moi c'est une question que j'avais est-ce que tu vois par rapport à
530. 7FT1 et on n'a pas d'outils non plus pour et l'école ne peut pas affirmer non plus voilà, vos formateurs terrain, le lien va jusqu'à ce qu'ils , voilà cette information où ils sauront ce que vous avez travaillé en regroupement, ils auront ces éléments-là, surtout ce qui va être ateliers, voilà qui ce qui va être ateliers de travail ISAP tout ça, j'avais les retours, elle faisait bien les liens et j'ai l'impression que ce qu'elle n'arrivait pas à exprimer en stage elle l'exprimait en ateliers et voilà, on était sur cette complémentarité et E. (la stagiaire) faisait automatiquement le lien c'est-à-dire qu'on en parlait et je pense qu'elle avait conscience qu'ici elle n'arrivait pas à exprimer tout ça et ça sortait ailleurs, mais elle me le ramenait donc c'est tout cela aussi qui a fait que ce stage, j'ai plutôt été dans la validation quoi ! malgré ...
531. C oui malgré
532. 7FT1 malgré ce qui apparaît oui malgré ça
533. C oui ce que tu as mis en tout cas au travail toi, hein ! qu'on ressent à travers cet entretien, tu as validé un point que je me posais aussi c'est son premier dossier technique d'aide financière
534. 7FT1 oui
535. C d'accord. Je me suis posée la question tu vois, parce qu'en fait la question que je me suis posée quand tu l'interroges beaucoup au départ là sur ben l'exposé de la situation, c'est est ce que c'est aussi spécifique au fait que tu ne connais pas toi la situation ?
536. 7FT1 oui ! Je ne la connais pas du tout !
537. C oui parce qu'on entend dans le, tu écris
538. 7FT1 oui je prends des petites notes, voilà
539. C tu es en train de te.../
540. 7FT1/ voilà, moi j'ai besoin de tous ces éléments et je vais être aussi ce sera moi, la référente c'est moi qui vais être la référente du dossier, ça va être elle dans un premier temps et elle présente clairement aux gens que si suite il y a, ce sera moi donc je suis aussi à la fois à m'imprégner de la situation

541. C donc là c'est dans ta position professionnelle on va dire ?
542. 7FT1 oui, complètement ouais !
543. C ok et en même temps tu l'aides à formaliser/
544. 7FT1/en même temps ça l'oblige à, du fait que moi je ne connaisse pas la situation ça l'oblige à...
545. C à te la présenter quoi ! ok. Donc en fait c'est ... après mais ça rejoint ce que je disais tout à l'heure sur ne pas foncer tête baissée sur la première demande/
546. 7FT1 /oui
547. C euh moi, je ... comment dire, j'ai repéré que tu avais le souci quand même que cette stagiaire par rapport à l'aide financière, elle n'en reste pas à une aide technique mais qu'elle soit véritablement sur une étude du budget ce que tu disais tout à l'heure et dans l'étude du budget en fait ça oblige quoi, à à...
548. 7FT1 oui, oui !
549. C comment dire...et moi la question que je me posais c'est est-ce que en deuxième année, c'est pas justement quelque chose qui est difficile à faire d'emblée, pour le stagiaire ?
550. 7FT1 si, si ben si, si, si ! Parce que ce n'est pas ! Non, non, voilà c'est, d'être sur les deux, d'être sur ces deux apprentissages en même temps, c'est pas simple et même moi je veux dire, en tant que professionnelle, j'ai appris à faire au fur et à mesure des expériences quoi! Ça n'a pas été quelque chose d'automatique au départ, enfin de venir s'interroger, c'est une collaboration avec les conseillères en économie sociale et familiale aussi qui m'a aidée à ça, je veux dire que elles, elles sont dans l'accompagnement budgétaire nous, est-ce que sur la polyvalence de secteur, on est dans l'accompagnement budgétaire ? Oui, parfois on va aller jusque-là, mais c'est moins évident mais par contre, de s'interroger avec la personne sur le mode de fonctionnement du ménage sur la difficulté, l'origine réelle de la difficulté voilà, c'est autre chose, enfin on est, on va être sur une première réponse à un budget déséquilibré, aux besoins vitaux voilà, et ce que j'essayais de transmettre à E (la stagiaire) c'était ça c'est-à-dire aussi ça va bien au-delà mais après c'est quelque chose ... je lui lance cette perche mais c'est pour tout son, c'est pour son avenir professionnel enfin, voilà, c'est pas si ..., c'est pas évident quoi ... , c'est pas quelque chose, j'ai conscience de ça hein, après je le nomme pas forcément tel quel.
551. C en tout cas la question que je me suis posée surtout au début, c'est que quand tu lui poses des questions alors, on peut reprendre très concrètement là où ça se passe tu, euh tu...comment dire, je ne sais pas,... tu vas me dire ce que ça recouvre pour toi, c'est au tout début là, tu l'interroges mais tu n'explicites pas pourquoi tu aurais besoin de ça, toi, tu vois, par exemple deuxième épisode où tu es vraiment dans l'exploration avec elle, c'est.. alors on a bien vu hein que c'était en lien avec elle, alors en 31 bon, d'accord c'était le premier logement où ils étaient autonomes ? Oui, oui et ils sont arrivés en France quand ? Ça je ne sais pas !, tu vois ? Et tout l'échange que vous avez là tu poses des questions on voit bien que tu n'es plus sur le budget, tu es sur autre chose hein ?
552. 7FT1 complètement !
553. C tu vois moi j'ai mis la situation familiale, est-ce que les enfants sont nés en F ? patin couffin tout ça
554. 7FT1 oui, oui !même moi, ça m'interrogeait mes interrogations en les lisant je me disais mais qu'est-ce que je je ? Pourquoi je suis allée là-dessus !
555. C pourquoi je ne sais pas ? Mais tu as une idée pourquoi tu es allée là ?
556. 7FT1 oui, bien sûr ! Ouais ! J'ouvre voilà en fait !
557. C mais sans lui dire on aurait peut-être besoin de savoir ça parce que ça pourrait avoir un impact
558. 7FT1 je ne partage forcément mes interrogations !
559. C voilà !mais bon peut-être alors moi je me suis dit on est au début de l'entretien et on va voir comment il se déroule tu vois et alors c'est vrai qu'elle elle n'est pas, il m'a semblé quand même que elle n'était pas dans la compréhension de ce que le budget difficile représentait pour le jeune ménage
560. 7FT1 ouais

561. C moi il me semble qu'elle n'avait pas saisi que c'était une situation de précarité qui toi te préoccupait ? Je pense que vous étiez en écart tu vois de diagnostic par rapport à la situation. Moi c'est ce que j'ai déduit mais je peux me tromper hein ? Parce que toi tu dis, c'est pas juste ponctuel, c'est vraiment déséquilibré et ça peut entraîner des
562. 7FT1 complètement !
563. C et tu l'invites vraiment à réfléchir au-delà quoi ?
564. 7FT1 oui et c'était toute la frustration pour elle, qui ne revienne pas !
565. C j'imagine
566. 7FT1 parce qu'elle était prête à aller sur, vérifier ses hypothèses, voilà ! Être dans une relation d'analyse voilà, enfin je ne sais pas, comment dire, d'essayer de nommer certaines choses avec ce monsieur voilà et puis d'essayer d'enclencher un travail sur du long terme mais non ! Mais moi j'ai posé une hypothèse pour ce dossier qui, ouais qui est inquiétante quoi ! oui voilà le mode de fonctionnement du couple et puis... c'est très orienté les interrogations que j'ai hein à un moment donné hein?
567. C oui§/
568. 7FT1/ La place de madame ? Voilà tout ça c'est très orienté ! Après, il y a une question culturelle, aussi enfin voilà je ne vais pas forcément mais on est un peu déformées ici, hein ! On va aller vérifier systématiquement enfin on, je pourrais parler pour moi déjà, euh si on n'est pas sur une situation, voilà, de violence conjugale, on va être un peu...
569. C c'est vrai que ça transparait à travers le questionnement, la question c'était quels sont les signes qui te font aller vers ça, quoi dans l'exploration, là ?
570. 7FT1 alors on ne va pas, alors les signes, c'est le déséquilibre budgétaire point ! Voilà ! L'explication du déséquilibre budgétaire, on va avoir 90 % des dossiers qui vont être liés à des violences conjugales, des dossiers de surendettement, dossiers de surendettement qui vont être liés à des situations de violences conjugales, on est, alors à B (la commune) alors ouais, je ne sais pas car les collègues expriment que c'est moins fort ailleurs, euh j'en viens peut-être à être déformée au niveau professionnel, dans le sens où je ne vais plus me poser la question de la même façon c'est à dire que c'est pas les éléments que je relève au fur et à mesure voilà oh là, là ! Est ce qu'on ne serait pas dans une situation de violence conjugale, non ! C'est d'emblée je vais aller vérifier qu'on n'est pas dans une situation de violences conjugales ! Voilà, c'est... un peu la posture attendue je veux dire par les organismes, les associations de lutte contre ces violences, c'est l'attitude qu'attendraient ces associations de la part des médecins traitants par exemple, et même, j'en ai rediscuté avec Solidarité Femmes en disant ben attendez les filles, j'en viens à être sur cette posture-là, enfin ça m'interroge quoi ! Enfin, je fais partie d'un groupe de pratique professionnelle/
571. C /tu fais des corrélations presque systématique quoi, en tout cas tu vas aller chercher/
572. 7FT1 /à chaque fois je vais aller vérifier alors je ne vais pas non plus enfin je ne vais pas, si ça n'en fait pas partie voilà ! Et heureusement parce que ça serait/
573. C tu ne vas pas créer la violence ?
574. 7FT1 je ne vais pas la créer, ni inciter la personne à penser que ! Non ! Je ne suis pas là-dedans, et je m'interroge hein ! Car je le constate quoi et je le partage avec mes collègues, on le travaille avec, je fais partie d'un groupe partenarial et j'en faisais part la dernière fois avec les partenaires je disais écoutez, aujourd'hui j'en suis là et ça m'interroge. Solidarité Femmes de me dire mais c'est l'attitude qu'on devrait, que tout professionnel ait par rapport à une personne reçue. C'est cette posture d'ouvrir, une posture voilà de permettre à l'autre d'exprimer son vécu, enfin ce qu'elle vit alors qu'elle n'attend même pas que cela puisse exister qu'on puisse l'entendre, voilà, sur cette problématique là on est vraiment, si on ne tend pas la perche, la personne en face peut très bien faire bonne figure et pas du tout laisser transpirer quoi que ce soit ! Donc c'est la posture qu'un médecin traitant devrait avoir c'est-à-dire d'aller vérifier à chaque fois qu'on n'est pas dans une situation comme celle-ci, mais faut-il encore en connaître les ...
575. C oui les tenants et aboutissants ?
576. 7FT1 complètement !

577. C mais il me semble que par rapport à l'aide alimentaire, tu es aussi, tu insistes aussi vraiment beaucoup auprès de cette stagiaire en disant ce n'est pas parce que la personne ne le demande pas qu'on n'a pas un devoir d'aller vérifier s'il y a vraiment de quoi manger dans la maison quoi ! Tu le fais à un moment donné
578. 7FT1 alors devoir d'aller vérifier ?
579. C non pas vérifier !
580. 7FT1 pas au-delà de oui... enfin (rires)
581. C non, je m'exprime très, très mal explorer afin de savoir si les gens ont quand même de quoi subsister quoi hein parce que, en tout cas, là dans la situation, là elle semble dire ben c'est juste un déséquilibre ponctuel
582. 7FT1 oui, heum, heum !
583. C et toi tu dis c'est pas parce qu'il n'a pas demandé que pour autant que son frigo, il a de quoi le remplir
584. 7FT1 oui, oui !
585. C et donc tu l'invitais aussi à, tu vois, à avoir cette exploration large quoi ! Et moi la question que je me pose c'est euh alors moi je m'intéresse vraiment à la deuxième année et je pense que, effectivement, c'est important en deuxième année d'amener les étudiants à avoir cette notion de problématisation beaucoup plus.. ;.
586. 7FT1 oui, oui
587. C alors tu le dis par rapport aux violences conjugales,
588. 7FT1 oui !
589. C moi je pense que par rapport à d'autres objets c'est
590. 7FT1 ah oui ! oui c'est valable pour tout
591. C mais je mesure que et plus j'avance dans le travail plus je me dis que c'est effectivement, difficile et tu vois, de tenir à la fois le contenu des situations et le relationnel à propos de ces situations pour les stagiaires. Ce que vous faites très, tu le dis, avec expérience, expertise, voilà dans la construction en deuxième année c'est ...et donc c'est comment accompagner, tu vois ? L'un et l'autre me semble t'il pour que ça/
592. 7FT1 /après j'ai envie de dire, il y a une forme d'assurance, qu'on va acquérir dans la relation et qui va asseoir cette pratique là mais, après qu'on cherche à la mettre en place, qu'on y arrive pas à la mettre en place tout de suite, voilà c'est logique !
593. C c'est l'apprentissage !
594. 7FT1 complètement !
595. C mais tu vois comment aider et développer/
596. 7FT1 /ouais comment l'amener à ouais, c'est pas simple
597. C oui ! Tu vois ? Par rapport Alors c'est vrai que c'est une stagiaire qui se présente d'une certaine manière, elle a un registre, allez, on va dire qui est un peu plus fragile qu'un autre, d'autres stagiaires ça peut être autre chose
598. 7FT1 complètement
599. C donc, c'est toujours une adaptation nécessaire
600. 7FT1 oui
601. C parce que t'as des stagiaires qui sur le plan procédural sont très au point je veux dire hein ?
602. 7FT1 oui, mais qui vont pas (rires)
603. C bon tu vois c'est comment la question que j'ai envie de partager le plus maintenant, c'est comment tenir le technique, les connaissances et le relationnel tu vois ?
604. 7FT1 heum, heum
605. C et pas... avoir tendance à les séparer ou focaliser que sur une dimension qui serait susceptible d'amener tout le reste, tu vois ?
606. 7FT1 certainement, qu'avec E (la stagiaire) que le relationnel ça avait été le plus, voilà ça a demandé d'être vérifié ce qui avait de, c'est pour ça qu'on ne s'est pas non plus encombrées, mais je pense que comme tu dis il y a cet équilibre à quand même imposer, voilà parce que comme tu dis elle n'aurait peut-être pas la même posture si elle avait maîtrisé l'outil

607. C ben ! En tout cas il y a des tensions tu vois qu'on observe entre ce qui relève de la gestion du contenu de situation et ce qui relève de la gestion de la relation à l'autre, tu vois ? et ça
608. 7FT1 complètement !
609. C et c'est vrai qu'on le retrouve aussi dans l'entretien de tutorat, tu vois ? C'est ce que tu décrivais tout à l'heure comment la faire avancer dans son analyse qui inclue la dimension de voilà, son ressenti par rapport à la situation sans la faire à sa place, et tout en préservant quand même une relation pédagogique quoi ?
610. 7FT1 ouais, tout à fait
611. C En tant que FT, il y a ça aussi en jeu dans les entretiens de tutorat quand on les analyse finement et qu'on observe souvent quoi c'est ... alors c'est vrai que c'est pour moi je ne sais pas ce que tu en penses mais pour moi c'est une richesse absolue de faire ce travail qui m'amène à me dire que peut-être que nous en formation on pourrait développer des séquences tu vois de travail en amont de l'arrivée en stage, tu vois ? Sur des dimensions qu'on vous délègue totalement quoi ?
612. 7FT1 oui ! Ouais, ouais complètement !
613. C parce que, tu vois, travailler avec des imprimés, avec des dossiers, on pourrait bien peut-être apporter plus de choses au départ et vous n'auriez pas tout à
614. 7FT1 ah oui, on est demandeur,
615. C hein,
616. 7FT1 on est demandeur de ça! Hein !
617. C en tout cas dans mon travail, j'essaye d'avancer en regardant ça, après ...parce que c'est ça qui m'intéresse
618. 7FT1 ben c'est riche hein ! Moi, je te rejoins là-dessus, c'est extrêmement riche d'avoir ce retour ou même d'être guidé ou d'avoir d'autres outils en lien avec l'école, enfin, ce lien avec l'école, ça a toujours été notre quête hein, vraiment, d'avoir autre chose que cette simple réunion d'informations
619. C hum !
620. C alors c'est vrai qu'on peut faire comme certaines collègues s'engager dans, ça c'est quelque chose qui me plairait aussi, de s'engager à l'école sur les ateliers, sur certaines interventions, , mais oui mais euh, ouais pftt on ne peut être partout quoi ! Et je crois que le conseil général quand il nous engage, quand on s'engage avec notre employeur à accueillir un stagiaire, on nous dit vous allez avoir du renfort pour avoir, voilà pour vous décharger un peu mais c'est tout quoi ! Il n'y a pas, il n'est pas reconnu toute cette dimension de travail que ça peut amener en dehors ! C'est... il n'y a pas donc on arrive à faire les choses voilà sans ce travail-là. Ce n'est pas possible ! Alors on avance quand même ! Mais on avance doucement !
621. C Oui il me semble ! En tout cas voilà moi tu vois ce que je voulais partager avec toi dans cette analyse de cet entretien que moi bien sur, j'ai trouvé très riche.
622. 7FT1 c'est possible d'avoir le double de tes notes ... ou pas là ? Sur les étapes de l'entretien hein ? sur
623. C tu voudrais quoi ? c'est/
624. 7FT1 (bruissement de feuilles) /non, ça, voilà le tableau là
625. C la structure, là ?
626. 7FT1 ah oui, je trouve ça super intéressant!
627. C alors si tu veux pour retrouver la structure, si tu veux, ça nécessite de faire un découpage tu vois bien ? On découpe, et on essaye de regarder le thème et donc après, tu vois ? Les marqueurs de fin d'épisode alors c'est soit des marqueurs linguistiques comme les voilà ou on voit vraiment on voit qu'un épisode s'arrête et un autre démarre ? Ça peut démarrer en plein milieu d'une phrase toi t'es spécialiste pour faire ça
628. 7FT1 (rires)
629. C tu vois par exemple ça ! « D'accord », alors d'accord c'est un marqueur de fin aussi, on est on se dit on a fini on a conclu sur un élément et on passe à autre chose. Là, tu introduis un nouveau thème, c'est la question du logement donc pour moi c'est un deuxième épisode que tu as engagé là et donc, si tu veux, on regarde qui engage et qui va le fermer, qui va le clôturer car

- c'est un indicateur de, tu vois on peut la faire par rapport aux usagers de la même manière c'est une analyse structurale d'entretien qui peut correspondre aussi aux usagers et tu vois si c'est toi qui diriges tout le temps ou si c'est l'utilisateur qui initie tu vois
630. 7FT1 ben oui !
631. C l'hypothèse qui a derrière c'est que si c'est toujours la même personne qui ouvre et qui les ferme c'est vraiment elle qui, voilà qui embarque quoi, qui et pour moi ce n'est pas un jugement parce que à un moment d'un parcours ça peut être utile ! Tu vois ? Et du coup c'est intéressant de voir et de mettre en contexte ce à quoi ça correspond
632. 7FT1 ben oui !
633. C euh parce que on trouve aussi des entretiens de tutorat où c'est ouvert par un, fermé par l'autre parce que le stagiaire s'autorise beaucoup plus d'expression parfois, moi j'ai analysé des entretiens ou c'est le stagiaire qui euh « et dis donc j'ai besoin que tu me » donc tu vois et qui vient solliciter
634. 7FT1 oui ! Ben oui et heureusement que ça existe aussi parce qu'autrement ça m'interrogerait d'être uniquement sur ce type de relations quoi !
635. C ben ! Non en tout cas c'est pour ça que ça que c'est important de ...et moi j'y tiens beaucoup et que la méthode d'I Vinatier me plaît beaucoup, c'est vraiment confronter avec le professionnel et c'est lui qui dit ben je suis d'accord avec toi ou pas, hein ! Parce que moi j'interprète avec mes grilles d'analyse mais il faut les soumettre après. Donc si tu veux on fait donc ça veut dire que tu regardes de quelle ligne à quelle ligne ça va, après tu calcules le volume de mots
636. 7FT1 oui
637. C d'accord ? Et donc ça si tu veux, dans l'entretien que vous avez eu c'est très significatif parce que les deux premiers ben c'est classique tu vois toi, tu parles pour 32%, elle 68 c'est elle qui est... là 46, 54 c'est équilibré tu viens chercher, c'est l'exploration, là tu commences déjà à prendre la place mais quand je dis ça c'est pas péjoratif !
638. 7FT1 non, non, non !
639. C c'est vraiment et alors là 86 elle 19, 80, 95 puis 87 là, tu recommences à et elle, elle commence à reprendre été vous concluez sur quelque chose qui est ... mais globalement ça fait un volume de paroles si tu veux 73 pour toi et 27 pour elle. Donc là on a des indicateurs et je trouve qu'on a pu mais on ne s'arrête pas à ces indicateurs là et on va les mettre en sens maintenant avec ce qu'on s'est dit là aujourd'hui. Alors après les thèmes, ben moi c'est je regarde c'est ce dont on parle et il peut y avoir des sous-épisodes par rapport à l'exploration ça je veux bien te le donner sans problèmes après le reste c'est plus mon analyse, mes hypothèses tu vois
640. 7FT1 non, non, non ! C'est vraiment sur la structure
641. C c'est ça que tu voudrais ? Les épisodes, les volumes de parole, les thèmes, c'est ça qui t'intéresse?
642. 7FT1 oui, oui
643. C ben écoutes volontiers ! Et ça te permettra de compléter et si jamais tu as le temps, après
644. 7FT1 je vais prendre le temps !
645. C et tu regardes et tu me dis si voilà, s'il y a des choses qui du coup te voilà t'interrogent ou que t'es pas d'accord ou que tu veux apporter des compléments, ouverte, moi, parce que je n'ai pas fini le boulot j'ai encore plus d'un an à faire. Donc après ce qu'on regarde c'est au niveau micro parce que ça c'est la structure globale au niveau micro c'est on regarde, ça, ça veut dire que tu lui as coupé la parole, c'est un slash, tu vois, tu es venue
646. 7FT1 interrompre ce qu'elle est en train de dire
647. C interrompre et souvent les stagiaires le font aussi hein ! Donc c'est ,et tu vois c'est intéressant de voir ce à quoi ça correspond parce que en, comment dire, en analyse conversationnelle normalement, les tours de parole s'échangent, on va dire fluidement, quelqu'un parle et puis l'autre et puis en fait ça se passe rarement comme ça, hein, donc et après ce qu'on regarde les marqueurs linguistiques, de quelle nature ils sont, tu vois, les donc, donc c'est un marqueur de démonstration tu vois ? tu les ouvres beaucoup avec des donc au départ

et après tu as d'autres connecteurs qui sont plus alors, le temps, la relation au temps, tu vas venir chercher bon alors si on ça qu'est-ce qu'on peut penser tu vois, tu as essayé plusieurs manières de t'y prendre pour l'amener à ça, et les marqueurs les voilà de satisfaction les d'accord c'est vraiment ça des marqueurs qui indiquent que, voilà, les deux interlocuteurs sont en phase par rapport à ce qu'ils échangent alors par contre on regarde aussi si à la fin d'un épisode à partir du contenu il y a vraiment satisfaction sur, ce que tu cherchais toi par exemple là auprès de la stagiaire sur et ce qui et moi j'ai repéré que il y a deux ou trois épisodes où tu n'es pas satisfaite de ce qu'elle te répond et tu passes à autre chose

648. 7FT1 hum, hum
649. C tu ne vas pas plus loin quoi dans l'expression et tu vas y revenir éventuellement après où ça sera peut-être pour plus tard donc tu vois, on regarde ça aussi, et donc on met en relation la structure globale
650. 7FT1 ouais
651. C pour finir par se dire et moi j'ai formulé l'hypothèse ben voilà, dans cet entretien on a cette stagiaire-là à ce moment-là de son parcours est quand même manifestement dans cet entretien là encore en difficulté sur ce registre là et ça permet de voir, tu vois, la logique de structure-même et comment tu t'y prends parce qu'en fait et on voit qu'il y a des moments alors le dernier épisode comme tu l'as asticotée par rapport à ce qu'elle avait fait par rapport à ta collègue là
652. 7FT1 (rires)
653. C on voit que le dernier épisode tu es là pour lui dire, tu valorises beaucoup ce qu'elle a fait autant tu l'as convoqué avant « attention », « te laisses pas embarquer » autant dans le dernier épisode « tu es capable « « tu peux » on voit les mécanismes de réparation en linguistique et qui ont pour but, ben voilà, de venir compenser sur le plan relationnel
654. 7FT1 ouais !
655. C ce qui a été mis en évidence sur le plan du contenu quoi, tu vois ?
656. 7FT1 oui, oui, oui
657. C et c'est très fort présent et c'est pour ça que vous êtes dans une relation à la fois toi tu es voilà en position
658. 7FT1 ben oui !
659. C et en même temps de voilà... et autre procédé que tu mets en œuvre, beaucoup, tu t'engrôles quoi, beaucoup et tu vois, c'est intéressant parce que ce sont des manières de s'y prendre différentes, tu vois, et tu l'as explicité, c'est vraiment dans le but de l'aider elle-même à expliciter les choses
660. 7FT1 ben oui, oui
661. C d'autres formateurs procèdent différemment
662. 7FT1 oui, oui, oui
663. C pour ça, toi c'est ta manière et donc à plusieurs reprises et à différents moments de l'entretien ce qu'on observe c'est que tu la convoques donc tu lui dis, tu, mais toi ? Mais toi tu vas la chercher comme ça, après tu dis mais moi, moi voilà et nous, le métier et il y a tout ça, tu vois ? à des moments tu dis on et le on c'est un on où tu te mets avec elle et à plusieurs reprises c'est ...je peux
664. 7FT1 OUI. J'ai fait une fois, je ne sais plus, enfin je parlais à un partenaire, j'ai dit X (prénom de la stagiaire) je vous présente ma collègue j'ai dit ma collègue et j'ai pas dit, et ça c'est quelque chose de rare, enfin voilà, je n'ai pas dit stagiaire parce que je l'associais à un moment donné et ça l'a marquée parce qu'elle s'est dit ah tu m'as appelée ta collègue ! Tu vois quelque chose d'assez particulier, mais je pense que E (la stagiaire) avait beaucoup besoin oui, qu'on lui renvoie ses compétences, ce qu'elle savait faire... voilà... au niveau de sa confiance en elle,
665. C ben oui ! Mais ça tu vois je pense quand même qu'en deuxième année, vous êtes beaucoup avec ça vous les formateurs
666. 7FT1 ouais, oui !

667. C tu vois ! c'est pour cela que je focalise sur cette année-là, parce que on voit bien que ça demande du côté formation, sur le terrain des stage un accompagnement qui soutient la construction de l'identité professionnelle
668. 7FT1 complètement !
669. C c'est vraiment /
670. 7FT1/ c'est ce qui est passionnant, j'ai envie de dire ! Sur la deuxième année aussi, enfin voilà, mais c'est pas simple ! Là, non §
671. C je voudrais te montrer quand tu repères les on...,...
672. 7FT1 mais je me vois bien, je m'entends
673. C tu t'entends ?
674. 7FT1 ah, oui, oui !
675. C tu vois tu pourras regarder et euh non, je pense qu'elle a introduit juste une demande à un moment donné vers toi et tu vas y répondre après, pas tout de suite mais après, mais c'est la seule fois où elle t'interpelle directement etet tu insistes et de façon très affirmative à des moments donnés, il y a une posture à avoir, des principes des règle d'action enfin t'as vraiment le souci qu'elle , qu'elle s'empare de ces règles du métier, (silence 15 s) et oui euh.. .une autre hypothèse que j'avais fait quand tu dis là, « il faut que je te la laisse faire », la tension que tu exprimes en disant ça entre l'envie de faire avancer/
676. 7FT1 /ouais !
677. C l'analyse et puis la faire avancer, elle, dans l'analyse, tu vois ? hein ! Puis toi tu as aussi le souci que la situation de l'usager avance, quoi, ça se sent !
678. 7FT1 c'est-à-dire que c'est un premier contact, on a envie de... voilà ben oui mais c'est aussi lié à l'attitude du stagiaire en face, quoi voilà si on sent que ben c'est bon q parce qu'on sent que ça va se faire, on laisse faire parce qu'on voit que, c'est aussi significatif ben que la compréhension de..., ben qu'elle y est pas, elle n'est pas dedans, quoi ! elle n'est pas... voilà
679. C tu vois là, par exemple mode de questionnement qui reste soutenu mais avec des adoucisseurs alors les adoucisseurs quand on regarde dans les entretiens, c'est les conditionnels, les adverbes et puis les enrôlements c'est a d, là tu lui dis par exemple « si on résume ton analyse là, aujourd'hui parce que ça peut évoluer »ben tu vois ? L'ouverture que tu lui proposes ? C'est que c'est pas figé et tu ne lui demandes pas je te demande ton analyse là, tu vois ? On voit bien que c'est toujours adouci plusieurs fois tu le fais ça et donc ça c'est voilà ; oui mais toi...après tu la convoques et après tu parles de toi et je pense qu'il y a un on qui arrive après; alors la question de l'alimentation elle doit s'aborder, il faut pouvoir poser la question ! Là tu vois, moi j'ai mis il y a un principe d'action du métier qui est très fort et aller au-delà de la demande ben il faut y aller de temps en temps quoi ! et tu vois ça je l'hypothèse que j'avais fait c'est que les deuxièmes années, ils sont quand même dans l'idéal de métier on répond à la demande de l'autre quoi !
680. 7FT1 oui, oui hum
681. C tu vois donc on ne va pas être intrusif et si c'est ça qu'il demande on ne pas chercher plus loin, enfin, tu vois ?
682. 7FT1 cette notion de demande cachée, enfin voilà, elle l'avait E (la stagiaire) voilà que derrière il y a, ça c'est quelque chose qu'elle..., alors ce qui n'apparaît pas là mais c'est quelque chose qu'elle avait, il lui arrivait de dire ben je pense que cette dame elle venait avec cette demande-là, mais derrière il y avait tout ça, ça c'est quelque chose qu'elle pouvait voir quoi !
683. C d'accord
684. 7FT1 là, il y a peut-être eu un autre, quelque chose d'autre dans le enfin dans le blocage je dirais le blocage je ne sais pas de, c'est pas nommé, on l'a pas investigué, on n'a pas compris que voilà, je l'ai pas vu physiquement, ce monsieur, enfin tu vois ? C'est pas quelque chose
685. C elle l'a décrit un peu
686. 7FT1 non !
687. C un tout petit peu avec son ...uniforme-là/
688. 7FT1/ben euh...oui voilà, oui parce qu'il sortait du travail, voilà ...des choses mais sinon ! Elle n'a pas décrit l'impression que ça lui, qu'elle en avait eu elle, hein, du tout !
689. C du tout !

690. 7FT1 donc qu'est-ce que ça lui a évoqué ? euh sa relation aux hommes ? ah !
691. C oui, oui, tu vois, c'est des choses qui restent... et donc là moi j'avais mis il me semble que toi tu es, dans ta position de formatrice là du coup mais ça rejoint aussi ta position professionnelle, il ne faut rester à la surface des situations, quoi
692. 7FT1 oui, oui
693. C il faut vraiment problématiser
694. 7FT1 oui !
695. C et voilà, tu as conscience que problématiser en situation d'entretien, ben c'est pas facile pour un stagiaire quoi donc tu l'invites à le faire après coup quoi, c'est vraiment et tu vois, là les on, tu y es « on va au-delà de la demande » donc tu te mets avec elle
696. 7FT1 oui, oui !
697. C donc tu lui dis, tu n'es pas toute seule j'y suis, on calcule, on fait le reste à vivre
698. 7FT1 oui, oui
699. C tu vois ? Ça c'est des procédés qui sont facilitants, procédés normalement facilitants pour le stagiaire donc voilà c'est vraiment tu reviens après là-dessus il faut savoir aller au-delà de, principe d'action du métier, qu'on retrouve très fort... Ah oui les conseils, je t'ai posé la question et tu as répondu c'est quand tu lui donnes les conseils là sur la bouilloire, la boîte, pour aller en réunion, euh
700. 7FT1 c'est ma culpabilité ça ! (rires partagés) de ne pas pouvoir être là !
701. C tu vois, c'est pour ça que c'est intéressant de comprendre ce qui se joue pour un formateur terrain à un moment donné, quoi, hein ! Et là c'est pareil là... « et qui suis-je moi pour pouvoir juger » tu vois, tu te mets vraiment, tu mets à disposition, voilà, ta, tu vois ? C'est très fort hein ! C'est très fort comme manière de solliciter l'autre tu vois ?
702. 7FT1 heum, heum !
703. C je sais que dans les entretiens faits pas des enseignants parce que je suis dans un labo où il y a des enseignants aussi y a très peu ce genre de procédés, ça c'est vraiment travail social !
704. 7FT1 ben oui ! Je pense que c'est lié à ce qu'on est ce qu'on est aussi ! Enfin à notre cœur de métier enfin !
705. C je pense qu'il y a des transpositions qu'on peut faire, ouais. Donc, voilà, donc en fait, tu vois on regarde le détail des interactions !
706. 7FT1 c'est super intéressant, je n'en attendais pas autant, C (interpellation avec prénom) concrètement
707. C c'est vrai ?
708. 7FT1 Ah ouais ! c'est super enfin
709. C en quoi ça t'intéresse, alors, dis-moi ?
710. 7FT1 ben c'est une analyse hyper pointue enfin c'est, c'est pas simplement euh... enfin c'est pas simplement une analyse de la pratique enfin c'est, ça va, ça va au-delà de... je ne sais pas comment dire, c'est très décortiqué et c'est très objectif aussi, voilà ! C'est pas..., c'est pas jugeant, on n'est pas dans l'évaluation de la compétence du formateur enfin on n'est pas du tout là-dedans
711. C pas du tout !
712. 7FT1 et ce, tu n'étais pas du tout ça, ce n'était pas du tout ça et je n'avais pas compris ça non plus, mais ça pouvait moi je me disais, moi je n'avais pas eu de retour, si tu veux, sur ma façon de faire ! J'ai bien eu des collègues X (la collègue) m'avait bien interviewée pour son mémoire enfin c'était drôlement intéressant ! On a partagé des bons moments avec X aussi ! Voilà ! Je tiens à le dire ! La réflexion, la fin de c'est, c'est... on va s'étaler, ce n'est pas le lieu ! Moi, je trouve ça très intéressant la mise en théorie, la mise en analyse de cette pratique là... et c'est rassurant quelque part aussi enfin je suis toujours à m'interroger sur ma façon de faire hein !
713. C en même temps tu t'interroges
714. 7FT1 ben, oui, oui !
715. C et je pense qu'il y a des interrogations qui sont effectivement en chemin.
716. 7FT1 ouais !

717. C Ma question c'est est-ce qu'il te semblerait intéressant et utile de partager ce genre d'analyse à plusieurs ? Je l'ai fait déjà ça ! C'est-à-dire à plusieurs professionnels qui s'exposent de la même manière, hein tu vois ?
718. 7FT1 alors après, il faudrait que ce soit aussi porté par notre institution, il faudrait vraiment qu'il y ait cette association !
719. C heum, heum !
720. 7FT1 qu'on soit sur cette, alors, je ne trouve pas d'autre mot que le mot de reconnaissance mais voilà ce travail, cette nécessité de ce travail dans l'accompagnement ; parce que je trouve qu'on est un peu/
721. C/ mais est-ce-que ça apporte quelque chose pour toi de comprendre ça dans l'accompagnement que tu feras ?
722. 7FT1 Ah oui, oui ! oui, oui ! oui, oui !
723. C d'accord, tu découvres des choses ?
724. 7FT1 ben oui et je me dis, je le fais ! Et j'ai envie de dire je le fais naturellement mais aussi parce qu'il y a un objectif derrière, parce qu'on est avec cette construction, on a voilà ! Mais y a cette transmission je me dis c'est bien quand on vient mettre de la théorie sur la pratique, c'est une chose indispensable et il faut que l'on soit vigilant là-dessus enfin, puis sur notre façon de pratiquer. On est tout le temps à rechercher des outils, sur le groupe formateur de terrain, là, on est tout le temps à chercher des outils quoi, quels outils ? Bon toi t'as créé tel outil, là bon ça a quel effet ? Je vais l'utiliser, je vais essayer voir, on est dans le partage des difficultés qu'on peut avoir avec nos stagiaires, est-ce que tu ne pourrais pas être là-dessus ? Et euh... et nous, formateurs terrain sur la façon dont on procède, faut vraiment qu'on ait ce regard-là, je veux dire, parce que ...partager ce que je vivais, moi, avec E (la stagiaire), c'était pas évident ! C'est pas évident parce que je savais que vu de l'extérieur, j'allais tout de suite avoir un jugement ! J'allais avoir quelque chose qui allait se boucler, qui allait se fermer, quoi ! Et ce n'est pas ça que je cherchais, je cherchais, moi, des outils, des guides, des, quelque chose pour m'aider à avancer sur voilà ! Je me suis débrouillée avec ce que j'avais mais c'était compliqué de ... de le partager totalement, c'était parce que j'avais la crainte que ça derrière se ferme, voilà ça se ferme et puis que ce soit terminé (7FT1 *se tape dans les mains*) voilà, c'est fini, basta, elle peut pas ! Euh, voilà elle a pas cette capacité-là, elle a pas cette compétence, moi en tant que formatrice, je ne vois pas les choses de cette manière-là, je me dis il y a forcément un moyen d'accompagner, d'aller vers... voilà, si vraiment c'est pas possible, ben c'est pas possible, faudra aussi reconnaître que là il y a quelque chose qui cloche et puis
725. C ça existe aussi !
726. 7FT1 voilà, et puis faut terminer là-dessus hein ? Mais, tu vois ? C'est cette dimension de comment moi je procède, à quelle place on est ensemble, parce que c'est à deux, voilà, on est à deux hein ! On est dans quelque chose de
727. C alors là, totalement
728. 7FT1 on a cette dynamique-là, c'est pas simplement le stagiaire qui ne répond pas aux attentes du formateur ! ... *paroles enchevêtrées entre 7FT1 et C* On ne peut pas limiter à ça !
729. C et c'est pas non plus tu vois dans que le sens inverse,
730. 7FT1 et non plus !
731. C c'est une interaction/
732. 7FT1 /complètement ! /
733. C /alors c'est vrai que c'est une/
734. 7FT1/ il faut comprendre cette interaction et ce qui est en train de se passer
735. C et ça c'est une approche très interactionniste hein ! Comment, je te propose là
736. 7FT1 ben oui ! C'est ça qui me parle !
737. C parce que si tu veux, je me rends compte que la richesse d'avoir fait ce travail d'analyse avec quelques professionnels seulement, il me semble qu'on a mis en évidence beaucoup tu vois de... de principes de métier qui sont à l'œuvre y compris alors à un moment donné tu le dis d'ailleurs « c'est une simple demande d'aide financière » tu vois mais qui dévoiles en fait, tu vois, toute la complexité de ce métier fait de relations, de normes, de valeurs, de procédures/
738. 7FT1 derrière ce petit machin là !

739. C voilà !
740. 7FT1 y a tout !
741. C et moi je réalise qu'une analyse micro, parce que c'est très micro, tu vois on pourrait me dire mais enfin, cette stagiaire si moi, j'ai pas la précaution de dire c'est dans un moment de son parcours
742. 7FT1 oui !
743. C et je regarde à ce moment-là et j'analyse ce qui se passe là, à ce moment-là avec ce formateur là et si je dis elle est comme ça, je me trompe !
744. 7FT1 ouais, ouais,
745. C Jamais, je ne prétendrais ça, en même temps, j'observe des récurrences
746. 7FT1 oui
747. C à des moments, parce que j'ai pris le soin de focaliser avec des formateurs de deuxième année et qui donc ben ils procèdent comme toi, ils mettent au travail les stagiaires à peu près dans les mêmes temps et donc j'ai beaucoup d'entretiens au mois d'avril, hein ! De la deuxième année et je regarde, il y a des différences et c'est intéressant, tu vois
748. 7FT1 Ben oui !
749. C mais c'est intéressant de se poser, effectivement en compréhension, de ce qui se passe et des enjeux
750. 7FT1 voilà !
751. C et pas en c'est bien, c'est mal ; moi je me refuse à ça !
752. 7FT1 ouais !
753. C et moi ce qui m'intéresse c'est comprendre comment l'apprentissage se fait, tu vois ? Pour les stagiaires et donc du coup, ben qu'est ce qui se passe sur le terrain, la confrontation aux situations et comment nous, on pourrait aussi tu vois, en amont, après... alors, on fait des choses mais, voilà comment on pourrait peut-être, être aussi plus non pas synchrones parce qu'on ne peut pas l'être, on est sur des lieux différents mais en tout cas complémentaires pour les stagiaires et là je pense qu'on a encore du travail à faire !
754. 7FT1 moi, je... c'est désormais quelque chose je pense que je ferais, d'être dans l'accompagnement de stage d'être dans une... un point en, voire plusieurs, enfin voilà de se poser la question avec peut-être mes collègues formateurs de terrain, peut-être avec la stagiaire, peut-être avec l'équipe, je ne sais pas, mais où j'en suis de la relation avec le stagiaire quoi, vraiment de se dire voilà et c'est une question à poser à deux avec le stagiaire, enfin vraiment se la poser!
755. C mais tu vois la richesse de partir de verbatim !
756. 7FT1 ah oui, ouais !
757. C parce que tu as tout dedans !
758. 7FT1 ah ben complètement !
759. C tu vois ?
760. 7FT1 c'est ça, je trouve ça impressionnant ! Impressionnant, oui mais encore faut-il savoir le lire ! On est. Il y a le décodeur mais... ce que tu apportes là c'est je me dis il n'y a et je me dis on n'a peut-être pas forcément besoin d'enregistrer l'entretien, hein ! Voilà on s'entend, hein, on s'entend parler il y a des choses qu'on peut noter ! hein ! sans... (voix en même temps) enregistrer
761. C alors ! ouais ce qui est quand même bien si tu enregistres tu, tu, tu tu euh... comment dire, la trace est là
762. 7FT1 fidèle et ça permet de comprendre
763. C si t'acceptes de le faire !
764. 7FT1 complètement !
765. C c'est pour ça que c'est aussi, que moi je pars qu'avec des gens volontaires, hein !
766. 7FT1 oui, oui, oui !
767. C je ne veux pas imposer ça à quelqu'un pour moi ce serait un contresens hein ! C'est important de le dire, parce que les services parfois ils peuvent aussi voir tu sais des procédés de recherche et dire ben il suffit de le faire quoi or, il faut les conditions pour le faire et moi j'y tiens beaucoup à ces conditions hein ! Tu vois que les stagiaires soient d'accord déjà aussi...

euh, et puis que les formateurs soient prêts à regarder leurs traces d'activité. Alors moi, j'ai fait une autre forme il y a deux ans, j'avais réuni un petit groupe, et du coup ça on l'avait partagé à plusieurs

768. 7FT1 oui, on en avait parlé !

769. C très intéressant

770. 7FT1 Oh ben oui !

771. C ben oui ! tu vois ? Et moi je me dis, bon c'est vrai que c'est dommage de mener des recherches sans les partager avec les gens et c'est pour ça, ce type d'analyse, c'est intéressant quoi, dans la démarche même de recherche, je trouve... parce que moi /

772. 7FT1 ben moi je /

773. C /je vais me servir de ce que je vais entendre là pour... parce que moi je ne retiens pas tout ! Mais si tu veux c'est toi

774. 7FT1 ah oui !

775. C qui qui me dit ben oui, je suis d'accord avec toi ou pas tu vois ? Et parce que moi je peux aussi me tromper je peux partir dans mes outils machin, là, et puis et que ça correspond pas et donc du coup tu vois, c'est donc très important d'avoir ce retour quoi ! C'est extrêmement important

776. 7FT1 moi je vais en faire part à mes collègues en prochain groupe de formateurs de terrain, et faire part de cette expérience en disant ben voilà, en disant je me suis lancée dans quelque chose, là avec ma dernière stagiaire! (*rires partagés*) ça a été très fort ! Je... parce que c'est aussi ce qui me marque dans les témoignages de mes collègues, les témoignages de mes collègues qui euh... qui sont en échec, voilà dans l'accompagnement de stage, en échec enfin elles le vivent comme ça en tout cas c'est ce qu'elles disent, on a été en échec, j'ai du mal à m'en remettre,

777. C ouais. Ça peut/

778. 7FT1 /non, ça peut être très violent ! Et là, on était sur la première, la première rencontre de démarrage là, certaines venaient d'avoir leur stagiaire, elles venaient d'arriver et on était sur les outils euh (petits rires) il y avait deux formatrices qui allaient accueillir, je rigole parce que voilà c'est assez drôle et qui disaient ben nous on s'est renseignées auprès de telle et telle collègue parce que voilà, on a eu plein de problèmes hein ! Ça a été la tenue vestimentaire, les horaires, tout, tout, y avait rien qui allait et donc, là, on va lui faire signer un document et on va exiger que et on ... hyper cadrées et on échange tout ça ...et je dis mais vous avez, comment vous avez communiqué avec cette stagiaire ? Comment vous avez pu transmettre ce qui allait pas ?, enfin comment sur quelle base vous êtes parties ? Enfin et alors là on est revenue alors ça, moi, je suis pro contrat de stage j'ai toujours vécu ça en tant que stagiaire et j'ai toujours pratiqué ça en tant que formatrice ! Ça cadre ! Voilà, on a un cadre, on a ce qu'on peut se dire au démarrage. Ce cadre posé, après il y a le temps d'observation mutuel voilà, au bout d'un mois et puis on va reprendre les objectifs de l'école mais on va essayer de le personnaliser aussi avec ce qu'on a pu observer, avec ce que le terrain de stage peut offrir

779. C oui, bien sûr

780. 7FT1 et notamment les horaires, l'engagement enfin voilà tout ça, c'est mis, c'est noté dessus ! Enfin, les congés parce que... il y avait un stagiaire qui avait abusé de ses congés, il était tellement calculateur les collègues n'avaient absolument pas anticipé ça, elles étaient estomaquées, il avait réussi à prendre plus de congés qu'il n'en avait, bon voilà ! Tout était !

781. C on a des étudiants/

782. 7FT1/ il y a de tout ! Oui mais j'ai envie de dire après tout, on est aussi responsable de cadrer au démarrage de poser ce cadre-là et qu'on s'engage mutuellement, voilà poser cet engagement ! Donc plutôt que d'être dans, il ne devra pas y avoir ci, il ne devra pas y avoir ça ! C'était de poser les choses ensemble et puis se dire que voilà et puis si dans l'observation il y a des choses qui sont marquantes ben c'est pouvoir les nommer quoi ! Et crever l'abcès dès le démarrage et voilà ! Tu t'habilles comme ça, qu'est-ce que ça représente pour toi ? Parce que nous voilà ce que nous ça nous évoque ! D'être dans le dialogue de, de,... pour voilà, pour éviter d'être dans un jugement et puis euh ben aussi aider l'autre à prendre conscience de ce qu'il transmet dans sa communication corporelle ; enfin voilà on était sur ce débat-là ! C'est super

- intéressant parce que je pense que toutes on peut être amenées à avoir la posture que les collègues avaient quand on a souffert d'une, d'un accompagnement et que ça s'est excessivement mal passé, quoi !
783. C ben oui !
784. 7FT1 donc on est quand même sur la création d'outils basiques et aller au-delà parce qu'on est, je pense qu'en fait on tourne autour du pot, depuis un moment, quoi on est à se poser la question aussi de notre posture, en tant que formateur voilà certains ont fait la formation, d'autres pas, donc c'est en cours enfin voilà ! on est ...Et cet outil-là, je le trouve super intéressant ! On parlait d'assister à des entretiens, de s'autoriser aussi à assister à des entretiens de stagiaires parce qu'on ne s'autorise pas forcément, on a débattu sur celles qui euh... qui prennent cette place-là, le mettent d'emblée voilà d'emblée c'est noté, exposé, c'est pas parce que... et du coup ça sort de ben j'ai des doutes sur toi donc sur ta façon de faire !
785. C ben oui, c'est ça le!/
786. 7FT1 /si c'est d'emblée mis comme un outil de travail, il y aura un moment donné une observation d'entretien, voire deux une observation sur un accompagnement qui est en cours depuis quelques temps, plus une observation de quelqu'un que tu vois pour la première fois, voilà !
787. C pour avoir un peu des indicateurs un peu objectifs aussi ?
788. 7FT1 si d'emblée c'est nommer et si d'emblée il est nommé que arrivés à telle date du stage, on enregistrera un bilan voilà pour s'autoévaluer aussi dans notre relation voilà c'est ...c'est pas du tout la même chose que...
789. C non ! Par contre faire une analyse tout seul/
790. 7FT1 /oui, c'est pas évident !
791. C non, c'est pas évident !
792. 7FT1 Ben non ! Non !
793. C tout simplement, parce que quelque fois il y a l'illusion un peu de la magie, tu vois, euh par expérience, c'est très difficile d'analyser sa propre activité donc c'est, c'est en cela, que quelque fois alors ça peut être un pair, ça peut être un collègue mais c'est extrêmement important d'avoir un...un tiers quoi
794. 7FT1 un tiers qui soit là et qui puisse
795. C ben oui ! Parce que on est aveuglés, on est aveuglé aussi par
796. 7FT1 ben oui, on n'a pas le recul sur sa pratique ! Tout simplement
797. C et c'est valable pour tous les métiers et c'est pas spécifique à nos métiers, hein ! Ça se retrouve, y compris chez les gens les plus hautement diplômés, hein !
798. 7FT1 ah oui, oui ! Non
799. C ce n'est pas une question de modestie ou quoi que ce soit, absolument pas !
800. 7FT1 non, non, non
801. C et ça c'est vrai que... par contre c'est vrai que le fait de se mettre à analyser à plusieurs l'activité, il faut, vraiment, là aussi, le cadre, quoi ! Euh, le cadre qui autorise, tu vois à l'expression et qui ne va pas aller dans le jugement parce que c'est une chose de comprendre ce qui se passe et une chose est de dire je ne suis pas d'accord, j'aime pas ou j'aime bien quoi, tu vois ?
802. 7FT1 quelle place pourrait prendre le référent école, par rapport à ça ?
803. C alors... euh...par rapport à quoi ? Analyser des ...
804. 7FT1 ben, oui ! Parce que nous ...,...alors c'est pas..., c'est bien nommé hein que le référent école c'est le référent de l'étudiant mais c'est aussi la personne qu'on peut interpeller, nous, en cas de difficultés quoi
805. C oui !
806. 7FT1 mais c'est avant tout, le référent de l'étudiant ! Enfin oui, c'est, c'est aussi un évaluateur voilà, pour l'étudiant cette personne-là !
807. C oui hum
808. 7FT1 est-ce qu'elle a une place complément objective par rapport à ... hum ?
809. C ben je ne sais pas, moi je pense que si tu veux, on ne peut pas être sur un niveau micro de ce qui s'est joué dans le tutorat quand on est référent de formation, en revanche on a des

- éléments de connaissance de l'étudiant pas à pas ; donc, ça peut être intéressant de partager, moi je sais que ça m'arrive dans les séances de visite de stage par exemple, /
810. 7FT1 /oui ça on le fait/
811. C / de dire devant un étudiant ben écoutez ça me fait quand même écho ce qui se dit là avec ce qu'on a déjà vu
812. 7FT1 ça on l'a fait avec E. (la stagiaire) on l'a nommée voilà la difficulté qu'on observait toutes les deux et on était bien d'accord là-dessus
813. C et avec le référent de formation ?
814. 7FT1 ouais, ouais !
815. C d'accord. Parce que ça/
816. 7FT1 /et ce, dès le début il y a eu la synthèse sur site, voilà avec évaluation de stage mais il a eu avant ça ...
817. C action partenariale ?
818. 7FT1 voilà l'action partenariale hum !
819. C parce que si tu veux, euh, c'est une chose euh...de le nommer après c'est essayer de comprendre ce qui est en jeu
820. 7FT1 oui, oui, oui !
821. C tu vois là pour cette stagiaire, euh, on voit quand même, alors tu, tu, peut-être que tu découvres d'autres choses par rapport au décorticage de l'entretien mais c'est intéressant surtout de voir quel est l'obstacle majeur parce que des étudiants il y en a c'est euh c'est... ils n'ont aucune connaissance, aucune représentation du monde et il y a intérêt qu'ils ouvrent les chakras comme je dis, dès fois, sur tu vois qu'est-ce que c'est que des gens en difficultés, qu'est-ce que c'est que des gens qui n'ont pas à manger, qu'est-ce que c'est que des gens qui sont dans des relations intrafamiliales dysfonctionnantes tu vois ? Moi, j'ai vu une étudiante l'année dernière et je l'aie accompagné, elle ne pouvait pas se représenter qu'il y ait des conflits parentaux, à ce point, alors qu'elle était en protection de l'enfance. Et en fait, elle ne comprenait pas que les entretiens des professionnels à l'égard des familles soient centrés sur ces conflits parentaux, puisqu'on était en protection de l'enfance donc elle avait une représentation qu'on allait se focaliser sur l'enfant.
822. 7FT1 y aurait presque à faire un tableau des représentations avant l'entrée en stage
823. C on le fait si tu veux ! En première année !
824. 7FT1 je ne savais pas que vous le faisiez ça ?
825. C si on fait ça en première année, et puis
826. 7FT1 oui y a un travail sur les représentations ! Mais, je veux dire, nous après sur le terrain de stage ?
827. C oui.
828. 7FT1 presque de dire voilà les grands thèmes, les grandes problématiques voilà ça représente quoi pour toi ? Quoi ! Ouais !
829. C ouais ! Tout à fait ! Mais ça tu vois, ça c'est, alors c'est vrai qu'on le fait en formation, c'est vrai aussi qu'ils ont des séquences de formation où ils sont quelque fois interpellés hein quand même, même en cours tu vois certains sortent de cours un peu ...moi je sais qu'il y a une intervenante mercredi, là, qui les a boostés les 1ères années sur les comment dire ... elle travaillait sur la question sociale, les exclusions et les SDF et elle a bossé sur les jeunes en errance et donc elle m'a dit je les a percuté, ils m'ont dit que j'étais extrémiste dans mon propos je lui ai dit mais... elle leur a renvoyé qu'ils avaient extrêmement besoin de ce, voilà, de s'interroger sur quand ils voient un mendiant en ville de X. ou quand ils voient que se prennent des arrêtés municipaux de non –mendicité l'été parce que ça dérange tout le monde, tu vois qu'ils, donc elle les a provoqués pour que... et ça a marché parce que ...tu vois et c'est pareil, je pense, en stage ?
830. 7FT1 oui mais on laisse venir si tu veux on laisse venir alors qu'on pourrait très bien faire un état des lieux au démarrage
831. C même au niveau des connaissances parce que si vous interrogez les étudiants, ils vont vous dire ce qu'ils ont en cours hein !

832. 7FT1 oui, oui, oui mais il faut y aller en permanence quoi ! et pas... ils ont, de toute façon, leur planning
833. C ils ont assisté aux cours en général, quand même ! Hein ! quand moi, j'entends dire les étudiants on a rien eu sur l'entretien oumh, oumh ! D'accord !
834. 7FT1 (rires)
835. C non ! Tu vois ! moi je pense qu'on peut améliorer les choses encore, même si pars à la retraite !
836. 7FT1 ben oui alors ? T'as fait le début de l'année en fait
837. C je pars la semaine prochaine !
838. 7FT1 oui ah dis donc, je t'ai eue en intervenante extérieure
839. C oui je pense à cette époque j'étais ça, ouais !
840. 7FT1 tu travaillais sur un...
841. C à L.(établissement) ben oui que j'ai quitté en 2004 !
842. 7FT1 ouais ! On aimait bien quand tu intervenais
843. C c'est vrai ?
844. 7FT1 ah ouais !
845. C (rires) d'accord ! J'étais déjà sur la méthodo quoi, professionnelle !
846. 7FT1 oui c'était très riche car tu nous parlais de ta pratique et on était
847. C ah ben, 'avais décortiqué une situation
848. 7FT1 ouais et on était, il y avait le lien entre la théorie et la pratique qui était très riche !
C'est en 1^{ère} année que tu intervenais?
849. C en 2^{ème} année en méthodo et donc je me rappelle, j'ai décortiqué et j'ai gardé la situation que j'avais décortiquée
850. 7FT1 Ouais
851. C j'avais décortiqué les entretiens
852. 7FT1 ça devait être riche en tant que professionnelle ?
853. C ben oui ! De toute façon j'avais déjà fait de la formation donc, c'était pas ma première expérience moi je reste intimement persuadée qu'on peut encore, si le métier reste ? acceptes tu de remplir ça (talon sociologique) En même temps que talon sociologique
854. 7FT1 ils (les étudiants) sont plus avancés moi je sais pas mais quand j'ai commencé j'arrivais de loin, enfin franchement hein et la formatrice elle s'est demandée à un moment donné mais qu'est-ce que tu fais là X ? (rires)
855. C t'avais quel âge ?
856. 7FT1 j'étais en... quand j'ai commencé j'avais 20 ans, j'avais 20 ans et j'arrivais de deux années de sociologie quoi et j'étais avec mon axe et mon regard sociologique et elle, elle était avec son regard psychologique on avait deux axes d'analyse complètement qui, enfin qui ne s'opposaient pas totalement mais je veux dire qui quand même
857. C complémentaires ?
858. 7FT1 ouais fallait qu'on trouve cette complémentarité... je pense qu'on a échangé sur nos façons de faire mais moi j'arrivais avec toutes mes croyances en fait sur le métier, et puis avec mes outils de sociologue, enfin voilà j'étais là-dedans, j'observais la population moi !
859. C ah ouais ! c'était l'époque ça !
860. 7FT1 deuxième stage à X (établissement)
861. C avec X ? (formatrice de l'établissement)
862. 7FT1 ouais !!! elle est à la retraite !
863. C oui, je sais !
864. 7FT1 et là j'ai commencé le collectif, j'ai commencé à être dans des actions euh dans ...vraiment ce que j'en ai retenu de ce stage alors plein de choses mais c'est voilà ce public a des besoins qu'est-ce que je vais pouvoir créer pour y répondre quoi vraiment dans la création dans le travail ! Maintenant je peux le dire comme ça à l'époque c'était pas forcément ça mais
865. C la formatrice un personnage !
866. 7FT1 ah oui ... mais euh vraiment, elle m'a laissée une part de liberté et j'ai pu me positionner professionnellement avec cette liberté qu'elle me laissait hein par rapport à l'institution où j'étais. J'ai pas mal critiqué l'institution, je trouvais extrêmement violent

certaines choses, que cette institution ne puisse pas accepter que parfois ces jeunes mères, ben étaient dans la maltraitance de leur enfant, c'était le lien à tout prix quoi ! C'était vraiment la dynamique à tout prix du lien mère-enfant et il y avait des fois où à des moments j'ai dit, mais c'est pas possible enfin c'est possible, faut le regarder et il faut l'accepter ! vous demandez à cette mère de répondre à son enfant, elle ne peut pas, enfin voilà c'est ... c'est et jusqu'ou on va quoi ? dans la violence de ce qui fait violence de ... ? Enfin ouais...

867. C les centres maternels à l'époque étaient très /
868. 7FT1 /ça a évolué depuis hein§
869. C oui, oui
870. 7FT1 alors après ...tu veux que j'aille jusqu'ou ? DEUG de sociologie ?
871. C c'est bon !
872. 7FT1 après le DE ASS ben j'étais toujours été dans la polyvalence (rires partagés) est-ce que choix : ben oui, choix oui !
873. C maintenant je pose cette question car Je me rends compte qu'il y a quelquefois des orientations subies quoi ! ce qu'on avait moins/
874. 7FT1/ c'est pas par sécurité financière ou quelque chose, non c'est attiré par conviction c'est quelque chose qui m'a, passionné
875. C et apparemment te passionne toujours ?
876. 7FT1 Ah oui, oui, oui ! oui, oui comme dit mon mari toi ta passion c'est ton métier ça se voit ! Je dis ben oui ! Quand les gens me demandent qu'est-ce qui te passionne ben je dis la relation humaine c'est un truc, j'en apprend tous les jours, c'est extrêmement riche voilà l'accompagnement des usagers, puis même voilà dans ce qu'on peut apporter en actions enfin sur ben voilà je crois que vraiment bon les violences conjugales j'y arrive encore ! mais euh... j'atteins quelque chose là, je sens qu'au niveau professionnel ça va évoluer là ! je ne vais pas rester forcément sur le terrain ouais je sens que j'ai envie d'aller vers quelque chose
877. C tu sais quoi ?
878. 7FT1 et euh... là au niveau de la politique là, ils, enfin le conseil général, enfin certains politiques qui s'interrogent sur la mise en place de quelque chose de plus adapté. S'il y avait un service spécifique par rapport à ça, s'il y avait ou un développement d'actions, ou s'il y avait quelqu'un, un coordinateur des actions existantes sur le département que ce soit celles du département, ou celles de... que ce soit coordinateur dans la formation, ou dans la mise en place d'actions auprès du public enfin voilà ...je suis là, quoi ! J'arrive hein ! Vraiment ! Non mais franchement je rêverais de ça hein !
879. C d'accord
880. 7FT1 ça serait un aboutissement pour moi au niveau professionnel d'arriver à rassembler dans un même poste toutes les compétences que je suis en train de développer, enfin ça fait peut-être prétentieux ! mais vraiment./
881. C /absolument pas
882. 7FT1 c'est ambitieux !
883. C c'est une ambition !
884. 7FT1 c'est mon ambition d'arriver à atteindre cet objectif-là !
885. C Des ambitions sont, sont utiles et nécessaires ! C'est intéressant de voir des professionnels ASS affirmer ça ! Y en a pas assez !
886. 7FT1 ouais ! J'ai commencé en 97, à travailler et le premier accueil de stagiaire je l'ai fait en 2000 et j'ai été titularisée en, là j'étais contractuelle, titularisée en 99
887. C 2 ans après
888. 7FT1 on a négocié pour accueillir une stagiaire avec une collègue à deux donc alors ASS1 en 1^{er} et le nombre de stagiaires ? Je sais pas c'est énorme ! Ouah ! Alors j'ai fait un break en 2002 et 2005 et j'ai du faire 2 breaks à peine donc 2 ans où je n'ai pas eu de stagiaires autrement j'ai tout le temps eu des stagiaires donc (elle compte) j'ai dû accueillir 5 stagiaires de 1^{ère} année 1 de 3^{ème} au moins 5 stagiaires et ½ y a eu elle reprend les prénoms de toutes ces stagiaires... Donc au moins – en 2^{ème} année
889. C tu es vraiment presque spécialisée en 2^{ème} année ?

890. 7FT1 ah ouais ! En 2ème année ! J'ai beaucoup accueilli en binôme les 1ères années et là, j'accueille toute seule en 2ème année, j'essaye de recentrer, m'approprier vraiment une pratique et j'ai ouvert aussi, avec X (la collègue toujours) positif aussi ! On a accueilli toutes les deux, je ne veux pas je ne parle pas d'elle voilà pour donner une mauvaise image hein voilà ! J'ai là vraiment contextualisé là ce que j'ai vécu
891. C ben oui !
892. 7FT1 elle est ce qu'elle est ! Euh on a accueilli ensemble X (une stagiaire) et ça a été justement... c'est là que je me suis dit il faut vraiment que j'accueille toute seule parce que on s'est retrouvées euh ...elle a utilisé nos failles, X la stagiaire, c'est-à-dire qu'on n'a pas pu, nous, aller jusqu'au bout des siennes parce qu'elle a utilisé les nôtres ! (rires) donc
893. C ben oui, ce sont des interactions !
894. 7FT1 Complètement ! Donc on a commencé et X (la collègue) est partie en voyage pendant un mois, le gros congé de l'année, voilà, et là j'ai commencé à cerner la personne que j'avais face à moi, on était en train de cerner aussi et de centrer le problème et puis, pfoutt ! X est revenue et on n'a plus rien pu ! Voilà ! Elle a refermé et moi après je me suis dit mince et c'est pour cela que je me pose toujours des questions sur l'accueil à deux quoi ! et je... aux collègues qui étaient en difficulté, on leur a posé la question mais est-ce que vous vous êtes organisées des temps ou chacune va être avec le stagiaire , vous allez trouver des temps où vous allez vous retrouver toutes, là, trois référentes avec le stagiaire et est-ce que vous avez des temps à toutes les trois où vous êtes à vous poser aussi, à prendre du recul à vous poser sans le stagiaire ? Ben, non on n'en avait pas ! Elles ne pouvaient pas non plus être dans ben oui !
895. C je partage avec toi ! Comme je fais la formation de Ft j'ai vu beaucoup de chose, je pense que le on pense répartir la difficulté à plusieurs, enfin le poids quoi ! du stage
896. 7FT1 oui la charge
897. C oui, la charge de l'accueil qui est tout à fait légitime ! Enfin, mais il ne faut pas l'alourdir de/
898. 7FT1 alors ça !
899. C de manque de compréhension ou même, tu vois, d'écarts de perception qui ne se parlent pas parce que du coup, ça revient dans le déroulement du stage !
900. 7FT1 ben oui !
901. C donc ...non... ce n'est pas toujours un gain ! (silence) est ce que tu as fait des formations complémentaires depuis le DE ?
902. 7FT1 ah ben oui ! Formation dans le cadre de mon travail, je vais te donner mon CV,
903. C ah ce n'est pas la peine
904. 7FT1 j'en ai fait énormément (elle cherche son CV)
905. C ah ben ok alors !
906. 7FT1 cherche dans son bureau
907. C qu'est ce qui te semble le plus difficile dans l'accueil de stagiaires ?
908. 7FT1 le plus difficile ? Ben c'est... c'est bien ... de faire exprimer le ressenti quoi ! Quand le stagiaire dans sa propre nature n'est pas expansif ! C'est là ! et quand ça bloque, quoi malgré les moyens et les outils que je peux utiliser euh que ça bloque quand même... quoi !
909. C donc c'est la dimension relationnelle quoi ? C'est vraiment ça ?
910. 7FT1 ben ! C'est ce qui va être le plus important pour moi si tu veux euh... je le dis aux stagiaires, il faut se connaître, il faut connaître, il faut connaître les motivations qu'on peut avoir pour ce métier, il faut aussi sortir ce qui peut être fragile chez soi, il faut avoir conscience de tout cela, moi ce n'est pas de la thérapie, le stage, hein ! Mais il faut avoir conscience de tout cela, de ses fragilités aussi parce que, on doit pouvoir être soi-même, je veux dire, on est professionnel mais on fonctionne aussi avec ce qu'on est et si on n'est pas avec cette conscience-là de ce qu'on est, il y a aussi une forme naturelle hein dans la relation à l'autre euh...on ne peut pas avancer, enfin pour moi, on ne peut pas avancer, je suis presque catégorique!
911. C tu l'as expérimenté ça
912. 7FT1 pour moi oui ! La formation ...tu parlais du travail sur les représentations, sur ce qu'on a reçu, alors, moi j'ai eu la chance de faire la formation à l'analyse transactionnelle en 2000, tu vois en démarrage de mon activité et sur un an, donc tu vois ça m'a beaucoup aidée et

ç'est venu compléter ce que j'avais vécu en formation, c'était au tout début de ma pratique et j'ai pu euh ouais terminer ce chemin sur moi-même, enfin terminé ! Ça ne se termine jamais hein ! Enfin voilà ! Au moins les choses sont très claires pour moi ! Je sais pourquoi je fais ce métier, je me connais des côtés qui peuvent être un peu fragiles ou pas et j'ai un épanouissement personnel qui me permet aussi d'être réceptive à l'autre quoi ! Sinon, voilà on va se ploquer sur ses propres émotions et on ne va pas pouvoir entendre l'autre ... dans ce qu'il est, dans ce qu'il amène, dans ce qu'on comprend de sa situation,

913. C et tu penses que cette dimension-là est valorisée encore dans le métier, actuellement ?
914. 7FT1 ben....
915. C dans les institutions ?
916. 7FT1 je m'interroge ! Je m'interroge parce que je vois encore des collègues qui ne peuvent pas accompagnées sur certaines situations parce que, ... qui sont violentes dans leurs interventions parce que ce que renvoie la personne leur fait violence on voit encore ça ! Et euh... est-ce que ça répond à ta question, je ne sais pas ! Mais je vois bien en formation quand c'est exprimé, ce n'est pas forcément repris ! Enfin on n'est pas ! Voilà quand on évalue notre travail, c'est pas quelque chose qui euh c'est pas une dimension pour laquelle, si ce n'est pas la collègue (chevauchement de paroles)
917. C sur quoi ça porte alors ?
918. 7FT1 si c'est pas la collègue en question qui va l'exprimer d'elle-même, la hiérarchie ne va pas aller chercher ça, pour moi, c'est crucial !enfin dans notre métier/
919. C /que cherche la hiérarchie selon toi, en ce moment ?
920. 7FT1 /ah ben qu'on réponde à leurs objectifs, voilà qu'on réponde à une politique sociale, certes ça a toujours été. Là, on a des enjeux financiers qui sont majeurs ! Donc on doit être aussi dans cette dynamique d'enjeux financiers, on avoir comme mission prioritaire sur la polyvalence de secteur, le RSA !, alors qu'on est, tout de même, on reste avec toutes les autres missions, il y a cet enjeu financier derrière qui est excessivement lourd et on voit bien que nos, nos cadres sont aussi là-dedans !
921. C donc ça se traduit concrètement par rapport à des... des désinvestissements... ?/
922. 7FT1 /atteinte des objectifs en chiffre, donc des objectifs chiffrés voilà on a eu aussi tout le remaniement interne qui aussi nous conditionne sur quand même sur des chiffres, des résultats, voilà on a nos statistiques, notre poste, il y a un enjeu, ça sera revu régulièrement tous les 3 ans, 4 ans je ne sais plus, c'est bien clair que désormais le mouvement interne qu'on a vécu , qui a été assez euh...
923. C tous les postes sont calibrés avec des estimations/
924. 7FT1 /avec une charge de travail ! Voilà
925. C oui, c'est ça.
926. 7FT1 et on n'est pas dans le qualitatif ! On n'est que dans le quantitatif donc euh... Honnêtement ! Quand on est là-dedans est ce qu'on va aller regarder la façon dont la personne répond ? Enfin voilà
927. C la grille d'analyse là d'entretien, elle n'est pas du tout utile, hein ? Quand on regarde le micro ?
928. 7FT1 ben, qui est ce qui dis ce qu'il fallait faire, là ? Qu'est-ce que on va aller perdre du temps là-dessus !
929. C toi, tu penses que c'est important ? Qu'il faut maintenir ça
930. 7FT1 ben c'est crucial ! Je veux dire C'est... mais, sinon on fait des dégâts !
931. C rires partagés je vérifie
932. 7FT1 on peut faire de sacrés dégâts, sinon, quand même, non ?
933. C Je ne sais pas mais en même temps, je m'interroge beaucoup sur actuellement sur alors... tu vois je crois que Y. (une collègue croisée dans le centre, avant le début de l'entretien) a pris une copie d'un document qui parle du maintien des formations et des métiers mais c'est vrai qu'il y a des tendances lourdes à ce que tu disais quoi, les chiffres le quantitatif et l'humain là-dedans il est où, quoi ?
934. 7FT1 ben il n'est pas beaucoup hein ! on nous a demandé de faire un reportage photo enfin de participer, dans le journal interne, de participer à une mise en valeur des agents qui font

des actions qui sortent un peu de l'ordinaire, alors j'étais intervenue auprès de collègues parce que la personne qui s'occupe de cet article là pour le journal m'avait contacté, je sais que vous faites une action machin est-ce que vous accepteriez et au début, je lui ai dit ben écoutez je vais demander à ma chef, parce que au début franchement je n'avais pas envie d'y aller, hein ! Parce que je m'étais dit comment ça va être remanié, comment ça va être présenté parce que moi cette propagande, il y a des agents qui font des actions, qui arrivent à faire des trucs, je ne voulais pas que ce soit mis comme « ben c'est possible, faut le faire ! » Surtout qu'on est dans on a des objectifs quand même... de, ... d'évaluation avec nos cadres qui sont, on a des objectifs imposés !

935. C des contrats d'objectifs ?
936. 7FT1 on a des objectifs qui sont imposés ! Et on est dans le pouvoir d'agir, là, objectifs imposés, qui s'imposent à nos cadres et qui s'imposent à nous, c'est le pouvoir d'agir ! Donc je ne voulais... non plus je ne veux
937. C le pouvoir d'agir ?
938. 7FT1 par rapport à mes collègues j'étais très gênée, moi
939. C qu'est-ce que ça veut dire là, le pouvoir d'agir ?
940. 7FT1 Ah ben.... le pouvoir d'agir. Ben c'est... être créatif, c'est mettre en place des actions malgré notre charge de travail, répondre différemment par du collectif aux usagers. On est convaincus de cela ! Mais je veux dire que, quand c'est (rires) quand ça vient s'imposer, imposé il y a quelque chose qui ne va pas !
941. C ça devient un systématisme là tu dis ?
942. 7FT1 ouais ! Oui automatiquement ! C'est comme... ma notation précédente où ma cadre me disait oui, il faut se mobiliser sur la contractualisation je lui ai dit je refuse que ce soit noté de cette façon-là, je suis déjà mobilisée sur la contractualisation, je ne peux pas et je peux te donner mes chiffres tout ça, pour moi c'est quelque chose, c'est un outil que j'utilise au quotidien, je suis déjà très vigilante là-dessus mais parce que je suis convaincue, moi, de l'intérêt de cet outil et que je l'utilise dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA, voilà et c'est dans leur intérêt ! Je ne veux pas, je n'accepte pas que mon institution m'impose ça comme étant si c'était quelque chose que je ne faisais pas, voilà, je le prends très mal comme si je ne le faisais pas et puis voilà aussi l'impose en termes de résultat, non ! Donc j'ai fait modifier cette phrase parce que ça s'était mis quand même et j'ai fait modifier quand même ! Mais on est quand même là-dedans !
943. C d'accord ! ... tu vois parce que je vois quand même... je partage un peu ton point de vue par rapport à la qualité humaine de notre métier, mais je me dis qu'il y a des enjeux actuels très forts quoi ! donc c'est important de pouvoir valoriser ce qu'elle apporte aux usagers aussi, tu vois,
944. 7FT1 ben oui !
945. C et là-dessus peut-être qu'on n'est pas suffisamment fort... pour dire ce qu'on fait
946. 7FT1 ben moi j'ai beaucoup de collègues dans la plainte hein !voilà
947. C c'est ça !
948. 7FT1 donc on peut pas, à partir de là, c'est fichu tu ne peux pas !
949. C tu vois, c'est pour ça que ce travail avec les Ft, là, il m'intéresse beaucoup parce que je me rends compte quand même que même des Ft qui n'ont pas fait de formation, qui prétendent faire ça de façon intuitive et tout euh ils développent déjà des outils des stratégies qui sont fort intéressantes et pour moi, il faut l'écrire le parler, le nommer et le rendre visible quoi ! parce que ça reste trop caché ! Ça reste trop en interne tu vois de ! Et je pense que par rapport au métier c'est un peu la même chose ! tu vois et le travail par rapport aux personnes alors toi tu en fais, et tu l'as visibilisé par rapport au collectif mais en individuel, je pense qu'il y a des gens qui ont bénéficié de l'aide de professionnels ça paraît évident, tu vois, pour tout un chacun mais en fait ce n'est pas si évident que ça du tout quoi !
950. 7FT1 ben, à partir du moment où il y a cette posture de s'ouvrir, de se nourrir ben tiens cette collègue-là, elle a cette expérience là je vais m'en nourrir voilà, mais c'est aussi parce que on est en paix avec soi-même hein ! Je crois que il y a quelque chose de l'ordre de réglé quoi, ben oui on ne vient pas par hasard vers ce métier mais voilà je suis en ..., et je reviens à ça hein !

Et c'est ça pour ça que c'est important aussi sur la deuxième année, moi j'ai vraiment une motivation à accueillir les deuxièmes années pour leur permettre de leur offrir comme moi je l'ai reçu de leur permettre de faire ce travail-là, de le commencer tout du moins, mais de l'enclencher. Faut que ça soit enclenché, faut que ça s'enclenche et qu'après cela puisse se continuer ! Et euh... je vois bien pour mes collègues qui vont être en difficultés j'ai vraiment cette sensation-là. Ça s'est pas enclenché, alors après je ne dis pas qu'elles ne peuvent pas être dans la relation mais ça s'est pas enclenché, c'est toujours en souffrance, c'est toujours en douleur, y a des collègues qui craquent enfin quoi, des collègues qui font des burn out quoi donc... attention quoi ! Ça veut dire qu'elles n'ont pas pris soin d'elles, pour prendre soin de soi il faut le faire déjà dès le départ, enfin ! Se pencher sur soi pour ... ensuite avancer, c'est, c'est la première chose à faire !

951. C ok !

952. 7FT1 je ne dis pas qu'un jour je ne serais pas saturée, hein ! Que je ne craquerais pas ou que voilà...

953. C oui, oui ! Je vois ce que tu veux dire, c'est intéressant

D.8. Co-explicitation 4FT2

Ce corpus correspond au deuxième entretien de co-explicitation (Dispositif Vinatier, 2009) qui réunit trois formateurs de terrain (OF1, 4FT2, 0FT4) et le chercheur. Durée de la séance : 2 heures 15.

L'entretien analysé est celui de 4FT2.

1. C : 29 Septembre?
2. 4FT2 : 28
3. C : 28 ça y est je me trompe de jour, on est le 28 septembre et on est euh réuni pour une euh un entretien collectif euh autour de la...comment dire de la proposition que nous a faite 4FT2 d'un...entretien pédagogique euh enregistré et retranscrit lors de son...dernier accompagnement de stage hein et je vais te laisser euh la parole dans un premier temps pour euh comment dire que tu ...puisses bah justement nous euh présenter ce travail
4. 4FT2 : Alors euh je resitue un petit peu l'entretien euh...euh...dans la...au moment du stage où il se passe, donc il se passe il se passe en fait en fin de stage de d'une étudiante de troisième année d'éducatrice spécialisée euh et c'est aussi le le bilan d'un d'une fin d'accompagnement qui a duré presque un an qu'elle a pu euh faire auprès d'une jeune euh...de 21 ans qui euh...avait sollicité un C.E.S.A.J donc un C.E.S.A.J c'est un contrat soutien d'autonomie des jeunes et c'est une anci... euh c'était une enfant confiée à l'aide sociale à l'enfance qui avait prolongé euh euh...le...fin dans le cadre de la protection de l'enfance euh qui avait prolongé son, son suivi par le biais du du C.E.S.A.J. Donc euh...euh la stagiaire avait euh mené euh cet accompagnement-là de cette jeune fille pratiquement en autonomie professionnelle c'est-à-dire que euh elle int...euh on avait des bilans euh réguliers euh donc euh a pu près une fois tous les 15 jours toutes les 3 semaines euh autour des situations dont celle-ci euh dans la...euh dans...dans ces bilans la stagiaire faisait des des des des retours sur euh euh si...sur les choses qui avait évolué si elle vérifiait si elle était toujours dans le cadre euh euh dans lequel elle devait travailler euh...échan...euh on échangeait un petit peu sur euh...euh sur euh...autour, autour de ça mais le la progression dans le suivi 'fin le travail éducatif c'était elle qui le euh qui le faisait...euh...ces entretiens donnait souvent aussi lieu euh au-delà euh du cadre d'intervention... des choses concernant l'accompagnement en tant que tel à des échanges sur des aspects d'éthique de posture professionnel donc ça élargissait toujours sur d'autres, d'autres questions euh... donc l'entretien euh celui-ci là c'est donc le bilan final hein du C.E.S.A.J...ça reprends en fait moi ce que j'avais souhaité moi c'est reprendre un petit peu toute le progression de cet accompagnement-là autour de cet euh de cet entretien euh...et et le euh...et et la...alors j'avais pas forcément d'objectif au moment où on a fait l'entretien c'était euh un entretien qui était un petit peu construit un petit peu construit autour de la demande de euh de C euh qui il fallait enregistrer quelque chose mais c'était aussi l'occasion du coup de de de je me suis saisie aussi de ça peut-être qu'on l'aurais pas fait sans ça moi je m'en suis saisie pour qu'on qu'on reprenne toute euh toute cette situation et qu'on la retravaille...qu'on retravaille à travers cet entretien cette euh cette situation euh...d'autant que j'avais euh...demandé à la stagiaire un travail un peu particulier euh qui était de jouer la proximité avec cette euh...euh avec cette jeune fille de jouer une proximité qui était euh...entre le maternage le copinage et l'éducatif quelque chose euh voilà euh parce que ça me semblait important dans la problématique de cette jeune euh d'utiliser ce support là je dirais que c'est un support éducatif cette proximité-là euh pour euh...pour, pour l'accompagner vers euh vers l'autonomie et, et euh donc dans l'entretien je, je, je me...je me suis aperçue en le...en le retravaillant ce matin que dès le début je n'avais de cesse que de lui faire parler de ça (rires) et que donc il y avait beaucoup de euh (rires)et et euh parce que je euh je...je trouvais qu'on... s'en était pas si mal sorti que ça toutes les trois (petit rire) la jeune (petit rire), la stagiaire (petit rire) et moi (petit rire) dans cet...accompagnement là et euh mais je l'ai vu après coup j'ai...j'ai vu ça tout ça ce matin (rire) c'était drôle ça m'a fait beaucoup rire en même temps euh je plains les étudiants qui ont fait le retranscription parce que alors qu'est-ce que c'était difficile à relire et euh et euh au début je me suis dit mais c'est n'importe quoi mais on se dit n'importe quoi. C'était dur j'espère 'fin j'espère (rires) que vous n'avez pas eu trop de mal mais je crains que si en fait hein euh (rires) et pour en comprendre le sens aussi

parce que sur le coup je me suis dit mais c'est pas qui ai écrit c'est pas moi qui est dit ça on a pas dit ça enfin il a fallu vraiment que je me replonge dans cette histoire-là dans le contexte pour que je me retrouve des choses qui nous appartenait en même temps ça m'a fait beaucoup rire parce que je trouvais qu'il ressortait de cet entretien euh aussi tout ce que je pouvais dire euh de la complicité qu'il nous liait avec cette euh stagiaire on se coupe on se coupe la parole on parle en même temps on rigole il y a des choses comme ça qui apparaissent ça me revenait aussi les, les étudiants qui ont retranscrits remettent hein parlent toutes les deux en même temps ou rires ou mais bon c'est je nous revois et du coup c'est je trouvais que ça... j'avais d'autres choses qui me venaient en fait autour de cette relation qu'on a eu toutes les deux et puis euh et puis avec cette jeune fille aussi euh ... voilà alors c'est, c'est euh...euh...c'est une...un un travail que moi j'ai de...en fait que moi j'ai délégué à la stagiaire ce travail-là de proximité je n'aurais pas pu le faire moi parce que je n'avais pas le temps de le faire avec cette étudiante là et ça aurait c'était le travail que j'aurais bien aimé mené avec cette jeune mais je n'ai pas pu euh...et que j'ai vécu par procuration avec, avec cette stagiaire moi je me serais contentée parce que je n'avais pas le ch...'fin parce que c' était le ba-b.a du travail que de la ...euh de la démarche euh administrative de de construction de dossier de C.E.S.A.J de montage de projet de budget etc. mais j'aurais pas eu le temps d'aller acheter avec elle euh des vêtements, des livres euh passer du temps avec elle comme elle a pu le euh comme elle a pu le faire donc je lui ai vraiment délégué les euh... ce, ce travail-là et en y retravaillant ce euh...ce matin-là C tu avais mmh demandé en quoi j'étais un petit peu étonnée ou...qu'est-ce qui euh qu'est-ce qui ressortait qu'est-ce qui a pris du sens un petit peu dans dans cet entretien à la relecture c'est je trouvais qu'on a qu'on a beaucoup fonctionné dans une espèce de triangulation alors moi j'ai pas les mots pour le dire il me manque de la théorie euh...mmh...mais euh ...au niveau de la transmission des des des de savoirs ou de je sais pas quoi mais euh... c'est c'est à dire que euh 'fin j'étais en lien avec la stagiaire qui était en lien avec euh la jeune fille avec l'utilisateur la stagiaire elle était à la fois étudiante au même niveau que la...la jeune fille...elle était aussi euh professionnelle au même niveau que moi 'fin y avait un lien là de...de de de choses qu'on se transmettait parce quand on faisait le point c'était, c'était ça que moi je...je travaillais avec l'étudiante c'était cette proximité là pour aider la jeune à...mmh...à à faire le le à passer le cap de euh d'une prise en charge sociale et éducative très très importante à à une solitude à une autonomie complète et euh et voilà et je je...'fin peut-être ça ça pour vous c'est pas parlant mais je trouve que...au travers de l'entretien c'est ça qui...'c'est une espèce de triangle je sais pas moi j'ai pas un...j'ai pas les outils pour l'expliquer plus euh...mais il y avait une transmission qui fonctionnait comme ça à trois avec et je sais pas je...voilà

5. C : Est-ce que tu dirais par exemple que dans la transmission des savoirs il y avait quelque chose qui circulait entre euh euh la stagiaire et la jeune et même temps du même ordre c'est à dire des aspects qui sont du même ordre entre toi et la stagiaire ?
6. 4FT2 : oui
7. C : est-ce que c'est ça que tu veux dire ?
8. OFT1 : / de manière de manière parallèle
9. OFT1 : /comme si il y avait parallélisme des formes
10. C : ben euh est-ce que c'est ça que tu veux dire en tout cas c'est...
11. FT : / oui voilà non ouais c'est ça
12. C : /ouais
13. 4FT2 : oui enfin oui y avait des des, des choses qui se qui se répercutaient qui venaient en écho ou qui venaient en résonance après'fin euh y avait un premier mouvement entre euh euh moi et la stagiaire si on devait faire un schéma
14. OFT1 : / oui
15. C : / oui
16. 4FT2 : /et après de la stagiaire à la à la la la jeune fille
17. C : / oui
18. 4FT2 : euh...mais j'ai l'impression que ça remontait aussi
19. C: oui
20. 4FT2 : ça, ça remontait 'fin tout le ...euh...'fin je sais pas y 'a

21. C : / et est-ce qu'il y a des moments dans l'entretien en particulier que tu pourrais nous euh comment dire nous indiquer qui correspondent à ça...justement par exemple
22. 4FT2 : euh...
23. C : est-ce que c'est possible hein je...
24. 4FT2 : (silence) parce que je alors moi j'ai, j'ai noté là ce...euh le C.E.S.A.J aurait pu se réduire à l'aspect matériel et ce n'était pas ce qui m'intéressait de faire avec la stagiaire
25. C : mmh mmh
26. 4FT2 : euh...ce qui m'intéressait c'est qu'elle fasse ce que je ne pouvais pas faire et qui m'aurait été et qui m'aurait intéressé donc c'est-ce que je viens de mettre euh mon soucis c'était de baliser cet accompagnement... euh... parce que le parce que le support de la proximité ça pouvait être euh un danger ça pouvait être très vite euh dérapé et que ça a bien fonctionné dans cette voilà je sais pas j'ai eu l'impression qu'il y a eu un une espèce de passage euh passage de relais ou je sais pas trop comment on peut l'appeler
27. C : mmh mmh
28. 4FT2 : euh...et alors je l'avais mis moi dans (silence) ouais je sais pas l'expliquer plus 'fin c'est je sais pas l'expliquer plus mais y avait y avait des des choses qui se transmettaient comme ça alors euh moi évidemment j'ai j'ai un regard quelque chose de (silence) je...je sais pas peut-être ça va me revenir
29. C : /mmh
30. 4FT2 : un petit peu euh... un petit peu après euh... (silence) donc là après dans la progression de l'entretien moi j'avais vu quatre euh... quatre ou cinq temps y avait euh dans la première pa...'fin dans la première page là euh... en début de l'entretien dans ce qu'elle retraduit de la façon dont s'est passée cette prise en charge y avait un entretien de de passage de relais où je lui transmets euh...mmh... je lui transmets euh ce qu'est la situation de cette jeune et comment elle se l'approprie et ce qu'elle en retient et ce qu'elle en ce qu'elle en retient c'est ce qui me semblait aussi important parce que tout ce qui est le cadre le C.E.S.A.J machin je savais qu'elle se dé...qu'elle se débrouillait et qu'elle gérait ça euh...ce que moi j'ai j'ai dans cette transmission-là elle a elle a retenu ce qu'il me semblait le plus important c'est-à-dire la fragilité de cette euh de cette jeune fille et l...'absolue nécessité de prendre en compte ça dans tout cet accompagnement-là euh mmh c'est une jeune qui et et du coup c'est des éléments de l'histoire que moi j'avais et que elle, elle n'avait pas dont elle s'est appropriée qui me faisait dire que c'était important de pas lâcher sur ce sur ce morceau-là euh c'est une euh jeune qui est pas allée à l'école pendant très très longtemps parce qu'elle était dans une grosse, grosse dépression qu'elle a été remobilisé dans le lieu de vie dans lequel elle était et qu'on savait très bien que à la fin de la prise en charge dans le lieu de vie alors qu'elle allait se retrouver toute seule euh à Nantes dans dans avec des nouvelles personnes euh dans un nouveau centre de formation etc. que tout ça pouvait se casser la figure et mon souhait c'était qu'elle prenne en compte ça 'fin qu'elle prenne en compte euh donc c'était pas tant dans la transmission des apprentissages euh des histoires de C.E.S.A.J et de montage financier parce que j'en savais pas plus que la stagiaire à ce moment là puisque les C.E.S.A.J c'était quelque chose qui était relativement nouveau au début de la prise en charge ça avait à peine un an et euh et tous les mois on avait des informations nouvelles et contradictoires donc on avançait au fur et à mesure donc c'était pas tant ça que je lui ai transmis elle elle a été à la pêche de ça elle s'en est très bien sortie d'ailleurs c'est elle qui m'a redonné les informations on a même eu une jeune collègue qui est arrivée qui connaissais rien au C.E.S.A.J elle l'a pris une matinée avec elle pour lui expliquer de quoi il retournait donc elle s'était très bien débrouillé avec le cadre et et et mais mais euh bon moi mon soucis s'était qu'elle...l'essentiel pour moi c'était qu'elle euh qu'elle prenne en compte euh la fragilité de cette gamine et que c'était ça qu'on devait porter et voilà y a ce y a cet entretien de... de passage de relais où je...où donc quand elle refait le bilan où elle me resitue hein donc ça me montre bien qu'elle l'a bien intégré de toute façon j'avais pu le voir mais mais c'était euh ce que moi je souhaitais à ce moment-là elle elle l'avait bien senti après dans les donc là on ça y a des y a des échanges on se coupe la parole enfin bon ça je sais pas trop ce qu'on peut en ressortir. La deuxième partie de l'entretien bon elle se elle euh ...montre qu'elle s'est bien appropriée l'outil C.E.S.A.J hein qu'elle a qu'elle a bien compris le cadre euh montage financier tous ces euh donc

tout ça c'est c'est acquis euh... y a moi y avait une partie intéressante et c'est marrant parce que je l'avais pas je m'en étais pas souvenu euh...c' était au...c'était aussi dans comment elle avait euh...elle avait été à l'écoute du désir de la jeune qui voulait continuer une euh euh...qui voulait continuer une formation alors c'est page quatre

31. C :mmh

32. 4FT2 :euh...qui voulait continuer une formation dans un centre

33. C : /longue

34. 4FT2 : /de formation qui coûtait hyper cher une formation longue alors que nous on avait des pressions pour qu'elle fasse de l'alternance parce qu'on nous disait faut pas les les engager dans des formations longues ils pourront pas payer le conseil général pourra pas payer comment elle a défendu ça et et comment moi je je suis passée à côté de ça et et elle me l'a 'fin dans l'entretien en le relisant je me suis dit ben que c'était elle qui avait repointé qui avait repointé et soutenu ça et euh bon je pense que c'est dans les échanges qu'on a pu avoir qu'elle a qu'elle s'est qu'elle a pu euh faire émerger ça et le et le soutenir donc là aussi on a du j'ai du lui transmettre des choses enfin y a eu des choses qui se sont passées moi je sais pas comment on a comment on a ... 'fin qu'est-ce qui est passé à ce moment-là mais mais en tous les cas j'ai bi..j'ai j'ai vu qu'il y avait quelque chose qu'elle avait euh...qu'elle avait euh...bien senti qu'elle avait soutenu quoi dans l'accompagnement de cette jeune autour du désir de la de le de la jeune... euuh... et alors donc ça autour de ça ...et en en dernier on arrive sur ce pourquoi moi j'avais fait l'entretien qui est euh qui est tout le travail autour de la proximité de de de comment on peut être dans l'éducatif euh en utilisant des supports qui ne sont pas du tout habituels et et euh qui sont pas forcément théoriques qu'on retrouvent pas dans les livres ou qu'on nous dit pas euh à l'école mais comment on pu avancer là-dessus aussi euh et euh voilà donc...est-ce que j'avais une cinquième partie et et la cinquième partie pour euh c'était euh la façon dont elle a eu de s'approprier euh de s'approprier cette situation là pour l'ouvrir euh euh vers une dimension euh plus collective du C.E.S.A.J

35. C : /mmh mmh

36. 4FT2 : /voilà donc euh...j'ai pas eu l'impression de faire un entretien en relisant ce matin avec ma stagiaire quoi je je sais pas à quel niveau on en était mais j'avais l'impression je sais pas ...je sais pas (rires) j'avais l'impression que ce n'était pas une stagiaire que j'étais en face de moi dans cet entretien là c'était assez assez drôle euh...Voilà ce que j'avais à ... (silence) ouais j'ai j'ai eu...l'impression alors peut-être là où j'étais plus positionnée en tant que euh...euh que formateur euh terrain c'est que quand même en en relisant j'avais l'impression euh d'être entre guillemets un petit peu l'empêcheuse de tourner en rond quoi de sans cesse rappeler le cadre euh là où là où on se situait le euh...voilà de...mais mais euh...mais bon c'était une posture professionnelle qui qui me paraissait logique dans dans ce que j'avais à exercer mais à seulement à travers ces éléments là où bon et elle me le rappelle d'ailleurs je lui ai rappelé euh des fois le cadre à part à part dans ces deux ou trois exemples là où je me suis dit bon là c'est moi la stagiaire y a pas de doute sinon euh la stagiaire euh bah

37. C : (rire)

38. 4FT2:/ le lapsus la la formatrice euh de terrain mais sinon euh c'était un peu euh c'est pas du tout clair...pas si clair que ça ...voilà ce que j'aurais pu en dire...euh...oui...voilà pour l'instant je peux dire euh je peux dire ça ...mais j'ai pas du tout trouvé ça très construit j'ai trouvé ça fouillis

39. C : (rire)

40. 4FT2 : comme-ci mais c'est nul c'est pas bien ce que je fais (rires) c'est pas bien (rires) en fait bon ben ça se tient quoi (rires) après je me suis dit que ça se tenait mais j'y ai travaillé deux heures ce matin pour me dire que ça se tenait quand même (rires) au début je trouvais ça vraiment euh bazar (rires)...j'ai fini j'ai

41. OFT1 : /mmh

42. 4FT2 :pour l'instant fini ce que j'avais envie...

43. C : ouais ! est-ce que tu avais euh...des points sur lesquels euh ça fait échos

44. OFT1 : euh oui oui moi y a des choses qui font échos à ce que tu dis ouais

45. C : mmh

(silence)

46. 0FT1 : ce qui m'a beaucoup euh étonné...sur la forme hein déjà alors effectivement l'essentiel du temps de la parole, l'essentiel du temps de parole c'est effectivement la stagiaire qui l'occupe
47. 4FT2 : mmh
48. 0FT1 : qui l'habite la stagiaire habite la parole
49. 4FT2 : (rire)
50. 0FT1 : et effectivement quand tu disais euh qu'on a l'impression d'être l'empêcheuse de tourner en rond j'ai sen..j'ai senti ça en permanence et en...en...confrontation on va dire pas en contradiction euh ta volonté d'autonomiser professionnellement la stagiaire, je le ressens tu t'as, tu tu 'fin t'as t'as nous campes d'ailleurs d'emblée hein euh je m'appuie sur l'autonomie professionnelle de la stagiaire et en même temps
51. 4FT2 : / je n'arrête pas de l'emmerder avec ça (rires)
52. 0FT1 : /tu tu tu et en même temps
53. 4FT2 : /mmh
54. 0FT1 : /je sens hein moi dans la dans la progression d'entretien et effectivement avec ta référence au cadre permanente que du coup il n'y a pas de place à la créativité euh de la stagiaire
55. 4FT2 : /(rire)
56. 0FT1 : /mais ce n'est pas pour autant qu'elle n'a pas été créative
57. 4FT2: / ha oui, oui ,oui
58. 0FT1 : la preuve c'est que euh...c'est qu'elle a su défendre elle qu'elle était sa conception du projet
59. 4FT2 : /mmh, mmh
60. 0FT1 : et là euh il y avait des conceptions euh...q...presque contradictoires parce que tu restais sur le dispositif qui est euh
61. C : / est-ce que tu peux
62. 0FT1 : /limité dans le temps
63. C : /ouais est-ce que tu peux resituer par rapport à des éléments de fondements
64. 0FT1 : / ouais
65. C : /de l'entretien en particulier parce que...
66. 0FT1 : /alors la première chose qui me choque
67. C : / ouais
68. 0FT1 : c'est la confusion des rôles et des places mais ça ça ne va pas surprendre 4FT2 euh...qui vient de euh...terminer sur un lapsus je suis la stagiaire
69. 4FT2:/(rires)
70. 0FT1 : /euh dans la page un euh la stagiaire à un moment donné même elle-même ne s'y retrouve pas dans cette relation euh formateur stagiaire et elle dit euh (bruit de feuilles) elle parle elle elle essaye d'aborder la présentation elle dit la présentation que tu qu'on a que j'ai eu d'I.
71. 4FT2: / mmh mmh
72. C : ouais alors comment comment toi euh justement
73. 0FT1 : / on sait plus qui a
74. C : /tu tu donnes sens à ça ?
75. 0FT1 : bah euh pour moi là il y a y a vraiment euh on se sait plus qui est à la place de quoi quelle est la place de chacun des...même d'ailleurs de l'usager là-dedans
76. C : ouais mais à partir de
77. 0FT1 : / ça m'a surpris
78. C : ouais... ça t'as surpris ?
79. 0FT1 : pour moi ça m'a surpris
80. C : ouais
81. 0FT1 : euh...
82. C : / parce qu'elle est-elle est au niveau de passage de relais là encore
83. 0FT1 : oui
84. C : donc effectivement la transmission se fait
85. 0FT1 : / c'est marrant comment c'est formulé
86. C : ouais

87. 0FT1 : comment la stagiaire elle-même n'arrive pas euh parce que là on est en fin d'accompagnement je sais bien qu'il y a eu transmission de relais mais
88. C : / oui
89. 0FT1 : la transmission de relais elle s'est faite il y a un an
90. C : oui
91. 0FT1 : aujourd'hui on en parle un an après alors que la stagiaire s'est vraiment appropriée cette situation et a travaillé l'accompagnement de cette situation
92. C : / oui mmh mmh
93. 0FT1 : et même euh en fin en...dans cet entretien de de bilan quelque part euh...: bah moi ça m'a surpris je l'ai je l'ai surligné effectivement euh j'ai trouvé que c'était quand même la présentation que tu qu'on a que j'ai on sait plus qui qui pense quoi de de tout ça
94. 4FT2 : (petit rire)
95. 0FT1 : mais c'est un constat c'est tout hein
96. C : mmh mmh
97. 0FT1 : euh...ce que je disais sur euh l'oppo...euh la la parce que tu disais que la la stagiaire avait réussi à effectivement bien défendre finalement sa conception du projet parce que moi effectivement j'ai noté qu'il y avait une réelle opposition entre euh ce que la stagiaire veut euh veut affirmer c'est-à-dire le respect du projet du jeune et je suis d'abord conten...et je suis d'abord là pour entendre le désir de la jeune et son projet et puis euh et de toute manière toi aussi tu es toujours tu as toujours été dans cette écoute du désir de l'autre
98. 4FT2 : /(rire)
99. 0FT1 : /et pour autant
100. 4FT2 : /(rire) (et parle en même temps mais on entend pas)
101. 0FT1 : /tu te tu te maltraites avec le cadre
102. 4FT2 : /(rire)
103. 0FT1 : du dispositif qui j'ai, j'ai senti ça moi dans le c'est-cette tension-là dans l'échange entre la stagiaire et la formatrice
104. C : mais est-ce que c'est pas une tension dans la réalité ?
105. 0FT1 : elle si elle peut l'être mais c'est marrant de retrouver cette tension exprimée dans la relation pédagogique
106. C : mmh mmh
107. 0FT1 : elle aurait dû euh à la limite cette tension justement elle est là cette tension
108. C : /mmh
109. 0FT1 : et elle aurait pu faire elle aurait pu être un outil pédagogique, on en parle de cette tension
110. C : / oui
111. 0FT1 : on s'y colle ,on on creuse
112. C : /oui
113. 0FT1 : et euh...on se confronte par rapport à ça mais là c'était même pas ça on voit on voit 4FT2 camper sur la cadre
114. C : à partir de quand tu dis ça qu'elle est campée sur le cadre?
115. 0FT1 : je le sens euh...je le sens dès lors en page deux euh... quand 4FT2 euh... pour moi, 4FT2 le dit au départ le C.E.S.A.J et j'ai fais comme elle hein euh au même moment le C.E.S.A.J c'est un dispositif tout neuf ça change tous les quatre matins
116. C : /oui
117. 0FT1 : donc très difficile de se l'approprier dans un premier temps on ne peut pas se l'approprier
118. C : oui oui
119. 0FT1 : donc c'est une difficulté
120. C : mmh mmh
121. 0FT1 : et ce qui est drôle en page deux moi pour moi la formatrice terrain projette réellement sur la stagiaire sa difficulté d'appropriation du dispositif et la stagiaire d'ailleurs s'en défend elle dit mais c'est pas grave ça moi le dispositif effectivement je ne le connais pas encore mais on va s'y coller je vais apprendre

122. C : / mmh mmh
123. 0FT1 : je vais-je vais le mettre en œuvre
124. C : /mmh mmh
125. 0FT1 : / je vais aller lire le notes et puis d'ailleurs c'est-ce qu'elle a fait
126. C : / mmh mmh
127. 0FT1:/ et puis après elle a été capable même de l'expliquer à d'autres
128. C : /mmh
129. 0FT1 : euh (silence) c'est marrant dans la ligne 17 euh la formatrice terrain moi j'ai noté euh euh t'as 4FT2 qui dit « mais tu y allais quand même par étape t'y allais par étape quand même avec elle » pourquoi ce
130. 4FT2 : /(rire)
131. 0FT1 : /pourquoi cette insistance ce quand même là qui vient tu vois
132. 4FT2 : /(rire)
133. 0FT1 : et...voilà
134. C : alors toi tu voudrais dire que par rapport à cet aspect-là euh...comment, comment tu te comment tu t'y serais pris ?
135. 0FT1 : ha je sais pas non, non
136. C : /non, non mais
137. 0FT1 : /là j'en suis pas là je donne mes mon res...
138. C : / non mais c'est intéressant
139. 0FT1 : / je donne mon comment moi j'ai réagis
140. C : ouais
141. 0FT1 : et c'est pas euh...c'est pas c'est pas une critique pour être critique hein euh c'est comment j'ai réagis
142. 4FT2 : / ce qui était intéressant tout à l'heure c'est-ce que tu disais cette tension-là t'aurais pu ça aurait pu être un outil pédagogique donc peut-être dans ta tête tu avais autre chose t'avais une idée euh justement de de
143. 0FT1 : / ben moi j'ai pas senti que cette opposition sur la la conception de euh du projet
144. 4FT2 : /mmh
145. 0FT1 : est été euh...sujet
146. 0FT4 : /discuté ?
147. 0FT1 : discuté de manière euh formative quoi
148. 4FT2 : parce que y a pas eu d'opposition (rire) c'est juste que là
149. 0FT4 : /oui
150. 4FT2 : /ça apparaît dans l'entretien parce que
151. 0FT1 : /ça apparaît dans l'entretien mais oui
152. 4FT2 : il fallait euh
153. 0FT1 : / mais oui
154. 4FT2 : euh...
155. 0FT1 : / après
156. 4FT2 : /je voulais l'a l'a mmh l'a faire réagir quoi c'était mais y a pas eu de
157. 0FT1 : / après ce qui m'a fait sourire mais parce que je te connais un petit peu enfin
158. 4FT2 : (rire)
159. 0FT1 : je te connais un petit peu professionnellement 'fin à travers la formation qu'on a pa...vécu ensemble
160. 4FT2 : /(dit quelque chose mais trop bas pour l'entendre)
161. 0FT1 : /c'est comment euh...comment tu induis euh (silence) un, un discours sur les émotions
162. 4FT2 : /(rire)
163. 0FT1 : et c'est fort
164. 4FT2 : /mais comment
165. 0FT1 : 59
166. 4FT2 : où est-ce que tu as vu ça toi?

167. 0FT1 : toi tu lui as permis toi en t'engouffrant là-dedans et elle répond mais...et tu et tu rajoutes mais t'as pas senti euh...et moi j'ai mis mais, mais senti mais quoi qu'est-ce qui s'échange réellement là t'as pas senti et puis elle répond non j'ai pas senti et puis du coup elle s'arrête quoi elle parle d'autres choses mais elle a...tu l'as convoques sur ses émotions voilà c'est ça qui m'a fait rire
168. 4FT2 : /(rire)
169. 0FT1 : /et du coup elle a rien...ça ça passe pas il se dit rien du coup on parle d'autres choses après ça c'est page 4 (silence bruit de feuilles) et puis on retrouve ça page 5 hein euh mais l'autre euh... formatrice terrain mais l'autre euh non non moi ce que je pense moi euh ce qui a facilité les choses et puis euh ligne 88 elle te ren...oui mais moi euh je reste quand même sur le euh...et puis toi euh...et puis je reste quand même sur le et elle continue moi aujourd'hui donc euh j'étais j'ai vraiment le sentiment et puis finalement ça se termine formateur terrain dit oui non mais et finalement ben on sait pas quel sentiment à la stagiaire je n'ai pas réussi à trouver le sentiment de la stagiaire par rapport à cette interaction là euh verbale hein
170. C : /ouais ok
171. 0FT4: / quelle ligne
172. 0FT1 : / on est sur une interaction verbale
173. 0FT4 : /et quelle ligne tu parles
174. 0FT1 : euh page page 4 et 5
175. 4FT2 : /on a dit c'est 91 euh 88 pardon
176. 0FT1 : / c'est assez rigolo comment les comment les propos se répondent les uns et les autres sans que se disent quelque chose
(silence)
177. C : c'est comme ça que tu vois les choses
178. (un oui dit tout bas et petit rire mais je n'ai identifié le FT)
179. 0FT1 : après ce qui m'a quelque chose qui m'a paru euh...un tournant dans l'entretien page 6 et je trouvais ça intéressant d'ailleurs de... de la part du formateur c'est d'introduire un nouvelle donnée euh différente de ce qui s'est passé et là vraiment on est effectivement dans un entretien euh pédagogique là du coup on on est euh on...à partir d'une situation réelle euh 4FT2 introduit quelque chose qui n'a pas qui n'a pas été euh posée dans le la réalité
180. C : / mmh mmh
181. 0FT1 : mais qui va peut-être ouvrir autre chose une réflexion
182. C : / mmh
183. 0FT1 : et là moi j'ai trouvé ça intéressant
184. C : tu es où là ?
185. FT :117
186. 0FT1 :/ euh...page 6 euh oui 117 euh ...et mais on retombe euh on retombe sur cette opposition entre son projet et le cadre et du coup j'ai noté je suis pas sûr que finalement la stagiaire ait réussi à défendre son idée ou à discuter ce qui fonde véritablement son intervention, je suis pas sûr qu'elle ait réussi à le faire, dans cette interaction là...et...et c'est marrant parce que euh la stagiaire souvent utilise des mots qui renvoient en fait...pour moi hein...à...l'attitude...euh...à la posture du formateur et en fait un truc que j'ai noté page 156 tu m'as permis
187. 4FT2: /non ligne
188. 0FT1 : euh ligne 156 la stagiaire dit au formateur tu m'as permis d'avoir ce soucis-là tu m'as permis...c'est, c'est pas rien tu m'as permis de...
189. C : oui et comment tu le...ptt
190. 0FT1 : / pour moi ça, ça vient traduire pour la stagiaire...la posture du formateur qu'elle a en face d'elle
191. C : Et tu dirais quoi alors pour qualifier cette posture de...?
192. 0FT1 : /et que et que et bah cette posture elle est permissive elle est-elle fonctionne sur quoi ? sur quel ressort ? 'fin c'est, c'est oui ce...si la stagiaire il faut que la stagiaire se sente autorisée à pour faire ou pas ? c'est la question que je me pose
193. C : / c'est la permission

194. 0FT1 : / oui, oui tout à fait
195. C : / la question de la permission et non pas le pouvoir
196. 0FT1 : / c'est pour ça que non non de permission, pas de pouvoir non non c'est pas une relation de pouvoir
197. C : /non mais
198. 0FT1 : / mais du coup la stagiaire quoique en dise 4FT2 qui se trouvait parfois euh...euh...qui qui se disait est-ce que je suis encore la formatrice ou pas
199. C : /oui
200. 0FT1 : /là moi je trouve que la stagiaire était euh a bien identifié la posture du formateur et
201. C : / oui
202. 0FT1:/et du coup attendait de euh oui attendait sa permission pour faire éventuellement...et là ça se traduit bien là... pour moi
203. C : ouais dans le sens de permission ouais
204. 0FT1 : / bon après y a la question des outils euh effectivement euh ...y a (silence bruits de feuilles) y 'a toute la page 9 qui je pense euh...mmh...aurait pu aboutir à un questionnement beaucoup plus... réflexif sur la posture professionnelle, alors qu'on reste sur les faits mais bon ça c'est, c'est le jeu de l'entretien qui se fait comme ça euh...qu'est-ce que tu avais envie de lui transmettre ? ligne 201 à ce moment-là euh...c'est marrant, qu'est-ce tu as, la formatrice qu'est-ce que tu avais envie de lui transmettre à ce moment-là? Donc...donc tu avais envie de lui transmettre des valeurs la question est dans la réponse, la réponse est dans la question comment la stagiaire peut-elle dire ce qu'elle avait envie de transmettre si le formateur fait déjà les réponses ?
205. C : /mmh, mmh
206. 0FT1 : / tu vois donc je me dis que ça ça a pu fermer euh... le euh...
207. C : / mais en quoi ça a fermé parce que du coup c'est intéressant d'aller dans la logique de l'interaction totale
208. 0FT1 : /oui
209. C : / est-ce que pour toi parce que euh
210. 0FT1 : / ben elle a pas pu parler valeur, la stagiaire elle parle pas de valeurs
211. C : Elle parle de quoi alors ?
(silence)
212. 0FT1 : elle a parlé de son expérience de mère de famille euh
213. 0FT4 : /Elle parle de ce qu'elle est
214. 0FT1 : accompagnement cette jeune qui elle - même est une enfant enfin une jeune euh
215. 0FT4 : / elle parle de ce qu'elle est
216. 0FT1 : / elle parle de ce qu'elle est mmh de ce qu'elle est euh...
217. 0FT4 : / moi je pense...je peux intervenir ?
218. C : bien-sûr ha bah c'est de la co-construction hein donc je veux dire c'est ha oui oui oui
219. 0FT1 : mmh
220. 0FT4 : parce que...moi je pense que tu lui as permis de parler d'elle ce qui n'est pas évident euh...pour une stagiaire
221. 0FT1 : /oui
222. 0FT4. : de valoriser ce qu'on est dans et en même temps tu l'as bien présenté tout à l'heure euh que tu souhaitais la voir euh travailler euh quasiment sur du copinage euh
223. 0FT1 : / sur une relation de proximité
224. 0FT4 : / une proximité
225. C : / ouais ouais
226. 0FT4 : et dans une formation de travailleur social qu'une formatrice permette ça à une stagiaire ça ouvre des portes tu as insisté pour qu'elle aille jusqu'au bout et elle est allée jusqu'au bout à ce moment là
227. 0FT1 : ha mais je dis pas que c'est pas bien
228. 0FT4 : non mais tu dis que euh ça ne lui a pas permis de répondre moi je dis que s...
229. 0FT1 : / non ça lui a pas permis de répondre sur euh ce qu'attendais la formatrice

230. OFT4 : / et ben non ben je...
231. OFT1 : / la formatrice attendait autre chose que euh quelque que a priori puisque la formatrice attend quelque chose qui relève euh d'un...d'une discussion sur les valeurs...sur les valeurs professionnelles quand même
232. OFT4 : ben oui moi je suis pas d'accord moi je pense que c'est...
233. OFT1 : / et euh elle répond mère de famille mais et du coup moi ce qui me ça m'a permis de dire en début de page 'fin oui du coup à la suite de cette page que finalement...ben finalement c'est peut-être pour la stagiaire très difficile de conceptualiser euh l'expérience
234. C : mmh mmh
235. OFT1 : et de transférer dans d'autres situations parce qu'en fait elle est confrontée à une approche réellement socio affective de l'apprentissage
236. C : mmh mmh
237. OFT1 : qui est posée comme cadre formateur
238. C : mmh mmh
239. OFT1 : et que de et qui du coup ne permet pas de dire la construction des compétences...moi je l'ai je l'ai si tu veux je l'ai je l'a vois comme ça c'est tellement effectivement on, on, on t'attend tellement sur l'expression de ce que tu ressens sur tout ça que c'est tellement socio affectif tout ça cette ambiance que euh bah...ouais moi j'ai pas vu euh de euh de réels échanges sur la construction des compétences et des savoirs
(petit silence)
240. C : Alors c'est peut-être un peu fort quand même ce que tu dis là parce que quand il est question justement de la notion de proximité
241. OFT1 : / Alors les outils y 'a eu des outils présentés comme ça
242. C : / y a tous les outils qui sont effectivement recherchés
243. OFT1 : /oui ouais
244. C : en tout cas à un moment donné
245. OFT1 : / ouais, ouais
246. C : et qui sont explicités par euh non seulement par la stagiaire mais euh me semble-t-il aussi en tout cas moi c'est comme ça et j'ai besoin de valider auprès de toi 4FT2 parce que c'est toi qui peux nous le dire t'as repris pas à pas tous les éléments de cette, de ce contenu de la proximité
247. OFT1 : / oui
248. C : entre le matériel
249. OFT4 : /pro professionnalisant mmh
250. C : / entre euh l'installation même dans les locaux enfin dans l'habitat etc. et après dans quelque chose qui prend une autre dimension qui est effectivement l'installation psychique c'est comme ça que tu la nomme
251. OFT1 : / oui
252. C : mais en fait il y a là un jeu de comment dire d'interaction entre euh euh... l'étudiant enfin euh la stagiaire et le formateur qui co-construit d'une certaine manière en tout cas moi c'est comme ça que je l'ai lu à ce moment là
253. OFT1 : / oui, oui
254. C : / et dans ce passage là le contenu même de ce que c'est que la proximité sur un registre éducatif dans ce cadre là
255. OFT1 : /mmh
256. FT 3 : / avec toute la difficulté que ça comporte
257. C : /voilà
258. OFT1 : /oui
259. C:/ tu vois donc on est euh c'est pas c'est pas si euh comment dire opposé euh peut-être...peut-être que euh
260. OFT1 : / moi je confirme euh... mon analyse avec la ligne 235 où la formatrice terrain d'ailleurs on est en fin d'entretien et là elle a elle demande bon enfin t'as eu l'impression toi d'apprendre quoi tout au long de ce stage
261. C : oui

262. 0FT1 : et euh et bon effectivement euh la stagiaire elle prend elle cherche elle commence à réfléchir et la formatrice dit tu as cinq minutes pour répondre...et moi j'ai noté question bilan
263. 0FT4 : /T'as fait en fonction de l'enregistrement ou quoi (difficulté à comprendre ce qui est dit la voix de 0FT1 recouvre la voix de 4FT2)
264. 0FT1 : / question bilan retour au processus normatif effectivement intéressant
265. C :/ oui
266. 0FT1 : mais finalement contrainte de temps qui ne permet pas d'élaborer
267. 0FT4 :(rires)
268. C : et tu n'as rien retrouvé après ?
269. 0FT4 : c'est un entretien qui est pas fini
270. 4FT2 : et ça je l'ai on l'a fini après hors cassette (rires)
271. 0FT1 : ben oui
272. C : tu vas nous le dire
273. 0FT1 : / voilà c'est comme ça que j'ai réagis euh... mmh...j'ai réagis comme ça face à l'entretien
274. 4FT2 : non parce que moi ce que j'en...ce que j'en comprends c'est que tu, tu penses 'fin de ce que j'entends hein c'est qu'il y avait c'était trop empreint de de de de...euh que la relation euh socio affective ou psycho affective euh qu'il y avait entre la stagiaire et moi euh prenait tous les devant de la scène et que du coup ne pouvait pas émerger euh mmh des choses euh des éléments pédagogiques de de de ce travail-là ou des...
275. 0FT1 : / euh c'est pas c'est pas que rien n'a émergé hein effectivement tu vous parlez outils euh y a euh effectivement la proximité y a le la fa...y a le, l'outil qui consiste aussi à relativiser les, les choses ça, ça revient pas mal de fois (silence) en fait au début de l'entretien tu camps le décor tu, tu inities le thème de la discussion tu camps le décor y a trois thèmes comment tu as vu les choses, comment tu t'es senti dans l'accompagnement, à quel savoir tu as du faire appel en fait quand tu dis que tu n'avais pas d'objectif à l'entretien dès les premières lignes tu camps le décor
276. 0FT4 : et qu'est-ce que tu as mis en place
277. 0FT1 : et qu'est-ce que tu as mis en place
278. C : mmh et c'est les buts
279. 0FT1 : /et c'est les buts il y avait bien des buts quand même euh... tu dis que tu avais pas d'objectifs si
280. 4FT2 : /ben oui...c'est pas c'est pas clair
281. 0FT1 : / du coup est-ce que
282. 0FT4 : /si
283. 0FT1 : /je n'ai pas retrouvé euh la question des savoirs voilà mais tu l'as dit aussi (petit silence)
284. C : et quand tu parles des savoirs tu parles de quels savoirs euh 0FT1 ?
285. 0FT1 : quels savoirs ont été mobilisés
286. C : oui ben justement
287. 0FT1 : et du coup euh comment on les identifie comment euh moi, moi je ne sais pas je suis pas je suis pas à sa place
288. C : mmh mmh
289. 0FT1 : mais entre le stagiaire et le formateur euh y a certainement une euh une discussion à avoir pour pour essayer détecter justement quels savoirs ont été mobilisé euh
290. C : mmh mmh
291. 0FT1 : procéduraux euh relationnels euh tout ce que tu veux comme savoir mais euh mais essayer de les identifier savoir comment, comment ils se sont combinés pour que dans cette situation-là cette stagiaire et ben elle a réussi l'accompagnement et qu'elle et qu'elle puisse à partir des savoirs identifiés conceptualiser sa pratique pour la transférer c'est bien ça l'objectif euh
292. C : /mmh mmh
293. 0FT1 : de la formation
294. C : mmh mmh

295. 4FT2 : c'est-ce qu'elle a réussi d'ailleurs parce qu'elle a fait tout un projet sur euh sur le sur un groupe de jeunes euh pour travailler le CESAJ en collectif
296. 0FT1 : / ouais en collectif
297. C : / mmh
298. 4FT2 : donc ça c'est un projet qui est déposé au conseil général (suite pas compréhensible elle parle trop bas)
299. 0FT1 : ouais
300. 4FT2 : peut-être elle a monté tout un enfin ça faisait partie d'une commande de l'école et elle s'est saisie
301. 0FT4 : / (parle en même temps on n'entend pas ce qu'elle dit)
302. 4FT2 : voilà de cet accompagnement donc y a tout un
303. C : oui
304. 4FT2 : un truc euh elle a fait quelque chose un travail très très important
305. 0FT1 : mmh
306. 0FT4 : et c'est ça qu'elle dit avoir appris euh qu'elle ne savait pas avant 'fin par rapport à ta question dernière-là qui toi te pose problème
307. 4FT2 : / qu'est-ce que tu as retenu
308. 0FT4 : /en fait elle répond peut-être à côté...tu lui demandes euh qu'est-ce que tu as
309. 4FT2 : /qu'est-ce que tu as retenu
310. 0FT4 : /l'impression toi d'avoir appris
311. 0FT1 : oui
312. 0FT4 : et en fait bah euh c'est-cette initiative-là finalement la capacité euh elle se sentait suffisamment à l'aise pour proposer un type de travail différent de ce qui se fait habituellement moi je trouve que c'est, c'est bon signe dans la pédagogie euh
313. 0FT1 : / elle répond qu'elle a découvert le CESAJ d'un point de vue égal hein c'est tout
314. 0FT4 : non mais après euh elle développe l'idée de travailler autrement euh
315. 0FT1 : / ha oui oui
316. 0FT4 : / justement euh la proposition de travail de groupe
317. 0FT1 : /oui et...elle relie ça à ses études à elle
318. 0FT4 : mais aussi dans le ca...dans la découverte
319. 0FT1 : / elle le dit page euh ligne deux cent...
320. 0FT4 : / moi je trouve que t'es trop euh
321. 0FT1 : /quarante huit
322. C : elle le relie à sa formation
323. FT 3: oui
324. C : quand tu relis attentivement le propos
325. 0FT1 : mmh
326. C : parce que effectivement elle fait le lien à ce moment entre ce qui se passe au centre de formation
327. 0FT1 : / oui à la formation qui lui demande de faire de l'individuel et du collectif
328. C : / qui puisqu'elle a oui mais elle dit un peu plus que ça puisque elle comment dire elle c'était peut-être ce que tu voulais dire 0FT4
329. 0FT4 : / ben elle a pris le cadre légal et puis elle a appris aussi que c'était un peu euh que c'était dommage finalement de travailler individuellement auprès de jeunes sur ces
330. 0FT1 : /oui
331. 0FT4 : informations là que des échanges de savoir pouvaient même se faire
332. 0FT1 : /mmh
333. 0FT4 : entre jeunes qui bénéficie du CESAJ ou qui pouvaient y prétendre
334. 0FT1 : / ce qui se fait dans le cadre de FAJ euh également individuel ou collectif c'est exactement la même euh dynamique
335. 0FT4 : oui mais elle s'approprie l'idée que ben on peut aussi travailler différemment
336. 0FT1 : bien sûr
337. 0FT4 : et dans le cadre d'un stage de... de le dire en bilan moi je trouve ça bien
338. 0FT1 : mmh oui oui non mais bien sûr que c'est bien

339. 0FT4 : ben moi je trouve qu'elle y répond à la question (petit rire) c'est pour ça... qu'est-ce que tu as l'impression d'avoir appris euh... moi je trouve euh intéressant
340. 0FT1 : mmh
341. 0FT4 : et d'ailleurs moi je trouve que dans une relation pédagogique euh euh... on peut s'attendre à certaines réponses pour se dire euh tiens j'ai posé la bonne question mais on peut aussi se dire que euh ben on maîtrise pas toutes les réponses et puis que euh l'étudiant peut euh nous apporter aussi euh des éléments qu'on aurait pas supposé euh tu vois
342. C : mmh mmh
343. 0FT4 : 'fin moi je l'ai pas lu comme ça, j'attendais pas particulièrement une réponse à cette question-là j'ai été surprise de ce qu'elle proposait après mais finalement en relisant je trouve que vraiment que c'est une étudiante euh intéressante
344. C : mmh
345. 0FT1 : non mais je ouais je sais pas j'ai l'impression que je suis pas sur la même longueur d'ondes moi je cherche pas à savoir si la formatrice était intéressante si l'étudiante était intéressante c'est pas ça que je vais chercher là-dedans j'essayais de voir comment euh comment fonctionnait les interactions ce qui dit ce qui peut se dire ce qui peut ne pas se dire euh ce qui se dit de la fonction pédagogique ce qui ne se dit pas
346. 0FT4 : mmh mmh
347. 0FT1 : moi c'est ça que je vais chercher
348. 0FT4 : mmh mmh
349. 0FT1 : après moi je vais pas juger le travail de 4FT2 euh je suis pas là pour ça
350. 0FT4 : mmh mmh mais je ne dis pas ça non plus, je dis que c'est intéressant d'avoir une étudiante qui propose un projet comme ça là je là je c'est, c'est pas pédagogique là ce que je viens de dire mais
351. 0FT4 : mmh oui non mais d'accord
352. 0FT4 : donc je ne juge pas non plus ce que tu viens de dire (petit rire)... je pense que ça devait être quelqu'un de stimulant mais...(bruit de feuilles) d'où peut-être tes questions euh formateur stagiaire euh bon ben moi j'ai eu une stagiaire qui était très stimulante (rire) c'est vrai que des fois
353. C : ben d'autant que moi je pense aussi que le le comment dire la à la comment dire à la lecture de cet entretien je pense que c'est pas que simplement l'histoire du volume de parole
354. 0FT1 : / ha non
355. C : qui renseigne sur euh euh la position
356. 0FT4 : mmh mmh
357. C : hein parce que là effectivement euh manifestation y a comment dire un volume de parole important de la stagiaire par rapport euh par rapport au formateur mais c'est pas le seul indicateur pour euh comment dire comprendre qu'il y a vraiment une relation pédagogique
358. 0FT4 : mmh mmh
359. 0FT1 : mmh
360. C : et il y a d'autres indicateurs dans cet entretien-là qui permettent de penser qu'il y a bien une conduite de cet entretien pédagogique euh alors à partir effectivement de ce qui est énoncé au départ
361. 0FT1 : mmh
362. C : parce que ce qui est énoncé au départ est suivi
363. 0FT1 : oui
364. C : euh c'est pour ça que euh que c'est important de reprendre peut-être pour un point parce que je crois qu'effectivement le le...les buts sont annoncés clairement par 4FT2
365. 0FT1 : /mmh
366. C : /au début de la de la rencontre et je trouve que tu les as retrouvés à la relecture enfin si je comprends bien hein
367. 4FT2 : /mmh mmh mmh
368. C : /le double niveau c'est-à-dire euh euh la...comment dire la, la compréhension de ce qui c'était passé par rapport à la jeune parce que la mesure s'arrête et tu prends éventuellement le relais hein moi j'ai compris ça comme ça et puis euh euh en quoi cet accompagnement-là à

permis à cette étudiante-là d'apprendre euh...alors sur un certain nombre de registres hein par rapport euh par rapport à l'activité et et c'est vrai que dans le euh...l'entretien tel qu'il se présente on retrouve euh...chaque élément repris à un moment donné de euh de l'entretien avec des aller-retour qui sont permis euh par 4FT2 euh du fait du mode qu'elle a aussi choisi de mettre en place par rapport à cette étudiante là en tout cas dans cette situation là

369. OFT1:/ tout tout à fait
370. 4FT2 : mmh mmh
371. C : hein et c'est vrai que euh euh...c'est comment dire euh euh et c'est peut-être là qu'il est important de revenir par rapport à certains éléments à certains moments charnières alors que 'fin je sais pas tu en as déjà identifiés on en a déjà repéré d'autres mais il y a des moments dans cet entretien où euh effectivement euh...comment dire si l'étudiante ne répond pas euh comment dire aux attentes du formateur dans un premier temps ça ne veut pas dire que c'est abandonné
372. OFT1 : mmh
373. C : mais c'est pas repris 'fin en tout cas dans dans...les procédés que tu as utilisés moi ce que j'ai retrouvé c'est que tu confrontes pas directement
374. OFT1 : mmh
375. C : mais par contre tu as un tas de procédés au niveau de l'interaction qui permet de revenir à la question en...et la réponse elle se trouve après et ça c'est à je trouve que c'est quelque chose de très fort dans cet entretien et très présent dans les procédés qu'utilisent 4FT2 c'est et c'est euh moi je l'ai retrouvé à trois moments différent alors je pense qu'il y a des moments qui ont déjà été identifiés où effectivement il y a euh un questionnement qui porte sur un aspect de la comment dire de l'accompagnement de cet jeune je pourrais les retrouver très précisément euh il y a un premier niveau de réponse qui éventuellement euh comment dire c'est pas tellement en terme de satisfaction que ça se que ça se présente mais il y a un soucis pour 4FT2 de d'approfondir la question avec l'étudiante donc tu t'es situé
376. OFT1 : mmh
377. C : dans une position de formateur de mon point de vue hein et ce qui veut dire que tu à ce moment-là ce que tu fais c'est que tu mets en place tout un système de démonstrations donc tu fais des propositions très concrètes on peut les reprendre
378. OFT1 : /mmh
379. C : /dans le dans les interactions tu fais des synthèses par rapport à ce que tu comprends que l'étudiant à retenu de la situation et pour élargir après soit en introduisant une variable effectivement
380. OFT1 : /mmh mmh
381. C : /ça c'est le... l'épisode que tu as retenu
382. OFT1 : /mmh
383. C : soit au contraire en revenant à un questionnement sur le ressenti mais qui permet d'obtenir la réponse après quand on regarde bien attentivement les interactions c'est pour ça que je te demandais mais est-ce que tu n'as pas retrouvé après les réponses aux questions parce que alors c'est pour ça je te demandais qu'est-ce que tu attendais comme réponse parce que dans la structure des interactions y a des en tout cas un premier niveau de réponses qui est obtenu par rapport à euh à ce qui est recherché me semble-t-il et en tout cas c'est très sensible au niveau des procédés euh euh qu'utilise 4FT2 et de façon régulière et je pense que notamment c'est c'est visible alors qu'est-ce que j'ai noté comme euh je vous donne déjà mon mais toi aussi il faudra que tu nous dise ce que tu en penses hein parce que...(je n'entends pas la fin de la phrase le ton baisse trop)
384. OFT4 : /c'est vachement bien étudié hein ?
385. C : comment ?(bruits et petits rires de 4FT2 et OFT4) Tu vois les moments clés y a des moments clés qui sont euh comment dire euh euh...sur la nouveauté du CESAJ par exemple
386. OFT1 : ouais
387. C : dans la comment dire euh euh alors moi j'ai pas décomposé l'entretien de la même manière que vous hein je vous dirais comment je l'ai fait après mais quand on est pour moi en séquence deux donc c'est tout à fait au début hein de par rapport à la à la question de la nouveauté du CESAJ quand tu disais par exemple euh tout à l'heure-là au début euh l'interrogation sur le

- fait qu'il y est la gêne ou pas à être dans ce dispositif-là tu vois euh est-ce que ça t'as gêné et puis tu reviens effectivement euh euh moi la manière que j'ai eu de comprendre ça c'était euh comment dire dans la position de 4FT2 à ce moment-là dans l'entretien pédagogique euh de voir si effectivement l'étudiante avait été gênée comme elle aurait pu être gêné dans cette situation-là donc c'est le fait de permettre à l'étudiante de se remémorer le début de l'intervention le 'fin le cadre et le contexte dans lequel s'est passé ce...je dirais cette mise en place de mesure à la fois généralement dans l'ensemble des situations
388. 4FT2 : /mmh mmh
389. C : /et pour cette situation là en particulier et euh c'était aussi l'occasion donner à l'étudiante de dire éventuellement si ça avait été gênant pour elle
390. 0FT1 :oui
391. C : donc c'est une proposition qui est faite pour l'expression de difficultés éventuelles en l'occurrence non
392. 0FT1 : en l'occurrence non
393. C : / en l'occurrence non parce que l'étudiante fait euh fait une réponse qui est de dire et et ça j'ai trouvé aussi intéressant euh à partir du moment où on connaît le cadre c'est-ce qu'elle dit hein cette une proposition qu'elle fait elle comme étant presque un principe d'action à partir du moment où on connaît le cadre euh on peut en jouer on a une marge de manœuvre
394. 0FT1 : /mmh voilà et
395. C:/ c'est son premier niveau de réponse
396. FT : mmh
397. C : me semble-t-il
398. 0FT1 : /et le formateur terrain lui euh dit euh il faut maîtriser le cadre pour être en sécurité
399. 4FT2 : non oui c'est c'est...pas c'est elle qui
400. C : / oui 'fin tu peux euh tu peux redire ça
401. 0FT1 : faut maîtriser le cadre pour être en sécurité
402. 4FT2 : c'est moi qui dis ça ?
403. 0FT1 : ouais euh...ligne 21 « de ne pas être de ne pas être dans un cadre qui soit euh sécurisant et sécurisé », on on ne peut pas il faut qu'au préalable le cadre d'intervention soit sécurisant pour qu'il y est intervention 'fin c'est c'est, c'est une proposition faite par le formateur
404. C : oui
405. 0FT1 : la stagiaire n'y répond pas à ça effectivement elle répond euh elle répond je je vais m'approprier le truc de toute façon et puis euh du coup je vais voir où sont mes marges de manœuvres oui 'fin je l'ai vu comme ça
406. C : ouais
407. 4FT2 : si elle dit que ça l'a pas gêné
408. 0FT1 : /ha oui (je ne comprends pas ce qui est dit 0FT1 et 4FT2 parlent en même temps)
409. 4FT2 : /disons que je l'ai pas forcément vécu comme ça
410. 0FT1 : mmh
411. C : oui
412. 0FT1 : ha bah oui elle elle te dit qu'elle ne l'as pas vécu de manière insécurisante
413. 4FT2 : /oui voilà oui
414. C : /et pourtant moi quand je reprends le moment que 4FT2 a suggéré comme étant un moment fort pour elle aussi en page 4 à la, à l'interaction 64 moi j'aimerais bien à ce moment-là qu'on revienne sur cette euh
415. 0FT1 : /moi j'ai pas senti
416. C :tu vois quand l'étudiante elle dit euh euh donc euh euh parce qu'on est on est sur euh sur le même registre là encore de est-ce que c'est pas déstabilisant que d'avoir un cadre qui n'est pas euh lui-même stabilisé quand on est face à une jeune en fragilité parce que c'est ça que tu as introduit entre temps
417. 0FT1 : /mmh
418. 4FT2 : /mmh

419. C : hein et effectivement l'étudiante dit à ce moment-là non j'ai pas senti d'autant qu'il y a eu la phase aussi et ça me fait revenir là-dessus c'est que au début quand même et elle revient sur effectivement le début de la mise en route de la prise en charge pour elle parce que ça correspond si j'ai bien compris et elle dit c'est vrai quand même qu'il y a eu euh donc c'est un peu plus loin dans l'interaction hein c'est y a eu quand même ce passage
420. OFT1 : /où on avait un peu un projet pour elle
421. C. : (OFT1 et C disent cette phrase en même temps) où on avait un peu un projet pour elle qui était celui du cadre qu'on nous imposait (la première phase de la cassette est finie) euh moi je, je me disais on peut aussi comprendre que ce moment-là euh c'est euh comment dire un moment de prise de conscience pour l'étudiante de ce qui aurait pu aussi se jouer tu vois de l'imposition du cadre par rapport à la situation de la jeune au-delà de euh on travaille avec le projet ou le désir de la jeune et du coup 4FT2 après elle va revenir sur euh... comment dire le cadre parfois il s'impose 'fin ça veut dire
422. OFT1:/ mmh
423. C : /qu'il y a des dispositifs qui s'imposent et c'est vrai que c'est important en terme de comment dire euh euh de comment dire de ce que tu as toi-même là quand on ouvre en mettant une variable différente même si ça s'est pas passé comme ça puisque c'est comme ça qu'elle a fait 4FT2
424. OFT1 : /oui c'est-ce qu'elle a fait oui (puis parle en même temps que C je ne comprends pas ce qui est dit)
425. C : / elle dit mais si ça avait pas marché qu'est-ce qui se serait passé
426. OFT1 : oui oui
427. C : et ben ça c'est une ouverture dans comme un élargissement
428. OFT1 : / ha oui oui
429. C : /par rapport à la situation de départ et qui permet euh comment dire de euh de peut-être enfin en tout cas tu me dis hein par rapport à la posture
430. 4FT2 : /mmh mmh
431. C : /parce que moi c'est comme ça que je l'ai compris par rapport à ta posture à toi de formateur c'est d'alerter aussi l'étudiant sur on peut être dans un cadre qui prévoit un certain nombre de choses et de préconisation euh il y a des situations qui rentrent je dirais parce que le désir ou le projet du jeune il rentre
432. OFT1 : /oui
433. C : /dans le dispositif à peu près
434. 4FT2:/ mmh mmh mmh
435. C : /correctement et puis y a des moments où ça va pas aussi simplement que ça
436. OFT1 : /mmh mmh
437. C : /et donc c'était aussi un élargissement par rapport à ces différent cas de figures qui peuvent exister dans la réalité moi c'est comme ça que je l'ai compris
438. OFT1 : /ouais
439. C : /donc c'était pas tant opposé le désir ou le projet du jeune au cadre que de comment dire de mettre en évidence qu'il y a des variétés de situations professionnelles et qui euh comment dire euh sont importantes à considérer en tout cas moi voilà comment
440. OFT1 : /moi je trouvais que c'était une ouverture ça
441. C : /oui
442. OFT1 : /euh que ça ouvrait la réflexion sur l'intervention euh
443. C : /voilà mais tu vois
444. OFT1 : / oui je l'ai dis
445. C : / ok mais sauf que moi je pense que ça été introduit avant et tu vois
446. OFT1 : /à quel moment ?
447. C : et ben avant dans les dans les quand, quand tu vois tu dis euh le cadre est ramené etc.
448. OFT1 : ouais
449. C : je pense que c'était euh alors c'est peut-être dans la manière de faire de 4FT2 qui est effectivement qui approche euh...comment dire
450. OFT1 : /par tâtonnement par euh...

451. 4FT2 : /ben je suis pas une frontale oui ça se retrouve du coup
452. 0FT1 : / oui par tâtonnement mmh mmh
453. C : /oui tu contournes et tu reviens
454. 4FT2 : mmh mmh
455. C : tranquillement avec euh euh beaucoup de précaution euh euh de beaucoup de précaution par rapport à la gestion de la relation
456. 0FT1 : mmh
457. C : avec euh avec l'étudiante
458. 0FT1 : /ben oui
459. C : /en l'occurrence qui sont très fort
460. 0FT1 : ben oui c'est pour ça que je dis que c'est c'est vraiment euh... 'fin les conditions socio affectives de l'apprentissage là c'est quelque chose d'hyper on le ressent énormément là
461. C : /oui mais
462. 0FT1 : /dans cet entretien
463. C : c'est c'est dans la la conclusion que tu en tires sur effectivement ça comment dire ça je sais pas comment tu as formulé tout à l'heure sur euh les les compétences ou les...
464. 0FT1 : / oui oui enfin oui
465. 4FT2 : / que ça ça avait pas pu euh
466. 0FT1 : / mais du coup est-ce...si on reste que sur cette seule dimension est-ce qu'on permet de construire des compétences voilà c'est tout c'est une question hein
467. C : c'est une question ouais
468. 0FT1 : / c'est une question
469. C : /parce que euh si tu veux c'était ce que je voulais reprendre moi c'est qu'il me semblait que dans la manière du, de, de 'fin d'opérer ou procéder plutôt de de de 4FT2 euh il y avait euh comment dire euh des éléments qui étaient amenés dans l'interaction
470. 0FT1 : mmh
471. C : et qui était de nature justement à ouvrir euh tu vois la réflexion de l'étudiante à partir de cette situation là
472. 0FT1 : /mmh
473. C : et en lui faisant euh euh presque toucher du doigt euh bah qu'il y avait d'autres euh d'autres issues possible et qu'il était important aussi
474. 0FT1 : / ouais qu'il y a avait d'autres issues et un truc qui est très fort aussi qu'il y avait des limites à nos interventions
475. C : /oui tout à fait
476. 0FT1 : / ça y a un gros travail là-dessus on le sent bien dans l'entretien
477. C : / c'est c'est c'est quand même une réalité professionnelle
478. 0FT1 : / ben bien sûr bien sûr non non mais
479. 4FT2 : /ben surtout que dans les objectifs qu'on a travaillés ensemble euh ça faisait partie euh dans en dernière partie de stage ça faisait partie de d'un des objectif euh clé les les limites professionnelles
480. 0FT1 : /mmh
481. C : hen hen
482. 4FT2: parce que c'était euh des pas des failles mais choses avec lesquelles je l'avais vu un peu en difficulté donc ça faisait partie euh
483. C : /ouais
484. 4FT2 : sans doute que d'une manière complètement inconsciente je l'ai resitué là sans m'en parce que je l'avais aussi encore en tête et que euh
485. C : /ouais
486. 4FT2 : je voulais lui reglisser une petite euh une petite touche encore (petit rire) être l'empêcheuse de tourner en rond mais euh
487. C : c'est comme ça que tu as nommé cette position-là euh
488. 4FT2 : / ben oui l'empêcheuse de tourner en rond
489. C : ouais

490. 4FT2 : mais mais mais en même temps c'était paradoxal parce que en même temps je dis euh c'est c'est peut-être que dans cette euh ces ces seuls moments où je me suis trouvée euh formatrice de de terrain quand je disais oui mais quand je faisais objection à chaque fois
491. 0FT1 : /mmh
492. 4FT2 : c'est à ces moments mais
493. 0FT4:/ tu la requestionnes quoi
494. 0FT1 : / et elle te dit
495. 4FT2 : / je la requestionne mais, mais
496. 0FT1 : / et elle te dit page 161 j'aurais jamais eu cette vigilance si tu ne m'avais pas toujours ramenée euh tu vois t'es bien présente dans la
497. 4FT2 : / ha oui oui ouais ouais oui
498. 0FT1 : / dans l'accompagnement pédagogique
499. C : ouais
500. 0FT1 : et elle le dit
501. 4FT2 : mmh mmh
502. C : oui
503. 0FT1 : elle le dit
504. 4FT2 : mais euh mais du coup la, la transmission elle est, elle est, elle se fait elle se fait comment là elle se fait
505. C : /ouais
506. 4FT2 : elle se fait où parce qu'elle qu'est-ce qu'elle a pris qu'est-ce qu'elle a...alors je (silence et bruit de feuilles) elle s'est bien elle a dû bien se saisir de quelque chose pour euh
507. 0FT1 : /ben oui
508. 4FT2 : pour le dire
509. 0FT4 : ça a bien servi à quelque chose
510. 0FT1 : ben oui puis elle le dit, elle le renvoie ce rôle euh
511. C : ouais
512. 4FT2 : mais peut-être c'est pas c'est pas identifiable euh comme toi tu le puis moi j'entends bien ce que tu dis hein en terme de de de savoir d'identifier vraiment des des des...ça se voit pas en fait 'fin c'est c'est, c'est pas visible
513. C : mmh mmh
514. 4FT2 : peut-être c'est ça que tu remarques toi dans que tu observes c'est que les choses elles sont un petit peu noyées dans dans dans du relationnel et que la la transmission des savoirs elle émerge pas elle est pas visible (silence) je sais pas
515. 0FT1 : / (on ne comprend pas ce qui est dit)
516. 4FT2 :/ moi j'entends ça j'entends ça et puis peut-être il y en a pas y'en a pas autant qu'il devrait en avoir
517. 0FT1 : /non c'est c'est pas une question du... qu'il y en a si y en a pas c'est pas ça c'est...je sais pas (silence) on n'a pas écouté 0FT4 sur euh
518. 0FT4 : ben oui non mais j'écoutais avec beaucoup d'attention j'ai pas du tout la même vision que toi de cet entretien-là moi je l'ai trouvé euh très intéressant à lire parce que sûrement moi comme euh formatrice je me suis retrouvée dans, dans ton soucis de euh lui permettre d'être à l'aise pour exprimer euh tout ce qu'elle avait peu vivre dans ce euh cet accompagnement-là y compris des choses qu'elle euh pouvait douter euh d'être professionnelle ou pas tu vois...mais en plus c'est une partie de l'accompagnement ça de cette stagiaire-là donc on peut supposer que t'as abordé d'autres euh 'fin c'est vraiment un temps T euh
519. 4FT2 : mmh mmh
520. 0FT4 : moi j'ai enfin j'ai, j'ai pas lu pareil parce que effectivement j'ai vu euh tes objectifs du départ ce que tu comment tu les a vu euh tu lui as fait euh beaucoup rappel à sa mémoire comment tu t'es sentie quels savoirs euh quels savoirs tu as fait appel et puis ce que tu as mis en œuvre je trouvais ça donc très clair au départ elle euh c'est elle qui dit euh qui te renverse en fait qui dit voilà toi tu m'as passé le relais euh j'ai pu m'approprié en fait elle parle de ton travail elle te (rires de 4FT2) j'ai trouvé ça drôle mais ce qui lui a permis elle de s'approprier en fait euh la situation de cette jeune-là moi j'ai noté que tu la soutenais en

l'interrogeant régulièrement pour soutenir son, son discours pédagogiquement je trouve ça intéressant tu précisais certains termes et puis tu cherches à t'assurer ce qu'elle avait compris où ce que si elle avait compris et ce qu'elle avait compris de la situation euh...tu...tu lui as en fait euh tu la amenée à à réexpliquer le cheminement dans le travail et elle a pu situer les contraintes de l'ASE de contrat elle a pu exprimer qu'elle avait compris les étapes du travail et t'as après en posant des questions chercher à vérifier en fait ces informations ou ce qu'elle avait, elle donc euh senti compris euh dans le cheminement je trouvais que c'était assez bien suivi la euh...ta façon de de poser les questions moi j'ai pas été aussi précise que vous euh mais je trouvais que tu la soutenais bien dans ce qu'elle apportait (silence et bruit de feuilles) ton soucis de du cadre légal de l'institution et se répète souvent c'est vrai...mais moi j'ai trouvé que c'était important que le formateur resitue le cadre légal euh...euh...pour la démarche de l'étudiante pour son travail d'accompagnement surtout avec le CESAJ euh dont on ne connaît pas vraiment les finalités euh ou le euh

521. 0FT1 : / (je ne comprends pas ce qu'il dit)
522. 0FT4:/ tous les contours en travaillant
523. 4FT2 : / et et et 'fin moi mon là maintenant que j'y pense dans, dans ce que j'avais envie de lui transmettre en lui rappelant régulièrement le cadre c'est que je l'avais peut être mise en situation un petit peu elle la stagiaire insécurisante euh dans le fait que qu'elle travaille la proximité avec cette, cette jeune là parce que je pensais c'était l'outil qui allait pouvoir aider la jeune
524. 0FT4 : /surtout à trouver ses limites
525. 4FT2 : / à, à passer
526. 0FT4 : oui
527. 4FT2 : à, à passer en
528. 0FT1 : / à l'autonomie
529. 4FT2 : à l'autonomie
530. 0FT4 : /c'était l'exigence pour
531. 4FT2 : /et que c'était
532. 0FT4 : / cette jeune là mais pour la stagiaire
533. 4FT2 : /voilà c'était
534. 0FT4 : /c'était difficile
535. 4FT2 : / voilà il fallait que pour, pour parce que le le contenu il était quand même très mouvant et il y avait quand même des risques de dérapages parce que cette stagiaire avait tout tout ce qu'elle pouvait apporter toutes ses compétences elle était aussi particulièrement euh sensible émotive et que et que la la...et que le ce que je lui demandais de jouer la proximité je savais pas enfin j'avais peur que ça puisse déraper donc mon je me je me rend compte que j'ai dû lui rappeler régulièrement le cadre pour que ça pour qu'elle revienne qu'elle s'y raccroche régulièrement
536. 0FT4 : /mmh mmh mmh
537. 0FT1 : / par ce que pour toi tu lui avais proposé un outil d'intervention qui était hors cadre
538. 0FT4 : /(parle en même temps que 0FT1) euh du côté professionnel même en travaillant là-dessus que...
539. 0FT1 : / c'est une question
540. 4FT2 : non que oui non, non mais qu'était, qu'était pas utilisé d'ailleurs
541. 0FT1 : /ouais
542. 4FT2 : elle le dit moi je l'avais utilisé précédemment y a quelques années cette proximité
543. 0FT1 : /oui
544. 4FT2 : euh quand je travaillais avec des toxicomanes de la proximité...
545. 0FT1 : / et qui faut faire gaffe de jouer avec ça quoi
546. 4FT2 : / et ben oui faut faire gaffe quoi
547. 0FT1 : /mmh mmh
548. 4FT2 : et que et que moi je je je trouvais que c'était un outil intéressant avec dans dans
549. 0FT1:/ pour cette jeune là

550. 4FT2 : / et pour cette jeune là mais avec cette stagiaire là
551. 0FT4 : /ouais
552. 4FT2 : mais par contre c'était euh c'était limite ça pouvait être limite
553. 0FT4 : / c'était risqué pour la stagiaire
554. 0FT1 : /ouais
555. 4FT2 : / c'était risq...c'était risqué pour la stagiaire parce que à un moment donné euh bon là je le resitue je je lui ai pas rappelé mais je crois qu'elle lui a filé son son numéro de téléphone personnel
556. 0FT1 : /mmh
557. 4FT2 : par exemple hein et ça je lui avais dit non faut mieux que tu évites donc c'était quand même c'était quand même limite donc mon soucis tout au long de cette prise en charge c'était de de lui rappeler euh de lui rappeler
558. 0FT4 : / le cadre professionnel oui
559. 4FT2 : / le cadre professionnel
560. 0FT4 : mmh avec les techniques qu'elle a utilisées
561. 4FT2 : voilà ouais et puis elle se les est elle se les est elle s'en est elle se les est appropriées quoi hein mais euh bon voilà c'était euh
562. 0FT4 : alors j'ai bien aimé moi la partie
563. 0FT1 : / et puis effectivement vous êtes
564. 0FT4 : / est-ce qu'il faut savoir suffisamment de choses sur une loi ou sur un sur un cadre pour pouvoir transmettre les informations je trouvais ça intéressant euh que tu te permette de dire ben moi je ben je ne saisis pas tous les tenants et aboutissants du CESAJ mais on avance aussi en
565. 4FT2 : mmh mmh
566. 0FT4 : faisant on apprend en faisant...et puis moi je trouvais que tu cherchais beaucoup à valoriser ses choix et ses actes dans le travail pour lui permettre de pouvoir aller jusqu'au bout de de son analyse de son auto analyse en fait dans cet accompagnement là
567. C : tu peux dire où ça se
568. 0FT1 : /page quoi ?
569. C : / situe par exemple euh 0FT4?
570. 0FT4 : euh point 59, 60 euh dans ce qu'elle euh
571. 0FT1 : 59 ? hein c'est ça ?
572. C : oui
573. 0FT4 : toi tu vois tu lui as permis en t'engouffrant moi j'ai trouvé que c'était...c'était intéressant tu lui a permis d'avoir cette place là et ça relance là...tu vois moi je l'ai pas du tout lu
574. C : / tu n'as pas interprété le terme permis de la même manière
575. 0FT4 : /non non non
576. C : interprété c'est pas c'est pas péjoratif de ma part hein
577. 0FT1 : mmh mmh mmh mmh
578. C : c'est euh tu n'as pas mis le même la même signification
579. 0FT4 : /oui oui
580. 4FT2:/ pas dans le sens autorisé ou pas autorisé
581. C : ben 0FT1 il a dit ça
582. 4FT2 : oui
583. 0FT1 : / mais c'est pas là c'est pas à ce niveau là
584. 0FT4 : /ha non c'était pas le même permis non
585. 0FT1 : /c'était un petit peu plus loin
586. C : /oui
587. 0FT1 : /non c'était page 7 le permis
588. 0FT4 : /c'est vrai que t'as posé des
589. C : /d'accord
590. 0FT4 : / t'as posé une analyse euh professionnelle
591. 0FT1 : / page

592. 0FT4 : /sur ce qu'elle avait fait euh pour bien lui signifier que ça c'était important qu'elle permette à la jeune euh...de prendre 'fin alors par rapport à quoi c'était son choix d'études là (silence)
593. C : oui puis c'était aussi je crois si je peux me permettre euh
594. 0FT4 : /aller jusqu'au bout de son projet
595. C : / le fait peut-être de sur euh quelque chose qui n'est pas euh...stable et donc en fait tu vérifiais
596. 0FT4 : /(on entend pas le début le l'intervention de 0FT4 du fait qu'elle parle en même temps que C) de l'insécurité
597. C : / oui en fait que la stagiaire dans la relation à la jeune euh avait pu être clair avec elle pour ne pas alors je vais dire un terme qui n'est pas présent dans dans l'entretien mais qui mais qui qui ne la leurrait pas quoi hein elle était pas leurrée par rapport à euh comment dire au contrainte du dispositif lui-même
598. 4FT2 : mmh mmh mmh
599. C : et qu'éventuellement il y aurait des euh des allers-retours éventuels quoi moi c'est comme ça que j'avais compris
600. 0FT4 : mmh mmh euh du coup moi je voyais bien qu'elle avait progressé elle comprenait les enjeux politiques et financiers euh
601. C : mmh
602. 0FT4 : dans lequel on devait
603. C : ouais
604. 0FT4 : rentrer
605. C : en 64 là tu es euh 0FT4 ?
606. 0FT4 : ouais ouais moi je l'ai (silence) en fait là en relevant que finalement le projet de la futur professionnelle a tenu parce que la jeune était tenace dans son propre projet euh c'est aussi donné beaucoup, beaucoup de valeur à aux paroles des jeunes et moi j'ai trouvé ça hyper intéressant hein que tu le fasses euh remonter comme ça
607. 4FT2 : alors c'est c'est mmh
608. 0FT4 : /qu'elle analyse elle euh en fait que si le projet a tenu le coup c'est par forcément parce que elle, elle l'avait fortement défendu c'est parce que la jeune y tenait beaucoup
609. 0FT1 : /ben oui
610. 0FT4 : / c'est-ce qu'a apporté le travail de la stagiaire et finalement le...euh bah le travail du service quoi
611. 4FT2 : /c'est c'est c'est peut-être cette histoire de triangulation
612. 0FT4 : ouais
613. 4FT2 : /'fin y a y a
614. 0FT4 : /ouais
615. 4FT2 : des trucs à étage là mais mais ce bilan là il est-il est particulier parce que en fait euh c'est un bilan sur un an donc c'est, c'est y a plein de choses qui nous échappent
616. 0FT1 : /ouais
617. 0FT4 : /oui, oui
618. 4FT2 : /et que y a eu des bilans intermédiaires qui ont repris ça d'une manière beaucoup 'fin
619. 0FT1 : / (0FT1 dit un mot qu'on ne comprend pas parce qu'il parle en même temps que 4FT2) mmh mmh
620. 4FT2 : /là ça a été retravaillé euh tous les quinze jours trois semaines
621. 0FT4 : /mmh
622. 4FT2 : et et dans l'histoire du désir de cette jeune moi je je j'avais en vie qu'on y je je
623. 0FT1 : /mmh
624. 4FT2 : /je l'ai orienté là-dedans où c'est c'est
625. 0FT4 : /c'était intéressant hein
626. 4FT2 : ou c'est A. la stagiaire qui est venue
627. 0FT4 : mmh mmh
628. 0FT1 : / (parle mais on ne comprend pas ce qui est dit car 4FT2 parle en même temps)

629. 4FT2 : c'est simplement parce qu'on a vécu ça toutes les trois d'une manière très très forte euh
630. 0FT4 : ha ouais
631. 4FT2 : de savoir cette jeune si elle allait pouvoir aller jusqu'au bout de son désir qui était je vais faire cette école-là qui coûtait je sais plus combien mais hyper cher plutôt que de euh
632. 0FT1:/ (parle en même temps on ne comprend pas ce qui est dit)
633. 0FT4:/ (parle en même temps on ne comprends pas ce qui est dit)
634. 4FT2 : /plutôt que d'aller en alternance comme on nous on nous demandait et l'alternance c'était hyper destructeur pour elle parce qu'elle allait se retrouver euh dans le travail et qu'elle se sentait pas prête psychologiquement à y faire face
635. 0FT4 : /oui
636. 4FT2 : /donc l'enjeu il était fort
637. 0FT4 : / oui ben on le sent bien hein
638. 4FT2 : et euh et et ça on l'a vécu à un moment donné toutes les trois toutes les trois ensemble à des niveaux différent
639. 0FT4 : / oui les enjeux collectifs elle a bien compris enfin moi je trouve que c'est
640. 4FT2:/ c'est c'est, c'est du coup y a peut-être des choses qu'émergent pas parce que parce que c'est c'est sur la durée parce que c'est c'est un an
641. 0FT4 : /c'est une partie oui
642. 4FT2 : / ça été avec des temps hyper euh hyper fort
643. 0FT1 : / ouais
644. 4FT2 : et que là on on ce qu'il en ressort c'est euh...c'est euh c'est peut-être les temps fort mais pas avec toutes les nuances et pas avec toutes les réflexions
645. 0FT1 : /mmh
646. 0FT4 : /les précisions oui oui
647. 4FT2 : / qui ont jalonné tous ces temps fort là
648. 0FT4 : mmh mmh
649. 4FT2 : c'est c'est du coup y a une déperd... peut-être que du coup il y a une déperdition euh...déperdition des des de des transmissions mais
650. 0FT4 : mmh
651. 4FT2 : /mais bon moi je suis pas à même de faire non plus de les faire euh de les faire ressortir au fur et à mesure moi je travaille euh
652. 0FT1 : mmh mmh
653. 0FT4 : mais on sent bien qu'il y a eu d'autres choses de travaillées ailleurs
654. 4FT2 : / (parle en même temps mais on entend pas ce qui est dit)
655. 0FT4 : /enfin vraiment c'est vraiment une euh un part visible mais on sent bien qu'il y a plein d'autres choses
656. 4FT2 : /ouais c'est voilà la partie immergée de l'iceberg
657. 0FT4 : /ouais
658. 4FT2 : / tout le travail il est...
659. 0FT1 : mais effectivement on peut pas parler projet sans questionner la notion de désir et je trouve qu'on la retrouve cette question donc euh c'est pas euh c'est pas un soucis
660. 4FT2 : /puis moi ça me taraude tu sais (rire)
661. 0FT1 : /ben oui sinon euh sinon y a pas de projet enfin je sais pas
662. 4FT2 : /ben oui ouais, ouais, ouais
663. C : ouais
664. 4FT2 : /mais, mais c'est
665. C : /ouais y a pas de projet puis il y a aussi les questions effectivement de faisabilité
666. 0FT1 : oui
667. C : qui sont aussi très présentes parce que autant y a pas de projet effectivement sans désir mais si il y a pas de réalisation possible
668. 0FT1 : /encore faut-il qu'il soit faisable
669. C : /faisable exactement donc c'est effectivement les limites
670. 0FT1 : /ouais

671. C : /'fin les limites
672. 0FT1 : /oui
673. C : /et euh
674. 0FT1 : /ben oui
675. C : /et comment être euh c'est, c'est peut-être ça la question de la sécurité par rapport
676. 0FT1 : /ouais
677. C : /à la jeune ne pas l'embarquer dans quelque chose d'irréaliste parce que ça serait
678. 0FT1 : /oui ha bah oui
679. C : /parce que ça serait grave pour elle et en même temps continuer à porter
effectivement euh ce qu'elle souhaite faire pour ne pas la
680. 4FT2 : mmh mmh mmh mmh
681. C : 'fin je fais ça mais ça se voit pas ça dans un micro ne pas la rabaisser quoi
682. 0FT1 : oui
683. C : par rapport à, au risque que tu dis
684. 4FT2 : mmh mmh mmh mmh
685. C : /hein c'est euh
686. 0FT1 : ouais ouais
687. C : / tension c'est peut-être ça
688. 0FT1 : ha oui oui non mais...oui c'est-ce que j'ai exprimé sous le terme de tension et qui
aurait pu mais qui à certainement alors comme tu dis lors d'un autre entretien euh plus spécifique
689. C : /mmh
690. 0FT1 : euh fait l'objet de euh d'une discussion
691. C : mmh
692. 4FT2 : mmh mmh oui parce que on a on a
693. 0FT1 : / et qu'on retrouve pas de manière euh
694. 4FT2 : /très très détaillée
695. 0FT1 : /euh explicite ici voilà c'est tout
696. 4FT2 : /parce que là, là l'entretien d'une heure reprenait une année
697. 0FT1 : /ouais voilà
698. 4FT2 : /sur cette situation là
699. C : /oui (petit rire)
700. 4FT2:/on a fait des entretiens d'une heure on en a fait euh d'autres
701. 0FT1:/oui oui y en a eu d'autres ouais voilà (petit rire) oui oui
702. 0FT4 : euh moi je trouvais de soutien tout le temps hein tu la mets à l'aise pour réfléchir
et s'exprimer tu rappelles euh ce qu'elle a pu faire tu le valorises tu rappelles le cadre euh là
aussi effectivement
703. 0FT1 : c'est très fort hein chez les éducateurs quand même euh la référence au cadre
704. 0FT4 : moi je suis AS hein de formation ?
705. 0FT1 : oui mais sur un boulot d'éduc (il y a des réactions de la part des autres FT mais
c'est dit trop bas on entend pas) je le ressens aussi moi comme ça euh...le cadre est important
en travail social mais on est pas aussi campé sur le cadre que que vous éducateurs et cadre
éducatif
706. 0FT4 : /ha moi je pense pas être trop brassé
707. 4FT2 : ouais moi non plus
708. C : à partir de quels éléments tu dis ça par exemple ?
709. 0FT1 : /ben là sur le euh c'est-ce que ce que
710. 0FT4 : /ouais ouais
711. 0FT1 : / vient de dire 0FT4 encore euh elle dit euh oui encore une fois tu rappelles le
cadre
712. C : mmh mmh
713. 0FT4: et ben euh c'est que je euh l'observation que j'ai faite
714. 0FT1 : oui mais c'est pour ça que je réagis à ton observation et qui me fait dire que
quelque part vous deux qui faites un travail éducatif
715. 0FT4 : / (parle en même temps mais on entend pas ce qui est dit)

716. 0FT1:/ euh vous êtes en résonance euh par rapport à vos pratiques
717. 4FT2 : moi je, je pense là en ce qui me concerne par rapport à ce rappel au cadre c'est que là c'est dans de la prévention hein
718. 0FT1 : /oui non mais voilà
719. 4FT2 : / dans une de mes missions qui est de la prévention la grande partie de mon autre mission c'est de la protection on est sans cesse en train de faire rappel au cadre
720. 0FT1 : /voilà mmh
721. 4FT2 : / et je pense que tu vois je passe euh voilà ce que euh j'utilise dans un une des missions je ça déborde
722. 0FT1 : /ouais
723. 4FT2 : sur l'autre euh l'autre mission mais mais
724. 0FT1 : /c'est c'est une préoccupation forte
725. 4FT2 : /ouais
726. 0FT1 : / du métier
727. 4FT2 : / voilà oui
728. 0FT1 : /d'éduc
729. 4FT2 : /mais je ouais oui sans doute dans, dans le cadre de la protection
730. 0FT1 : /oui dans le cadre de la protection oui
731. 4FT2 : /et du coup ça ça se déplace sur les autres euh sur les autres missions mais mais en même temps là je je pense hein en en vous entendant puis après avoir relu tout ça que que euh comme c'était mouvant quand c'est mouvant quand je peux ça peut être mouvant marécageux mais j'ai besoin que ça soit balisé autour
732. 0FT1 : / mais
733. 4FT2 : / et et, et c'est ça je pense que c'est ça que j'ai tenu à rappeler tout le temps
734. 0FT1 : /mmh
735. 4FT2 : /c'est qu'on allait un petit peu euh d'une manière euh instinctive mais mais euh c'était il y avait des gardes fous quoi il me faut toujours ces gardes fous pour avancer et ça apparaît là et je l'ai transmis aussi dans dans
736. 0FT1 : /et c'est marrant parce que tu dis
737. 4FT2 : /dans cette accompagnement là en fait c'est euh
738. 0FT1 : /c'est marrant ce que tu dis parce que tu as eu besoin effectivement de mettre donc des gardes fous...à l'intervention (petit silence) parce que tu risquais une méthode d'intervention quasiment hors cadre qui est euh jouer cette relation de proximité et c'est vrai que c'est intéressant
739. 4FT2 : mais mais je m'en rends compte maintenant
740. 0FT1 : mmh
741. 4FT2: parce qu'en je l'ai fait je l'ai fait de manière très euh (rire) comme ça
742. 0FT4 : /instinctive
743. 4FT2: oui puis parce que je l'avais déjà pratiqué donc je, je savais bon les choses qui fallait un sur lesquelles il fallait être vigilant mais, mais ça apparaissait pas aussi fort que ça
744. 0FT1 : /mmh
745. 4FT2: / que ça transparait maintenant
746. C : /mmh mmh et par rapport à cette stagiaire là en particulier ou bien est-ce que c'est euh quelque chose en en général pour toi ?
747. 4FT2 : de de euh...
748. C : de cette euh
749. 0FT1 : de ce balisage ?
750. 4FT2 : ha oui non c'est général pour moi ha oui oui oui oui
751. C : /d'accord mmh mmh et en particulier dans cette situation-là peut-être pour la stagiaire là et du coup ça (on entend pas la fin 0FT1 4FT2 et C parlent en même temps)
752. 4FT2 : /bah oui bah du coup euh
753. 0FT1 : / bah oui justement et en lien avec l'utilisateur euh qui était fragile qui
754. 4FT2 : /mais pourquoi c'était fort parce que parce que il y avait des résonances entre euh la stagiaire et moi y avait y avait un fonctionnement miroir

755. 0FT1 : /ouais
756. 4FT2 : / et puis euh et puis et puis la elle est étudiante ma stagiaire et l'autre en face était étudiante la jeune fille enfin y avait des des, des similitudes de situations qui faisait que
757. 0FT4 : /une complémentarité et de similitudes
758. 4FT2 : /ouais et et puis fallait que je oui qui fallait que ça soit balisé pour que ça puisse fonctionner je pense que je l'ai construit comme ça sans m'en rendre compte
759. 0FT4 : mmh mmh
760. C: mmh mmh
761. 4FT2: quand la stagiaire là je relisais ça je me suis dit tiens on lui ai dit ça je m'en rappelais même plus qu'elle a utilisé ce que je lui avais dit sur un plan personnel parce qu'on
762. C : /oui
763. 4FT2 : /en avait discuté pour I. elle s'appelle I. la jeune
764. 0FT1 : mmh
765. 4FT2 : euh mmh parce que elle s'inquiétait de cette histoire de douche
766. C : mmh
767. 4FT2 : euh et elle était complètement ça ça a fait euh c'était l'objet d'un entretien ça a complètement parce que ça lui faisait tellement peur d'aller, d'aller habiter à Nantes et d'aller habiter en collectif dans ces logements un peu collectif qu'elle a utilisé plein de prétexte pour dire mais vous voyez je peux pas donc l'histoire de douche et des W.C qu'était collectif
768. 0FT1 : /mmh mmh
769. 4FT2: et comment la stagiaire quand on en avait discuté avec la stagiaire je lui avais dit mais attend euh ça ça et je me moi j'avais fait appel à ce que moi j'avais vécu quand j'étais étudiante dans ma chambre de six mètres carré avec euh l'eau froide et les W.C sur le palier j'avais pas de douche je me dis non mais attend quand on a envie de faire quelque chose alors qu'elle avait ce désir de porter de de mmh de porter euh euh ce euh 'fin de faire cette formation qui coûtait chère elle s'arrêtait sur des trucs matériels
770. 0FT1 : mmh
771. 4FT2 : donc on rediscutait de ça avec la stagiaire je lui ai dit mais attend moi quand j'étais étudiante voilà dans quoi moi j'étais confronté ça m'a pas arrêter pourtant
772. 0FT4 : / à normaliser aussi euh
773. 4FT2 : /et après je me en me relisant je me dis ben tiens elle s'est ressaisis de ce que je lui avais dit pour (rire) pour et donc y a ouais y a des similitudes quoi y a des
774. 0FT4 : / mmh mmh
775. 4FT2: / espèces de proximité aussi qu'elle a fait jouer la stagiaire entre euh ce que moi j'avais vécu et et ce que la jeune était en train de vivre elle elle s'est joué de cette proximité là d'une situation à un moment donné pour lui dire mais c'est possible tu vois madame 4FT2 ce qu'elle est devenue (rires) en gros c'est ça 'fin moi je l'ai vu comme ça donc toi tu vas pouvoir vivre ça
776. 0FT1 : / (en rigolant) elle a été dans une douche collective 4FT2 (rires)
777. 4FT2 : mais moi je l'ai ressenti comme ça je me disais ben ça, c'est pas croyable je l'avais pas vu quand quand elle me... quand on avait fait l'entretien en relisant ça
778. 0FT4 : / elle s'en est sortie (rire)
779. 4FT2 : /et en fait bon y avait comme ça des similitudes et et et et ça ça peut ça peut être dangereux quand même
780. 0FT4 : /ben c'est pas
781. 0FT1 : / est-ce qu'on peut parler de notion de parenté là-dedans ou je sais pas où quelque chose de qui relève de la filiation ou non comment tu as (on entend pas la fin de la phrase 4FT2 parle en même temps)
782. 4FT2 : / non moi j'avais noté euh j'avais noté à un moment donné euh place de mère entre guillemets euh
783. 0FT1 : /ouais
784. 4FT2 : /de quelque chose qui se transmettait
785. 0FT1 : /oui
786. 4FT2 : /dans

787. 0FT1 : /oui
788. 4FT2 : /de quelque chose mais peut-être de la filiation
789. 0FT1 : /comme dans oui comme dans...
790. 4FT2 : /ouais mais c'est pour ça tout à l'heure j'ai dis-je je je vous ai dit à un moment donné ça me faisait penser à quelque chose puis non je le dis pas ou je sais plus je retrouvais pas mais c'était autour d'une transmission euh euh de femme ou de mère ou de
791. 0FT1 : /non mais moi je trouve ce point-là vraiment très intéressant dans
792. 4FT2 : /mais la et la triangl...
793. 0FT1:/dans, dans sa manière de définir la fonction pédagogique et parce que moi je suis un mec et ça ça me parle parce que du coup on peut poser la question est-ce qu'y est-ce que la relation pédagogique est connotée est connotée par le genre par la question du genre
794. C : c'est une vraie question
795. 0FT1 : /et et c' est vrai que 4FT2 on on ressent ce c'est ça que j'ai pointé moi euh qui m'a qui m'a surtout surpris l'approche socio affective effectivement ça ça parle énormément à 4FT2 ça me parle moins à moi (rires)moi je vais pas la moi je suis moins dans cette euh
796. 0FT4 : /ben oui mais moi c'est pour ça aussi que
797. 4FT2 : /moi aussi ça me fait parler aussi
798. 0FT4 : /ouais ouais
799. 0FT1 : /je suis moins dans cette pratique là et effectivement quand je dis que vous êtes en en résonance j'ai vraiment l'impression que on est pas les m...on est pas pareil on est pas à la même place mais après je sais pas après il faut creuser mais
800. C : ouais et puis après il faut voir ce que ça produit parce que tu peux être dans cette position là
801. 0FT1 : / mmh
802. C:/ et faut ce que ce qui est adapté
803. 0FT1 : /ouais
804. C : /à la situation
805. 0FT1 : /oui oui aussi
806. C : de l'étudiant parce que il suffit pas de dire euh le genre euh contribuerait à...
807. 0FT1 : /ha non c'est
808. C : / à à imprimer quelque chose c'est est-ce que c'est en adéquation c'est à dire est-ce que par rapport au but poursuivi là euh à ce moment là
809. 0FT4 : /ça permet à la stagiaire d'avancer
810. C : /oui exactement
811. 0FT1 : /oui ouais oui
812. C : /c'est ça c'est ça la question qui se pose
813. 0FT1 : /mais, mais y a y a cette question-là et et et si y avait euh...si la question du genre à un impact sur la relation pédagogique enfin sur la fonction pédagogique et du coup ça serait intéressant à creuser quoi
814. C : mmh alors ça euh
815. 4FT2 : bah dans une situation comme ça on peut imaginer qui peut y avoir des variantes parce que toi à cette même place tu
816. 0FT1 : / oui
817. 4FT2 : / aurais sans doute pas travaillé cette la notion la, la proximité sans doute
818. 0FT4:/ et si et si c'était un homme euh qui était stagiaire et un jeune homme étudiant
819. 0FT1 : / je sais pas comment j'aurais fait mais ouais ouais ouais oui
820. 4FT2 : /je lui aurais pas demandé ça j'aurais sans doute pas...
821. 0FT1 : /t'aurais pas demandé les mêmes choses ?enfin t'aurais pas été dans le même euh
822. 4FT2 : /dans les dans les mêmes euh propositions de travail avec euh
823. 0FT1 : /mmh
824. 4FT2 : /pour euh pour l'étudiant avec cette jeune si ça avait été un gars je pense
825. C : en même temps cette question de la proximité c'est une question du métier si j'ai bien compris c'est à dire que c'est pas qu'une question liée
826. FT : /oui

827. C : / à l'apprentissage de l'étudiant c'est à dire que dans la situation de la jeune I. là c'était important de lui proposer
828. 0FT1 : /de choisir cette stratégie
829. C : /oui de lui proposer cette forme d'accompagnement
830. 0FT1 : /ouais ouais
831. 4FT2 : / ha oui oui oui ha bah oui oui oui ça c'était euh c'était quelque chose qu'on avait décelé enfin que j'ai vu très vite quoi c'était ouais ouais
832. C : / hein c'est au niveau de la situation et du diagnostic de la situation c'était quelque chose qui euh t'es une composante en fait
833. 4FT2 : / mmh mmh
834. C : /de ton de ton approche professionnelle
835. 4FT2 : /mmh mmh
836. C : / indépendamment après de l'étudiant si j'ai bien compris
837. 4FT2 : non non c'était moi ce que c'était ce que j'aurais voulu faire parce que je pensais que c'était euh euh adapté pour cette situation de cette jeune là
838. C : / voilà
839. 0FT1 : /mmh
840. 4FT2 : /et euh et et et la stagiaire je pensais qu'elle était en capacité avec une autre stagiaire fille peut-être que je l'aurais pas fait
841. C : /voilà
842. 0FT1 : / d'accord mmh
843. 4FT2 : /c'est parce que A. je pensais qu'elle avait cette sensibilité là pour euh pour qu'elle comprenne ce que euh
844. 0FT1 : / mmh
845. 4FT2 : /ce que je...le travail que j'imaginai avec cette jeune-là qui me semblait incontournable donc moi j'ai l'impression qu'elle a quand elle euh le passage de relais là
846. 0FT1 : /oui
847. 4FT2 : / c'est-ce qu'elle est en train de dire j'ai bien senti euh ce que tu voulais me faire passer c'était la fragilité de cette jeune
848. 0FT1 : /ouais
849. C : /mmh mmh
850. 4FT2 : /hein c'était et euh et mais mais, je sais pas si euh je l'aurais pas proposé à n'importe stagiaire et le fait que ce soit un garçon j'aurais peut-être pas proposé non plus non peut-être pas pas parce que c'était un garçon c'est parce que I. la jeune
851. C : voilà
852. 4FT2 : /hein j'aurais eu euh une autre stagiaire peut-être je l'aurais euh je l'aurais euh
853. 0FT1 : /c'est vrai que
854. 4FT2 : /on induit des choses forcément parce que euh euh parce que euh parce que y a y a dans le relationnel il se passe plein de choses on ressent plein de choses et on induit dans le genre ou dans je sais pas
855. C : /mmh mmh
856. 4FT2 : / et puis dans le climat socio affectif
857. C : mmh mmh
858. 4FT2 : y a y a plein de choses qui passaient et c'est là difficulté dans les transmissions des savoirs euh mmh c'est que y a y a plein de de d'éléments qu'on peut pas évaluer qui tourne autour de ça je sais plus là quand j'ai fait mon mon mémoire y a je sais plus quel auteur qui disait que c'était euh euh de de savoir comment se transmettait les savoirs c'était hyper compliqué ça changeait d'un
859. 0FT1 : / ouais
860. 4FT2 : / d'un individu à l'autre parce que il se jouait plein de choses autour de la re...de de
861. 0FT1 : /et du rapport au savoir aussi et
862. 4FT2 : /et du rapport au savoir et de la relation transférentielle
863. 0FT1 : / ouais

864. 4FT2 : /qui était unique à chaque fois et et tous ces éléments là ils étaient pas identifiables donc on pouvait mettre un peu de généralité mais il y avait plein de choses qu'on qu'on qui n'est pas qu'on pouvait pas repérer alors effectivement en faisant comme ça c'est hyper fastidieux on peut euh y a des choses qui qui réapparaissent comme toi t'aurais fonctionné et comme moi j'ai fonctionné parce que je suis moi et que tu es toi quoi
865. 0FT1 : / mmh non c'est marrant ce que tu disais sur la fragilité euh que que du coup la stagiaire elle avait bien capté euh dans dans la phase de relais que ben oui il faut comprendre que cette euh cette jeune fille est fragile psychologiquement
866. 4FT2 : /mmh mmh mmh
867. 0FT1 : / et moi quand tu dis ça d'accord mais moi je le moi je l'ai je l'ai lu autrement moi j'ai lu euh que ben dans l'approche psychosociale forcément on est confronté à la fragilité psychologique de l'utilisateur point
868. 4FT2 : / oui mais celle-ci elle était particulière
869. 0FT1 : /et et et une dimension n'exclue pas l'autre et que voilà tu vois j'aurais pas
870. C : alors pourquoi tu dis qu'elle n'exclue pas l'autre en quoi tu peux dire ça à partir de là ?
871. 0FT1 : non sur le fait d'insister absolument sur la fragilité psychologique
872. C : / ouais que forcément
873. 0FT1 : / de la jeune
874. C : /oui
875. 0FT1 : euh pour moi ça fait partie de l'intervention euh... voilà c'est tout
876. C : oui c'est-ce qu'elle a fait là
877. 0FT1 : oui ben oui oui mais je l'aurais pas mis en exergue comme l'a mis euh
4FT2...cette fragilité là
878. C : oui
879. 0FT1 : /même si effectivement elle, elle connaît la jeune elle est mais
880. 4FT2 : /en fait elle était moteur elle était moteur elle était moteur quoi c'était la problématique principale
881. C : / et là tu la comprends là maintenant
882. 0FT1 : ha bah je la comprends euh
883. C : /là maintenant
884. 0FT1 : / telle que 4FT2 en parle
885. C : /voilà au travers là de l'explicitation qui en est faite
886. 0FT1 : / ha oui oui oui tout à fait
887. C : hein et donc tu partagerais éventuellement cette euh orientation de travail là aussi c'est à dire avec ce type de situation euh faire cette même proposition de travail sur la proximité parce que c'est ça aussi l'intérêt de
888. 4FT2 : / mmh mmh
889. C : / l'échange là
890. 0FT1 : moi honnêtement je suis pas éducateur hein euh et je ne euh...je ne euh...je n'ai pas assez creusé la question pour me dire que la proximité est un outil...voilà mmh voilà ce que je je te répondrais (silence) je ne sais pas si la proximité est un outil
891. C:/ alors est-ce que c'est un outil ?
892. 0FT4 : / ben moi
893. 0FT1 : /c'est une méthode c'est une approche c'est une démarche
894. 0FT4 : /moi je m'y autorise en tout cas mais
895. 0FT1 : /c'est une démarche c'est une euh c'est un élan euh vers l'autre euh c'est c'est plein de chose de cet ordre-là c'est, c'est je peux dire que c'est aussi de l'empathie euh c'est...c'est plein de choses mais dire de là à dire que c'est strictement un outil je sais pas pour moi ça fait partie de (silence) de ce qu'on met en œuvre dans une relation quoi de confiance même
896. 4FT2 : ça dépend quelle est place
897. 0FT1 : / après toi tu voulais insister sur le ouais sur le

898. 4FT2 : /la place qu'on la place qu'on occupe parce que 'fin moi je le faisais en en référence à un travail que j'avais fait quand je travaillais en consultation toxicomane
899. 0FT1 : /mmh
900. 4FT2 : où dans l'accompagnement éducatif pour certains c'était euh c'était le choix qu'on faisait d'être dans la dans cette
901. 0FT1 : /mmh
902. 4FT2 : / proximité là parce qu'on était dans l'intime on on était dans l'intime un peu comme avec I. hein on entrait dans l'intimité des gens dans l'intime ouais et que euh et que ça passait par si on voulait 'fin si on avait envie que la relation fonctionne euh ça ça passait par là alors moi j'ai un exemple euh un 'fin exemple qui qui était euh qui qui date de cette euh de cette période là où j'accompagnais une jeune euh une toxicomane et le moment où dans la relation les choses ont pu basculer où elle a pu euh me faire confiance c'est quand je faisais des courses avec elle
903. 0FT1 : /mmh
904. 4FT2 : / parce qu'elle allait à l'hôtel et que je lui ai dit euh est-ce que tu as pensé à prendre des serviettes hygiéniques (4FT2 le dit avec une petite voix basse)
905. 0FT1 : /mmh
906. 4FT2 : / donc on était vraiment sur quelque chose de très féminin
907. C : / mmh
908. 4FT2 : / enfin bon de de
909. C : / mmh
910. 4FT2 : / et et après quand on en a rediscuté elle m'a dit 4FT2 tu peux pas savoir comment comment ça m'a fait euh chaud de que tu parce que bon on se tutoyait dans, dans ce travail-là on s'appelait par nos prénoms on se tutoyait euh que tu me proposes ça jamais personne s'est préoccupé de de ça pour moi
911. C : mmh mmh
912. 4FT2 : / et à partir de ce moment-là elle a au niveau du de l'accompagnement avec le toxico les choses ont
913. 0FT4 : /ça a déclenché
914. 0FT1 : /mmh
915. 4FT2 : / ça a déclenché et c'est bien parce qu'on était dans dans cette proximité là
916. 0FT4 : /un cadre particulier ouais aussi
917. 4FT2 : / qu'était balisé hein qu'était parce qu'on est dans une petite équipe avec psy etc. donc tout ça c'était balisé que que et et mais bon moi je l'ai là je l'avais travaillé dans dans un cadre bien particulier ici c'était euh de cette même proximité dont il s'agissait
918. 0FT4 : /ouais
919. 0FT1 : /mmh
920. 0FT4 : /on est souvent là-dedans nous aussi en prévention
921. 4FT2 : /et euh alors c'est vrai que c'est peut-être pas un outil et qu'on est plus dans quelque chose de d'humanisant d'humaniste
922. 0FT1 : /elle se elle ne se décrète pas la proximité tu sens s'il faut être en proximité ou pas je crois dans
923. 0FT4 : /elle se construit elle se construit
924. 0FT1 : / elle se construit avec l'autre euh on le voit bien moi je le vois bien en tant que assistant social quand dans mon bureau euh il se passe des choses et quand j'emmène euh la jeune maman euh en sur quelques démarches que ce soit dans ma voiture il se passe tout à fait autre chose de de pro de beaucoup plus
925. 4FT2 : /oui oui mmh oui de proche
926. 0FT1 : / proche mais j'ai pas décrété que j'ai utilisé l'outil proximité voilà c'est ça que je veux dire c'est ça que je veux dire moi
927. 4FT2 : / alors oui moi je l'ai pas décrété en tant que tel mais je me
928. 0FT1 : /c'est pour ça que je dis j'ai dû mal à dire que c'est un outil mais
929. 4FT2 : ouais
930. 0FT1 : c'est mon

931. 0FT4 : mais tu t'en sers en fait pour euh
932. 4FT2 : /alors si ça...
933. 0FT4 : / pour atteindre un objectif
934. 0FT1 : /je m'en sers pas ça
935. 0FT4 : /c'est dans ce sens-là ha bah non mais moi je m'en sers
936. 0FT1 : je me sers de /j'ai pas décidé de m'en servir moi
937. 0FT4 : /moi je m'en sers de la proximité dans mon travail c'est pour ça que je retrouve
(on entend pas la fin de la phrase 0FT1 et 0FT4 parlent en même temps)
938. 0FT1:/ elle se...euh je la laisse venir à la limite et je la laisse venir et et et je me laisse
aller éventuellement dans une relation de proximité
939. 4FT2 : /ouais
940. 0FT1:/ mais avec l'utilisateur euh
941. 0FT4 : /mais ça dépend de la fonction je pense aussi
942. 0FT1 : /mais voilà c'est ça
943. 4FT2 : /mais mais euh moi je me
944. 0FT1 : /ça me parle différemment
945. 4FT2 : / je me suis pas dit je vais utiliser l'outil (rires de 0FT4 et C) proximité
946. 0FT1 : /ben non
947. 0FT4: /ben non
948. 4FT2: / la seule chose la seule chose que je me suis dite dans l'... dans cet
accompagnement de stagiaire
949. C : / ouais ouais
950. 4FT2 : / c'est c'est qu'il me semblait important que le travail d'accompagnement de la
jeune I. ça ça
951. 0FT1 : /voilà se fasse dans la proximité
952. 4FT2 : /ça passe par là et c'est la commande que je lui que j'ai que je lui ai proposé de
faire
953. 0FT4 : /mmh mmh
954. 0FT1: /ouais
955. 4FT2: /est-ce qu'elle est-ce que voilà
956. C : /ouais
957. 4FT2 : /comment elle sentait les choses
958. 0FT1 : /oui voilà
959. C : /mmh
960. 4FT2 : / et elle m'a dit ok banco j'y vais voilà c'est en gros c'est ça
961. 0FT1 : le CSTS nous dit aujourd'hui dans son dernier rapport qu'il faut faire alliance
avec l'utilisateur je veux dire euh c'est peut-être des préconisations comme ça qui veulent rien dire
mais s'y on y réfléchi un temps soit peu faire alliance c'est être dans la proximité
962. C : tout façon quand on parle de distance on parle de rien d'autre
963. 0FT1 : /bah
964. C : /puisque pour être dans la distance par rapport à quelqu'un faut déjà d'abord être
proche
965. 0FT1 : oui
966. C : aussi tu vois
967. 0FT1 : /oui
968. C : parce que sinon ça sert à rien de prendre de la distance quand t'es pas proche de
quelqu'un
969. 0FT1 : oui tout à fait
970. C : /(parle en même temps que 4FT2 on entend pas ce qui est dit) (petit rire)
971. 4FT2 : /tu la mets d'emblée euh
972. C : / hein mais c'est vrai que c'est quelque chose de très de très présent tout de même
dans euh
973. 0FT1 : /oui
974. C : / dans les métiers parce qu...

975. 0FT1 : / oui dans nos métiers
976. C : / pas que les métiers éducatifs je pense qu'il y a des proximités dans ce que tu dis en tout cas
977. 0FT1 : /oui
978. 4FT2 : / mmh mmh
979. C : / par rapport à l'accompagnement de personnes euh
980. 0FT1 : /oui
981. C : en polyvalence euh dans ton cadre de travail
982. 0FT1 : /oui oui oui tout à fait
983. 4FT2 : / ne serait-ce que quand tu es dans la voiture et que t'accompagnes
984. 0FT1 : / ha oui
985. 4FT2 : / une maman t'as une proximité physique euh qu'est qu'est, qu'est forte
986. 0FT1 : /elle est physique et du coup il se passe quelque chose quoi euh
987. 4FT2 : /ben ouais
988. 0FT1 : /on on ne se dit plus les mêmes choses que dans le bureau
989. 4FT2 : /bien sûr
990. 0FT1 : / et et effectivement on arrive à des
991. 4FT2 : /t'es pas dans le face à face alors...
992. 0FT1 : / espèces de confidences ou de choses qui se dirait pas et qui relève de l'intime
993. C : /ouais
994. 0FT1 : / et ça se fait tout seul quoi c'est
995. 4FT2 : /oui oui et puis on est pas dans le face à face en plus
996. C : /oui mais pourquoi tu disais tout à l'heure je ne suis pas éducateur ou je suis pas dans l'éducatif
997. 0FT1 : je ne suis pas éducateur euh je ne suis pas moi positionné sur une fonction éducative avec euh...travaillant dans la prévention enfin sur sur des situations de protection de l'enfance et et
998. 4FT2 : / tu peux travailler dans la t'as un mandat de prévention quand même
999. 0FT1 : oui non mais j'ai
1000. C : /oui
1001. 0FT1 : /j'ai j'ai été euh référent CESAJ euh d'une jeune fille euh
1002. 4FT2 : /mmh
1003. 0FT1 : /ça m'a posé aucun soucis si tu veux mais
1004. C : oui parce que c'est c'est là c'est la question que je me posais moi par rapport à la c'est une question que j'avais moi en suspend par rapport à la définition de cette euh de ce travail éducatif
1005. 0FT1 : / oui
1006. C : c'était tu sais quand tu dis à la fin à à l'étudiante euh...je vais te trouver ça (bruit de feuilles C parle, mais trop bas on n'entends pas ce qui est dit, puis silence) tu vois en 162 ça fait partie aussi des objectifs du CESAJ à un moment donné c'était le lien juste le travail éducatif non et tu interrogés à ce moment-là et et là je me demandais ce que tu mettais sous le terme travail éducatif...pour elle dans la situation là hein
1007. 4FT2 : 162 ?
1008. C : ouais 162 (silence) que tu as repris après d'une autre manière 'fin et là moi je j'avais le goût de savoir ce que tu cherchais alors du coup peut-être plus précisément 193
1009. 4FT2 : /193 ouais (le dit en même temps que C)
1010. C : ouais qui ont permis de créer un lien qui sortait peut-être de l'éducatif non et tu interrogés c'est à dire que tu euh euh et je me suis dit est-ce que tu es que tu te est-ce que tu sais maintenant ou est-ce que tu te rappelles ce que tu cherchais à ce moment-là ? (silence)
1011. 4FT2 : non je me rappelle plus je me demande si c'était pas l'histoire du...du fait qu'elle lui avait donné le numéro de téléphone peut-être qui ressortait je sais pas je sais pas hein mais ça m'évoque ça là tout de suite euh de sortir de l'éducatif c'est-ce que j'avais pu euh repérer euh
1012. 0FT4 : / pour qu'elle précise les limites là comme tu disais
1013. 4FT2 : /voilà ouais ouais ouais

1014. 0FT4:/ de sa fonction
1015. C : / mmh je me demandais si t'aller chercher du côté effectivement maternant ou du côté de type plus psy tu vois je savais pas bien ce que ça pouvait euh
1016. 4FT2 : /non
1017. C : /signifier
1018. 4FT2 : / c'était peut-être beaucoup plus concret
1019. C : concret d'accord
1020. 4FT2 : / peut-être ouais
1021. 0FT1 : et la stagiaire d'ailleurs répond très concrètement hein elle va pas
1022. 4FT2 : /mmh
1023. 0FT1 : / elle se demande pas si c'est maternant ou psy
1024. 4FT2 : /je vais (on n'entend pas la suite)
1025. 0FT1 : / elle répond que le rapport à la à la lecture c'est quelque chose d'éducatif et moi j'avais mis oui
1026. C : hein ? alors attends
1027. 0FT1 : /c'est vrai non (rire)
1028. C : /tu es où tu es où euh 0FT1 ?
1029. 0FT1 : /page euh ligne 196
1030. C : 196
1031. 0FT1 : /euh ce que tu viens de dire là
1032. C : /ok oui
1033. 0FT1 : / euh la, la stagiaire elle est pas perturbée hein par euh elle se demande pas comme toi si c'est psy ou je sais pas quoi la question de 4FT2 (rire de 4FT2) elle répond très concrètement que le rapport à la lecture
1034. C : /oui
1035. 0FT1 : /ça fait partie du travail éducatif
1036. C : / oui
1037. 0FT1 : et je trouvais que c'était et moi j'ai mis effectivement en face j'ai mis oui (rire 4FT2)
1038. C : oui et après elle continue
1039. 0FT1 : et elle continue euh dans ce registre euh et elle parle du travail
1040. C : /oui et après
1041. 0FT1 : / et elle parle pas euh psy ou je sais pas quoi elle parle du travail elle revient au travail
1042. C : oui
1043. 0FT1 : et après effectivement ça taraude le formateur terrain de savoir si à quelle place s'est sentie la stagiaire mais après je comprends pourquoi cette question
1044. C : mmh mmh
1045. 0FT1: puisque effectivement d'emblée euh la commande c'est tu es dans une relation de proximité qui n'est forcément le plus facile
1046. C : / tout à fait
1047. 0FT1 : /la plus facile à prendre à tenir etc.
1048. C : /ouais ouais
1049. 0FT1 : /et du coup je voulais savoir comment tu t'es sentie là-dedans
1050. C : / oui oui
1051. 0FT1 : / et je veux savoir et bien-sûr
1052. C : / y a un soucis effectivement
1053. 0FT1 : / et y a ce soucis permanent de la formatrice
1054. C : / pédagogique
1055. 0FT1 : /de la formatrice ça je le je le nie pas hein (rires)non mais c'est...je vais arrêter de parler après
1056. C : non non mais moi c'était moi tu vois moi je savais pas quoi mettre dessous je savais pas
1057. 0FT1 : / ouais

1058. C : / dans quel sens ça allait
1059. OFT1 : /ouais
1060. C : /donc je me suis euh
1061. OFT1 : /oui oui
1062. C : /interrogée
1063. OFT1 : /mmh
1064. C : / par rapport après aux interactions qu'il y avait soit avant soit après
1065. OFT1 : ouais
1066. C : puisqu'on allait sur le psychique à un moment donné
1067. OFT1 : / oui
1068. C : / et que l'étudiante elle est revenue sur le côté maternant donc je savais pas trop ce que cherchait 4FT2
1069. OFT1 : / mmh
1070. C : / donc je voulais vérifier auprès d'elle
1071. OFT1 : /mmh
1072. C : /c'était ça mon soucis
1073. OFT1 : /mmh mmh
1074. C: par rapport à à ces aspects parce que du coup elle conclue je me suis interrogée parce qu'il y avait toi ce que tu préconisais par rapport à la jeune mais elle-même elle avait certainement eu et c'est là qu'il y a effectivement des rendez-vous avant
1075. OFT1 : /ouais
1076. C : / qui se sont opérés entre vous où elle dit euh mais dans mon ancienne fonction euh les questionnements des éducateurs c'était aussi sur euh la distance pas trop d'affectif dans la relation etc. donc cette, cette situation lui a permis aussi de comment dire de re réfléchir à des situations qu'elle avait déjà rencontré
1077. 4FT2 : /mmh mmh mmh
1078. C : / dans son expérience précédente me semble-t-il
1079. 4FT2 : /ouais c'est-ce que je dis souvent c'est qu'elle a revisité son expérience passée au travers de cette de cette expérience nouvelle et
1080. C : /oui
1081. 4FT2 : / elle a elle a elle s'est euh elle a pu confirmer ou pas des des attitudes professionnelles anciennes avec ce qu'elle était en train de vivre en se disant ben quand je faisais ça bah peut-être que j'étais dans dans quelque chose de juste ou d'adapté ou peut-être que je l'étais pas au regard de ce que je suis en train de vivre maintenant
1082. C : mmh mmh
1083. 4FT2: /donc là c'était exact...enfin c'était exactement ce qu'elle était en train de dire on me demandait d'être à distance et toi et là on a joué autre chose quoi
1084. C : /mmh mmh
1085. 4FT2: oui 'fin ça me fait penser à ça (silence)
1086. C : tu avais terminé euh OFT4 par rapport à ce que tu voulais dire
1087. OFT4 : /oui oui oui
1088. C : ok vous voulez que je vous dise moi
1089. OFT1 : /mmh
1090. C : /comment j'avais un peu vu la...
1091. FT : /mmh mmh
1092. C: l'affaire alors moi par contre tu vois j'avais pas j'ai pas décomposer de la même manière que toi l'entretien j'y ait trouvé moi 11 séquences différentes c'est à dire euh euh des séquences euh qui concerne un thème en particulier hein un thème en particulier alors je peux vous dire comment moi j'ai nommé ça hein mais c'est euh
1093. 4FT2 : / mmh mmh
1094. C: / ça retrouve ça ça rejoint
1095. 4FT2 : /moi j'ai fais en 5
1096. C : /oui mais ça ça rejoint ce que vous avez dit alors on découpe les séquences quand effectivement il y a un changement de thème ou quand il y a effectivement euh euh euh un

approfondissement d'un thème aussi c'est à dire que ça c'est c'est pas tout à fait de la même manière que l'on parle de de ce thème là

1097. 4FT2 : /mmh
1098. 0FT1 : /mmh
1099. C : / et donc il peut revenir etc.
1100. 0FT1 : /mmh
1101. C : /donc euh on on choisit de de couper comme ça hein parce que pour euh il faut bien euh découper d'une certaine manière donc effectivement dans la première séquence euh euh moi je mettais qu'il y avait présentation des buts de ta part très très précisément et avec une trame effectivement euh claire et présentation de la situation ensuite il me semblait qu'il y avait euh euh en séquence deux euh alors ce que j'ai appelé le cadre de la mesure j'ai mis la nouveauté du CESAJ mais j'ai mis après quand le contrat n'est pas clair du côté du cadre
1102. 0FT1 : /mmh
1103. C : c'est à dire que c'est ça qui euh euh qui est en jeu à ce moment-là en tout cas pour toi c'est à dire que c'est ça que ce 'fin ce que tu souhaites euh euh comment dire vérifier auprès de l'étudiante par rapport à ce point-là, après la dimension en séquence trois du projet de la de la jeune et avec euh euh comment dire des règles d'action que tu que tu énonces très précisément à ce moment-là par rapport effectivement à cet intérêt de soutenir le projet hein dans euh dans l'accompagnement pédagogique et après euh d'avantage ce que j'ai nommé moi la posture professionnelle c'est à dire tous les ressorts les moyens et les règles d'action en situation et avec là encore des euh euh des des des règles d'action que tu euh que tu énonces et que tu proposes et qui sont donc euh mis en discussion quoi par rapport euh par rapport à l'étudiante après en séquence cinq le sens de l'accompagnement éducatif avec justement un diagnostic différentiel et qui est le prolongement de la séquence d'avant hein euh... sachant que par rapport à ces séquences c'est toujours toi qui inities c'est à dire qu'il n'y a qu'une seule séquence qui selon moi était ouverte par l'étudiante et c'est justement après c'est toi qui prend l'initiative des séquences c'est à dire que c'est toi qui amène soit des réorientations de thèmes soit des approfondissements thèmes et à ce titre-là effectivement ça venait contre balancer de mon point de vue le volume de paroles qui est très important de l'étudiante hein il y a un rapport de 72% à ...à
1104. FT : / ho mmh mmh
1105. C : /ha oui non c'est c'est mais c'est c'est intéressant de voir qu'effectivement faut pas s'arrêter quoi à ce volume de paroles parce que même temps toi tu guides aussi le euh...l'entretien pédagogique là alors avec
1106. 0FT1 : / tu tiens le cadre
1107. C : oui
1108. 4FT2 : merci 0FT1 (rires)
1109. 0FT1 : /non mais
1110. 4FT2 : /de me balancer (rires)
1111. 0FT1 : / ben non
1112. C : non non mais 4FT2... la séquence six alors là j'ai trouvé moi et ça a pas été relevé jusqu'à présent et j'ai trouvé moi fort intéressant c'est-ce que j'ai appelé l'empan temporel de l'intervention c'est toi
1113. 4FT2 : /mmh mmh
1114. C : ouais l'empan temporel c'est effectivement comme euh on peut euh considérer le début jusqu'à la fin
1115. 4FT2 : / mmh
1116. C : et à ce moment-là euh vous êtes euh vous vous n'êtes pas euh sur la même longueur d'ondes toutes les deux
1117. 4FT2 : /mmh
1118. C : toi tu veux l'emmener déjà dans la euh mmh dans la clôture c'est à dire comment elle a fait un peu la la clôture de l'intervention et euh elle elle te ramène à mais j'ai pas fini
1119. 4FT2 : / (petit rire)

1120. C : / pour te dire euh comment c'est passé le euh l'accompagnement j'aimerais bien qu'on revienne
1121. 4FT2 : /mmh mmh
1122. C : :et tu acceptes ça veut dire que tu acceptes les mouvements d'aller-retour
1123. 0FT1 : /mmh
1124. C : et ça c'est c'est aussi alors on le verra après sur l'axe de la la gestion interpersonnelle qui est intéressant et donc on revient au sens de l'accompagnement éducatif mais du côté de l'étudiant et c'est elle qui prend l'initiative là de cette séquence sur euh sa définition du prendre soin et de la présence la notion de présence est introduite alors toi tu avais mis proximité mais ça prend cette forme là
1125. 4FT2 : /mmh mmh mmh mmh
1126. C : et j'ai trouvé ça moi cet échange-là euh riche de comment dire euh euh d'approfondissement par rapport au contenu et au sens de l'accompagnement pour elle et du coup tu acceptes la discussion avec elle euh pendant toute cette séquence là et après tu vas le prolonger tu reprends la main et tu vas l'interroger sur les outils
1127. 0FT1 : mmh
1128. C : qu'elle a mis en place dans ce registre là par rapport euh à la à l'actualisation du rôle éducatif et après bon on arrive aux valeurs professionnelles question d'identité comment tu t'es sentie
1129. 0FT1 : / mmh mmh
1130. C : qu'est-ce que euh qu'est-ce que tu souhaitais transmettre etc. et enfin on va arriver à la clôture de l'intervention parce que là tu la tu tu la resollicites effectivement sur comment elle elle a pensé la clôture de l'intervention à un double niveau c'est à dire que tu reviens à ce que tu faisais en introduction de la de l'entretien par rapport à la jeune et par rapport à la fin du stage et donc effectivement la question des relais elle t'explique très bien ce qu'elle a fait puisqu'elle
1131. 4FT2 : /mmh mmh
1132. C : / a prévu le relais etc. et la dernière séquence alors qui est un petit peu coupée par le magnéto hein donc là on est un peu euh sur la fin c'est effectivement la professionnalisation c'est à dire en quoi effectivement cette expérience par rapport à cette situation là comme elle elle l'a alors euh la question des savoirs on va revenir mais euh c'est davantage comment elle elle a pu euh s'emparer de cette expérience pour euh sa démarche de formation
1133. 4FT2 : /mmh mmh mmh
1134. C : / et c'est là qu'on aboutit effectivement à ce qu'on disait tout à l'heure sur euh l'élargissement le fait qu'elle introduise d'autres modes d'intervention et qu'elle reréfléchisse aussi à son expérience personnelle
1135. 4FT2 : mmh mmh
1136. 0FT1: mmh
1137. C : hein donc voilà moi comment j'ai découpé euh euh cet entretien euh...
1138. 4FT2 : / est est-ce que tous les entretiens peuvent être découpés un petit peu de cette façon là
1139. C : /ouais
1140. 4FT2 : /c'est à dire non mais alors je me doute mais euh... qu'on on...que ça ça se...
1141. 0FT4 : / c'est aussi visible que ça
1142. 4FT2 : / un petit peu aussi visible et que ça aille en...en entonnoir un petit peu c'est à dire qu'on aborde plus...'fin ça dépend des des intervenants 'fin des protagonistes
1143. C : /ouais
1144. 4FT2 : / mais euh
1145. C : / ça dépend des situations
1146. 4FT2 : des situations
1147. C : ouais hein mais on retrouve y a des éléments qui sont communs
1148. 4FT2 : /oui c'est ça est-ce que la structure d'un d'un entretien ça ça se retrouve d'un entretien à l'autre avec des des des
1149. C : /ben je pense que c'est c'est on retrouve à la fois ce qui est de l'ordre effectivement de euh euh de de l'accompagnement euh pédagogique par rapport à la au diagnostic de la

situation ce que tu fais toi quand tu es effectivement euh euh tu travailles à la fois sur le cadre de la mesure à la fois sur le projet à la fois sur la posture professionnelle le sens alors elle elle te ramène mais tu tu la suis donc vous êtes dans un dialogue et dans une conversation sur l'empan temporel le sens de l'accompagnement éducatif tout ça c'est effectivement euh le contenu même du travail

1150. 4FT2 : /mmh mmh
1151. C: qui fait l'objet de hein de
1152. 4FT2 : /du coup on les retrouve dans d'autres euh dans d'autres...
1153. C : /ça se retrouve ce qui se retrouve aussi euh généralement c'est bien-sûr la question des valeurs hein euh
1154. 4FT2 : /mmh mmh
1155. C: des valeurs professionnelles et puis euh alors là qui est spécifique mais qui est spécifique en lien avec la situation c'est l'insistance que tu as par rapport à la clôture puisque effectivement c'est pas euh comment dire un entretien qui s'est situé dans un cours d'action
1156. 4FT2 : /mmh mmh mmh
1157. C : /c'est à dire que euh elle elle va quitter la situation donc tu tu insistes sur cette part là donc là on peut penser que ça prend une place spécifique dans cet entretien là d'accompagnement à voir si dans d'autres situations ça se retrouve
1158. 4FT2 : /mmh mmh mmh
1159. C : /là du coup c'est à
1160. 4FT2 : / mmh
1161. C : / c'est à confronter par par rapport à d'autres euh d'autres situations d'entretien quoi hein mais ce qui apparaît effectivement alors moi ce qui m'est apparue très fort dans cet entretien à la comment dire à la à l'analyse en terme d'interaction c'est effectivement euh cette importance de la proximité relationnelle puisque euh effectivement ça se joue dans la relation pédagogique très fort
1162. 4FT2 : / et après ce que demande (petit rire)
1163. C : hein ?
1164. 4FT2 : et après ce que je lui demande
1165. C : ouais
1166. 4FT2 : oui mais enfin bon c'est mon histoire de de lien ou de j'appelle ça triangulation mais y a plein de choses de de parce que je lui demande de jouer la même chose avec la...avec l'étu...avec la...avec la jeune fille euh du CESAJ d'être dans cette dans cette proximité là je suis dans une relation de pédagogique de proximité avec ma stagiaire et je lui demande d'être dans la même chose avec la jeune fille du CESAJ
1167. C : mmh mmh
1168. 0FT4: /à l'idéal t'aurais aimé euh travailler de cette façon là avec euh la jeune en fait toi
1169. 4FT2 : ha bah si j'avais euh les moyens
1170. 0FT4 : /si t'avais eu le temps
1171. 4FT2 : /ha oui oui oui bien-sûr
1172. 0FT1 : / (parle en même temps que 4FT2 mais on n'entend pas ce qui est dit)
1173. 0FT4 : /et finalement la stagiaire à travailler un peu comme tu l'aurais fait
1174. 4FT2 : /oui par procu...par procuration probablement moi je me vois bien aller à la FNAC j'adore les bouquins alors t' imagine (rires)
1175. 0FT1 : (parle en même temps que les rires on n'entend pas ce qui est dit) ouais t'aurais bien été choisir avec elle
1176. C : /et alors c'est vrai que tu vois par rapport à ce soucis de la comment dire de cette relation euh pédagogique hein (la première cassette ce termine là) ce que je voulais dire c'est que par rapport à cette comment dire euh euh euh ce soucis de la proximité alors donc à la fois dans la relation professionnelle puisque maintenant on a mis ça en évidence ça se retrouve aussi dans la relation par rapport à l'étudiante et euh c'est euh comment dire euh ça ça ça se traduit par des modes de questionnements qui sont des modes de questionnement que tu introduis régulièrement avec des questionnements très ouvert c'est à dire que tu as commencé l'entretien

- avec un jeu de questions sur comment euh comment dire euh qui qui facilite justement euh cette explicitation euh pour euh pour les étudiants
1177. 0FT1 : /c'est pour ça qu'elle parle beaucoup l'étudiante du coup
1178. C : /et oui mais oui
1179. 4FT2 : /c'est curieux parce que moi j'avais euh j'avais euh
1180. C : / (on entend pas la fin de l'intervention de C 4FT2 parle en même temps)
1181. 0FT1 : /bah oui oui oui
1182. 4FT2 : /j'avais le sentiment que je fermais un petit peu ce que tu disais 0FT1 je retrouvais hein dans quand tu disais que j'induis
1183. 0FT1 : / oui mais en même temps
1184. 4FT2 : /réponse
1185. 0FT1 : / oui mais en même temps quand je disais que euh on entendait que la stagiaire c'est que tu lui laisses la parole
1186. 4FT2 : / oui sans doute
1187. C : /tout à fait
1188. 4FT2 : /ha oui oui
1189. C : / tout à fait et c'est et c'est vrai que non mais c'est intéressant effectivement de débattre parce que euh le questionnement ouvert il est effectivement euh euh euh amené d'emblée ça n'empêche pas qu'à d'autres moments effectivement tu introduises d'autres d'autres tu introduis d'autres modes où tu vas effectivement questionner euh euh avec des qu'est-ce qui euh qu'est-ce qui t'amène et est-ce que ça t'as ?
1190. 0FT1 : /mmh
1191. 4FT2 : /mmh mmh
1192. C : /enfin qui qui vont vraiment plus précisément qui vont chercher tu implique beaucoup l'étudiante aussi hein donc on est bien dans ce registre de l'implication que tu souhaites caler aussi dans l'entretien euh mais il y a des moments de vrais dialogues à deux et moi j'ai trouvé que vous avez alors euh 0FT1 il va peut-être réagir mais il y a un vrai dialogue par rapport à la situation à deux c'est à dire qu'il y a un jeu de question-réponse et d'enchaînements de propositions où 4FT2 mets des mots différents sur les mots de la stagiaire
1193. 4FT2 : / et elle reprend ouais
1194. C : /et où elle reprend et il y a euh en tout cas moi je je je l'ai vu comme ça avec une forte implication des deux interlocuteurs
1195. 0FT1 : /mmh
1196. C : / dans l'échange et euh vous avez dialoguées en je et tu et alors tu vois par rapport à cette euh euh cette euh comment dire euh ces éléments de début de notre entretien là d'aujourd'hui euh le rappel à la mobilisation par l'étudiante du tu moi je l'ai interprété comme étant un dialogue par rapport à la situation qui les rassemblaient c'est à dire effectivement tu m'as donné des éléments de compréhension
1197. 0FT1 : mmh
1198. C : j'ai je les ai fait mien et je te redis maintenant donc il y avait une espèce de dialogue à je tu et euh
1199. 4FT2 : /mmh mmh
1200. C : / 'fin mais une réciprocité dans effectivement le dialogue
1201. 4FT2 : / dans le tu m'as permis c'était c'était ça
1202. C : /ouais ouais
1203. 4FT2 : / 'fin ce que j'entendais moi
1204. C : / hein en tout cas voilà
1205. 4FT2 : / c'était dans le sens de l'autorisation
1206. C : /ouais et c'est euh
1207. 0FT4 : /je l'avais compris comme ça moi aussi
1208. C : /'fin tu vois en quatre en six euh vraiment il y a un jeu de dialogue entre l'étudiante
1209. 4FT2 : /mmh
1210. C : / et et toi enfin et ça témoigne vraiment
1211. 0FT4 : /et qui renvoie ta technique de travail en fait

1212. C : / ouais
1213. 0FT4 : /comme pédagogue
1214. C : / hein ouais par rapport à en tout cas et alors c'est vrai que c'est intéressant que tu nous dis que ça se situe en fin de stage
1215. 0FT1 : / mmh
1216. C : / parce qu'on peut penser qu'effectivement il y a eu euh euh installation euh de cette relation quoi elle est pas euh c'est pas là quoi ça se créer pas là
1217. 0FT4 : /mmh mmh mmh mmh
1218. C : voilà et c'est vrai que moi j'avais une question mais que je voulais te poser c'est est-ce que tu as le sentiment de procéder toujours comme ça régulièrement c'est à dire d'interpeller très vite parce que tu l'as fait très vite en page un on l'a on l'a déjà évoqué
1219. 0FT1 : / mmh
1220. C : sur le ressenti c'est à dire est-ce que c'est un mode que tu as euh
1221. 4FT2 : / c'est c'est-ce que l'autre me donne à voir très rapidement que je peux ressentir donc si j'ai l'impression que ça fonctionne 'fin que...c'est quelque chose avec lequel il va travailler je vais m'autoriser à le faire si je sens que c'est quelque chose qui est fermé et verrouillé je vais pas je vais pas y aller
1222. C : / ok
1223. 4FT2 : / bon là ça arrive en fin mais mais elle très vite elle a pu dire qu'elle était...sa sensibilité quelles étaient les choses auxquelles elle était sensible qu'est-ce qui la touchait
1224. C : /oui
1225. 4FT2 : / donc à partir de là où elle me livre un petit peu euh c'est qu'elle a envie que j'aille la chercher là-dessus ou si elle a pas envie elle me le dit mais euh
1226. C : /oui
1227. 4FT2 : /mais euh si c'est quelqu'un qui est fermé et verrouillé non je vais pas le faire
1228. C : ouais
1229. 4FT2 : / j'attends je je j'observe avant je
1230. C : / mmh mmh hein je je pose la question parce que c'est vrai que ça arrive tôt là dans euh
1231. 4FT2 : /oui oui (rire)
1232. C : / le démarrage de bon de
1233. 4FT2 : /non mais bon c'était aussi
1234. C : /bon de cette rencontre
1235. 4FT2 : /c'était clos...c'était un an au bout d'an
1236. C : /tout à fait mmh
1237. 4FT2 : / mais je je suis pas non je vais pas chercher les gens sur ce terrain-là à chaque fois c'est c'est il m'en donne l'autorisation et je le
1238. 0FT1 : /mmh
1239. 4FT2 : / je le sens quoi c'est
1240. C : /oui oui
1241. 4FT2 : /mais j'ai eu de la chance parce que je pense que j'ai toujours eu des stagiaires qu'ont fonctionné (rires) j'ai jamais eu quelqu'un qui m'a dit mais tu m'emmerdes avec tes questions (rires) qu'est-ce que ça peut te faire (rire) donc euh
1242. C : et alors c'est vrai que par rapport euh bon à cette euh comment dire à cette euh euh gestion de la de la relation tu es aussi très euh euh comment dire et vous êtes parce que les deux j'ai observé des deux parts euh il y a beaucoup de d'adoucisseur dans la...la manière de procéder sur le...au niveau des interactions de ta part à toi vers elle et de sa part à elle vers toi c'est à dire que comme il y a des moments effectivement où vous n'êtes pas tout à fait d'accord c'est à dire qu'il y a des points de...de discussion
1243. 4FT2 : /mmh mmh
1244. C : / de discussion entre vous à ce moment-là euh au niveau du langage il y a beaucoup de précaution (rire de 4FT2) qui sont mais 'fin je veux dire c'est ça produit effectivement le fait que la discussion euh se euh déploie puisqu'elle a pu dire quand elle était pas d'accord euh
1245. 0FT1 : /mmh

1246. C : je l'ai pas vu comme ça euh
1247. 0FT1 : /mmh
1248. C : euh je non non ça m'a pas...ça m'a pas dérangé et donc tous les procédés sont quasiment utilisés quoi
1249. 4FT2 : /mmh mmh
1250. C : / c'est euh en faisant appel un petit peu à ta mémoire puisque là tu la provoques
1251. 4FT2 : /mmh mmh
1252. C : / en la convoquant effectivement sur toute une remémorisation
1253. 4FT2 : /mmh mmh mmh
1254. C : /bon tu adoucis euh je dirais l'interprétation les formulations c'est euh euh l'enrôlement aussi qui est une prat... 'fin un procédé pour euh euh comment dire euh faciliter euh euh faciliter l'expression euh surtout quand on recherche éventuellement des difficultés c'est à dire euh notamment autour du CESAJ euh... y compris si tu interpelles dans un premier temps directement l'étudiante tu arrives après à dire euh c'est vrai qu'on était pas nous-mêmes très au clair etc. donc euh la communauté est ramenée ainsi que toi-même ce qui veut dire que
1255. FT 3 : /mmh mmh
1256. C : / euh elle peut, elle peut du coup expliciter si c'est difficile hein c'est vraiment un mode qui facilite effectivement euh euh l'expression de difficultés euh éventuelles hein donc en l'occurrence c'est euh...c'est intéressant alors de sa part à elle c'est euh c'est c'est tout le long hein je les ai notés euh ligne à ligne mais euh alors il y a les quand même ou en même temps euh quand même donc euh elle dit bien qu'elle est pas tout à fait d'accord et en même temps et et vous deux vous l'utilisez donc il y a une symétrie au niveau du langage hein on le retrouve y a des phrases entières reprises etc. et le en même temps c'est ça il y a une proposition qui est faite et une autre qui est avancée qui va venir euh euh bah justement faire avancé euh
1257. 4FT2 : /hen...faut pas que j'ai un stagiaire qui soit hyper euh hyper (je n'ai pas compris le dernier mot dit par 4FT2) (rires)
1258. C : / de quoi ?
1259. 4FT2 : /si j'ai un stagiaire qui est beaucoup plus euh euh qui est plutôt frontal je vais pas supporter (rire)
1260. 0FT1 : / t'aurais peut-être plus de euh difficultés tu crois ?
1261. 4FT2 : /j'aurais peut-être plus de...je sais pas non non parce que je sais pas
1262. 0FT1 : /est-ce que tu as des techniques qui permettront d'amener euh l'enrôlement comme tu dis
1263. C : / oui y a l'enrôlement 'fin y a y a
1264. 4FT2 : / ouais
1265. 0FT1 : /puis quand même l'écoute la possibilité de laisser dire ce qu'il a envie de dire
1266. C : /y a beaucoup d'écoute hein dans
1267. 4FT2 : / oui, oui ben oui mais parce que c'est-ce que j'avais envie de dire je pense que c'est aussi possible à un temps à un moment donné de de d'un d'un parcours euh de d'accompagnement de stagiaire quand il y a une relation de confiance et qu'on sait qu'on peut se faire confiance dans les dans les choses qu'on peut se dire et qu'on sera pas jugé et que cet entretien là on pas en début de de stage parce que ne début de stage on apprend à ce connaître on s'approprie enfin y a tout ce registre-là de euh de reconnaissance de l'un par l'autre que, que en fin de parcours on a...on a pu ça donc on peut être dans une autre euh forme de relation j'imagine et puis bon là il y a beaucoup de confiance 'fin moi je lui faisais confiance comme elle me faisait confiance je pense
1268. C : mmh mmh
1269. 4FT2 : on peut du coup on a pu s'autoriser à des choses comme ça
1270. C : mmh mmh
1271. 4FT2 : et puis à se protéger à prendre soin l'une de l'autre (rire)
1272. C : /ouais
1273. 4FT2 : / parce que c'est-ce qui apparaît ça
1274. C : /ouais ouais c'est redoublé effectivement hein ouais ouais mmh alors effectivement les procédés que tu utilises régulièrement ben c'est la remémorisation

1275. 4FT2 : mmh
1276. C : c'est effectivement le rapport au temps qui facilite hein la conceptualisation je pense pour euh pour l'étudiante euh et avec une acceptation de ta part de ses mouvements d'aller-retour euh... de la même manière que dans la situation l'étudiante a accepté euh le rythme d'aller au rythme de euh
1277. 4FT2 : /mmh mmh
1278. C : /de la jeune
1279. 4FT2 : mmh mmh
1280. C : par rapport à cette histoire de régime 'fin je sais pas si
1281. 0FT1 : /mmh
1282. C : / vous avez été sensible à ça
1283. 4FT2 : /mmh mmh
1284. 0FT1 : /mmh si
1285. C : /par rapport au corps etc.
1286. 0FT1 : /si si par rapport au corps et
1287. C : /ouais de la manière là euh il a une acceptation de cette question du rythme donc euh
1288. 4FT2 : /mmh mmh
1289. C : euh peut-être que c'est des implicites au niveau d'ailleurs des règles d'action ou des principes d'action professionnelle qui sont là dans cet entretien présent
1290. 0FT1 : mmh mmh
1291. C : c'est à dire qu'ils sont pas nommés comme tels mais ils sont là
1292. 0FT1 : mmh
1293. C : et j'en ai retrouvé moi beaucoup puisqu'il y a effectivement cette question du rythme et la prise en compte du rythme et c'est quelque chose auquel tu dois être 'fin peut-être sensible moi c'est en tout cas ce que je voulais te demander
1294. 4FT2 : mmh mmh
1295. C : par rapport aussi aux étudiants
1296. 4FT2 : c'est à dire de...
1297. C : /oui
1298. 4FT2 : je crois je crois que je fais beaucoup attention à eux les collègues me diraient que je les maternelles (rires)
1299. 0FT1 : /du coup tu cherches à savoir où ils en sont dans la progression
1300. C : /ouais
1301. 4FT2 : /ouais je
1302. C : /ouais
1303. 4FT2 : /ouais je fais beaucoup attention à eux ouais ouais
1304. C : /ouais
1305. 4FT2 : /'fin je je...oui parce que oui je pense que c'est ça fait partie aussi des choses qu'on peut leur apporter
1306. C : mmh en tout cas c'est sûrement des choses sur lesquelles tu t'appuies pour euh
1307. 4FT2 : /oui ouais ouais
1308. C : / penser ton accompagnement euh
1309. 4FT2 : /mmh mmh
1310. C : /pédagogique quoi
1311. 4FT2 : /mmh mmh
1312. C : /avec effectivement l'écoute hein qui est euh qui est évidente
1313. 4FT2 : (rire)
1314. C : /la généralisation aussi que tu introduis
1315. 0FT4 : /oui
1316. C : /de façon euh euh...comment dire euh assez subtile en en ramenant des en tous les cas, en tout cas là dans la situation 'fin donc euh euh...amenant l'étudiante à, à situer que c'est pas que dans cette situation là mais
1317. 0FT4 : /mmh mmh
1318. C : /que ça peut aussi euh se trouver aussi dans d'autres

1319. 0FT4 : /mmh mmh
1320. C : / et ça c'est facilitateur éventuellement de justement de conceptualisation pour elle
quoi
1321. 4FT2 : /mmh mmh oui d'étendre à
1322. C : alors tu confrontes pas effectivement directement hein c'est à dire qu'il y a peu de
position frontale comme tu dis (rires) mais euh j'ai observé qu'effectivement en tout cas dans
l'analyse que j'ai pu faire que tu fais beaucoup un détour par la synthèse c'est à dire qu'il y a
des moments où tu fais la synthèse de ce qu'elle a dit alors en 101 y a un moment
1323. 4FT2 : / ça c'est de la c'est des des des travaux professionnels
1324. 0FT4 : / reformulation ?
1325. 4FT2 : /d'AS nous on reformule non c'est pas ça (rire)
1326. 0FT1 : / toi tu as le sentiment que c'est... que tu as répondu...là tu as répondu dans les
différentes démarches que tu as faites au niveau
1327. C : /ouais
1328. 0FT1 : /recherche de budget
1329. C : / à sa demande à elle
1330. 0FT1 : / à sa demande à elle oui...
1331. C : entre autre hein
1332. 0FT1 : ouais ouais
1333. C : / et puis y en a un autre hein dans la...où c'est que c'est (silence bruit de feuilles)
c'est arrivé comme ça et c'est vrai que du coup après y a une interpellation au niveau du ressenti
qui va suivre immédiatement et qui va faciliter la...le développement de l'explicitation (silence
bruit de feuilles) alors moi les principes d'action que j'ai trouvé alors évidemment la notion de
proximité relationnelle reconnaître euh donc euh comment dire le rythme qui est importante euh
la notion de faire avec l'utilisateur
1334. 4FT2 : /mmh
1335. 0FT1 : /mmh
1336. C : / c'est quelque chose sur lequel tout de suite tu pointes par rapport à l'étudiante quand
tu lui dis ben le projet tu l' a fait tu la impliquée euh etc. hein donc c'est faire avec euh mmh
euh...quelque chose qui est presque implicite alors euh par rapport au cadre non mais par rapport
à l'équipe c'est la question que je me suis posée quand tu lui fais rappel qu'il y avait l'équipe
aussi euh par rapport au CESAJ qui s'interrogeait etc. euh est-ce que c'est une référence qui est
importante alors peut-être dans le cadre euh là de ce service ou pas c'est à dire quels sont les
tiers quoi dans la...
1337. 4FT2 : / oui c'est vrai oui oui l'équipe c'est...oui 'fin c'est...sur lesquels je vais
m'appuyer moi en tant que formateur terrain ?
1338. C : /oui
1339. 4FT2 : si ouais oui oui c'est une référence importante alors ça apparaît peut-être pas là
1340. C:/ un tout petit peu
1341. 4FT2 : un tout petit peu
1342. C : oui oui
1343. 4FT2 : mais je la je la 'fin je renvoie en général les stagiaires régulièrement euh aux autres
collègues aller voir ce qui se passe comment ils traiteraient les choses euh 'fin quel regard ils
porteraient sur la même situation ou s'ils ont d'autres situations comment ils se débrouillent avec
ces situations là je le fais euh la nouvelle stagiaire qui vient d'arriver ça y est je lui ai déjà
demandé que de faire ça hein elle vient d'arriver mais de pas se cantonner à moi hein donc euh
je m'appuie beaucoup euh dessus
1344. C : /mmh mmh
1345. 0FT1 : (je n'entends pas son intervention)
1346. 4FT2 : comment
1347. 0FT1 : deuxième année ?
1348. 4FT2 : deuxième année euh première période
1349. 0FT1 : /mmh
1350. 4FT2 : /et je vais l'avoir sur une deuxième période

1351. C : /ouais, ouais alors en terme de règles d'action aussi hein connaître ses valeurs et l'impact qu'elle peuvent avoir sur euh alors ses valeurs y a la question des valeurs et la question de l'impact de l'histoire personnelle puisqu'en fait elle s'exprimait là-dessus et c'est vrai que là il y a pas une reprise euh comment dire dans, dans les échanges euh dans les interactions euh mais il y a un implicite de laisser dire
1352. 0FT1 : mmh
1353. C : et donc euh c'est comme si c'était validé par le fait qu'il y a pas justement
1354. 0FT1 : /oui
1355. C : puisqu'elles sont dans ce dialogue et cette conversation avec la situation comme il y a pas de reprise en en non ou euh est-ce que tu pourrais j'ai supposé que c'était validé
1356. 0FT1 : /oui
1357. C : voilà euh mais ça je sais pas est-ce que c'est aussi euh
1358. 4FT2 : /quand quand mmh...
1359. C : tu sais à la fin quand elle s'exprime en fait sur euh tu la fais expliciter en fait euh à partir de la question sur les valeurs euh elle est c'est là qu'arrive ce côté maternant
1360. 0FT1 : /qu'elle parle de son rôle de mère de famille oui
1361. 4FT2 : /de...oui
1362. C : voilà hein
1363. 0FT1 : /mmh mmh
1364. C : et donc euh c'est pas repris en tant que tel hein dans
1365. 4FT2 : /mmh mmh
1366. C : /dans l'interaction par toi mais euh tu soulignes simplement que c'est important de prendre conscience de ça
1367. 0FT1 : /oui oui
1368. C : /parce que ça peut euh
1369. 0FT1 : / (je n'entends pas ce qui est dit)
1370. C : /voilà donc euh y a beaucoup en fait d'implicite euh
1371. 4FT2 : /parce que mais pourquoi y a beaucoup d'implicite parce que ça déjà été dit à d'autres moments
1372. 0FT1 : /ouais
1373. 4FT2 : c'est pour ça parce que les les résonances euh perso...les résonances personnelles on a on a passé du temps à à parler de ça comment elle pouvait être sur quoi elle pouvait elle pouvait être remuée et qu'est-ce que ce à quoi ça la renvoyait etc.
1374. C : mmh mmh
1375. 4FT2 : on a passé beaucoup de temps donc c'est peut-être euh...mais c'est ça c'est que là c'est en une heure y a eu euh ça ça résume euh peut-être cinq ou six entretiens autour de cette euh
1376. C : /mmh mmh
1377. 4FT2 : d'une heure chacun au cours de l'année qui a qui qui qui a précédée donc euh peut-être que du coup il y a beaucoup d'implicite à cause de ça
1378. C : mmh mmh et alors moi j'avais une question mais c'était par rapport au CESAJ donc au cadre tant pis je reviens sur le cadre je me suis demandée s'il y avait pas euh comment dire euh euh en tout cas dans cet entretien-là euh euh l'idée de de de voir aussi si l'étudiante elle avait pris la mesure de la dimension politique justement de ce nouveau dispositif
1379. 4FT2 : oui si si alors euh...elle elle a pris la mesure et peut-être que ça n'apparaît pas ou que je n'y reviens pas en tous les cas elle elle le dit à un moment donné
1380. 0FT4 : moi je l'ai senti
1381. 4FT2 : / hein je sais plus
1382. C : /64 ouais tu l'as dis ça
1383. 4FT2 : /euh mmh...je pense qu'elle en a pris la mesure parce qu'elle est allée euh elle a découvert le CESAJ en allant directement euh rencontrer le le type qui l'avait conceptualisé et et son adjointe au niveau du du CG et elle voyait bien tous les enjeux qui avait 'fin si c'est de ça dont tu me parles
1384. 0FT1 : mmh mmh

1385. 4FT2 : euh tous les enjeux politiques qu'il y avait autour euh autour de ça et euh euh mmh...donc bon elle en avait pris la mesure avant de commencer le travail avec euh I. autour sur ce projet-là quoi elle avait une autre jeune ou un autre jeune avec l'autre euh avec l'autre collègue puisqu'on intervenait en binôme dans ce cet accompagnement de stage euh où il y avait aussi un CESAJ où il se travaillait des autres choses où l'accompagnement se faisait différemment mais du coup elle en avait une vision très très beaucoup plus précise et pertinente que que moi euh sur le CESAJ
1386. 0FT1 : est-ce que ça a fait débat par exemple la question que le CESAJ aujourd'hui remplace euh le contrat jeune majeur
1387. 4FT2 : euh...avec elle ?
1388. 0FT1 : oui
1389. 4FT2 : avec la stagiaire euh
1390. 0FT1 : /parce que ça du coup c'est éminemment politique
1391. C : mmh
1392. 4FT2 : euh...
1393. 0FT1 : /alors que au départ le CESAJ n'est que la réponse à une promesse électorale
1394. 4FT2 : /voilà donc si si
1395. 0FT1 : /mise en place parce qu'ils ont été élu
1396. 4FT2 : /voilà on en a parlé
1397. 0FT1 : /quoi c'est tout mais...
1398. C : /mmh mmh
1399. 4FT2 : /puisque ça rentrait dans le dans le la promesse électorale
1400. 0FT1 : /ouais voilà
1401. 4FT2 : /c'était les 16 euh
1402. 0FT1 : /ouais
1403. 4FT2 : /c'était les 16-25
1404. 0FT1 : /ouais
1405. 4FT2 : /et que
1406. 0FT1 : /mais il était pas dit que le contrat jeune majeur était supprimé
1407. 4FT2 : /ren...voilà ouais et et ils l'ont fait rentrer dedans donc
1408. 0FT1 : /mmh
1409. 4FT2 : / qu'est-ce que ça impliquait et tout toutes les inconnues qu'on avait
1410. 0FT1 : /et tous les ouais ouais
1411. 4FT2 : /qu'on avait eu fur et à mesure qu'on avançait
1412. 0FT1 : /ben oui
1413. 4FT2 : /pour les enfants euh confiés puisque
1414. 0FT1 : / voilà ouais
1415. 4FT2 : nous les enfants confiés avec le contrat jeune majeur c'était tous les ans
1416. 0FT1 : / 21 ans
1417. 4FT2 : / renouvelable 21 ans alors que là d'emblée euh pour cette jeune euh....c'était d'abord six mois
1418. 0FT1 : /oui
1419. 0FT4 : /mmh
1420. 4FT2 : donc six mois le couteau sous la gorge parce que
1421. 0FT1 : /ouais ouais
1422. 4FT2 : en cours de route elle avait pu d'argent
1423. C : /ben oui
1424. 4FT2 : / elle avait plus de suivi rien du tout
1425. C : /ouais
1426. 0FT1 : /voilà ouais
1427. 0FT4 : /ouais
1428. 0FT1 : /avec une temporalité qui est imposée et qui n'est pas celle du jeune avec euh
1429. 4FT2 : /voilà oui oui y avait des, des contraintes
1430. C : / (parle en même temps mais je n'entends pas ce qui est dit)

1431. 0FT1 : /plein de pressions
1432. 4FT2 : / des pressions
1433. C : /oui
1434. 4FT2 : et euh et euh comment on l'a fait évoluer en plus ce CESAJ parce que au départ il était éminemment
1435. 0FT1 : /ouais
1436. 4FT2 : /euh matériel euh...et puis euh et puis euh éducatif parce qu'elle en avait besoin et, et après il s'est terminé qu'en éducatif c'est à dire que la dernière partie
1437. 0FT1 : /oui il y avait plus d'aide financière
1438. 4FT2 : / la dernière partie du CESAJ il y avait plus d'aide financière euh et on a eu six mois que d'accompagnement
1439. 0FT1 : /ouais
1440. 4FT2 : /éducatif
1441. 0FT1 : /mmh mmh
1442. 4FT2 : pour travailler euh continuer à travailler euh cette proximité là tous les toute la question de la solitude euh de de de euh de comment on vit au quotidien etc. pour cette euh jeune là
1443. C : /mmh mmh
1444. 4FT2 : / donc ça été vrai...vraiment on l'a fait euh euh on a avancé au fur et à mesure qu'on avait des indications sur le CESAJ hein euh
1445. C : mmh mmh
1446. 4FT2 : et elle est allée voir tu vois qui c'est qui qui a conçu le CESAJ et
1447. 0FT1 : /euh...je sais plus son nom
1448. 4FT2 : / H.M
1449. 0FT1 : /oui voilà
1450. 4FT2 : / et puis F. euh je sais plus comment elle s'appelait euh qui sont plus là du coup depuis (rires)
1451. 0FT4 : / H.M il est dans un placard
1452. 4FT2 : / entre autre ha oui il est sorti de son placard de rue
1453. C : / mmh mmh
1454. 4FT2 : /et euh...et voilà donc euh oui oui 'fin ça été exploré ça
1455. C : /oui parce que c'est vrai que à la fin elle ne prend pas elle ne elle n'utilise jamais le terme d'autonomie
1456. 0FT4 : mmh
1457. C : en tant que tel et en même temps les comment dire les moyens qu'elle a mis en place avec la jeune et qu'elle a vérifié que la jeune à mis en place relèvent de ça
1458. 0FT1 : / ben oui soutien à l'autonomie des jeunes
1459. C : / voilà
1460. 4FT2 : /mmh
1461. C : /oui non mais euh si tu veux c'est
1462. 0FT1 : /oui non mais (rire)
1463. C : / en terme de concept parce que si on veut parler de concept et de savoirs
1464. 4FT2 : /mmh mmh mmh
1465. 0FT1 : /non mais
1466. C : /il y en a qui sont identifiés là-dedans
1467. 0FT1 : /ha bah oui oui
1468. C : /hein euh on les a nommés je vais pas y revenir celui-là n'est pas nommé comme tel
1469. 4FT2 : / mmh mmh
1470. 0FT1 : /ouais
1471. C : c'est comme s'il était euh aussi euh englobant
1472. 0FT4 : /c'est ce qui porte l'action portant
1473. 0FT1 : /oui ouais tout à fait
1474. C : /oui tout à fait et en même temps les moyens sont mis en place
1475. 0FT1 : ouais

1476. C : et qui relève de ça puisque tu as vérifié effectivement en posant les questions à la fin sur la question des relais hein
1477. 0FT1 : ouais
1478. 4FT2 : /mmh mmh
1479. C : parce que tu es sur double niveau hein le soucis de la de la jeune et le soucis de l'étudiante toujours
1480. 4FT2 : /(petit rire)
1481. C : c'est vrai que c'est ça qualifie je trouve le hein la question de la responsabilité euh et pédagogique et professionnelle là
1482. 4FT2 : /mmh mmh
1483. C: et effectivement ça s'est vérifié à la fin sans que le terme soit nommé
1484. 0FT1 : /mmh
1485. C : et puis en même temps euh on voit bien dans vos interactions que c'est ça qui est en...au cœur quoi de la
1486. 4FT2 : / mmh mmh
1487. C : / de l'échange hein
1488. 4FT2 : et, et quand la cassette s'est coupée on est allé plus précisément sur les histoires de relais enfin elle m'a elle a sorti ses les documents là où on en était ce qui me restait à faire puisque le CESAJ éducatif se terminait et qu'il était remplacé par un FAJ pour six mois juste pour payer euh une partie des sous parce qu'en fait la jeune est passée en deuxième année
1489. C : oui
1490. 4FT2 : 'fin voilà
1491. 0FT1 : / et après
1492. 4FT2 : / et après
1493. 0FT1 : comment t'as pourquoi y a plus eu besoin d'argent après?
1494. 4FT2 : /euh elle...y a eu un un FAJ pour payer une partie des euh voilà jusqu'au mois de décembre après elle a eu les bourses qui sont intervenues
1495. 0FT1 : /ha ouais ok
1496. 4FT2 : /et elle avait travaillé un petit peu cet été...du coup ça faisait le relais jusqu'au mois de juin
1497. 0FT1 : mmh
1498. 4FT2 : mais ce qui était drôle pour cette jeune c'est qu'elle a su mobiliser quand même pas mal et elle a mobilisé son centre de formation (petit rire)donc son centre de formation qui euh euh n'accueille que euh elle était la jeune euh ça doit être la seule jeune de l'ASE qu'ils ont eu dans toute leur carrière au centre de formation il n'y avait elle avait très peu de copine elle a du mal à s'intégrer elle avait que des filles ou des fils euh euh de bonnes familles entre guillemets mais en tous les cas pour trouver des stages par exemple qui n'avaient pas de problème pour trouver des stages parce qu'ils avaient leur réseau elle elle avait aucun réseau on a fait je sais pas combien de démarches avec elle pour qu'elle trouve un stage elle a écrit dans plein d'endroits elle a rien trouvé en plus c'est vrai qu'elle avait une présentation physique qui n'était pas qui était pas aidante parce que une grosse surcharge pondérale euh une présentation qui était on la voyait mal elle était mal ça se voyait sur sa tête et l'école lui a trouvé pour finir un stage qui était important qui validait le passage en deuxième année si elle avait pas le stage elle passait pas et alors donc c'est vrai que nous (petit rire de 4FT2) c'était euh on vivait ça avec elle enfin moins A. après parce qu'elle est partie au mois d'avril mais elle lui a trouvé un stage dans une boîte à Nantes qui faisait qui organisait des spectacles et des fêtes donc c'était un stage de comptabilité elle s'est éclaté là-dedans elle a trouvé ça génial mais bon ils ont pas pu la garder mais ça c'est hyper bien passé en fait et euh... 'fin l'accompagnement pour cette euh qu'a fait la stagiaire pour cette jeune il a été quand même euh utile puisqu'elle a pu obtenir euh le passage en deuxième année
1499. 0FT1 : / oui ouais
1500. 4FT2 : tout son argent pour faire euh la deuxième année est clos sur le plan euh sur le plan financier
1501. 0FT1 : / le bilan est positif quoi

1502. 4FT2 : / le bilan il est plutôt euh positif alors bon là je lui ai laissé un petit message à I. pour lui demander de ses nouvelles là et puis elle n'a pas répondu mais bon je considère que peut-être elle a pas envie elle ça y est elle aussi
1503. 0FT1 : /oui oui
1504. 4FT2 : / elle est passée à autre chose
1505. 0FT1 : /oui
1506. C : mmh mmh
1507. 0FT1 : oui c'est possible
1508. C : mmh mmh mmh...donc ça été clôturé
1509. 4FT2 : /mais voilà mais elle a mobilisé elle a été capable de mobiliser aussi son centre de formation qui est un centre de formation bon chic bon genre au coeur de Nantes quoi donc euh c'est pas mal moi je trouvais
1510. 0FT4 : /mmh mmh
1511. 0FT1 : /c'est une formation de quoi sans indiscretion?
1512. 4FT2 : euh de de comptabilité euh secrétariat comptabilité
1513. 0FT1 : /ouais
1514. 4FT2 : /avec possibilité de devenir comptable et puis passer après les différents degrés
1515. 0FT1 : /ouais
1516. C : mmh mmh
1517. 4FT2 : donc avec des ouvertures énormes hein
1518. C : mmh mmh
1519. 4FT2 : c'est une jeune qui sort d'un milieu très très très défavorisé
1520. 0FT4 : c'est bien hein
1521. C : mmh mmh
1522. 0FT4: vous faites un beau travail hein
1523. 4FT2 : pas toujours mais en l'occurrence là c'était pas mal
1524. 0FT1 : /y a de la merde aussi
1525. 4FT2 : ouais non là c'était bien là
1526. C : on va pas arrêter sur cette phrase là ! (rires)
-

D.9. Co-explicitation 2FT3

Ce corpus correspond à un entretien de co-explicitation (dispositif Vinatier, 2009) entre la formatrice et le chercheur. Durée de la co-explicitation 2 heures 5 minutes.

L'entretien analysé est celui de 2FT3.

Installation du matériel

1. 2FT3 je me souviens que quand on s'est enregistrées avec X (la stagiaire) j'ai fait attention à bien parler, à faire de belles phrases voilà, pour que ce soit plus facile pour toi, et à la re-lecture enfin... de l'entretien, de la retranscription, je me suis dit mais oh, là, là ! Mais, on parle quand on parle à l'oral, on parle mal, il y a des bouts de phrase euh... voilà !
2. C ça t'as surprise ?
3. 2FT3 ah oui ! Ça m'a surprise puisque j'avais fait l'effort de bien, enfin d'essayer de faire des phrases, de bien articuler avec sujet-verbe-complément et que ça soit un peu fluide et en fait à la relecture, on s'aperçoit que ce n'est pas du tout ça (rires) ! Voilà, mais bon !
4. C ça c'est une première
5. 2FT3 oui
6. C une première confrontation à ses traces, quoi ?
7. 2FT3 tout à fait !
8. C D'accord. Alors après je t'avais mis un petit, ... un petit guide pour, effectivement, commencer notre échange par toi, c'est-à-dire, tu vois, nous, dans l'analyse que je fais on part beaucoup des traces, hein ! c'est-à-dire que c'est vraiment à ça qu'on se réfère et, donc, l'idée c'était de te proposer d'abord bien sûr de, de..., voilà, de me dire ce que tu en as pensé, l'analyse que tu as pu en faire, à lire hein ? Ce que tu avais fait. Alors c'était un entretien qui se déroulait je crois en avril ?
9. 2FT3 oui, à un retour de vacances voilà, donc c'était les vacances de mars, donc on a dû le faire la deuxième semaine de mon retour, ça devait faire quelque chose comme ça, fin mars début avril exactement hein ! Alors, quand j'ai essayé de répondre aux questions que tu m'as mises, là, dans ton courrier
10. C oui
11. 2FT3 et j'ai eu, ... à la lecture j'ai eu l'impression d'être très directive, enfin d'être directive par rapport à X (la stagiaire) de lui dire ben, là tu as fait ça, est ce que... enfin... parce que elle me dit ben je ne sais pas si j'ai bien fait, enfin voilà ! mais toi comment tu t'es sentie ? Mais ça tu l'as bien fait ? Oui ! Et tu en es contente ? Oui ! Enfin, tu vois ? D'avoir été directive pour lui faire remarquer les choses
12. C oui
13. 2FT3 et peut-être de ne pas l'avoir laissée venir, elle-même
14. C à quel moment, par exemple, tu dirais ça ? Est-ce que tu as repéré ça ?
15. 2FT3 heu ! J'ai repéré ça, alors attends, parce que je ne surligne jamais, parce que je n'aime pas écrire sur les papiers ! Pour moi l'écrit c'est un peu, c'est quelque chose de sacré
16. C ah ouais !
17. 2FT3 j'ai du mal à écrire sur, voilà hum, hum et hum alors, plusieurs fois, parce que pour toutes les situations
18. C oui ! Alors, c'est vrai que c'est un entretien qui se présentait un peu différemment peut-être d'autres, où là, c'est une succession de situations parce que c'était un point bilan quoi, par rapport à tout ça
19. 2FT3 oui, parce que j'avais été absente, une semaine, donc elle me faisait un peu le topo de gens qu'elle avait rencontrés, ce qu'elle avait fait, comment elle s'était sentie,
20. C oui
21. 2FT3 comment elle s'était positionnée par rapport au médecin, à l'équipe infirmière, aux travailleurs sociaux extérieurs, enfin aux partenaires et donc, à chaque fois je dis mais ça tu vois, tu as su le faire ! euh... tu as su prendre ça en compte, donc à chaque fois je lui dis ça et à chaque fois, j'ai l'impression que c'est un peu, tu sais, comme dans un chanson, t'as un refrain !
22. C (rires)

23. 2FT3 pour lui faire remarquer, qu'en fait, elle a su faire des choses, elle a su prendre des décisions qui étaient les siennes, c'est à dire, enfin le sens qu'elle leur donnait, enfin ça faisait sens au moment où elle les prenait, c'est ça qui m'importait !
24. C oui
25. 2FT3 donc euh, j'essaye de lui faire comprendre ça, à chaque fois, et c'est en ce sens que je me dis que je suis un peu directive parce que je lui pose des questions un peu fermées où elle me répond par oui, par non ! Et je ne lui laisse pas, peut-être, la possibilité de développer !
26. C c'est comme ça que tu as vu les choses ?
27. 2FT3 ben en relisant ! En relisant
28. C est-ce que tu pourrais regarder, à quel moment tu as ressenti ça de ta part ?
29. 2FT3 ...(feuillette les pages) alors j'en ai vu une où c'est... voilà là, elle me dit, euh... c'est à propos de la dame qui a rempli un dossier... euh MDPH... me semble t'il... alors, elle connaissait peu la situation
30. C oui
31. 2FT3 euh... alors, elle a le droit d'écrire sur son dossier, ça lui appartient, oui ! même si elle est sous curatelle, ça la concerne ! Après elle me répond, oui ! Après je lui dis en même temps quand on est sous tutelle euh on n'est pas totalement dépossédé de tout, elle me répond à nouveau, oui ! Après c'est encore moi qui prend la parole ! Et elle me répond oui à chaque fois, tu vois ? Je ne lui laisse pas le ... la liberté peut-être de développer, ou c'est moi qui ait tout développé et elle n'a plus qu'à dire, oui !
32. C c'est comme ça que tu as ressenti les choses ! Mais quand tu réfléchissais après coup, là, en regardant ça, qu'est-ce que tu penses que tu es en train de faire là ?
33. 2 FT3 ben j'étais en train de la ..., réassurer, de la rassurer, la réassurer par rapport à ce qu'elle avait fait ! Oui !
34. C à quoi tu vois ça, justement, dans ton entretien ?
35. 2 FT3 à quoi je vois ça dans mon entretien ? Ben d'abord, elle me dit oui spontanément, il y a de la complicité entre nous il y a du rire, beaucoup et c'est quelque chose que j'ai noté aussi, d'ailleurs !
36. C oui une complicité dans la relation
37. 2FT3 voilà ! Il y a une proximité, une complicité, donc elle pouvait se permettre de dire les choses aussi ! C'est-à-dire, euh... moi, je me souviens dans ma position de stagiaire quelque fois quand je n'étais pas à l'aise voilà, même si je m'entendais très bien avec mes formatrices quelque fois je n'osais pas leur dire ben là, j'ai pas trop bien compris etc... tandis qu'elle, voilà, elle n'avait pas ce filtre, elle disait voilà à ce moment-là, j'ai pas été bien ! Ou j'ai fait ça mais est-ce que j'aurais dû, pas du, je me suis posée plein de questions et je trouve que c'était ça qui était intéressant c'est le questionnement ! De la..., de l'étudiant ! Je trouve ça intéressant quand alors ... quand ils ne sont pas surs d'eux, quand ils font quelque chose qui, qui, ... ils font et je les laisse faire et ils doutent de ce qu'ils ont fait voilà, ils se remettent en question et ils se disent ben peut-être que je n'aurais pas dû faire ça et moi j'insiste sur le fait quel sens ça avait pour toi de le faire ? Si ça a du sens, tu te... enfin tu te poses des questions bien sûr, mais si ça a du sens pour toi c'est, ça va tu peux continuer !
38. C quel que soit ce qu'ils font ?
39. 2FT3 (silence 4 s) c'est-à-dire ?
40. C ben si tu veux, alors, parce qu'effectivement j'ai regardé dans l'entretien, nous ce qu'on nomme, enfin en tout cas un élément très fort dans ce qui organise en tout cas, cette activité dans cet entretien-là, c'est ce que tu dis, c'est-à-dire, euh... on n'est pas tant sur un registre de « c'est bien ou c'est pas bien » que sur un registre de « si ça a du sens pour toi, ça va aller » et moi je me disais mais est-ce que ça c'est quelque chose pour 2FT3 qui est présent tout le temps, quelque soit, à la limite, ce que met en œuvre le stagiaire ? C'est-à-dire euh si on pousse le bouchon un peu loin, si jamais... il procède à quelque chose qui n'est pas tout à fait conforme, à la pratique, tu vois ?
41. 2FT3 ouais
42. C est-ce que tu peux dire ça quand même ?
43. 2FT3 (silence et respiration 5s)

44. C tu vois ce que je veux dire ?
45. 2FT3 oui, je vois ce que tu veux dire, alors la réponse, elle est difficile parce que... ça a eu du sens pour l'étudiant, enfin ça aurait du sens pour l'étudiant, après ça ne serait peut-être pas dans l'optique, alors... du métier et également du projet thérapeutique mis en place dans le service pour le patient, ben ça on en rediscuterait, c'est-à-dire, certes, ça avait du sens pour toi de faire ça, ça veut dire que tu n'es pas d'accord avec ce qui s'est décidé en réunion de synthèse, le projet thérapeutique mis en place pour le patient et par rapport à l'éthique ou à la profession donc, pourquoi ?
46. C d'accord
47. 2FT3 je questionnerais ça comme ça parce que quelquefois, effectivement moi la première il y a des, je pense à une situation particulière-là, actuellement dans le service, il y a un projet thérapeutique qui se met en place, avec lequel je ne suis pas forcément en phase et le médecin chef de service est au courant, par contre, c'est quelque chose qui est acté par l'équipe, par le service, donc je m'y conforme tout en disant mes réticences à chaque fois, voilà ! Mais, après, c'est un projet qui est construit en équipe alors voilà, c'est un patient qui fait énormément débats donc il y a vraiment des euh...
48. C des positions tranchées ?/
49. 2FT3 /tranchées, extrêmement tranchées ! Euh, voilà euh... pas dans la violence ! Voilà mais vraiment quand même quelque fois, ça il y a des réactions très fortes et moi je suis dans un ...camp on va dire hein, voilà par rapport, voilà ça ne m'empêche pas de dire « je ne suis pas forcément en phase, en accord avec ce projet, n'empêche que c'est ce qui a été acté, donc je mets en œuvre pour que ça se passe bien pour le patient et puis on fera un bilan après et on dira pas, je vous l'avais bien dit, non ! Mais c'est quelque chose qu'on aura travaillé ensemble, je pourrais dire ben, moi je n'étais pas d'accord avec le projet, je l'ai quand même mis en place, au final, ben j'avais pas complètement tort ou finalement ben j'ai eu tort et euh et finalement ça se passe bien pour le patient
50. C donc, ça veut dire pour toi y compris en deuxième année, les étudiants, euh parce que tu parles de sens, « ça a du sens pour toi » donc ça veut dire, que selon toi, X (la stagiaire) ou la stagiaire on va dire la stagiaire-là peut-être, en deuxième année, dès le début, elle... a le sens de ce qu'elle fait ?
51. 2FT3 ben ! Moi, ce que leur dis quand tu fais quelque chose, il faut que ça ait du sens pour toi !
52. C alors, quand tu dis il faut que ça ait du sens, qu'est-ce –que ça recouvre ?
53. 2FT3 ben c'est-à-dire qu'il faut que... euh, euh ...
54. C là, en l'occurrence par rapport à la personne et le dossier là ?
55. 2FT3 parce qu'elle se demandait, si la personne là, parce que la personne était sous tutelle
56. C oui
57. 2FT3 et la personne a signé le document administratif
58. C c'est ça, quelque chose de technique quoi ?
59. 2FT3 tout à fait technique or, en fait, la loi dit que quand t'es sous tutelle tu ne peux rien signer, voilà ! Sauf que la personne là elle est sous tutelle et là X (la stagiaire) elle s'est dit, mais elle est sous tutelle je n'aurais pas dû la faire signer ! Et je lui dis, certes, elle est sous tutelle, n'empêche que c'est sa vie, enfin ça lui appartient même si elle est considérée comme incapable majeur, donc comme un mineur euh même un mineur quand on est adolescent, on fait des choses euh...et on, on met des actes en place et bon là, c'était pareil c'est – à dire que la personne a signé mais ça lui appartient, c'est sa vie, c'est un projet qu'on fait pour elle, avec elle, qu'on a expliqué. Si elle signe, bon elle signe parce que euh, ça a du, c'est... je bafouille un peu, c'est important pour elle de signer parce qu'elle ne se sent pas dépossédée de tout ! Euh, elle sait que ça la concerne ; après, d'un point de vue technique, administratif on fera, le tuteur contresignera le document
60. C c'est ça, parce que là, il y avait encore une possibilité que/
61. 2FT3 voilà !
62. C que ça soit, on va dire, dans les règles/

63. 2FT3 / tout à fait, tout à fait, on fait dans les règles ! Mais ce qui était important pour le patient et là pour X (la stagiaire) c'était que la personne s'approprie cette demande d'allocation adulte handicapée donc c'était important qu'elle signe/
64. C /mais est-ce que tu penses, qu'au moment où elle l'a fait, et au moment où vous en reparlez elle sait qu'elle pouvait faire ça ?
65. 2FT3 heu,... non ! Parce que ça l'a beaucoup chagrinée « j'ai fait signer à la personne, et elle était sous tutelle et elle n'a pas le droit » voilà et là, donc mon rôle de formateur de lui dire mais tu as bien fait de lui faire signer, parce que la dame voulait le faire et que tu trouvais ça, tu ne t'es pas posée de questions sur le moment, tu t'en poses... a posteriori en te disant elle est sous tutelle, techniquement, elle n'a pas le droit mais après elle n'a pas le droit certes mais le tuteur contresignera et il n'y aura pas de problèmes !
66. C là, il n'y avait pas là en l'occurrence de conséquences pour/
67. 2FT3 /Non !
68. C dommageables pour personne quoi ?
69. 2FT3 Non ! Non !
70. C donc c'était, ça pouvait tout à fait se récupérer entre guillemets
71. 2FT3 oui, oui !
72. C et même c'était intéressant quoi ? Pour toi ?
73. 2FT3 oui ! Voilà c'était intéressant mais moi je dis que, on peut toujours !...enfin la plupart du temps on peut récupérer les choses, quand quelqu'un fait quelque chose euh et que voilà, sous tutelle, voilà elle va signer un document et qu'en fait, elle peut pas ! Bon elle l'a signé, mais c'est un être humain, euh...malgré tout, elle conserve un minimum de libre arbitre après le tuteur contresignera voilà ! C'est... c'est des choses qu'on peut rattraper !
74. C alors la question peut-être c'était aussi, est-ce qu'elle était à l'aise avec ça, pour retourner voir la personne éventuellement lui dire, ben voilà peut être je suis allée un peu loin où,... ...parce qu'elle est retournée voir la personne, me semble-t-il/
75. 2FT3 /oui ! Pour ... Alors c'était aussi pour se rassurer, elle ! (rires)
76. C tu l'as compris comme ça ?
77. 2FT3 oui moi c'est comme ça que je l'ai compris ! Voilà hein Pour se rassurer, aller voir la personne, lui expliquer mais aussi pour se dire, voilà, je vous ai fait faire quelque chose que je n'aurais pas dû vous faire faire, mais tout va bien !
78. C d'accord
79. 2FT3 voilà ! moi c'est comme ça que je le comprends maintenant !
80. C hum, hum... ; Alors !donc là tu dis là c'est un élément par exemple où j'ai été directive, à un moment donné est-ce qu'il y en a d'autres comme ça ? Ou est-ce qu'il y a autre chose qui t'as surprise dans cet entretien ? Ou étonnée... enfin bref tu as la liste des/
81. 2FT3 /alors moi ce qui m'a, euh...voilà j'ai été directive, après à la relecture, heum... je trouve qu'il y a beaucoup de moments de complicité aussi, enfin on rit beaucoup dans cet entretien comme tout au long du stage d'ailleurs, ça n'a été que... qu'une... voilà et euh je me dis quand même on rit beaucoup en travail social ! Voilà, alors, peut-être que c'est aussi pour dédramatiser quelquefois, des situations qui sont ... dramatiques, tragiques etc... c'est aussi parce qu'on a été très, très à l'aise toutes les deux, très complices et que ça se ressent enfin je ne sais pas toi, quand tu l'as écouté ? Enfin, je trouve que ça se ressent dans le, dans la retranscription et ça se ressent... en même temps on essaye d'être sérieuses parce que c'était pour C ! donc il fallait faire très sérieusement ! Mais voilà, le naturel reprenait le dessus et on oubliait qu'on était enregistrées
82. C la proximité tu la vois au niveau de, de des rires si je comprends bien ?
83. 2FT3 alors avec X (la stagiaire) c'était aussi une proximité physique ! Parce que quand j'ai reçu X (la stagiaire) donc la plupart du temps quand je reçois une stagiaire quand je n'ai pas d'entretien elle se met là où tu es (c'est-à-dire en face, le bureau entre elles deux) où elles se mettent en bout de table ! X (la stagiaire) était à côté de moi ! Pendant les 6 mois de stage ! Alors pas pendant les moments d'entretien, mais qu'on travaillait ensemble, qu'on rédigeait, elle était à côté de moi ! Et au début je me suis dit bon ! Je lui dis, je lui dis pas « décolles toi un peu ! » Mais j'avais... c'était... j'avais l'impression que c'était important pour elle, que c'était rassurant et puis voilà, je me suis adaptée, voilà je m'adapte à ...j'ai eu l'impression que c'était important

- pour elle d'être à côté de moi, sur la table, alors, peut être sur le même côté de la table pas comme ça pas face à face, j'ai... on n'en a pas discuté de ça, peut-être qu'on aurait dû ?
84. C je ne sais pas, en tout cas, c'est... si tu veux, elle démarre l'entretien en disant euh, comment dire, ton absence a provoqué ben le fait qu'il n'y ait pas ces confrontations euh hein qu'elle dit permanentes quoi !
85. 2FT3 oui ! Permanentes, oui ! Voilà !
86. C donc euh, elle commence en fait l'entretien, là-dessus !
87. 2FT3 et j'ai insisté aussi sur le fait que ça l'a fait responsabiliser aussi !
88. C oui !
89. 2FT3 autonomiser c'est-à-dire qu'il n'y avait plus de confrontations donc les décisions qu'elle prenait, ben elles étaient prises !
90. C alors ça, je me suis posée la question, est ce que c'est un principe que tu as pendant le stage de deuxième année de laisser comme ça les étudiants seuls
91. 2FT3 Oui !
92. C tu le fais euh
93. 2FT3 oui
94. C ça fait partie de ton protocole ?
95. 2FT3 ça fait partie !
96. C d'accord ; est-ce que tu pourrais m'en dire un peu plus sur ce qui prévaut à ça ?
97. 2FT 3 alors euh ... alors un truc très terre à terre, c'est les moments des vacances d'hiver, je pars une semaine. Voilà j'ai une copine qui a un appartement dans les Pyrénées, elle me le laisse, j'y vais ! Donc, c'est pendant le moment de stage, donc la stagiaire, je lui dis à ce moment-là, moi je serais en vacances, tu fais ce que tu veux, ce que tu auras envie de faire, soit tu prends des vacances en même temps que moi parce que tu ne te sens pas de rester toute seule, mais tu peux rester seule et je trouve que ce serait bien si tu restais seule parce que ça te permettrait de euh... et ben de voir les choses d'un autre œil, c'est-à-dire que tu serais en position d'assistante sociale puisque je ne serais pas là pendant cette semaine-là. Donc, au départ, il n'y en a qu'une pour qui ça a été compliqué dans toutes les stagiaires que j'ai accueillies mais elle était en 3^{ème} année, celle-là, donc euh on va l'éliminer du ... du...
98. C du panel ?
99. 2FT3 du panel. Toutes les autres, tous les autres que j'ai reçus en deuxième année sont restés seuls, une semaine et avec, alors je, je... alors au bout du énième stagiaire de 2^{ème} année que j'accueille, je connais tous les, tout ce qui se passe dans leur tête, « ah je vais rester seul une semaine voilà ! Beaucoup d'appréhension, d'inquiétudes, etc... euh je reviens une semaine après et je trouve mon stagiaire transformé ! C'est-à-dire, pas c'était bien quand t'étais pas là mais j'ai pu m'affranchir de toi et après, ils sont plus euh..., ils font les choses plus en autonomie, plus seuls
100. C y compris quand tu es de nouveau là ?
101. 2FT3 oui, y compris quand je suis de nouveau là, ils cherchent plus à faire les choses seuls
102. C d'accord.
103. 2FT3 voilà, je me rappelle une stagiaire de deuxième année que j'ai accueilli il y a quelques temps, donc c'était prévu que je sois absente en février pour les vacances, dès janvier elle était déjà très inquiète, en janvier j'ai la grippe, je suis absente 3, 4 jours et donc là, je l'appelle la veille, je serais pas là demain je suis en arrêt de travail j'avais ça et ça de prévu dans mon agenda. Au téléphone, je sens un petit peu d'inquiétude et quand je reviens après mon arrêt de travail, je vois une stagiaire transformée, bon ben c'est quand tu pars en vacances parce que j'étais bien, enfin j'étais bien sans toi enfin c'était pas que c'était mal avec moi, mais c'est-à-dire qu'elle a pris une autre dimension dans son stage, dans son parcours de professionnalisation et euh j'ai remarqué ça chez tous les stagiaires de deuxième année que je laisse, il y a une espèce de prise de conscience à ce moment, c'est à dire je suis toute seule, 2FT3 n'est pas là, je suis confrontée il faudra que je prenne des décisions, j'ai personne avec qui me confronter, donc comment je vais faire ? Soit je vais voir vers les collègues des autres services, les autres collègues assistantes sociales, ils ont les coordonnées, ils les connaissent soit j'en parle avec les psychos,

- les infirmiers, les médecins voilà, ils trouvent des stratégies alors les collègues leur disent ben non, non « tu as bien fait, 2FT3 aurait fait pareil » ou ben « tu verras ça quand elle rentrera, c'est pas urgent, ne t'inquiètes pas ! » voilà et donc ça, ça, je trouve que ça leur donne de l'assurance !
104. C d'accord. Ok. Je me suis posée la question quand même quand j'ai lu ça ! Alors autrement par rapport au déroulement de tout l'entretien, alors tu disais je suis directive, mais est-ce qu'il y a d'autres aspects qui t'ont alors, agréablement étonnée, tu vois enfin ou voilà quels sont les moments significatifs pour toi dans cet entretien-là?
105. 2FT3 alors j'ai trouvé qu'à chaque fois, à chaque fois qu'elle me disait quelque chose ou elle se questionnait sur ce qu'elle avait fait, j'essaye à chaque fois de la conforter, de la conforter enfin oui de la conforter dans ce qu'elle a fait. C'est à dire que, si elle l'a fait, alors ça c'est un principe que j'ai, mais euh voilà ! C'est à dire que quand on fait quelque chose à un moment donné, c'est qu'à ce moment donné, c'était, on était prêt à faire ça, c'était le sens qu'on lui donnait, à ce moment-là, deux semaines après on aurait peut-être fait autrement, donc voilà, c'est ce que j'essaye de dire à X, et c'est ce que j'essaye de lui dire « voilà ! Tu as fait ça, à ce moment-là, à ce moment précis, c'est que pour toi ça avait, avec les données que tu avais, tu ne pouvais faire que ça ou c'est la décision que tu pouvais prendre voilà », parce quelquefois elle rencontre, là en l'occurrence, elle a rencontré cette fameuse dame pour qui elle a fait signé, donc le document d'AAH, que moi je connaissais depuis plusieurs mois mais qu'elle elle rencontrait pour la première fois et donc elle ne connaissait pas la situation aussi bien que je pouvais la connaître, donc elle n'avait pas tous les éléments mais avec les éléments qu'elle avait, elle a pu mener un entretien, faire une démarche qui avait du sens et qui n'a pas mis en péril le projet thérapeutique de la personne. C'est ce que j'essaye, à chacun de mes stagiaires, de faire comprendre.
106. C c'est un principe oui que tu as ouais, et que l'on sent très fort !
107. 2FT3 OUI ! Ben c'est à dire que c'est aussi l'expérience de vie qui fait, cad que moi-même quand j'étais plus jeune, j'ai pris des décisions dans ma vie, aujourd'hui, avec ce que je sais, je ne prendrais pas les mêmes décisions parce que, voilà, il faut avoir euh des informations pour pouvoir prendre une décision, pour faire des choix, donc on fait avec les informations qu'on a
108. C d'accord. Et est-ce que tu crois que cette manière de s'y prendre avec la stagiaire là, a produit des effets pour elle, c'est à dire est-ce que tu as été sensible dans la lecture de l'entretien, de voir comment elle reçoit cette manière que tu as de faire, effectivement, et qui revient à plusieurs reprises ? Je suis d'accord, je l'ai vue moi-même
109. 2FT3 (rires) euh ben pffft,
110. C dans l'entretien-là, dans ce qui s'est passé là
111. 2FT3 je trouve qu'après, que ça la conforte après, enfin ça la conforte après dans ce qu'elle fait ; ou elle dit, au début, c'était j'ai fait ça qu'est-ce que tu en penses ? Est-ce que c'est bien, ou c'est pas bien ? Après l'entretien, et puis après la fin du stage, c'est j'ai fait ça parce que ceci, parce que cela
112. C c'est ça ! donc elle dégage euh
113. 2FT3 c'est pas, est ce que tu penses que c'est bien ou c'est pas bien, moi j'ai fait ça, parce que pour moi, c'était important de faire comme ça
114. C d'accord. Donc elle raisonne par rapport à ce qu'elle fait, et elle pense son intervention
115. 2FT3 Voilà ! Parce que j'insiste beaucoup aussi parce que j'avais une de mes formatrices, moi-même quand j'étais en deuxième année, qui m'avait dit, parce que, c'était pareil est-ce que c'est bien est-ce que c'est mal ? Je suis restée là-dedans enfin, voilà, parce qu'on est aussi formaté, éduqué comme ça, aussi entre c'est bien, c'est pas bien ! Et moi j'essaye, je leur dis, il ne faut pas raisonner en termes de, même si je ne le fais pas toujours pour moi, mais il ne faut pas raisonner en termes de c'est bien fait ou c'est mal fait ! C'est pas ça qui est le plus important voilà, et donc après, elles arrivent à, enfin j'espère, qu'en fin de deuxième année elles ont bien intégré ça qu'il ne faut pas raisonner entre c'est bien ou pas bien
116. C est-ce que tu as regardé dans l'entretien, là ? Qu'est-ce qu'elle te dit à la fin ?
117. 2FT3 qu'est-ce qu'elle me dit à la fin ? j'ai tout lu mais euh ...
118. C c'est long hein !

119. 2FT3 ouais, c'est long ! hum ...
120. C T'as vu ? il me semble qu'à un moment donné, elle vient te dire ce n'est pas tant de savoir si c'est bien ou pas
121. 2FT3 oui, elle me le dit à un moment, oui
122. C elle finit par retraduire ce que tu fais passer comme message, en tout à la fin, je sais faire des choses et je crois que je l'ai vu euh ...
123. 2FT3 voilà ! Parce que à un moment euh voilà « et là parce que tu as pris des décisions toute seule, oui c'était bien ! Et alors est ce que tu as pris de mauvaises décisions, mauvaises entre guillemets ? Ben non, je ne pense pas voilà ...voilà « c'est une semaine mouvementée, j'ai beaucoup réfléchi,... elle y a repensé le soir, euh
124. C alors, tu vois, c'est en 566 quand elle dit 566 « voilà, plein de questions toute cette semaine qui ruminent dans ma tête, est-ce que c'est bien, est ce que c'est pas ?... enfin, il n'y a pas de bien, ni de pas bien ! Mais est-ce que j'aurais pu faire autrement ?
125. 2FT3 Voilà !
126. C en fait, elle s'est décalée un peu de cette
127. 2FT3 oui elle s'est décalée de ça !
128. C position de jugement ! Hein ? D'auto-jugement, par rapport à elle-même, et du coup elle se met à réfléchir et donc on peut penser que ça produit
129. 2FT3 c'est-à-dire que je leur inculque ça ! C'est un peu du matraquage !
130. C ça revient de temps en temps ouais ! Et donc est ce qu'il y d'autres choses qui t'ont paru voilà peut-être /
131. 2FT3 /alors quand là, elle parle du, du patient-là qui pleure dans le..., dans l'échange alors ça, alors c'est, il y a une proximité d'âge avec ce jeune homme entre deux euh, oh je sens bien que ça la déstabilise hein ! Les pleurs, en plus un jeune homme et dans l'image que l'on peut tous avoir de l'idéal masculin, enfin je ne sais pas, qu'il pleure dans le bureau euh avec moi ce jeune homme, il ne pleure pas !
132. C c'est à quel moment, ça ? De l'entretien
133. 2FT3 à la fin elle le dit, alors attends, elle est allée voir les infirmiers....
134. C oui...à partir de 500/
135. 2FT3/ voilà 552 « il n'arrêtait pas de pleurer j'avais l'impression de répéter tout le temps les mêmes choses, je me suis dit, mince ! » C'est à dire qu'elle n'arrivait pas à stopper les pleurs quoi ! Et euh, voilà « tu ne pas le rassurer, tu te sens impuissante ben dans ces cas-là, il faut arrêter ! Et c'est ce qu'elle a fait ! Elle voyait qu'elle était impuissante à stopper les larmes et elle a arrêté l'entretien et puis elle est allée voir les infirmiers et les infirmiers ont repris ça avec le jeune homme ! Et elle, ce qui l'embêtait c'était qu'elle arrêtais, qu'elle n'arrivait pas à stopper les pleurs mais en même temps, euh c'est vrai que quelque fois, on ne peut, il faut passer un relais enfin... où on est dans, face à cette situation très, une personnalité particulière du jeune homme mais, euh, euh voilà elle a été voir, après elle est allée chercher du... un relais auprès des infirmiers pour pouvoir continuer à travailler avec ce jeune homme, à le rassurer, à le revoir une autre fois
136. C oui, mais là, il me semble que dans ce passage-là, effectivement que j'ai lu aussi avec beaucoup d'attention hein ! Il me semble qu'effectivement, elle..., ce qu'elle exprime c'est qu'elle était un peu... mal à l'aise, d'avoir même dû passer le relais
137. 2FT3 oui !
138. C et c'est toi qui lui dit ben, c'est une manière de travailler mais peut-être qu'elle n'en avait pas /
139. 2FT3 /ben, non ! Parce que, on veut tout bien faire, quand on est étudiant ! Donc on aurait voulu sécher les larmes du jeune homme et qu'il reparte avec la banane ! Or en fait, ça n'a pas été possible donc là, il y sans doute un peu de sentiment d'impuissance, de culpabilité, j'ai pas su faire ! J'ai pas su faire ! et donc je lui rappelle qu'on est une équipe pluridisciplinaire
140. C oui ! Très fort, ça c'est aussi un autre
141. 2FT3 hum ! hum ! oui !
142. C un autre, alors principe organisateur, j'appelle ça comme ça, un organisateur de ton travail !

143. 2FT3 ben oui !
144. C tu te positionnes, tu te positionnes dans un travail en équipe et donc tu fais appel à l'équipe et ça c'est vraiment très, ça revient, très... je te dirais où je les ai retrouvé ça c'est très fort, par contre, la question que je me suis posée par rapport à ce passage que tu relèves, hein, de cette difficulté, enfin difficulté... en tout cas, le besoin qu'elle a encore d'en reparler avec toi au moment où vous faites l'entretien de tutorat, parce qu'il y a du temps qui s'est passé, hein ?
145. 2FT3 oui !
146. C euh et c'est vrai qu'elle est encore aux prises avec ce questionnement et c'est pour ça que je me disais, dans l'enchaînement tu vois des différents moments de l'entretien vous en avez parlé avant et c'est vrai que c'est, elle, qui a besoin d'approfondir, me semble-t-il ?
147. 2FT3 alors, surtout cette situation très particulière parce que c'est un jeune homme qui avait déjà été hospitalisé en décembre, donc je l'avais laissé rencontrer le jeune homme, toute seule, voilà elle, c'était sa situation moi, c'était quelqu'un que je ne connaissais pas et donc elle a été en relation avec l'ASS du conseil général qui connaissait le jeune homme. Et ce jeune homme voulait sortir, l'interne qui le voyait ne trouvait pas de raisons psychiatriques de le garder, un jeune homme qui n'avait pas de toit, plein mois de décembre, moment des fêtes etc... tout ce que ça peut engendrer comme fantasmes au niveau famille voilà ! Et on lui donne le numéro du 115, on essaye d'appeler avec lui et donc elle appelle la collègue du CG pour lui dire ben voilà, le jeune homme sort, en lui disant l'interne n'a pas de motif psychiatrique pour le garder hospitalisé, voilà le soin a été fait donc il sort ! Quoi ! Et là, la collègue lui a renvoyé sa position de stagiaire, comme quoi elle était dans l'incapacité de faire des choses parce que comment ! On ne laissait pas sortir un jeune homme de 23 ans, dehors, alors qu'il n'avait pas de toit, elle savait pas faire etc. ça l'a beaucoup, beaucoup marquée, ça l'a mise mal à l'aise et mal, ça l'a mise mal en tant qu'individu quoi ! Elle s'est sentie attaquée dans son choix de profession, dans sa position de stagiaire, dans le, le positionnement qu'elle avait pu prendre par rapport à ce jeune homme, et donc elle en a, on en a beaucoup parlé et elle en a reparlé avec l'interne, aussi, qui l'a... beaucoup rassurée par rapport à ça, enfin qui lui a dit, elle enfin la collègue, elle n'a pas à te dire ça alors après, j'ai essayé de dire à X (la stagiaire) mais certainement que la collègue était dans la même impuissance que nous, c'est à dire la même limite, de ne pas trouver de solution satisfaisante pour ce jeune homme c'est toi qui était au téléphone et elle t'a renvoyé son impuissance et ses limites à trouver un toit comme nous à ce jeune homme et donc, tout au long du stage, cette situation a été euh ...prégnante et souvent X (la stagiaire) m'a dit ah oui tu te rends compte et si je la rencontre parce que cet été je vais travailler au CG, si je la rencontre cette collègue comment je vais faire ? voilà.
148. C ça l'avait beaucoup
149. 2FT3 marquée
150. C atteinte sur le plan
151. 2FT3 beaucoup atteinte, voilà
152. C sur le plan identité même en construction quoi ! Professionnelle c'est ça que tu dis?
153. 2FT3 oui, oui,
154. C d'accord. Mais comment dire, euh/
155. 2FT3 /et donc après se dire qu'elle ne peut pas réassurer quand il pleure je pense que ça prend une autre dimension que si ça avait été un autre patient !
156. C ah oui d'accord, ça venait réactiver son... impuissance ?
157. 2FT3 ça venait réactiver ! Je pense, ce sentiment
158. C d'accord. Parce qu'elle n'avait pas été dans ce même type de situation ailleurs ?
159. 2FT3 euh ! Ben y a eu d'autres... si elle avait eu un petit monsieur qui avait été un peu agressif parce qu'il ne voulait pas euh,... il voulait aller à P (commune) en maison de retraite et pas à Y donc elle avait négocié avec lui et il avait fini par accepter. Il y a avait une autre, enfin là c'était une émotion dans l'agressivité, mais elle avait tout à fait réussi à s'en, à... l'utiliser enfin à l'utiliser... à faire avec et à faire avancer les choses avec le monsieur et à garder un, un ... une alliance thérapeutique qui était très forte entre ce vieux monsieur de presque 90 ans et elle. C'était très, très... Enfin, c'était vraiment fort ce lien qu'ils avaient pu créer, et par rapport

- à ce jeune homme, à chaque fois qu'il arrivait quelque chose je crois que ça venait réactiver ça, donc euh...
160. C d'accord. C'est ça qui explique qu'elle revienne elle-même dans cette partie-là elle vient ?
161. 2FT3 oui, oui !
162. C elle vient te redemander comment elle aurait pu s'y prendre quoi ?
163. 2FT3 hum
164. C parce qu'en fait c'est comme ça qu'elle demande hein ? Ok. Est-ce qu'il y a d'autres points que tu as par exemple, repéré, d'autres aspects ?
165. 2FT3 alors tu me disais ce qui a été facile, difficile ?
166. C oui.
167. 2FT3 Donc, alors ce que je disais tout à l'heure, à chaque fois trouver la distance avec X (la stagiaire) là c'était une distance euh.. enfin; et à la fois c'était une distance géographique là
168. C pour elle, là ? du fait/
169. 2FT3 /pour elle ! Donc, il a fallu que je m'habitue à ça, mais après ça ne m'a pas dérangé, on s'y fait quoi et d'ailleurs après une fois que le stage a été terminé il n'y avait plus personne à côté de moi, il y a eu comme un manque quoi ! Donc à chaque fois, que j'accueille un stagiaire, à chaque fois c'est euh, faut faire un chemin, à chaque fois il faut s'adapter à la nouvelle personnalité du stagiaire, c'est une rencontre, donc
170. C mais là, par exemple, dans cet entretien-là, comment tu dirais cette proximité-distance voilà, qu'est ce qui se passe là pour toi ? Là, là (C montrant et revenant aux traces) ... ; quand je t'ai dit c'est facile ou pas facile ? Est-ce que dans cet entretien là, il te semble qu'il y a eu des moments où voilà c'est plus ou moins facile dans l'entretien ? Cette proximité avec elle ?
171. 2FT3 non ! Non ça m'a pas...non, j'étais habituée au moment où on l'a fait ! donc c'est ce n'est plus un problème, ce n'est plus difficile !
172. C ok. Mais ça aurait pu l'être ?
173. 2FT3 ça aurait pu l'être ! Ça aurait pu l'être par exemple, si ça avait été un stagiaire avec qui il y avait moins de complicité ou un stagiaire qui se trouve en difficultés, donc moi ça m'aurait mis mal à l'aise de lui renvoyer les..., ses difficultés, voilà de pointer
174. C d'accord.
175. 2FT3 ça, c'est quelque chose qui est difficile pour moi !
176. C Ok. C'est pas la partie de la formation que tu/
177. 2FT3 /non, voilà de pointer, voilà là ça va pas, les écrits ça ne va pas, les entretiens ç'est pas... voilà il faudrait peut-être revoir les choses, ouais ça c'est compliqué ! Donc, j'ai eu la chance jusque-là d'avoir des étudiants pour qui ça se passait bien, c'est-à-dire, dans un écrit on reprend les choses, dans un entretien on reprend les choses mais il n'y a pas eu de difficultés majeures ! ou rédhibitoires pour l'exercice du métier ! Sinon, là, je serais en grande difficulté !
178. C comment tu comprends cela alors ? Cette difficulté que tu aurais à/
179. 2FT3/ parce que c'est compliqué, pour moi, de dire aux gens quand ça va pas, d'abord j'ai peur de les blesser, de leur faire du mal etc... c'est euh
180. C c'est ça qui freine !
181. 2FT3 oui hum ...
182. C ...Mais là on l'occurrence c'est pas/
183. 2FT3/ Non ! Non !
184. C C'est pas ça que tu as retrouvé là-dedans ?
185. 2FT3 Après, voilà, aussi, ses difficultés là avec la fameuse collègue du CG, qui lui a renvoyé parce que à travers X (la stagiaire) je me suis aussi sentie, euh atteinte, cad dans notre position d'assistante sociale, cad à l'hôpital vous faites rien pour les gens enfin voilà ! et aussi dans ma position de formatrice !
186. C oui, d'accord, double niveau ?
187. 2FT3 double niveau ! Oui, qu'est-ce que vous leur inculquez à vos stagiaires ? Qu'ils ne savent pas faire les choses. Voilà. Donc là aussi, euh tu te sens...
188. C c'est ça que tu as ...
189. 2FT3 ouais !

190. C et tu trouves que ça transparait dans ce que tu dis à X... dans l'entretien ?
191. 2FT3 non ! (rires partagés) non ! Parce que
192. C c'est à distance que tu ?
193. 2FT3 C'est à distance !
194. C que tu as analysé ça ? D'accord ! Tu as pris conscience qu'il y avait aussi ça ?
195. 2FT3 oui !
196. C toi aussi tu avais été touchée ?
197. 2FT3 Oui, oui
198. C d'accord. Et donc tu vois quand tu lui dis il faut que tu te positionnes, toi tu aurais, tu te serais positionnée par rapport à elle,... ?
199. 2FT3 ben peut-être, mais quelque fois c'est vrai que quand il y a des collègues quidu CG qui font des réflexions, ça, ça ..., moi j'ai envie de leur dire moi, je ne vous dis rien sur votre travail ne jugez,... ne soyez disqualifiantes vis-à-vis de moi ! Comme par exemple cette situation, j'ai pour habitude, alors je sais que ça ne sert pas à grand-chose, mais ça rassure... la personne que j'ai en face de moi, la personne que j'accueille, ça permet de créer une alliance thérapeutique, ce qui est très important en psychiatrie, quand il faut par exemple alors ça c'est vraiment très concret un dossier de demande de logement HLM, quand on connaît la personne j'ai pour habitude de faire un petit courrier au bailleur social, en disant la personne est dans telle situation elle a besoin d'un logement
200. C il y a ça aussi oui !
201. 2FT3 et donc X explique ça à la fameuse collègue qui fait mais pffft ! ça sert à rien ! alors euh j'avais envie de dire je sais que ça sert à rien enfin... euh objectivement, ça ne sert pas à grand-chose, par contre ça sert à créer une alliance avec le patient, à pouvoir continuer de travailler avec lui, à pouvoir lui dire mais un logement social vous n'allez pas l'voir tout de suite en sortant de l'hôpital, ça prend du temps, je n'ai pas de pouvoir, mais je vais continuer à vous accompagner il y a tout ce sens-là dans ce courrier qui peut-être pour les collègues du CG n'a aucun sens ne sert à rien, mais pour moi en pas en psychiatrie, sert !
202. C alors je ne sais pas si c'est que ça n'a pas de sens pour les collègues du CG mais je pense qu'elles ont des consignes strictes de ne plus en faire
203. 2FT3 peut-être !
204. C c'est une règle !
205. 2FT3 oui
206. C institutionnelle et tu vois/
207. 2FT3 /tandis que nous, on n'a pas de règle, ici !
208. C non, non ! mais je pense que c'est /
209. 2FT3 /de ce genre-là !
210. C tu vois, c'est, je pense, que c'est la différence peut-être de positionnement qui amène aussi des règles institutionnelles qui s'appliquent et je pense qu'au CG en l'occurrence par rapport à ce point-là, elles n'ont même plus le droit de les faire parce qu'il y a une convention entre les bailleurs et le CG, tu vois ? Au nom qu'il y a tellement de piles à attendre et que les priorités se définissent difficilement, je pense hein qu'elles n'ont même plus, tu vois, la liberté je dirais
211. 2FT3 N'empêche que les bailleurs sociaux me répondent
212. C alors... peut-être aussi qu'il y a une particularité du fait de la psychiatrie
213. 2FT3 peut-être
214. C par rapport à la vigilance qu'ils peuvent avoir!
215. 2FT3 c'est l'hôpital !voilà
216. C je ne sais pas en tout cas c'est une question que je me suis posée quand j'ai lu ce passage là parce que je me disais est-ce qu'il y a une explicitation aussi éventuellement des règles qui sont différentes d'un endroit à l'autre, tu vois ?
217. 2FT3 non !
218. C tu vois, parce que ça permettrait aussi de penser que c'est au nom de ça aussi que la collègue elle réagit ! Tu vois ? c'est pas parce qu'elle juge que tu fais mal ton boulot,
219. 2FT3 non mais ça je ne le sais pas, donc après je fais une interprétation !

220. C ouais ! C'est vrai donc après, c'est est-ce que les stagiaires ils savent ça et puis comment ils font aussi avec les règles qui sont en vigueur. Toi, tu as une marge de manœuvre, là ?
221. 2FT3 là, oui ! Pas toujours ! (rires)
222. C par rapport à ça ?
223. 2FT3 par rapport à ça, si, oui !
224. C en tout cas c'est comme ça, que moi je me suis dit tiens peut-être que/
225. 2FT3 /ah non ! Parce que je ne connaissais pas cette règle-là si tu veux !
226. C je pense qu'elle existe parce que j'en ai entendu parler par des stagiaires et des professionnels qui disaient de toute façon maintenant on a prière de ne plus faire, parce qu'avant c'était ça ! Tu appuyais des demandes et, là prière de ne plus le faire parce que, voilà, c'est plus, ce n'est pas non pas que ce n'est pas utile, mais ça ne sera pas pris en compte et d'autant plus qu'il y a un gros problème d'attribution des logements sociaux
227. 2FT3 ça, je le sais bien ! Mais moi alors c'est je ne suis pas dupe du courrier que je fais, je sais bien que ça n'a, ça n'a aucun, que je n'ai aucun pouvoir, et je le leur dis aux gens, je n'ai aucun pouvoir d'attribution ; mais voilà, ils connaîtront votre nom et en même temps ça permet de surtout quand les gens sont euh, mais je ne suis pas malade et je ne prendrais pas mon traitement ou je ne vous verrais plus après alors qu'on sait qu'ils ont besoin, ça permet de créer du lien aussi
228. C ça prend une autre signification, en fait, que obtenir concrètement/
229. 2FT3 /un logement !
230. C on est bien d'accord ?
231. 2FT3 voilà !
232. C ok. C'est ça aussi où que se situe l'enjeu pour toi, quoi ?
233. 2FT3 oui, voilà
234. C ok !
235. 2FT3 alors ! heu ! (elle reprend la lecture du document qu'elle avait réalisé à la lecture des traces)
236. C je vois que tu as fait le boulot, hein !
237. 2FT3 tu sais, j'avais pris des notes puisqu'après tu me dis est-ce qu'il a des thèmes que tu aurais aimé aborder ?
238. C oui
239. 2FT3 alors, mais alors j'ai répondu peut-être pas par rapport au ... à l'entretien mais peut-être d'une manière générale c'est à dire que euh... quand j'accueillais les stagiaires au début, je leur disais on peut faire, voilà on peut faire du, on peut travailler sur le logement, on peut travailler sur les postcures alcooliques, on peut travailler sur des postcures psychiatriques etc... et puis après on s'aperçoit que dans le déroulé du stage, on ne rencontre pas des personnes pour qui on va faire des demandes de FSL, voilà parce que ça change beaucoup ! Donc on n'a pas pendant les 6 mois, même si on a beaucoup de situations quelque fois il y a des situations que l'on ne rencontre pas donc, en fait, j'aborde les choses avec les stagiaires en fonction des situations qu'on rencontre. Si on rencontre des gens qui ont des problèmes d'alcool et qu'on doit faire des demandes et les accompagner sur un soin après ambulatoire, cure, postcure, etc et ben on va travailler là-dessus on va parler, on va aborder avec le stagiaire, eh bien comment on travaille avec ces personnes, avec leurs demandes euh authentiques, pas authentiques etc si on fait une orientation vers un foyer postcure type B. Réadaptation postcure psychiatrique on va aborder ce thème là et voir comment on met les choses en place et comment on aborde avec la personne etc comment nous on se positionne, enfin, voilà, tu vois ?
240. C oui !
241. 2FT3 donc euh je parce qu'au début je me disais oh là, là il va falloir que je balaye tout, tout avec le stagiaire et là maintenant je me dis, non,
242. C d'accord ;
243. 2FT3 c'est en fonction des situations, on verra bien ce qui se présentera à nous.
244. C à ce propos là justement parce que, tu sais, je m'intéresse beaucoup au financier là il n'y en a pas vraiment beaucoup, est ce que c'est, comment dire, des ... une clef d'entrée que tu

utilises aussi avec les stagiaires cad est ce que ça arrive fréquemment dans l'accompagnement des stagiaires que tu as là, que tu leur confies des situations où il y a des demandes d'aide financière à faire par exemple ?

245. 2FT3 alors, en général c'est peut-être les premières situations que je leur confie, enfin... premières tâches que je vais leur confier, voilà, tu vas rencontrer madame machin, euh y a certainement une demande de bons alimentaires à faire auprès du CCAS, c'est une entrée en matière où je vais pouvoir tester, si je peux employer ce mot-là, je ne sais pas s'il est adéquat, plusieurs choses cad la manière du stagiaire de rentrer en relation avec la personne, de l'accueillir, comment il va mener son entretien etc... je sais pertinemment que d'avoir un support écrit, c'est rassurant enfin... alors je sais... j'imagine que c'est rassurant d'avoir quelque chose à remplir parce que, tu sais, dans un dossier il y a évidemment toute la partie de l'identité donc ça permet de faire le fameux recueil des données donc ça donne une base un petit peu et après ça me permet aussi d'évaluer leur capacité à synthétiser pour faire un écrit voilà. Donc quelque chose qui euh ... alors faire une demande de bon alimentaire, c'est pas aussi évident ou simple que ça, enfin euh... il faut il y a plusieurs choses à prendre en compte, on... il y a la situation de la personne, son budget est ce qu'elle ce qu'elle y met, ce que le stagiaire et nous on y met aussi fin j'essaye d'évaluer à partir de quelque chose de « pseudo facile » (entre guillemets)
246. C pseudo facile ! (rires)
247. 2FT3 ben oui
248. C oui parce que ça ne l'est pas,
249. 2FT3 parce que ça l'est pas !
250. C Ok. Et ça arrive souvent ? Dans ton activité à toi?
251. 2FT3 de faire des demandes d'aide financière ? Bien sûr, ah oui juste avant que tu arrives j'en ai encore fait 3, je viens d'en envoyer 3
252. C et tu donnes ça aux stagiaires aussi ?
253. 2FT3 ben on en discute mais je ne leur donne pas systématiquement, c'est pas parce que c'est pseudo facile que je vais leur donner
254. C tu les utilises comme les autres situations ?
255. 2FT3 comme les autres situations mais c'est peut-être la première entrée en matière si tu veux, voilà !
256. C d'accord. Ok.
257. 2FT3 pour voir un petit peu comment ils peuvent se débrouiller et j'en vois qui sont euh...qui vont faire ça naturellement et pour d'autres pour qui c'est un peu grimper l'Himalaya quoi, je vais être devoir faire un écrit, ah mais je n'ai jamais fait ça ! Tranquillement, tu veux dire quoi dans l'écrit ? Qu'est-ce qu'a besoin de savoir le ...
258. C destinataire
259. 2FT3 le destinataire, voilà. Alors quelquefois, ils mettent tout, tout mais je leur dis mais est-ce que l'âge du capitaine, est-ce que le destinataire a besoin de le savoir ? Que son chien s'appelle Bobby ? Non mais ! (rires partagés) Je caricature un peu mais est-ce que, ça, le CCAS a besoin de savoir ? Ah non peut-être pas ! Bon on ne pas peut-être pas le mettre, alors, peut-être que ça nous servira pour une autre demande mais pour le moment on n'en a pas besoin
260. C et par rapport à ce genre de situations où il y a du financier en jeu par exemple qu'est-ce que tu as observé dans la pratique que tu as avec les stagiaires parce que tu en as, qui les met en difficulté par exemple ?
261. 2FT3 alors, quelque fois c'est par rapport à ce que ça leur renvoie par rapport à leur propre financière à eux, où ils sont eux aussi dans des situations de précarité financière parce que ce sont des étudiants et quelque fois ils disent « ben, moi je suis dans la même situation, enfin financièrement » donc ça quelquefois, ça leur permet aussi de se confronter à une certaine réalité et de prendre de la distance euh... et puis quelquefois c'est « oh, là, là ! Mais comment ils font pour vivre avec si peu », enfin euh...ils prennent conscience d'une réalité financière, d'une précarité, d'une fragilité budgétaire peut-être qu'ils ne maîtrisaient pas avant, euh ça leur permet aussi de...pour certains qui ...un budget c'est peut-être comme ça, ...un peu fumeux et là ça devient concret hein ! Les rentrées d'argent, les dépenses etc, alors en leur expliquant bien, parce que j'ai fait une journée d'information là-dessus et c'était fort intéressant sur le budget,

- c'est à dire tout ce qui va être la partie dépenses ç'est pas que les dépenses fixes quoi le loyer EDF etc c'est aussi tout ce qui est à côté, c'est-à-dire l'alimentaire, les loisirs, les cigarettes, le cinéma, partir en vacances etc... et donc on essaye de travailler là-dessus aussi.
262. C et alors dans cette exploration assez large, en fait, si je comprends bien, à quoi sont confrontés les étudiants quand ils commencent ?
263. 2FT3 ben, de voir que les gens ils ne peuvent pas...enfin peuvent pas faire grand-chose quoi ! C'est compliqué
264. C prise de conscience de la précarité, la grande précarité et ses conséquences,
265. 2FT3 ouais ! De la grande précarité et aussi ? Ici ? La prise de conscience que le budget tabac est énorme ! et prime sur l'alimentaire et donc avec ce questionnement ben y a qu'à fumer moins ? Ouais, mais ça ... c'est une addiction qu'on ne peut pas arrêter comme ça ! Donc euh...
266. C tout ce questionnement sur les normes et tout ça ?
267. 2FT3 ouais !
268. C hein ? et ce que ça prend comme signification pour les personnes, quoi?
269. 2FT3 oui, oui, ouais !
270. C comme besoins hein ? Ok. d'accord.
271. 2FT3 donc ouais, ça c'est ...et alors, moi je leur dis, ben écoutes euh voilà il s'est acheté des cigarettes, il s'est acheté un livre et ... on pourrait croire qu'il n'en a pas besoin de ce livre, que l'important c'est de manger, ben écoutes, moi je préfère qu'il s'achète un livre et qu'il s'intéresse à la culture et puis d'un autre côté je sais qu'on pourra avoir un bon alimentaire, enfin il y a aussi euh... voilà, une prise de conscience, enfin, moi, j'essaie de travailler comme ça !
272. C d'accord. Ok.
273. 2FT3 après en disant ...alors, parce que aussi c'est aussi un travail autour du budget quand quelqu'un vient 3, 4 fois, des mois, pour demander des bons alimentaires, quelquefois au bout de la 4^{ème} fois, ben peut-être qu'on va regarder d'un peu plus près comment vous faites quoi !
274. C donc c'est passer à une étape supplémentaire? C'est un autre palier dans l'accompagnement ça ?
275. 2FT3 voilà. Avec les patients ? Oui ! Parce que quelquefois, ça va être, eh ben oui, je vais mettre le nez dans votre budget : qu'est ce qui se passe ? Où ça ne va pas ? Et donc là, on va parler de mesures d'accompagnement au budget et là, on voit si les personnes reviennent ou pas
276. C d'accord. C'est un test là encore ?
277. 2FT3 non ! C'est pas un test ! (rires)
278. C non ! Je rigole ! C'est vraiment...Effectivement moi quand je dis palier, cad peut-être c'est un niveau peut être/
279. 2FT3 /parce que tu... c'est alors ! C'est pas que je ne veux pas faire de demande de bons alimentaires, je ne vais pas laisser les personnes mourir de faim ! Mais je me dis ils ont peut-être besoin, parce que moi je les vois de manière ponctuelle, ils ont peut-être besoin d'un accompagnement plus approfondi au niveau de leur budget donc c'est comme ça qu'on peut euh voir les choses avec eux
280. C hum, hum et suggérer qu'il y a peut-être des moyens d'aide aussi ?
281. 2FT3 il y a peut-être des moyens d'aide pour eux et peut-être pour ne pas être toujours dans ce
282. C c'est ça, cette précarité
283. 2FT3 dans cette précarité
284. C alors est-ce que la variable ici qui est la variable, troubles personnels, rend les choses encore plus difficiles dans l'échange à ce propos-là ?
285. 2FT3 alors, je ne peux répondre, je n'ai jamais travaillé dans un autre service ! (rires)
286. C (rires). D'accord, joker
287. 2FT3 mais ouais mais...euh.... je ne sais pas
288. C les stagiaires ne disent rien de ça quand ils viennent en troisième année par exemple ?
289. 2FT3 non !
290. C pour eux, c'est pas ...il n'y a pas de...dans les échanges que vous avez ?

291. 2FT3 non !
292. C d'accord.
293. 2FT3 c'est-à-dire que quand ils viennent, les patients, ici dans mon bureau je sais qu'ils sont suivis en psychiatrie
294. C en principe !
295. 2FT3 en principe oui ! Mais j'essaie de ... euh d'en faire fi, c'est-à-dire de me dire voilà c'est quelqu'un, un être humain qui vient qui a un problème social, je sais qu'il y a des troubles psychiatriques ou de personnalités particulières, névroses ou dépressions etc mais on ne peut pas ... euh mettre toujours ça en avant, parce que ça serait les réduire à leurs pathologies, à leurs maladies, or en fait, ce sont des êtres vivants, des êtres humains qui ont des envies, des désirs etc bien sûr on prend en compte c'est-à-dire dans la façon d'être dans les conduites à tenir dans la façon de présenter les choses, pour que les choses se passent bien, pour qu'il n'y ait pas d'agressivité ou d'émotions, trop de violences, quoi que dans mon bureau j'en ai rarement, mais il ne faut pas que ce soit euh la...enfin ... ici c'est vrai que la psychiatrie qui est la porte d'entrée, je ne vois que des gens qui sont suivis en psychiatrie mais quand je les vois dans mon bureau, moi je ne les vois pas pour ça, ce n'est pas moi qui fait une ordonnance, c'est pas moi qui prescrit les soins,. Donc, voilà moi je sais qu'ils ont des troubles, ils sont suivis mais je les accueille tels qu'ils sont et, euh, ce que j'essaie de dire aux stagiaires, on ne fait pas un travail si différent au niveau de l'accueil, de la prise en compte de la personne que quelqu'un qui travaille au CG, par exemple. On sait qu'il peut y avoir des troubles, ça nous empêche pas de faire notre travail d'ASS ! Je sais pas si je me fais bien comprendre
296. C ben ce serait bien que...si, si je crois comprendre ce que tu veux dire, est-ce que c'est aussi simple que ça, c'est ça la question... parce que si je comprends bien ce que tu dis, toi tu reçois une personne ici
297. 2FT3 en oui !
298. C bon ! Ok. Sauf que tu dois tenir compte en même temps, du trouble qui, qui fait partie /
299. 2FT3 /qui fait partie de la personne
300. C de la personne, parce que peut-être tu dois adapter/
301. 2FT3 /oui !/
302. C /dans ta manière de t'y prendre avec elle au moins, je sais pas moi, des attitudes peut-être, des mots à ne pas employer, enfin bref que sais-je, du fait que tu connais ça
303. 2FT3 oui
304. C donc en fait, c'est tu dois intégrer quand même dans l'accueil-même de cette personne-là cette variable-là de façon alors peut-être pas plus importante mais en tout cas avec une expérience aiguisée de ce qui convient de faire et pas faire ?
305. 2FT3 alors, ouais ! Sauf que maintenant, c'était très prégnant au début de ma carrière, ce que je peux dire, ce que je ne peux pas dire, est ce que ça va la faire flamber ou pas, maintenant je pense que c'est quelque chose que j'ai dû intégrer et que je le fais sans m'en rendre compte et je ne peux pas en donner l'explication à... au stagiaire... parce que, voilà, j'ai intégré ! (rires partagés)
306. C ce que tu dis...c'est une question que je... qui vient quoi à la lecture et à l'analyse de l'entretien mais tu vois, c'est, à la fois je comprends bien ce que tu veux dire c'est à dire que pour toi, tu focalises sur la personne qui est un principe du métier, hein ? Tu ne vois pas la personne par la réduction de sa maladie, le symptôme, c'est la personne toute entière
307. 2FT3 voilà !
308. C et pourtant, tu as quand même cette spécialité, spécificité que ta compréhension et puis que tu fasses partie aussi d'une équipe où c'est quand même/
309. 2FT3 /mais ça, je pense que c'est quelque chose qui s'acquiert par l'expérience euh...on n'apprend pas ça en formation initiale ! On sait qu'on doit prendre en compte la personne, qu'on ne la réduit pas à son symptôme etc mais euh la maladie psychiatrique, même si on a quelque cours à l'école c'est pas le gros de la formation, enfin et donc après c'est, c'est de l'expérience. Quelque fois, moi, il y a des personnes euh... les collègues me disent il faudrait que tu la rencontres et je n'ai pas envie de la rencontre parce que je ne sais pas comment je vais la prendre

et donc je laisse passer du temps et quelque fois les choses se règlent sans que j'intervienne et finalement on me dit « tu n'as pas besoin de la voir » et d'autres fois, c'est ça serait bien que tu la vois mais en bas, c'est-à-dire, dans le service, parce que si jamais ça se passe mal, on est là, voilà !

310. C mais quand tu dis il y a des gens que je n'ai pas envie de rencontrer c'est quoi tes, tes indicateurs pour dire « j'ai vraiment pas envie de la voir ? »
311. 2FT3 alors...ça c'est très subjectif, finalement euh... ..., ... pffft...t'as des personnes qui ont des personnalités psychopathiques, donc évidemment, tu n'as pas trop envie de les rencontrer
312. C pervers par exemple ? je ne sais pas ce que c'est, moi ?
313. 2FT3 la psychopathie ! Ben c'est des gens pour qui, ils sont au-dessus des lois, si tu veux, la loi c'est eux
314. C d'accord
315. 2FT3 donc de toute façon, tout ce que tu pourras, ils sont toujours en position de victime et puis ils ne pourront jamais se remettre en cause donc ça c'est très compliqué mais pour les médecins, les infirmiers comme pour moi !
316. C D'accord.
317. 2FT3 Donc tant que tout va dans leur sens tout va bien, dès que tu essayes de les contrecarrer, ça peut partir en live voilà ! C'est compliqué, t'as des personnes qui ont, qui sont très, très peu sympathiques qui ont qui dégagent de la violence, de l'agressivité, on les soigne parce que ..., voilà, on doit les soigner, mais quelque fois on n'a pas envie de faire...on fait notre travail, on reste professionnel mais on n'ira pas au-delà ! Donc, ça c'est compliqué pour moi, par rapport à mon éthique,... à mon éducation euh, l'éducation que j'ai reçue de mes parents euh, une éducation religieuse où on essaye d'être...
318. C on aime le prochain
319. 2FT3 oui, on aime le prochain alors que quelque fois on ne l'aime pas ! Et ça c'est ça vient (elle fait le bruit de ses deux mains) percuter des valeurs, et c'est compliqué, c'est compliqué !
320. C d'accord.
321. 2FT3 c'est compliqué et puis il y a des personnes où je me dis le médecin, les infirmiers veulent absolument que je les rencontre et moi je dis je n'ai pas du tout ma place d'ASS à la rencontrer, donc je freine des quatre fers, je sais très, très bien faire ! Et la plupart du temps, finalement je me dis t'avais raison ma fille !
322. C parce que ils t'embarqueraient dans quelque chose ?
323. 2FT3 ils m'embarqueraient dans des choses qui ne relèvent pas du social !
324. C ah oui, d'accord comme quoi, par exemple alors ...t'as des exemples ?
325. 2FT3 pffft ! Non je n'ai pas d'exemples, mais quelque fois si tu veux, les... au niveau du soin, ils sont dans l'impasse et ils ont l'impression que, 2FT3, elle va régler... voilà, non ! Non !
326. C y a pas en fait une dimension sociale qui te fait dire il faut que j'y aille, c'est mon job, quoi ?
327. 2FT3 c'est mon job oui ! Voilà !
328. C d'accord. Ok. Est-ce qu'il y a d'autres points que tu voulais aborder par rapport à ton entretien ?
329. 2FT3 alors ! Moi j'essaye...j'essaye de travailler sur leurs émotions,
330. C au stagiaire ?
331. 2FT3 au stagiaire !
332. C at là, tu l'as trouvé ?
333. 2 FT 3 euh...je ne sais pas, alors si, par rapport là aux pleurs du jeune homme, ça venait toucher quelque chose, la façon aussi quand elle dit mais la personne, je lui ai fait signer et voilà, voilà cad en fait, quand ils font un entretien je ne leur demande pas comment ça s'est passé, qu'est-ce que tu as dit etc c'est comment tu t'es sentie ?
334. C oui, ça revient à plusieurs reprises, dans cet entretien-là en tout cas ?
335. 2FT3 oui ! Mais c'est toujours ! Comment tu t'es sentie dans l'entretien en tant qu'être humain, tu t'es sentie bien, à l'aise, pas à l'aise, quelles émotions ? euh...tu as pu ressentir de la

- sympathie, de l'empathie, de l'antipathie euh voilà. J'essaye de travailler là-dessus, enfin de voir comment ils se sont sentis.
336. C et pour enfin ... est ce que tu pourrais me dire quel sens ça prend pour toi dans ton accompagnement pédagogique des stagiaires ?
337. 2FT3 quel sens ça prend pour moi ? euh..., mmmhm... parce que je trouve que c'est important que dans un entretien euh, on puisse comprendre ses émotions et qu'on puisse se sentir bien ! cad bien dans sa profession, bien dans identité professionnelle, savoir qui on est, savoir ce qu'on peut encaisser, pas encaisser, il y a des choses qui sont dures à entendre en psychiatrie quelque fois
338. C sans doute
339. 2FT3 donc euh savoir comment on peut, avec nos émotions, continuer à accompagner la personne. Je disais, tout à l'heure, il y a quelque fois des personnages qui sont éminemment antipathiques et là, il m'est, moi ça m'est arrivé de me recentrer, enfin de me recentrer en me disant, voilà tu n'es pas là pour l'aimer ou pas l'aimer, voilà c'est une personne qui est en souffrance t'es ASS comment tu peux l'accompagner et ça m'a permis de repartir hop, sur mon accompagnement, je pense à une personne particulière. Ça m'a permis, moi, de repartir sur mon accompagnement et de pouvoir travailler avec la personne et finalement voilà de faire un accompagnement avec une alliance qui s'est créée et ça s'est bien passé ! Mais ça c'est grâce à un travail, en discutant avec le médecin, donc tu vois, toujours l'équipe pluridisciplinaire en disant voilà, cette personne elle m'insupporte etc et là le médecin me rappelle, rappelles toi que c'est quelqu'un qui est en souffrance et là pouf ! On se remet dans sa position professionnelle ! Donc, voilà, travailler sur les émotions parce que les stagiaires disent oh je n'ai pas envie de le voir parce qu'il ne m'intéresse pas ! Voilà, pourquoi tu dis ça ? Comment tu t'es sentie ? Et puis, c'est important aussi parce que les premiers entretiens, les stagiaires sont hyper stressés et de savoir s'ils se sont sentis stressés, à l'aise, pas à l'aise en me disant j'ai bien fait, j'ai mal fait, qu'ils puissent mettre des mots là-dessus et puis après, on va voir effectivement comment ça s'est passé concrètement l'entretien, où est-ce qu'ils se sont ... et puis on va repointer par rapport à ce qu'ils m'ont dit avant, ben là, tu t'es sentie comment et pourquoi ? Qu'est ce qui s'est passé ? Qu'est ce qui a fait voilà ? Tu vois ?
340. C est-ce que tu, parce que là on ne pouvait pas le percevoir à travers la trace d'entretien, est-ce que tu travailles avec des traces d'entretien de la stagiaire ? Est-ce que tu leur demandes des verbatims ?
341. 2FT3 Alors, euh...c'est, je leur dis que si, ils veulent, ils peuvent mais ce n'est pas une obligation !
342. C d'accord. C'est pas/
343. 2FT3 / il y en a que j'ai reçus qui ont voulu écrire donc on a travaillé sur les écrits et d'autres ça a été sur l'oral ! Voilà, c'est quelque chose, je n'oblige pas euh... à faire un écrit, s'ils n'ont pas envie mais on va travailler sur l'oral aussi !
344. C d'accord. Ok. D'accord.
345. 2FT3 j'essaye aussi de travailler sur les postures.
346. C Les postures ?
347. 2FT3 Ben, tu sais, si tu es loin de ton bureau, près de ton bureau, les bras fermés
348. C ah oui, les attitudes ! Ok .Alors c'est vrai que là ce n'est pas perceptible dans cet entretien
349. 2FT3 on, pas là ce n'est pas perceptible on ne peut pas voir ça là !
350. C mais c'est quelque chose auquel tu tiens ?
351. 2FT3 ben oui ! J'ai fait une formation approche systémique et donc on en avait parlé pendant les modules et quelque fois, je me rends compte moi et je me dis, ah ! Tu es en train de fermer les bras, fais l'effort de les ouvrir ! Voilà
352. C t'ouvrir à l'autre ? D'accord !
353. 2FT3 voilà quelque fois je suis très en avant sur le bureau là, et je me dis recules-toi quelque fois, je suis très en retrait et je me dis ré-avances-toi !
354. C d'accord. Tu te ouais comment dire, tu es soucieuse d'adopter une attitude/
355. 2FT3 / la bonne distance !

356. C d'accord !
357. 2FT3 qui est différente en fonction de chaque personne ! Quelque fois, garder les bras fermés ça va être la bonne distance, pour moi
358. C pour se protéger !
359. 2FT3 pour me protéger oui
360. C te protéger et ne pas être envahi quoi
361. 2FT3 envahie par les émotions, tu vois, par tout ça, c'est pour ça que j'essaye de travailler là-dessus enfin
362. C donc la dimension subjective et intersubjective dans la relation est très importante pour toi, c'est ce qui apparaît
363. 2FT3 oui, oui !
364. C c'est ce qui apparaît aussi mais en tout cas ce que tu disais là c'est à dire que tu te centres sur le ressenti des stagiaires dans les entretiens
365. 2FT3 et de leurs représentations au départ, je leur demande tu, qu'est-ce que tu, c'est pour toi la psychiatrie c'est quoi pour toi ? quoi Les premiers jours
366. C ça c'est dans l'accueil quoi des stagiaires
367. 2FT3 oui dans l'accueil, oui les représentations qu'ils ont parce que il y en certains qui m'ont sorti des choses comme c'est, « est ce que vous avez des gens dangereux, est ce qu'il y a des gens qui viennent de prison, est ce que tu t'es déjà fait agressée » enfin, voilà
368. C oui toutes les appréhensions qui /
369. 2FT3 / questions qui sont tout à fait recevables, quoi ! Et alors moi je m'attache aussi à leur dire, il n'y a pas de questions bêtes, me dis pas je vais te poser une question bête ! NON. Il n'y a pas de question bête tu poses une question c'est que tu as besoin d'avoir une réponse ou au moins une piste de réflexion. Donc euh, ne te censure pas, voilà !
370. C donc c'est ouvert !
371. 2FT3 ben j'essaye ! Et aussi euh, si tu trouves dans ce que je fais ou dans la façon dont je suis avec les gens, ça ne te convient pas, dis le moi !
372. C ...au nom de quoi, quel sens t'aurais mis ? Pourquoi ça n'a pas de sens pour toi?
373. 2FT3 oui. Et pourquoi t'as réagi comme ça moi je n'aurais pas fait ça ! Par contre, ce n'est pas devant le patient !
374. C après !
375. 2FT3 Ça c'est ; tu n'interviens pas dans l'entretien sauf si je te sollicite !
376. C d'accord. Oui, Tu as des règles/
377. 2FT3 /oui, je n'en ai pas beaucoup des règles !
378. C tu en as quelques-unes quand même !
379. 2FT » Mais si tu veux je sais parce que quelque fois ils me parlent, un tel avec son maitre des stages ça se passe comme ça, moi je ne fais pas comme ça, ma formatrice de l'année dernière elle faisait comme ça et elle ne va pas retrouver ça avec moi enfin tu vois !
380. C Donc tu t'inquiètes ?
381. 2FT3 je m'inquiète ! De que ce que je fais, donc je vais toujours chercher pour voir si le stagiaire s'y retrouve, si c'est ce qu'il attendait, si c'est complètement différent ou si c'est conforme, voilà
382. C ok !
383. 2FT3 mais en général, c'est conforme ! donc, ça doit aller !
384. C ben apparemment ? Tu n'as pas eu de surprises jusqu'à présent. Alors est-ce qu'il y a encore d'autres points ? Dans ce que tu as ?
385. 2FT3 non ! non ! Mais je suis très bavarde, hein !
386. C c'est pas grave ! Dans cet entretien-là, qu'est-ce qu'il te semble que tu as fait avec cette stagiaire tout à l'heure tu disais, je l'ai rassurée par rapport à ce qu'elle avait fait pendant que je n'étais pas là,
387. 2FT3 ouais
388. C c'est ça principalement que tu dirais ?

389. 2FT3 et puis j'ai essayé, aussi, je pense essayer de lui pointer que elle s'était responsabilisée, autonomisée, qu'elle avait pris des décisions, qu'elle avait su travailler avec l'équipe voilà
390. C autant de principes qui sont très importants pour toi ?
391. 2FT3 oui !
392. C C'est ça. ok. et ben oui alors je vais te présenter l'analyse hein si tu veux ?
393. 2FT3 ben oui
394. C analyse que je te propose et de la même manière que tu viens de me le dire par rapport aux stagiaires, voilà c'est l'analyse que je te propose et pour moi c'est à partager avec toi. Donc te dire déjà, comment on procède par rapport à je dirais techniquement, pour analyser un entretien donc on découpe l'entretien à partir des thèmes qui sont abordés, alors, là c'est vrai que moi, j'ai trouvé 11 épisodes, tu vois, dans votre entretien mais, en fait, c'est presque séquencé par rapport aux situations
395. 2FT3 oui ! Ben oui !
396. C hormis une fois ou deux ou effectivement y a un épisode qui se prolonge alors on verra à l'initiative de qui hein parce qu'on regarde ça aussi attentivement pour justement finir et /ou prolonger la réflexion qui s'est entamée ? Et donc, si tu veux un épisode, c'est un thème et puis quand on se rend compte que dans le langage utilisé ben que ça se clôture quoi, on a fait le tour du thème en question, donc c'est un peu la structure qu'on cherche à travers ça et puis on regarde aussi qui l'initie et qui le ferme, c'est-à-dire qui a l'initiative dans l'entretien et le volume de parole ; c'est-à-dire qu'on compte c'est un travail technique, et effectivement je corrobore moi, ce que tu as dit spontanément cad c'est un entretien très équilibré de ce point de vue -à avec tu vois un volume de parole alors 40 % pour toi, 60% pour la stagiaire hein et une ouverture ou de fermeture d'épisodes réparties c'est quasiment euh... tantôt c'est toi, tantôt c'est elle tantôt elle ouvre, elle ferme tantôt c'est toi enfin vraiment vous êtes tu vois cette proximité dont tu parlais moi je la retrouve aussi avec des indicateurs/
397. 2FT3 objectifs
398. C oui, enfin objectivés en tout cas bon tu vois ? et bien sûr le tutoiement qui est très, très proche enfin tu vois qui, c'est vrai que nous on est habitués parce que dans nos métiers, c'est souvent le tutoiement entre les formateurs et les stagiaires, c'est vrai que je travaille avec des enseignants, dans le labo il y a des enseignants, eh bien les cadres pédagogiques qui viennent les encadrer les vouvoient par exemple donc il n'y a pas cette proximité et il n'y a surtout pas cette proximité géographique dont tu parlais tout à l'heure, hein parce que voilà, parce que, tu vois, ils viennent une fois dans la classe et après ils s'entretiennent ex post, on n'est pas du tout dans les mêmes conditions et donc moi j'ai retrouvé aussi les marqueurs linguistiques dans votre échange là de la même manière que toi cette proximité quoi cad le tutoiement les rires qui sont très présents effectivement et puis autre chose que j'ai repéré aussi c'est une manière que tu as de l'interpeller très directement, toi, mais toi ? À plusieurs reprises, tu viens la chercher mais toi qu'est-ce que tu ? Comment tu t'es sentie ? qu'est-ce que tu as fait ? où alors, vraiment tu la...tu la convoques quoi hein ? Dans ce qu'elle est, dans ce qu'elle fait ce que tu disais tout à l'heure mais de la même manière, elle, elle vient vers toi et j'ai trouvé moi particulièrement intéressant de repérer tu sais dans le passage à propos de la personne qui était dans une demande de postcure alcoolique, hein ?
399. 2FT3 oui, oui, oui !
400. C tu vois il faut que je te retrouve ou c'est parce que c'est important de revenir aux traces doc c'est l'épisode combien, la dame m'a dit postcure mais elle n'est pas prête, 199 c'est à partir de 199 hein parce que il y a bien sur le dossier et tout ça, mais en fait en 199, il me semble que tu lui dis « ben oui je l'ai revue »
401. 2FT3 oui, oui ! « moi je l'ai revue la semaine d'après »
402. C voilà !
403. 2FT3 parce que la semaine d'après c'était, en fait je suis partie en vacances et quand je suis revenue la semaine d'après X (la stagiaire) était à l'école
404. C tout à fait !
405. 2FT3 donc on s'est revues après

406. C voilà il y a ça et, en fait, tu vois j'ai trouvé ça très intéressant dans cet épisode-là qui pour moi, démarre à ce moment-là et puis tu lui dis eh bien moi je l'ai vue, elle n'était pas forcément prête et donc elle avait mis en place, donc, tu déroules effectivement, hein ? tu lui expliques comment tu as compris, euh en fait là où en était la personne, tu réaffirmes au passage un principe du métier, hein ? Ça leur appartient, voilà
407. 2FT3 oui, heum
408. C c'est leur affaire et il y a des choses que l'on ne peut pas faire à leur place et donc là aussi un autre principe d'action du métier et ce que j'ai trouvé là fort intéressant et je trouve aussi c'est trace aussi de votre proximité c'est quand en 252 elle, elle (la stagiaire) te dit et toi ? T'as vu qu'elle n'était pas prête, qu'est ce qui t'a fait tilt ? Tu vois ? Et ça, c'est vraiment le signe qu'elle est effectivement dans ce que tu disais tout à l'heure, dans cette aisance pour venir questionner le formateur parce que ce n'est pas évident de poser des questions au formateur tu vois, et là, moi je l'ai pris comme un indice de grande proximité entre vous mais la proximité au-delà de la proximité géographique mais aussi la proximité dans l'échange quoi et dans la discussion et dans le partage hein ? Je me permets de te demander comment t'as fait ? Tu vois ?
409. 2FT3 ben ouais mais, du coup ils font tous tout ça (rires)
410. C c'est pas si évident que ça !
411. 2FT3 ils font tous, ça ! Mes stagiaires !
412. C Ben sans doute tu vois que dans la manière que tu as de t'y prendre, ça leur permet ! parce que c'est toujours en interaction
413. 2FT3 parce que ils me demandent, enfin je pense à une autre euh stagiaire que j'ai eue mais elle, elle était en 3^{ème} année, elle me demandait mais comment tu fais, pour on te parle d'une situation et clac, clac tu vois voilà tu as mais je lui disais mais c'est l'expérience ! Tu verras toi aussi quand tu auras des années d'expérience, tu auras des automatismes
414. C ouais
415. 2FT3 voilà
416. C en même temps, tu vois sur cette situation-là, alors c'est pour... un indicateur et un indice en tout cas moi je trouve de proximité entre vous et cette autorisation d'une stagiaire qui vient te dire ben au fond comment t'as fait ? Comment t'as vu, quoi ? Et du coup pour moi c'est vraiment pour moi, un indice de, elle cherche à comprendre et elle va chercher auprès de toi et vous êtes dans un partage tu vois de /
417. 2FT3 /ouais, en même temps, ça c'est quelque chose que j'énonce dès le premier jour où je reçois le stagiaire c'est-à-dire, tu n'hésites pas à me questionner !
418. C oui, mais ça tu peux l'invoquer comme un principe que tu as
419. 2FT3 oui !
420. C après c'est,
421. 2FT3 alors
422. C tu vois ? il faut que ça puisse euh
423. 2FT3 alors ! Moi, j'ai un principe enfin j'ai un principe aussi, alors ça vient sans doute aussi de toute mon histoire de vie, pour moi l'accueil est quelque chose de très important, donc quand j'accueille un stagiaire ce que je veux c'est qu'il soit bien, qu'il se sente à l'aise dans son stage, donc j'essaye de mettre en place des choses pour qu'il se sente à l'aise
424. C ouais
425. 2FT3 Voilà. Alors ça marche ou ça ne marche pas
426. C en tout cas, tu créés les conditions, tu, tu, de ton côté/
427. 2FT3 /Alors, il y a, moi je me souviens avoir vu, parce que j'ai fait différents stages parce que j'ai fait différentes formations dans ma carrière, arriver dans un lieu de stage et ne pas se sentir accueillie, et on sent comme euh... voilà ! Mais qu'est-ce qu'on fait là ? Et donc parce que moi, ça m'a marqué, j'en ai souffert, certainement je ne veux pas faire vivre ça aux gens que j'accueille.
428. C Oui. Oui. Mais tu vois, alors c'est vrai que nous on revient toujours aux traces, hein ! Au-delà de ce principe, moi je l'ai vu en acte dans votre entretien-là, tu vois, et ça/
429. 2FT3 ça fonctionne alors ! Au moins ça ?
430. C ben écoutes moi ! je pense que c'est très clair, je crois que hein ?

431. 2FT3 ben oui ! Mais ...
432. C tu vois ça veut dire qu'elle est, elle a ... parce que tu viens lui démontrer en fait tout l'écart qu'il y a eu entre ce qu'elle a vécu, elle, avec cette femme par rapport à la demande de partir en cure, elle pensait parce que en plus la famille était d'accord, et tu vois elle s'est appuyée elle, sur la famille la fille qui disait c'est ok, tu vois, alors que toi quand tu la revois tu, tu lui donnes des éléments de compréhension que ce n'était pas si prêt que ça, mais sans jamais nommer le mot déni, par exemple, moi ça m'a surprise ça!
433. 2FT3 le déni ! De ?
434. C de la personne, oui ?
435. 2FT3 de la personne ! Mais elle n'est pas dans le déni ! Puisqu'elle dit elle-même qu'elle a
436. C d'accord elle n'est pas dans le déni c'est différent ! C'est une question que je me suis posée !
437. 2FT3 non ! Elle le dit elle-même qu'elle a un problème d'alcool ! Donc elle le sait !
438. C D'accord. Donc ce n'est pas un déni de mais c'était pas le moment/
439. 2FT3 /c'est pas le moment
440. C dans le processus de soin alors ça c'est pareil c'est une question que je voulais te poser aussi j'ai pas trouvé, à ce moment-là, en tout cas dans l'entretien celui-là, hein, je précise bien toujours celui-là, comment dire, cette information sur ce qui peut se passer dans les processus, je dirais, de soin pour des personnes alcooliques, par exemple avec les allers-retours, je veux y aller, non je ne veux plus ! Enfin bref, ce n'est pas quelque chose que tu évoques dans les entretiens avec les stagiaires
441. 2FT3 Si, si ! Mais là, dans le déroulé ça s'est pas présenté mais si je leur dis quelque fois il faut plusieurs passages chez nous, plusieurs cures et postcures avant que les choses se mettent en place
442. C parce que je me suis demandée, enfin tu vois, quelle place ont les connaissances pour 2FT3 dans son accompagnement des stagiaires, parce que c'était pas, en tout cas présenté comme tel formellement, même si tu déroules effectivement les allers-retours mais plus en lien avec des situations quoi
443. 2FT3 Oui, voilà, ben oui !
444. C c'est comme ça, en fait ça revient à ce que tu disais tout à l'heure, c'est vraiment l'expérience, les situations ?
445. 2FT3 oui.
446. C et moins, en fait, peut-être les connaissances ? je ne sais pas !
447. 2FT3 mais si en fait, ce que je n'aime pas faire c'est dire quelque chose de théorique et puis après on ne le vérifie pas sur le terrain parce que, on voit pas la situation. Donc je préfère partir peut-être du terrain, donc de l'empirique et puis après
448. C Ok. Mais donc il y a des moments où ça peut y avoir les deux s'articuler dans les rencontres ?
449. 2FT3 Oui ! Oui. Tout à fait
450. C D'accord. Donc tu vois cette proximité c'est mes indicateurs et puis alors ce que j'ai trouvé intéressant aussi c'est le passage dans l'épisode 2 alors l'épisode 2 c'est de 63 à 103, c'est la demande d'AAH tu sais, tu en as parlé tout à l'heure ?
451. 2FT3 oui !
452. C la mesure de tutelle et puis en 104 alors moi j'ai trouvé que c'était un nouvel épisode et je pense que c'est la stagiaire qui l'initie, de mémoire, oui
453. 2FT3 oui !
454. C c'est elle qui le dit. Alors, tu vois nous quand on regarde les choses, on regarde. Toi en fait c'est une forme de conclusion « donc ça c'est important » ! Tu vois ? On peut penser que tu as clôturé ce qui était en jeu dans votre échange, c'est ben voilà la, la demande d'AAH avec la mesure de tutelle et en fait, on voit bien que la stagiaire elle est toujours aux prises avec cette comment dire, cette interrogation mais pour elle, du coup, hein ? « Oui, après » alors elle, elle formule souvent comme ça, « oui après » ça veut dire ben oui, mais en même temps y a autre chose quoi ! Ça veut dire que c'est une contre-proposition qu'elle te fait, tu vois !

455. 2FT3Oui, ben oui ! (rires)
456. C c'est à dire qu'elle te demande d'aller plus loin quoi et j'ai trouvé que c'était, effectivement, tu prends quoi, elle t'engage sur autre chose, elle ne se satisfait pas complètement de ce que vous avez pu échanger auparavant et du coup eh ben, vous embarquez et c'est sur la dimension, ce que tu disais tout à l'heure c'est la gestion de la relation à la personne ! Où là elle vient, elle veut approfondir avec toi quoi, hein, c'est pas simplement le technique comment on s'y prend est-ce qu'elle a le droit de signer patin couffin mais c'est aussi comment je peux m'y prendre avec elle, parce qu'elle était, cette personne, si j'ai bien compris, elle était un peu inquiète de la/
457. 2FT3 /tout à fait de la mesure de protection ! Oui !
458. C voilà. Et de ce que ça pouvait engager pour elle et là, effectivement alors peut-être en atténuation à ce que tu disais d'emblée sur ton entretien là, là, tu vas la chercher la stagiaire et tu lui facilites les choses en lui disant, en 117 « mais après chez toi ça a fait un grand questionnement » donc c'est une manière adoucie de lui dire ben voilà, ce que tu disais tout à l'heure, comment tu t'es sentie, c'est toi qui te sens interpellée donc tu l'invites à continuer à réfléchir, hein ? Quoi ! Et ce que tu fais c'est que moi je trouve en tout cas et c'est fort intéressant tu valides, effectivement « il te manquait des éléments ! »
459. 2FT3 Oui
460. C donc, c'est pas, tu vois la rassurance, la réassurance dont tu parlais tout à l'heure ça se voit hein, dans la manière que tu as et la valorisation ++++puisque ça , c'est un principe je pense que c'est le premier procédé hein que j'ai parmi les procédés que tu utilises dans cet entretien c'est la valorisation de la stagiaire dans ce qu'elle fait ; le 1^{er} épisode, 2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème}, tout le temps
461. 2FT3 Alors ! Ça aussi c'est très important pour moi, j'y pensais hier soir quand je suis rentrée chez moi, je suis allée me baigner et en nageant je pensais à toi (rires partagés) en me disant voilà parce que,... alors le système scolaire français est construit comme ça c'est-à-dire, et ça j'ai appris ça en faisant de la systémie aussi, c'est toujours nul, enfin c'est toujours pas bien, ce qu'on fait !
462. C les manques, les difficultés/
463. 2FT3 /voilà. Ce n'est jamais,... on ne dit jamais à l'élève, puisque moi j'ai été prof., j'essayais mais, j'avais surement des prémisses mais j'y arrivais pas bien, on ne dit jamais ce qui est bien, il n'y a jamais de feu vert, il y a toujours des feux rouges ou des feux orange et la formation d'ASS enfin le métier voilà, plus les formations que j'ai fait et le fait de travailler en psychiatrie m'a appris en fait à pointer chez les gens ce qui va, plutôt que de pointer ce qui ne va pas ! Et en faisant ça, les gens ils ont une autre image d'eux, enfin une autre image d'eux-mêmes tu vois ? je fais du piano et je suis très, très nulle, hein, j'en ai conscience mais ma prof de piano me dit toujours ah, c'est bien ! Bon on recommence, voilà. Tu vois ? Elle commence par dire que c'est bien, j'ai bien déchiffrée mais on va retravailler petit à petit voilà, tu vois, c'est jamais c'est nul ce que tu as fait faut tout reprendre à zéro et ça, c'est renverser la proposition et une année j'ai vu un reportage sur le système éducatif ça devait être en Suède ou en Norvège, où c'est, c'est on pointe ce que l'élève sait faire. Et donc, c'est ce que j'essaye de faire avec mes stagiaires cad de leur dire voilà.
464. C donc en fait tu/
465. 2FT3/ donc si tu l'as remarqué ? C'est bien !
466. C ah ben, regardes ! Moi j'ai pointé alors si tu veux /
467. 2FT3 /mais c'est très important !
468. C de 101 à 103, en 133 on est proche de ça « tu as pu accueillir, tu as pu, tu vois, mais je te redis ça, elle n'est pas revenue me voir donc ça veut dire qu'elle a dû être » tu vois ? Pour moi c'est valorisation de/
469. 2FT3/c'est important de leur pointer, je trouve que c'est important de leur pointer ça, qu'ils ont des compétences, ils savent faire des choses et leur dire.
470. C ouais donc, en fait, pour toi, c'est très important de renforcer ce sentiment de compétence pour/
471. 2FT3 /Ah oui !

472. C pour justement/
473. 2FT3/ pour permettre d'avancer, pour aller plus loin ! Autrement, ils vont stagner si on leur dit, ça tu ne sais pas faire, on va recommencer, on va recommencer jusqu'à ce que ça/
474. C / donc c'est, à la fois, un principe du métier d'ASS et un principe de formateur quoi ?
475. 2FT3 ben je trouve !
476. C en tout cas c'est très fort présent !
477. 2FT3 Parce que je pense aussi que ça leur permettra après avec leurs usagers d'être, enfin j'espère, d'être pareil, tu vois ?
478. C tu as remarqué que cette manière de... enfin, que tu as de t'y prendre par rapport avec les stagiaires, ils l'avaient, eux, par rapport aux usagers, par exemple ?
479. 2FT3 ben je ne suis pas avec eux quand ils sont avec les usagers, mais ils me voient faire quand je suis avec les usagers et moi je fais comme ça c'est-à-dire « ben, ça vous savez faire, c'est bien et vous allez faire et pour le reste bon on va apprendre ensemble parce que moi non plus, je ne sais pas ». Chaque situation est nouvelle, donc il y a des choses que je découvre pour la première fois, même après 14 ans de, d'expérience et ben on va apprendre « grâce à vous, je vais apprendre des choses ! » voilà !
480. C Là, du coup, c'est le paradoxe, du coup ? proposition paradoxale
481. 2FT3 Ben oui !
482. C Mais tu vois par exemple page 13, moi je suis typiquement, enfin j'ai retrouvé ça, quoi ! ; valorisation +++, alors dans le langage linguistique, on dit ce sont des actes de, les FTAs, les actes menaçants pour soi-même, or, la stagiaire elle en a plusieurs à des moments, « je ne sais pas si j'ai bien fait, j'ai pas su, j'ai pas su bien gérer » enfin tu vois !
483. 2FT3 Heum ! Oui !
484. C elle se présente aussi comme ça à toi, et toi en même temps, tu lui dis là, pareil « tu vas chercher l'information, tu sais aller » et vraiment tu es, au contraire dans ce qu'on appelle des FFas cad alors en anglais des Face Flattering Act S tu flatte la face de l'autre, mais la face de l'autre, c'est son image, son narcissisme et son territoire, très puissant et ça tu le fais je l'ai retrouvé là puis en 335, on l'a plein de fois encore, voilà, l'épisode chez le juge aussi
485. 2FT3 (reprenant les traces) « là, tu peux compléter, rectifier, oui »
486. C Tu vois ? « Il savait qu'il pouvait compter sur toi, tu avais pu le rassurer » donc on était, enfin moi j'ai trouvé que c'était un de tes procédés/
487. 2FT3/ et le juge à la fin de l'audition, il est venu me voir et il, ...m'a félicité pour la stagiaire cad voilà elle était compétente, elle pouvait être ASS, le juge me l'a dit ! Ça X (la stagiaire était, Ouh ! (rires partagés)
488. C D'accord, alors je comprends pourquoi tu dis c'est important de revenir là-dessus !
489. 2FT3 Ben ça nous, oui on se rappelait !
490. C Ouais ! D'accord je pense que tu te retrouves sur ce procédé
491. 2FT3 ah ben oui !
492. C et donc tu vois sur le plan langagier linguistique, on le retrouve très, très fort et puis, alors tout à l'heure tu disais je n'aime pas dire quand ça ne va pas, euh les quelque fois où elle t'amène des éléments où elle n'est pas à l'aise toi tu adoucis très, très vite les propos
493. 2FT3 Voilà !
494. C oui ! Alors tu vois sur le plan de la relation beaucoup d'adoucisateurs alors en 89, faut qu'on revienne en avant là, parce que moi j'aime bien repartir des traces, tu vois ? là elle t'a dit tu sais, c'est l'épisode de la signature et toi en 89 tu dis « mais en même temps quand on est sous tutelle c'est vrai que le ... mais tu peux pas... la déposséder, voilà !... après, tu es peut-être restée un peu dans le flou » tu vois « peut-être, un peu » et ça ce sont des adoucisseurs au niveau du langage tu vois et que l'on retrouve et qui permettent de dire des choses mais sans... et on voit bien c'est un principe qui te caractérise, voilà sans mettre l'autre à mal, quoi mais en même temps, en nommant voilà et en proposant j'ai trouvé que tu fais ça à plusieurs reprises, tu proposes des clefs de compréhension, hein ? Dont elle va se servir ou pas, mais en tout cas tu proposes « peut-être que tu es peut-être restée dans le flou parce que t'avais peur de la froisser » donc tu nommes à la place de la stagiaire ce qu'elle ne peut pas nommer pour elle-même, ce qu'elle vit et éprouve mais toi, tu viens mettre des mots dessus quoi ! Mais alors avec des peut-

- être, des un peu, tout ça ce sont des adoucisseurs de langage qui font que, on peut le dire sans, voilà
495. 2FT3 alors ça ce sont mes études d'anglais qui m'ont aidée, parce qu'il y a beaucoup de modalités en anglais
496. C ce sont les modalisations qui permettent de !
497. 2FT3 Voilà !
498. C on appelle ça des adoucisseurs au niveau du langage
499. 2FT3 oui, oui on se retrouve enfin, je trouvais que c'était très présent, alors le conditionnel que tu utilises aussi en 185 « tu aurais pu, tu pourrais, » tu vois ? On est toujours dans quelque chose qui n'est pas tu dois hein, qui laisse la place à l'autre, et qui ... moi j'ai compris que c'était très important pour toi de procéder comme ça ?
500. C ah oui, oui, oui !
501. 2FT3 Voilà ! Quand les gens me font un reproche, que c'est un reproche hyper braqué, ça me met mal ! Moi donc j'ai une phrase, voilà. Ne fais pas à autrui ce que tu n'aimerais pas qu'on te fasse ! Ça aussi c'est un de mes grands principes donc j'essaie de l'appliquer.
502. C Mais, moi j'ai pensé aussi que tu étais, comment dire, très soucieuse de la gestion de la relation à la stagiaire pour faire avancer
503. 2FT3 oui !
504. C son apprentissage quoi ! C'est en tout cas quelque chose qui est très important pour toi, ça se voit à travers ce que tu mets en œuvre hein et c'est vrai à travers cet entretien c'est ça qui ressort et puis un autre procédé qui est aussi très présent, moi c'est ce que j'appelle le prête parole, c'est à dire tu, c'est peut-être là que tu t'es trouvée un peu directive, ça serait intéressant qu'on regarde si c'est ça ! Tu vois, parce que entre 89 et ... alors c'est peut-être pas là que tu t'es trouvée directive, je ne sais pas si tu dirais ça parce que là tu es plus dans le fait de lui suggérer des éléments de compréhension de ce qui la mise plus en difficultés, 89 « peut-être que tu es ... et tu te dis » et tu te dis, donc tu es en train de parler pour elle quoi ! et tu te dis, tu vois dans le jeu de l'interaction tu parles à sa place, quoi et c'est « ouh là si je reste en retrait ça peut mieux passer ! » J'ai appelé ça le prêt de parole parce que tu parles à sa place et en même temps elle te dit « oui ! Oui, oui, c'est un peu ça, oui, mais par contre » donc, on voit que vous discutez quoi ! Tu vois ?
505. 2FT3 rires
506. C et donc cette proximité revient et bon ! Elle revient elle à ce qui l'a vraiment embarrassée je n'ai pas su répondre quoi ! Et donc là, tu vas la rejoindre « ouais c'était difficile de trouver un argument » et puis après je ne sais plus dans l'enchaînement... la suite de ça... et donc après c'est là tu reviens « qu'est-ce que tu aurais pu lui dire » donc tu ne vas pas lui dire « voilà ce que tu aurais pu faire » mais du coup, tu vas essayer d'élaborer avec elle/
507. 2FT3 /mais peut-être, parce que moi je ne sais pas non plus !
508. C ben, tu vois c'est intéressant parce que/
509. 2FT3 Moi, je ne sais pas, moi, ... si je m'étais trouvée dans cette situation, je ne sais pas comment je me... enfin, voilà, comment... tu vois ?
510. C Donc, en fait, l'ouverture elle vient aussi du fait que ... tu sais pas toi-même ?
511. 2FT3 Ben pas forcément, pas toujours !/
512. C /Même si des fois tu as un peu/
513. 2FT3 oui, j'ai des idées ! Mais, voilà !
514. C parce que, avant, tu en as eu quand même !
515. 2FT3 Oui ! (rires partagés)
516. C on est d'accord ?
517. 2FT3 Oui ! On est d'accord ! Mais on ne peut pas se mettre à la place de, parce qu'on a chacun sa propre histoire, euh son propre bagage culturel, intellectuel, etc... donc je ne peux pas me mettre à la place de quelqu'un d'autre ! Je suis moi ! Je peux essayer de comprendre ce qu'elle ressent, mais je ne peux pas me mettre à sa place parce que je ne suis pas elle ! Enfin !
518. C Non ! Non mais tu lui proposes des choses qui vont l'aider à réfléchir !
519. 2FT3 Ben oui ! J'essaie !

520. C j'ai trouvé ça en 117, 112 121 (*le micro tombe ! il va y avoir des bruits affreux quand je vais retranscrire c'est pas grave*) donc tu vois en 117 en 119 elle te dit « oui » et là tu dis « cad ce que je peux dire ! Donc, en fait tu te mets à sa place
521. 2FT3 ben oui parce que moi j'ai connu ça au début, ce qu'on peut dire, ce qu'on ne pas dire, on se censure ! Par moment, et puis après, on se censure avec l'âge ! (*rires partagés*) et l'expérience
522. C oui et puis sans doute, le fait tu voilà ...tu sais que dans la relation, enfin tu sais où t'arrêter si jamais tu vas trop...ou c'est il y a donc cette expérience qui est très importante, ce qu'elle n'a pas, elle
523. 2FT3 ben non !
524. C hein puisqu'elle est en train de la construire et c'est ce que je peux dire, comment je fais pour rassurer les gens, ou pas et donc tu vois vraiment prêt de parole parce que et, du coup elle, elle continue « et comment elle va réagir ? » parce que c'est ça sa peur, en fait, à la stagiaire et « surtout que je voyais qu'elle faisait des choses seule », tu vois et « j'ai trouvé que j'avais moins de bagages » et là, elle s'auto-flagelle un petit peu encore et toi, tu adoucis « il te manquait des connaissances ! » tu vois ? C'est on n'est pas tout à fait sur le même registre donc tu l'invites à faire un pas de côté, en disant ben voilà, la prochaine fois je saurais m'y prendre autrement donc c'est vraiment très, très présent ça revient en 311 mais vraiment... tu essayes, moi j'ai mis ça, d'extirper la stagiaire des éléments vécus pour lui donner des clefs de tu vois des clefs compréhension, c'est un peu comme ça que j'ai ...j'ai-je ne sais pas si tu es d'accord avec moi ?
525. 2FT3 ouais, si oui c'est ouais je....
526. C tu vois, quand tu fais ça ?
527. 2FT3 ce qui a c'est que je ne me rends pas compte ! Quoi !
528. C je suis là pour ça ! (*rires partagés*) hein
529. 2FT3 non, non, mais voilà tu me mets devant le fait accompli ! Si je puis dire !
530. C en même temps tu me dis si je me trompe, hein !
531. 2FT3 non, non en même temps ça dénote bien des traits de ma personnalité où euh donc j'aime pas..., qu'on dise les choses mais il y a une façon de les dire avec diplomatie enfin... voilà parce que ça peut blesser les gens, j'aime pas blesser les gens et quand je le fais, je ne suis pas bien donc, les stagiaires sont des petites choses fragiles, des êtres fragiles, en devenir
532. C en construction, oui
533. 2FT3 en construction ! On ne va pas les sabrer comme ça...donc, ouais ! Puis c'est vrai qu'il lui manquait des éléments dans la situation, elle a vu ponctuellement puisque je lui avais demandé de la voir pour faire signer, pour que ça parte plus vite enfin voilà, donc c'était dans les consignes que je lui avais laissées, elle se sentait prête à l'accueillir et puis après finalement oui, il lui manque des éléments, je ne lui ai peut-être pas tout donné, je me remets en cause aussi là, je ne lui pas tout donné les éléments donc il ne faut pas qu'elle s'en fasse non plus !
534. C oui, tu le fais à plusieurs reprises cad que tu assumes ta position par rapport à ça je ne t'avais pas tout dis...et ça permet à la stagiaire de continuer à réfléchir hein ! c'est une autorisation, tu vois, à penser qu'elle n'était pas, nulle comme tu disais tout à l'heure, hein !
535. 2FT3 oui !
536. C c'est d'un autre registre quoi !
537. 2FT3 la nullité pour moi ça n'existe pas donc euh
538. C ben je comprends ! Mieux ! hein, et en tout cas ça s'éclaire avec tout ce que tu dis. Après un autre procédé que j'ai trouvé pour faire avancer la réflexion de la stagiaire euh tu donnes pas conseil, on va revenir encore en arrière parce que c'est au début ... en 92,... 93, oui c'est ça « et qu'est-ce que tu aurais pu lui dire ? Tu ne vas pas, alors qu'elle t'a dit je n'ai pas trop su quoi répondre à ce moment-là elle t'a dit ça en 92... et tu vois ça, dans des sollicitations de stagiaires en deuxième année ou on débute hein ! et où on a beaucoup de questionnements ça peut être la tentation de répondre, tu aurais pu faire ça et tu vois et en fait, toi, tu ne donnes pas conseil et tu vas essayer d'explorer avec elle ce qui aurait été possible d'envisager, c'est vraiment une manière que tu as et euh en 97 tu vas lui dire « qu'est-ce que tu aurais... », et en 98 elle formule, tu vois ? Ça l'entraîne à formuler et en fait, à se redire qu'elle n'a pas fait une erreur parce que, effectivement, elle va pouvoir agir avec la tutrice quoi ! Et la personne va pouvoir se

situer, enfin qu'il n'y a pas de...hein puisque voilà, c'est ça ensuite le contenu de l'échange il me semble ? après hein « c'est elle qui va gérer son argent mais que voilà après, « oui ça je lui ai dit aussi » donc ça lui permet tu vois il y a comme un jeu entre ce qu'elle a fait, au moment où vous vous rencontrez et ce qu'elle pense avoir fait qui ne la satisfait pas, puis qu'en même temps, ça lui permet de se remémorer ce qu'elle a vraiment fait

539. 2FT3 hum...
540. C et qui du coup vient la reconforter dans « ben c'était pas si pire que ça ! quoi ». Et tu vois, c'est tout ce jeu qui est très subtil et qu'on voit à travers l'interaction en tout cas c'est comme ça que je l'ai sentiet puis alors, il y a autre chose et là je voulais te demander, tu fais aussi avancer la réflexion de la stagiaire en faisant des retours arrière, alors ce que j'ai appelé des retours arrière, c'est à l'épisode 6... on est 299 et je pense qu'on en a parlé tout à l'heure
541. 2FT3 avec le jeune homme ?
542. C alors c'est euh... le monsieur T là, oui !
543. 2FT3 quel monsieur T parce qu'il y en avait 2 !
544. C il y en avait 2 !
545. 2FT3 c'est le monsieur âgé ou c'est le jeune ?
546. C ouais. C'est le mr âgé ! Je pense celui-là
547. 2FT3 alors, 299..... c'était le monsieur âgé, ouais.
548. C épisode 6, est ce que je ne me trompe pas ?
549. 2FT3 Ouais, parce que à l'épisode d'avant, ça fini par ...c'est l'autre ! c'est le secteur !
550. C c'est l'épisode d'après, 299 on voit ce que c'est, c'est en 343 quand tu lui dis « et tu l'as accompagné aussi chez le juge » je dis ça, tu vois parce que, tu vois, sur l'épisode d'avant, le monsieur et puis les maisons de retraite et tout ce qu'elle a pu faire et ça se conclue votre échange, « donc voilà, c'est elle qui conclue, j'étais plutôt contente pour ce monsieur » sur l'aspect on va dire plus factuel cad la situation, elle était contente et toi tu viens « et en plus tu l'as accompagné... » et c'est là où tu lui demandes, toi, de se remémorer cet épisode là en particulier, et je me suis demandée pourquoi elle le fait, quel est son but à 2FT3 ? De faire ça et je ne sais pas si tu...?
551. 2FT3 Eh ben c'est justement parce que, c'est à l'issue de cette audition que le juge est venu me trouver et me dire votre stagiaire, elle est comme ça ! Voilà
552. C c'est ça, donc, en fait, d'accord ! (*rires partagés*) parce que je me suis dit euh/
553. 2FT3 /ça fera une bonne professionnelle ! Elle... Le juge m'a rassurée sur ma stagiaire, tu vois ?
554. C D'accord. Et donc, toi tu voulais/
555. 2FT3/ elle est allée toute seule !
556. C oui
557. 2FT3 Alors un juge, quand même ! ce que ça peut représenter, et je lui ai dit mais c'est important, c'est formateur, en même temps, donc il a fallu qu'elle se positionne par rapport au juge, par rapport au monsieur et le juge, après est venu me parler parce qu'il a bien vu que je n'avais pas assisté à l'audition, sciemment, parce que je trouvais que c'était formateur pour elle, et pour me dire, ne vous inquiétez pas pour votre stagiaire, elle sait se défendre, là, elle est bonne professionnelle etc... enfin
558. C D'accord.
559. 2FT3 il ne l'a pas dit comme ça mais, voilà, il la complimentée devant moi ! Donc c'était... et je voulais revenir là-dessus pour elle, pour qu'elle se rappelle !
560. C d'accord ! Alors moi, question que j'avais formulée pour FT, c'est toi, , est-ce que c'était important pour elle, avait-elle envie de renforcer sa stagiaire ?
561. 2FT3 Ben oui ! oui voilà c'était ça
562. C D'accord. Oui valorisation en termes d'étayage et de formation ?
563. 2FT3 Oui, oui ! Parce que là c'était quelqu'un d'extérieur au service, qui la vue juste quoi 20 minutes, il ne la pas connue 6 mois, comme le médecin, les infirmiers et qui m'ont fait des retours sur elle, mais là c'était quand même là, en plus un ...
564. C une figure ?
565. 2FT3 une figure au niveau de la société, le juge !

566. C D'accord, ok ben tu vois en fait moi j'avais vu ça et c'est vrai que j'avais envie de le confronter avec toi moi j'avais interprété ça comme ça ! Et je voulais le partager il y aurait pu avoir une autre ...qui m'ait échappé
567. 2FT3 (rires)
568. C et tu vois ce retour flash-back tu le fais à une autre fois c'est dans le 8, c'est par rapport à la collègue,
569. 2FT3 oui, c'est le petit jeune homme qui pleure !
570. C en 409 pour moi, tu vois ? Je trouvais que tu avais initié un autre épisode en 409/
571. 2FT3 /oui « tu as déjà eu une expérience avec lui » oui
572. C Voilà et toi tu nommes « où ça t'avais ou tu.. t'étais sentie en difficultés » enfin on voit que tu cherches tes mots par rapport au fait de dire la chose,
573. 2FT3 oui
574. C qui n'est pas ...et là, je me suis demandée de la même manière pourquoi ce retour sur cette expérience négative ?
575. 2FT3 euh ben ! Alors, faut que je me remémore parce que c'était... (et tout en relisant les verbatim) hum, hum
576. C tu sais c'est ce que tu disais tout à l'heure/
577. 2FT3/parce que je savais que c'était une situation très, euh, ... pour elle, importante parce que c'était une expérience aussi avec les partenaires extérieurs et aussi avec le patient et il y avait quelque chose de douloureux
578. C D'accord
579. 2FT3 hein d'avoir eu/
580. C /qui restait encore douloureux ?
581. 2FT3 qui restait encore parce qu'elle en a parlé tout au long du stage !
582. C OK ! D'accord.
583. 2FT3 tout au long du stage, elle en a parlé et je te dis comme cet été, elle a travaillé au CG, où elle a fait du secrétariat, elle m'a dit oh là, là je vais aller dans ce CMS là, je vais la rencontrer, voilà et je l'ai revue cet été et je lui ai dit alors est ce que ... ? Et on en a parlé ! Est-ce que tu l'as vue etc... voilà et c'est quelque chose de... je trouve, je pense que dans son identité professionnelle, que ça la meurtrit enfin voilà, c'est quelque chose dont elle se souviendra, je pense, sans doute des choses aussi, bien, qui se sont passées, mais quelque fois on retient, tu sais ? Ce qui nous meurtrit voilà! Donc, c'est pour cela que je voulais aussi en reparler, dédramatiser les choses
584. C D'accord ; ok. Donc ça prend ce sens-là, à ce moment là parce que tu vois c'est toi qui l'initie donc effectivement, voilà je me suis dit
585. 2FT3 C'était aussi pour remettre dans le contexte la situation du monsieur, euh voilà ça permettait ça aussi !
586. C D'accord. Hein mais c'est...Tu penses que c'est important donc de reprendre les choses après coup, de revenir sur les événements négatifs
587. 2FT3 hem !
588. C ou les, les comment dire ?/
589. 2FT3 /parce que à chaud, on en a parlé beaucoup, mais après c'est bien aussi avec de la distance, de reprendre les choses et après voilà, ça a été elle s'est dit bon ben voilà elle l'a pris comme ça, mais moi j'ai fait mon boulot, mais n'empêche, son appréhension c'était de se retrouver face à elle quoi !
590. C Et alors, comment ça s'est passé l'été ?
591. 2FT3 alors elle a dû la rencontrer mais, voilà, ça s'est passé comme ça, finalement après elle n'en a plus parlé parce que ça a été, ça s'est passé quoi !
592. C D'accord. En tout cas, tu vois, je trouvais que c'était un procédé que moi j'ai compris comme étant un moyen que tu utilisais pour faciliter l'élaboration pour la stagiaire/
593. 2FT3 oui aussi, de se rappeler aussi ce qui s'était passé, ce qu'elle avait pu mettre en place, ses stratégies, son positionnement etc
594. C oui !
595. 2FT3 ça c'était important

596. C voilà parce que là, tu réaffirmes « tu t'es positionnée là en tant qu'ASS à l'hôpital, tu lui as rappelé les missions », donc « tu te positionnes, en tant qu'ASS de l'hôpital » là par contre c'est invariant de ton (rires partagés) activité de formatrice, et je pense de ton activité de professionnelle, moi je crois que c'est la même chose quoi ! Hein !
597. 2FT3 hum !
598. C alors un autre procédée alors là j'aimerais bien que tu me dises si c'est ça que tu as trouvé directif de ta part, moi j'ai trouvé que tu étayais aussi dans l'apprentissage par la démonstration ? Moi j'ai appelé ça comme ça puisque on est dans les pages épisode 159 on va changer « là, tu vois encore » ça, je crois que c'est l'épisode de la... du séjour en postcure et puis il y avait un dossier et puis c'était des petites lignes où il fallait faire une avance...
599. 2FT3 oui, oui, oui je me rappelle !
600. C tu vois ! Tu te souviens ! Et donc là toi tu dis « là, tu vois encore », oui te dit-elle, alors « tu vois un détail moi je n'aurais jamais vu dans le dossier » ça je ne m'en préoccupe pas ! « Alors tu te dis ...je lui explique et donc je vois avec elle les possibilités pour qu'elle puisse ... » vraiment tu, elle te dis, c'est alors c'est vrai qu'elle te dit oui à chaque fois
601. 2FT3 oui c'est en ça que je me dis que je suis directive voilà ! Je lui pointe les choses et elle n'a plus qu'à me répondre oui
602. C en fait, c'est une forme de démonstration, tu lui permets de comprendre comment ça se passe, on peut en tout cas, enfin c'est comme ça que je, puisque je l'ai retrouvée à plusieurs reprises cette manière de faire/
603. 2FT3/ce que je me dis voilà je ne lui laisse pas beaucoup la parole, elle me dit oui, oui à chaque fois ! J'ai une phrase elle oui, j'ai une phrase, elle oui c'est en ce sens-là que je me dis que j'ai peut-être été directive !
604. C ...en même temps si tu veux, à chaque fois qu'elle a eu besoin de te faire appel elle l'a fait !
605. 2FT3 heum
606. C elle est revenue à la charge, peut-être que là ça lui permet de comprendre ce qui s'est passé, ce qui s'est joué quoi ! Moi, c'est plutôt comme ça, 199 à 213 qu'est-ce que c'est ?
607. 2FT3 C'est toujours la même dame ! Où, où
608. C oui, c'est toujours la même dame ! Mais c'est vraiment sur les situations qui l'ont mises où là tu prends à ton compte et tu viens apporter, quoi toi des éléments ?
609. 2FT3 c'est ce que j'ai essayé de... c'est vrai, maintenant que tu le dis, voilà cad les situations alors cette dame où elle s'est sentie en difficultés, en difficultés enfin !, elle n'avait pas perçu que cette dame n'était pas prête pour une postcure, le jeune homme qui a, avec le collègue je reprends à mon compte pour qu'elle ne sente pas atteinte enfin tu vois, et par contre par rapport au monsieur au tribunal avec lequel elle a fait les choses, où ça s'est bien passé je la laisse dérouler, elle !
610. C ouais ! Je pense qu'on pourrait regarder les pourcentages de parole et ce sera exactement ça qu'on retrouve ! Tu vois ?
611. 2FT3 voilà, oui, oui, non mais ! Oui ouais, maintenant ce que je me dis c'est que je l'ai fait sciemment !
612. C c'est ça ! C'était dans /
613. 2FT3 /Ben oui c'était parce que je savais qu'elle s'était trouvée en difficultés dans ces 2 situations-là donc c'était pour les pointer et donc oui, oui, non mais je l'ai fait exprès oui c'est vrai maintenant que tu me le dis !
614. C non ! je te pro/
615. 2FT3 /je sais qu'elle s'est sentie en difficultés et donc j'essaye de lui pointer ce qui a été fait, le sens qu'elle y a mis et, en fait voilà, cette difficulté elle en a fait enfin elle en a fait une force, c'est-à-dire qu'elle ne raisonne pas en bien fait ou mal fait elle a fait les choses et je lui pointe les choses et elle acquiesce pour qu'elle se dise ben oui, finalement, voilà ça a du sens !
616. C moi tu vois j'ai appelé ça procédé de démonstration, tu vois ?
617. 2FT3 mais je fais ça tout le temps ! Enfin, mais, voilà
618. C enfin tu valorises ce qu'elle fait et à chaque fois il y a ça en même temps tu vois, je me suis dit c'est /

619. 2FT3 et, et voilà et pour l'épisode du juge, je voulais le reprendre pour qu'elle reprenne aussi parce qu'elle avait été contente de faire ça et elle ne me l'avait pas dit et je voulais qu'elle toi qu'elle redise parce que c'est une situation où elle s'est sentie très à l'aise avec le monsieur et qu'elle le redise et qu'elle redise pourquoi et ce qu'elle avait fait et à ce moment-là je lui laisse la parole parce que ...
620. C par contre ce que tu fais là dans cet épisode avec ce monsieur tu fais aussi autre chose de mon point de vue en tout cas, moi je vais te dire ce que j'ai trouvé et tu vas me dire si ça correspond pour toi, donc l'épisode du monsieur chez le juge c'est où ça ?
621. 2FT3 c'est vers à la fin c'est 343, ça commence en 343
622. C on y va, on reprend donc en 343
623. 2FT3 « et tu l'as accompagné chez le juge »
624. C (marmonne en recherchant)
625. 2FT3 c'est page 14
626. C tu vas me dire ce que tu en penses voilà ! ça commence effectivement ... et donc elle explique et elle dit voilà, alors/
627. 2FT3 /elle déroule ouais
628. C elle déroule en même temps, toi aussi tu fais aussi toujours hein ! « Les gens disent des choses » enfin bref tu, tu lui permets de se rendre compte que ce qu'elle a fait, toi tu l'as éprouvé aussi parce que voilà c'est intéressant comme procédé ça aussi, tu valides « je pense que tu n'as pas à intervenir à ce moment-là » donc tu valides ce qu'elle a fait et après, par contre là moi je me disais , il me semblait quand même à partir de... quand tu lui dis « comment tu mesures que tu as un relation de confiance avec la personne » , tu vois c'est 369, 371, 373
629. 2FT3 heum, oui
630. C et là, elle déroule ses indicateurs, « elle a parlé de moi au juge » enfin, bref le juge a été avenant mais la personne a été très valorisante, aussi en parlant d'elle devant le juge etc et puis, elle commence à raconter factuellement ce qui s'est passé et moi il me semble que tu apportes quelque chose de plus, c'est que tu nommes les éléments professionnels qu'elle, elle décrit tu vois avec ses mots à elle en 318 elle te dit « enfin des choses comme ça ! » et moi je vois bien » et son discours est très haché, hein, à un moment il m'a regardé les yeux inquiets et donc tu dis il vient chercher un soutien nommes tu vois, , avec les mots du métier ce qu'elle a pu faire , enfin des choses comme ça et toi « il savait qu'il pouvait compter sur toi » tu viens, tu vois, enfin je trouve nommer les éléments de, de... d'accompagnement quoi qu'elle a ...et donc tu l'aides peut-être à formaliser avec un langage un plus, tu vois, élaboré que les mots qu'elle te dit, qui sont bien sur ancrés dans ce qu'elle a éprouvé donc, tu l'aides aussi à... à sortir et peut-être à généraliser de manière, peut-être à d'autres situations après
631. 2FT3 oui, mais en même temps, enfin je veux dire, c'est mon rôle de formatrice quoi ! Elle dit les choses comme elle sont, et moi je lui redis ben, voilà, là ça a été un soutien, là tu l'as rassuré enfin t'as fait ton métier d'ASS, quoi !
632. C tout à fait ! Oui c'est puissant ça comme ... dans l'accompagnement des stagiaires !
633. 2FT3 oui !
634. C mais si ! cad que tu pars de ce qu'elle amène en termes de concret et toi tu viens tu vois ? là, permettre de se rendre compte que le soutien à une personne ben c'est ça ! Tu vois, en même temps le mot il est là, il est posé, il n'est pas posé par elle !
635. 2FT3 non !
636. C tu vois ce que je veux dire ! Et c'est enfin moi j'ai mis elle nomme, elle dé-singularise donc elle permet aussi tu vois, ça c'est des procédés de généralisation qui peuvent aider après les stagiaires dans une autre situation se dire ben tiens je retrouve ça ! Là je suis dans une posture de soutien tu vois ?de nommer, et de pouvoir formaliser ce qu'ils sont en train de faire ! Ce que toi tu fais facilement mais un stagiaire qui débute, c'est pas si évident que ça ! Quoi ! tu vois ? Donc en fait moi j'ai nommé démonstration ce que toi peut-être tu dis.... directive ?
637. 2FT3 directive, peut-être ! Peut-être ?
638. C hein ? C'est peut-être ça en fait! On va dire
639. 2FT3 c'est peut-être ça ! oui !

640. C en tout cas, tu vois, c'est les principaux procédés que j'ai retrouvés dans ta manière d'accompagner cette stagiaire, là dans cet entretien là et j'avais quelques questions parce qu'il y a des choses qui voilà ! Qui, qui méritent d'être approfondis avec toi parce que.... Donc le déni on a déjà approfondi, tu m'as dit, ce n'est pas de cet ordre là
641. 2FT3 oui, oui
642. C on n'est pas sur un registre de déni, c'est vraiment
643. 2FT3 pas pour cette dame-là !
644. C pas pour celle-là ? Enfin voilà ! Parce que moi je me suis posée la question et alors euh/
645. 2FT3 /elle était dans le déni par contre dans le fait de se dire voilà j'ai rebu mais c'est pas grave ! le déni était là par contre !
646. C Oui, c'est ça !
647. 2FT3 mais moi je lui ai dit quand je l'ai revue à la dame « peut-être parce que vous n'étiez pas prête ! Mais bon elle n'entendait pas ce que je lui disais.
648. C j'avais une question qui est un peu dans ce même registre, euh... à aucun moment par rapport à la personne, qui est le jeune homme-là qui pleure, à aucun moment on ne connaît le mode d'hospitalisation ni le, la maladie dont il souffre : cad que, jamais c'est un élément que tu introduis dans la discussion avec la stagiaire pour permettre de comprendre peut-être que cette personne elle est dans un épisode de souffrance aiguë enfin tu vois ? Mais aussi en lien avec son état je ne sais pas, c'est une question que je me suis posée... est ce que tu vois ce que je veux dire ?
649. 2FT3 oui, je vois bien ! Alors ! Comme je te disais tout à l'heure je travaille en psychiatrie, donc si les gens sont ici, c'est qu'ils ont un problème de santé après, euh...je me pose toujours l'intérêt de nommer les pathologies d'une maladie, quel sens ça a ? Je dis toujours moi je ne suis pas médecin, je ne pose pas de diagnostic médical, je sais évidemment j'ai une vague idée de quoi ils souffrent voilà ! ...
650. C ...Mais ce n'est pas quelque chose que tu introduis dans la réflexion avec les stagiaires pour comprendre, je ne sais pas, moi, la difficulté qu'a cette personne pour se soigner par rapport à l'alcool, la difficulté que la personne a/
651. 2FT3 /Ah si, on en parle !
652. C ouais !
653. 2FT3 si, si ! on,... on/
654. C /à ce moment-là ça te semblait pas éclairant par rapport à la situation ?
655. 2FT3 voilà, ben ! cad que quand une personne est psychotique, schizophrène qu'elle délire etc donc j'en parle à la stagiaire voilà, la schizophrénie, je leur donne un petit... bouquin sur l'introduction à la psychopathologie etc donc ils lisent ou ils lisent pas enfin ils vont se renseigner mais après, pour faire une aide financière je, enfin, pour faire une demande de bons alimentaires, ça me sert à quoi de savoir qu'il est schizophrène, je n'ai pas à le marquer dans mon rapport social, par contre ça va me servir par rapport à la conduite à tenir euh avec la personne mais finalement ce que je te disais tout à l'heure moi ça fait, voilà, 14 ans que je suis là, j'ai l'impression que je suis passée, au-dessus si tu veux de la pathologie, et ça ne me dérange plus, donc voilà !
656. C ouais, mais le stagiaire, lui est-ce qu'il n'en aurait pas besoin ?
657. 2FT3 AH ?
658. C c'est ça ma question !
659. 2FT3 Ah, peut-être ! mais on en parle, on en parle !
660. C D'accord.
661. 2FT3 alors, on n'en a pas parlé là mais on en parle ! On parle des pathologies quand même ! Telle ou telle personne, il faut faire attention pour telle raison, telle autre il a la même pathologie mais il ne va pas poser de problèmes, voilà !
662. C C'est ça ! D'accord. C'est un élément que tu prends en compte mais là, en l'occurrence, c'était pas
663. 2FT3 Voilà !
664. C C'était pas opportun par rapport à ce que tu avais à faire, quoi, hein ? D'accord.

665. 2FT3 Alors, aussi, quand j'accueille des stagiaires, que ce soit des 3^{ème} ou des 2^{ème}s années, j'essaye de ne pas les mettre en danger avec des pathologies trop lourdes, enfin ou avec des patients qui ont une pathologie trop lourde ou ... (*elle tousse*)
666. C ça serait quoi, par exemple alors ?
667. 2FT3 ben, quelqu'un qui pourrait délirer, pourrait être agressif ou violent pendant l'entretien. Euh... Ils sont en apprentissage !
668. C D'accord !
669. 2FT3 donc le but c'est qu'ils apprennent, et pas qu'ils se sentent mis en danger ! Déjà, ils se sentent déjà assez en danger par rapport à leur apprentissage et je ne veux pas qu'ils soient en danger par rapport à leur personne, à leur intégrité physique par rapport à certains patients voilà. Donc je fais attention à ça ! Les patients jugés dangereux, la stagiaire ne va pas les rencontrer toute seule !
670. C tu iras avec elle !
671. 2FT3 voilà ! Où c'est moi qui mène l'entretien et ils sont là en tant qu'observateurs !
672. C Alors, une dernière chose, j'ai une question, en 219 je pense page 9... et tu vois, ça fait lien avec ce que tu viens de dire à l'instant, tu sais ? c'est la démarche de soins de la personne là/
673. 2FT3 /c'est une maladie qui est, aussi, un peu compliquée
674. C Ouais et là toi tu dis « tu ne t'es pas sentie en difficultés toi en tant que stagiaire ? » et je me suis dit mais, voilà, qu'est-ce que tu es en train de faire, selon toi, quand tu lui poses cette question-là de cette manière-là?
675. 2FT3 parce qu'elle me parle de la maladie, alors, je ne sais plus de quelle personne il s'agissait
676. C C'était la personne alcoolique
677. 2FT3 ouais. Donc euh par rapport à la maladie si, en fait, elle s'était sentie en difficultés par rapport à la maladie ou la compréhension qu'elle en avait ...
678. C ouais.... mais en tant que stagiaire ?
679. 2FT3 En tant que stagiaire, oui ! en tant que stagiaire parce que elle n'a pas, ni moi non plus d'ailleurs toutes, toutes les informations par rapport aux pathologies comme on le disait alors est-ce que ça peut la mettre en difficultés ? la compréhension qu'elle en a !
680. C d'accord. C'était ça ? OK.
681. 2FT3 hum !
682. C parce que à d'autres moments, tu es plus focalisée sur la dimension subjective tu vois vraiment sur qu'est-ce que ça t'as fait ?/
683. 2FT3 /C'est peut-être la seule fois où on a parlé de la maladie, là ! De cette dame
684. C oui, en, cad que c'est éludé, c'est nommé mais c'est une maladie un peu compliquée» dit-elle ! Donc, tu vois, on ne sait pas ce que ça, on ne sait même pas où elle en est dans la compréhension, dans la connaissance de ces processus ben... d'alcoolisation et puis après de soins par rapport à ça, On ne sait pas, tu vois ? En fait, tu vois je, c'est des interrogations que j'avais gardées parce que je me disais elle s'appuie sur un bagage, est-ce qu'elle a des connaissances, est-ce qu'elle a eu des cours là-dessus, est ce que ça fait lien ? tu vois
685. 2FT3 non on ne sait pas, c'est vrai que je n'ai pas...
686. C parce que dans les processus un peu itératifs pour les personnes et tu sais c'est pareil pour les femmes victimes de violence c'est souvent éclairant pour les stagiaires de savoir qu'il peut y avoir des allers-retours
687. 2FT3 oui on en a parlé de ça ! Elle, oui !
688. C D'accord. Donc je me demandais qu'est-ce que tu, tu vois, à quoi tu étais sensible dans ce qu'elle vient de te dire ?
689. 2FT3 parce que, il y a quelque fois des stagiaires qui se retrouvent en, difficultés par rapport à certaines pathologies, par certaines maladies, par rapport à l'alcool notamment ça peut les renvoyer à certaines choses, d'autres pathologies donc quelque fois je veux savoir si ça les met en difficultés, si ça fait écho à leur propre vie euh voilà
690. C oui donc c'est avec des expériences personnelles et leur histoire de vie, quoi !
691. 2FT3 Oui !

692. C dernière et là c'est plus en lien avec ma préoccupation à moi de travail en 253 la dame qui ben pareil, c'est celle qui
693. 2FT3 celle qui banalise son problème d'alcool !
694. C ouais, mais qui par contre, toi quand elle t'a demandé « comment t'as compris... qu'est-ce qui t'a fait tilt ? » tu sais ? En 252 tu lui dis ben » moi ce qui m'a fait tilt c'est que déjà, elle banalisait son problème d'alcool et elle se focalisait sur je n'ai pas d'argent » euh, parce que la stagiaire avait vu qu'il fallait avancer une certaine somme d'argent
695. 2FT3 oui, le forfait journalier, oui
696. C oui et moi je me disais mais tu vois quand on parlait tout à l'heure de l'aide financière et tu parlais de l'aide financière quand on fait des bons alimentaires mais là je me disais cette question de « je n'ai pas d'argent », comment tu la travailles, toi dans cette situation ?
697. 2FT3 alors elle en avait parlé avec elle, avant, en lui disant que ce serait possible de faire une demande d'aide financière auprès de la caisse de sécurité sociale, de voir comment la caisse pourrait l'aider à financer et éventuellement le CCAS de sa commune, sa mutuelle pour voir si elle pouvait intervenir etc, voilà, donc c'est des choses qui avaient déjà été évoquées. Par contre, c'est vrai qu'il fallait qu'elle fasse l'avance et ça c'est toujours compliqué avec les organismes quand on fait des aides financières oui, mais on fera quand la facture sera acquittée, après c'est des choses complexes mais c'est vrai que cette dame c'est toujours ce qu'elle met en avant ses problèmes d'argent
698. C mais là je me disais que la question financière peut-être elle se charge là d'une autre signification ? Tu vois par rapport à la compréhension justement de sa difficulté à y aller quoi tu vois ?
699. 2FT3 oui voilà ! oui, oui
700. C oui pour toi c'était ça en fait ?
701. 2FT3 oui, oui elle mettait en avant en fait ses difficultés
702. C alors que la stagiaire elle ne l'avait pas compris
703. 2FT3 non, ben non !
704. C Elle avait pas intégré que c'était euh/
705. 2FT3 /Elle s'est arrêtée au pied de la lettre, quoi
706. C Oui. Donc à la surface quoi !
707. 2FT3 oui ! Voilà !
708. C elle a des difficultés, c'est réel et puis donc
709. 2FT3 qui sont réelles ceci dit, ses difficultés d'argent, elles sont aussi là
710. C mais en même temps ce n'est pas ça qui va fait obstacle alors que ça aurait pu se résoudre
711. 2FT3 ben oui !
712. C ok. Ben tu vois c'était important pour moi d'avoir ça ! Bon ! Écoutes moi en tout cas j'ai trouvé tu vois en tout cas je retrouve dans ce que tu as dit je pense que je n'ai pas interprété différemment hein, que pour toi c'est vraiment ce qui pour toi organise vraiment ton activité de formatrice là c'est « ce n'est pas de faire bien ou pas c'est une histoire de sens que tu mets à ce que tu fais », ça revient voilà ! Et puis le positionnement comme ASS dans une équipe pluridisciplinaire c'est quelque chose vraiment que tu martèles quoi !
713. 2FT3 il faut faire sa place hein !
714. C ouais, est-ce que c'est en lien avec le contexte hospitalier
715. 2FT3 ben cad que on n'est pas nombreuses moi le service à l'intra je suis toute seule, il y a deux équipes de 13 infirmiers et aides-soignants enfin en A et en B, il y a 4 médecins ils ont une position euh les équipes sont garantes du soin les infirmiers sont hyper nombreux si tu, tu pourrais facilement te faire bouffer et ne rien faire quoi ! Donc il faut faire sa place ! C'est important ! Une fois qu'elle est faite et que tu es bien identifiée, tu peux être sûre qu'ils te sollicitent
716. C tu as du boulot ! D'accord. Donc c'est ça qui fait que tu insistes/
717. 2FT3 mais, mais j'ai jamais travaillé dans une équipe que d'ASS mais j'imagine que là aussi, même si on est tous de la même espèce, il faut aussi faire sa place vis-à-vis des collègues je vois bien mes collègues infirmiers quand il y a un nouveau qui arrive, il faut qu'il fasse sa

place parmi toutes les blouses blanches c'est important de faire sa place ! Parce que on a une formation initiale, on a un diplôme, on arrive dans un poste mais après il faut l'habiter sa formation, enfin son métier il faut ...oui, il faut habiter sa profession, la construire ! Enfin !

718. C donc être respecté, ça fait partie de justement/
719. 2FT3 / oui mais être respecté c'est aussi respecter les autres !
720. C ça, par contre, c'est moi j'ai retrouvé les principes d'action du métier que j'ai identifié à travers ce que tu fais avec la stagiaire là, c'est la relation de confiance, le soutien, le respect de l'autre, les limites professionnelles, nommer quand on ne peut plus et ne pas faire à la place des autres et respecter le cheminement des personnes
721. 2FT3 ouais parce que en psychiatrie on fait beaucoup, avec et, quelque fois à la place de, parce que les gens ne peuvent pas et voilà c'est
722. C d'où la subtilité peut-être que tu évoquais tout à l'heure y compris même dans le langage comment on laisse la place à l'autre quoi ! on lui fait signer un papier même si on sait qu'il va falloir que ça soit contresigné. en tout cas c'est ça que j'ai perçu et analysé dans cet entretien qui m'a vraiment beaucoup intéressé par rapport à une stagiaire de 2^{ème} année, dans ce stage-là, dans cet entretien-là qui a la particularité de passer d'une situation à l'autre
723. 2FT3 on avait trouvé que c'était intéressant parce que on faisait un bilan, après on avait fait un autre mais tu l'as perdu
724. C non c'est la stagiaire qui a effacé ! C'était à propos de quoi ?
725. 2FT3 c'était une reprise d'entretien je crois je ne sais plus !
726. C Donc, voilà la, tu tu, ce qu'on a, on a tu es à peu près d'accord, tu te retrouves dans ce que nous avons
727. 2FT3 oui, j'ai même découvert des choses !
728. C qu'as-tu découvert en particulier?
729. 2FT3 Ouais ! Ben tu vois que je n'étais pas dans la, pas directive, que je renommais les choses avec des mots professionnels, enfin voilà, on s'en rend pas compte, en fait !
730. C Ouais. Par contre ce que j'ai trouvé c'est que les connaissances elles n'apparaissent pas ouais c'est pas quelque chose que tu amènes dans
731. 2FT3 quelles connaissances ?
732. C les connaissances théoriques ! Elles ne sont pas, là, dans cet entretien-là !
733. 2FT3 ben pfft de quel ordre les connaissances ?
734. C ben par rapport à la maladie, par exemple, aux différents modes d'hospitalisation
735. 2FT3 ah oui
736. C ça revient pas dans cet entretien-là, je me suis dit que ce n'était pas, voilà que tu peux procéder autrement dans d'autres situations
737. 2FT3 ben parce que je pense qu'on peut travailler, on le sait, après voilà on le sait mais on peut travailler avec les personnes ; si j'étais au conseil général la personne, c'est pas écrit sur son front qu'elle est schizophrène, je la reçois point !
738. C hum, hum ! Tu crois que si tu n'as pas la connaissance de la schizophrénie on peut bien recevoir les gens ?
739. 2FT3 ben, euh au conseil général on va le trouver « il est bizarre » et on va se poser plein de questions, questions que je ne me pose pas ici mais n'empêche que ça ne va pas empêcher de faire un accompagnement
740. C hum !
741. 2FT3 un accompagnement voilà. On ne va pas le qualifier, de faire un accompagnement du mieux qu'on peut
742. C C'est ça, avec une personne !
743. 2FT3 avec une personne ! Voilà ! Avec tout un questionnement
744. C alors peut être quand même que le confort ici, enfin le confort relatif c'est d'avoir une équipe pluridisciplinaire quoi, hein parce que
745. 2FT3 Oui. Oui. Parce que moi la maladie je la laisse à mes collègues infirmiers et au médecin, enfin je la laisse !
746. C je comprends ; hein, c'est eux qui en fait sont/
747. 2FT3 /C'est eux qui la traitent

748. C oui
749. 2FT3 moi, je les vois les gens quand ils sont stabilisés, donc la maladie elle est là mais elle n'est plus prégnante quoi ! C'est pas voilà... Je ne les vois pas en crise ! C'est rarissime
750. C c'est un principe ça aussi?
751. 2FT3 parce que c'est pas possible !
752. C hey non tu sais ! quand on ne connaît pas !
753. 2FT3 moi quand ils sont hospitalisés les gens, ici ils arrivent dans un moment de crise, je ne les vois pas, je les vois quand ils vont mieux, ou je vois la famille quand les gens ne sont pas visibles etc, quand je vais à domicile ah ça m'est arrivé de voir des gens en crise à domicile à ce moment- là, j'appelle les collègues, il ne va pas bien moi je ne peux rien faire et hop je passe le relais enfin ça c'est maintenant parce qu'au début je ne m'en apercevais pas forcément mais voilà
754. C D'accord. D'accord. En fait ça corrobore ce que tu disais, il y a beaucoup de connaissances qui sont intériorisées !
755. 2FT3 Oui ! Mais après on en parle des maladies mais euh...parce que quelque fois elle me demande pourquoi tu n'as pas fait ça ? Parce que c'est pas possible à cause de la pathologie ! Ah bon, voilà. C'est comme ça qu'on en parle
756. C d'accord OK. Parce que c'est un appui aussi pour les stagiaires aussi j'imagine !
757. 2FT3 oui
758. C OK écoutes je te remercie
759. 2FT3 c'est moi ! parce que j'ai appris plein de choses c'était bien !
-

D.10. Co-explicitation OFT4-ASS- Stagiaire de 2^{ème} année.

Il s'agit de la troisième et dernière séance de co-explicitation (dispositif Vinatier, 2009) qui réunit trois formateurs (OFT1, OFT4, 4FT2) et le chercheur. Durée 2 heures.

L'entretien analysé est celui de OFT4.

1. C : Tu vois comme les...les collègues avaient pu le faire, nous resituer quelques éléments...euh... généraux par rapport au contexte de cet entretien, peut être pour euh...

2. OFT4 : /Alors...euh...

3. C : /Faciliter.

4. OFT4 : C'était une stagiaire que j'avais déjà eu pendant le stage de 8 semaines en début de deuxième année mais à mi-temps... euh elle était aussi à mi-temps avec...euh une agent de développement local du Conseil Général. Elle était donc considérée, c'était une première en stage sur le quartier. Elle devait à l'époque travailler sur un projet collectif mené par l'agent de développement ; et travailler avec nous en prévention sur la mobilisation...euh... du travail de rue, comment on peut être complémentaires. C'était... du coup y'a eu une autre stagiaire de la Classerie qui avait le même type de stage. Mais c'est vrai que c'était intéressant de voir ce stage deux mi-temps sous cet angle là...euh... Donc quand elle est arrivée pour le stage de 13 semaines à plein temps chez nous, elle avait déjà repéré tous les partenaires du quartier, vu en gros le sens de notre travail en prévention, et puis le... pour le... les règles de notre travail de nos mandats, la base du volontariat et puis la non institutionnalisation aussi. Euh... Y'a un autre principe que j'ai oublié ça va peut être me revenir...

5. C : L'anonymat ?

6. OFT4 : L'anonymat ! (rires)

7. OFT1 : hum... hum

8. OFT4 : Oui d'ailleurs... l'anonymat. Et tout ça c'était déjà acquis. Il restait...euh...par rapport à notre... comme nous en prévention on construit nos actions en fonction des besoins qu'on travaille tous les ans, ou qu'on réactualise tous les ans...euh...on battit aussi, on a une certaine autonomie, on battit nos...nos projets d'action. Sur...euh en gros sur trois axes. Là y'avait trois axes c'est pour ça que là vous voyez axe un, axe deux. L'axe un c'était sur la régulation ordinaire, la restauration de la régulation ordinaire, l'axe deux sur l'insertion sociale et professionnelle des jeunes et de leurs familles en fait. Les axes un et deux c'étaient plus les actions transversales. Et...euh...dans l'équipe on avait travaillé avec H. pour qu'elle colle son projet de stage par rapport aux axes de travail. C'qui est... c'qui...euh... apparaît dans l'entretien en fait c'était...euh...les conseils de début ou je lui propose de voir c'qu'elle a fait par rapport au projet d'action ; c'est donc le contrat de stage qu'elle avait fixé avec nous, et puis...euh...c'qu'elle avait réussi à faire, c'qu'elle avait pas fait, c'qu'elle a fait et qui n'était pas prévu. Je me suis aperçu que ce plan là je l'avais pas trop gardé, alors c'qui apparaît en fait, c'qui apparaît dans le texte après c'est plus l'axe deux, on passe à l'axe deux. En réalité on passait à c'qu'elle avait prévu de faire dans l'axe deux. Je sais pas si je précise ça au début...

9. OFT1 : / Euh...en page 17 en fait ?

10. OFT4 : Euh...oui peut être oui...

11. OFT1 : Ouais, non mais c'est ça oui...

12. OFT4 : /Y'a une coupure... hum

13. OFT1 : Oui c'est ça...17. Alors l'axe 2 ? (rires)

14. OFT4 : Donc c'est ça le...le contexte de son stage. Euh...c'était une stagiaire qui c'est vite impliquée, hein. Et euh... en fait...euh... on avait fixé des entretiens réguliers de bilans. Qu'ont pas pu se faire...enfin euh... je crois qu'on a redit les dates...

15. C : Oui.

16. OFT4 : Mais au moi de mai on a été un peu pris de cours par une surcharge de projets collectifs, donc on a pu se voir pour retravailler des techniques ou des liens avec les habitants qu'après de... certaines rencontres enfin on était pris dans l'action en fait. Elle a eu un arrêt de travail aussi. Donc voilà. L'entretien qui a été enregistré...euh...est considéré comme l'entretien final. Sauf que du fait de son

arrêt elle est revenu travailler au mois de juillet avec nous. Donc y'a une partie projet où on réexamine, enfin on dit qu'on réexaminera les réseaux, l'étude des réseaux. Donc est ce qu'il y a des éléments qui m'ont étonné ? Moi je croyais avoir été bien plus clair auprès d'elle sur ce que je voulais comme plan de bilan. Alors donc c'est ce que je viens de vous dire, y'a ce plan là et finalement en fait moi je suis revenue beaucoup dans... finalement dans le projet d'action de notre équipe où elle en fait devait s'impliquer. Y'a pas eu de problème pour qu'elle s'implique, mais c'est vrai que je suis peu restée dans c'que moi je voulais au départ sur qu'est ce que t'as pu faire ? Réaliser ? Qu'est ce que t'as fait que...qu'était pas prévu mais dont t'es satisfaite ? Qu'est ce qui a été difficile ? Moi j'ai l'impression de pas avoir euh... été si attentive que ça à l'évaluation qu'elle peut faire elle de son travail. C'qui m'a étonné aussi c'est que au bout d'un moment ça passe...euh... quand j'explique le travail...euh...Je la re-questionne sur ce qu'elle a compris de l'axe un sur en quoi le travail collectif est important, en quoi c'est un support, en quoi nous pour nous, enfin y'a l'objectif pour les habitants quand ils s'impliquent, euh... qu'est c'qu'ils veulent chercher la dedans, et nous travailleurs sociaux comment, comment on s'implique, comment c'est important parfois de ne rien faire, ou pour les reposer de tout prendre en charge, tout ces éléments là... Moi j'ai eu l'impression que ça la laissait plus du tout parler... et puis de... y'a des choses qui sont pas très claires parce qu'on avait ce plan là en fait... (Rires) et euh...c'est évidemment pas clair...

17. 4FT2 : C'est sûr que pour visualiser s'il lui manque un outil pour...(rires)

18. 0FT4 : Ouais et puis en plus l'enregistrement était peut être pas... j'avais un appareil comme ça mais il était peut être pas... Et l'autre quand je parle de plusieurs niveaux d'action...euh...ça c'est le travail qu'elle a beaucoup suivi... Et puis donc y'avait les activités qu'on suivait avec les jeunes prenait en charge complètement pour...euh...connaître des familles qu'on ne connaissait pas encore, là c'est les accompagnements individuels qu'on faisait en parallèle, là c'est le groupe homme dont je parle un petit peu, où j'étais la seule investie de l'équipe où je travail en commun avec une AS du secteur. Et puis là c'est le groupe organisateur d'activités qu'est un autre groupe comparable à celui là. Euh...la différence c'est que là y'a quasiment que des hommes, là y'a que des femmes. Et là...

19. 0FT1 : / Les femmes jouent pas à la pétanque...

20 : 0FT4 : Et ben oui c'est très... mais il fallait qu'on maintienne le travail de soutien à l'organisation euh... quant même en parallèle. Et c'que j'essayais de faire comprendre c'est que tout ça c'est très lié quoi, et que...il est important de comme le travail vœu que j'aurai pu remettre c'est important qu'on travaille en équipe et là on n'avait pas le temps pour croiser les regards et c'est important qu'on travaille toujours à plusieurs niveaux.

21. 0FT1 : Oui

22. 0FT4 : Pour pouvoir remplir ça et faire une analyse de ça. Donc c'est ça que je vous amène et c'est vrai que en lisant l'entretien euh c'est important que vous ayez ça...

23. 0FT1 : Et donc ça c'est un ?...

24. 0FT4 : Oui en fait je suis très euh... visuel.

25. 0FT1 : Oui, oui mais ça, ça se voit en te lisant, en te lisant oui on t'imagine...

26. 4FT2 : Tu nous aurais dit cf. la carte Michelin (rires)

27. 0FT4 : Oui j'ai pas pensé à ça...

28. 0FT1 : Comment ça s'appelle cette carte ? C'est une carte réseau, c'est quoi ? Comment t'appelles ça ?

29. 0FT4 : En fait ça, ça nous sert parce que, en fait y'a...y'a une technique hein avec mon doigt handicapé...

30. C : Tu veux que j't'aide ?

31. 0FT4 : Là y'a la carte du micro secteur où on est, ca c'est en décembre 2006, parce que... parce qu'on est pris à justifier de notre boulot. On est pris, faut que...

32. 0FT1 : Rendre des comptes ?

33. 0FT4 : Faut que le Conseil Général, la mairie sachent c'qu'on fait. Donc finalement on a créé un outil, euh... à l'époque c'était avec euh...J. ...

34. 0FT1 : Et vous l'appellez comment l'outil ?
35. 0FT4 : Bah ça c'est une analyse réseau.
36. 0FT1 : D'accord, analyse réseau.
37. 0FT4 : Oui hum...
38. C : C'est J...
39. 0FT1 : Qu'on a eu en cours je crois...
40. 4FT2 : Le québécois ?
41. 0FT4 : Oui. On a bâti ça en fait, cette technique là pour un précédent travail on ne comprenait pas les effets de notre boulot et pourquoi y'avait toujours des tensions. On pensait faire bien notre boulot en fait c'est qu'on n'avait pas compris le fonctionnement des réseaux d'habitants. Et alors finalement ce travail-là nous sert aussi en équipe pour évaluer comment on avance petit à petit, ça nous donne un peu...courage quoi.
42. 0FT1 : Et puis les croix bleues c'est quoi alors?
43. 0FT4 : C'est les habitants qu'on connaît
44. C : C'est le nombre d'habitants par...
45. 0FT4 : / C'est les familles qu'on connaît...
46. C : / ... blocs d'immeubles ou des choses comme ça ?
47. 0FT4 : Ouais
48. C : C'est le nombre de familles, ou c'est le nombre d'habitants ?
49. 0FT4 : C'est... une croix c'est une famille.
50. 0FT1 : hum
51. C : D'accord.
52. 0FT4 : Parce que quand on sort avec des jeunes en fait on demande les autorisations parentales...
53. C : hum, donc y'a un contexte...
54. 0FT4 : Donc c'est aussi pour... donc c'est daté après on arrive à... on examine quand on a un peu d'ancienneté les lieux de regroupements, ou on peut faire passer aux financeurs qu'on observe les regroupements adultes aussi. Pour nous tous les regroupements sont valables à analyser, y compris les lieux où y'a des adultes et des enfants et là où il y'a uniquement des jeunes.
55. 0FT1 : Hum...
56. 0FT4 : Donc déjà ça dédramatise la question des regroupements, parce qu'on voit des mamans qui se regroupent pour euh... dans des endroits pour...bah euh... prendre le thé l'été. Surtout des familles turques d'ailleurs, ou pour goûter au soleil avec les enfants, quand il fait beau avec les enfants et c'est des espaces où le climat est apaisé. Donc on le met en valeur ces lieux-là. Parce que là, y'a aucun adulte qui...
57. 0FT1 : Hum
58. 0FT4 : Ça sert cette carte-là à valoriser ce qu'on connaît et aussi, à dire, à exprimer des choses à nos financeurs.
59. C : C'est là où vous en êtes du travail.
60. 0FT4 : Hein, hein et puis par la suite, là y'a une autre date-là, juin 2007 où on commence à spécifier, ça fait que des enfants et puis on commence à parler de déplacements de groupes, et puis là juillet 2007 et puis... Ah janvier février 2007 il est avant ! (silence)
61. C : Donc ça c'est des familles qui rentrent où vous avez les petites croix ?
62. 0FT4 : Oui les familles nouvelles, ce qui nous permet de nous remonter le moral parce que des fois dans ce boulot là on a l'impression de servir à rien et puis euh...en fait on s'y tient, on a progresser dans la connaissance de nouvelles familles et puis on est capable de dire...la carte est pas assez grande, mais là y'a eu cet immeuble là qu'à été réhabilité, là certains jeunes ont eu des problèmes à cause de la justice il ont plus eu le droit de venir là, il se sont regroupés là et y'en a eu d'autres qui sont venus là... Ca sert à analyser les mouvements de groupes. Comme ça reste anonyme on a la conscience tranquille. Mais,

ca nous permet de marquer, de dater, voilà comment c'était à cette époque là de notre travail. Et donc dans l'entretien...

63. C : / Ouais

64. 0FT4 : En fait j'ai apporté beaucoup de choses dans l'entretien à H. et le but c'était qu'elle comprenne bien ce travail là... Parce que jusque alors...

65. C : / Tu avais ce support là au moment de l'entretien ?

66. 0FT4 : Oui, oui d'ailleurs on l'a construit ensemble.

67. C : OK... D'accord. Donc c'est avec ça que vous...

68. 0FT4 : Ouais

69. C : Alors ca c'est vrai que c'est du coup... (rires)

70. 4FT2 : Et oui mais ça manquait et on voyait bien qu'elles étaient en train de... enfin moi je les imaginais bien sur un schéma donc c'est...

71. C : Oui. D'accord, OK. Donc c'est avec ça que tu travaillais avec H. au moment de cet entretien ?

72. 0FT4 : Oui. Et ça en fait je ne l'avais jamais fait...

73. C : / Oui...

74. 0FT4 : Ce... il me semble que j'avais mis... enfin il me semblait... Moi j'avais envie qu'elle comprenne que on peut travailler... elle, elle est dans... dans le cadre de son stage elle a préparé le concours de pétanque et... du journal, et de l'affiche, là avec une maman du groupe, la seule maman du groupe. Elle a fait un beau travail de mobilisation en travail de rue aussi on a affiché tout ça. Mais il faut qu'elle comprenne le lien avec le groupe « hommes » puisqu'on faisait valoir à ces hommes là qu'il y'avait une action collective, que ces hommes là bah allaient voir la mairie pour dire « bah on voudrait un aménagement de ce square » ils étaient fiers aussi d'en parler aux institutions, de dire non à certaines choses euh... et bon faut dire que l'équipe de quartier de la mairie et les salariés des équipes de quartier de la DDSUS ont, jouent le jeu aussi. Ils sont... ils font des rencontres, ils se laissent confronter par les habitants. En même temps ils leur demandent du boulot donc ils ont demandé un sondage donc on s'est lancé dans la rédaction de questionnaire, H. s'est occupée de ça. Et puis euh... elle a même pu travailler seule avec le groupe à certains moments, elle s'est très, très bien impliquée ; mais je voulais qu'elle comprenne que c'était du vrai travail quoi... Comme à un moment j'étais...

75. C : Mais est ce que tu serais capable de nous dire, pourquoi, il fallait à ce moment là, mais on va y revenir à l'entretien je pense, puisque c'est là-dessus qu'on a travaillé euh... Pourquoi c'était si important pour toi à ce moment là de bilan, pour toi, de... d'être dans cette phase de vérification, de compréhension ? Il te semblait qu'elle n'avait pas compris ?

76. 0FT4 : Bah je voulais vérifier... bah par exemple la régulation ordinaire, je voulais qu'elle comprenne bien pourquoi on la travaillait, de l'organisation du concours de pétanque et du projet de réaménagement du square, en quoi ça avait un lien avec ce sur quoi on nous demande de bosser nous sur les liens adultes/jeunes et les tensions...

77. 0FT1 : Hum, hum...

78. C : D'accord.

79. 0FT4 : Et en fait je l'ai poussé vachement loin puisqu'à un moment elle m'a dit « bah non je ne comprends pas, c'est bon là ? », (rires) ou je sais plus ce qu'elle a dit... mais bon au début j'ai posé une question, j'avais besoin d'être rassurée. Et en fait je lui ai expliqué le travail enfin bon j'ai questionné sa pensée, comment elle, elle pouvait retranscrire ça, en fait ça m'intéressait de voir comment elle pouvait parler de ce... Ce qui moi me passionne en fait c'est ça et je pense du coup que j'ai beaucoup, beaucoup apporté parce que c'est un problème auquel je tiens. J'ai trop parlé... Voilà c'est ça. (Silence) Mais c'est vrai à un moment donné j'ai dit c'est abstrait, c'est vrai. J'ai... J'ai un collègue par exemple qui a du mal à rentrer dans ce genre de... d'abstraction en fait, et moi j'ai appris ça en le faisant et je pense qu'on apprend on fait aussi... Hein, H. elle a agit avec les habitants et je pense qu'il y'a la phase où on doit quasiment conceptualiser ce travail, de bien se rendre compte que même si on a fait le concours de pétanque un dimanche, quelqu'un serait venu nous voir manger, pique niquer avec le grand groupe d'habitants ils avaient invité en plus des jeunes enfin on était plein de monde là dedans...

quelqu'un avait emmené un accordéon, on a donc mis en valeur les examens de certains jeunes qui avaient réussi leurs examens, enfin c'était comme une communauté de vie qui pouvait paraître un repas de famille quoi. Alors que nous, et puis les habitants le savent bien, on est là pour valoriser chacun pour qu'ils prennent conscience en faisant ces activités là qu'ils sont capables d'organiser des choses. C'est important, moi je trouvais qu'H. comprenne que c'était du vrai travail.

80. C : Et est ce que tu crois qu'elle a compris ?

81. OFT4 : Ah bah oui ! Oui, oui, oui.

82. C : Dans l'entretien là...

83. OFT4 : Et ben euh...

84. C : Oui je te ramène à l'entretien.

85. OFT4 : En fait moi je la connais donc je sais que ca m'a fait rire là des choses...

86. C : Alors qu'est ce qui t'as surprise alors ? (silence)

87. OFT4 : Alors elle a bien relevé la contradiction des... quand on a fait du porte à porte. Alors ça c'est... En fait je voulais donc qu'elle liste tous les supports à ce travail là, et donc le porte à porte...

88. C : Tu es où OFT4 là ? Excuse-moi

89. OFT4 : Je sais plus... Ca doit être vers cet épisode là... Parce que, ou en fait elle n'avait pas trop compris le travail qu'on a fait sur chaque cage d'escalier avec un groupe d'AS, pour repérer donc le secret partagé. Quelles étaient les familles que les AS pouvaient nous faire connaître comme étant des familles ayant besoin de nous ou étant mobilisatrices pour le quartier.

90. C : Donc page 5, là...

91. OFT4 : Oui.

92. C : D'accord.

93. OFT4 : Donc là elle est venue qu'à une seule réunion et puis comme le travail était bien, bien entamé elle n'a pas trop repéré l'intérêt de tout ça. Sauf que c'est vraiment ce travail de partenariat qui nous a permis a nous de cibler des priorités parce que c'est vrai qu'on ne peut pas tout faire en travail de groupe. Donc on a décidé de faire du porte à porte dans certaines cages d'escalier, à la fois où les AS nous disait « Y'a beaucoup de plaintes dans ce coin là », ou « Là y'a telle famille qui serait moteur dans l'environnement. » On a construit aussi une activité enfant avec une AS dans le cadre de son travail là, en fait il fallait qu'H. fasse le lien entre ce partenariat là et ce qu'on pouvait en tirer professionnellement.

94. C : Ouais. Et donc qu'est ce que tu penses que tu as fait donc...

95. OFT4 : / Et après...

96. C : / ... Justement dans ce passage là pour lui faire comprendre ? Comment tu dirais les choses ? (silence)

97. OFT4 : Bah en fait j'ai surtout tenu à ce qu'elle parle elle-même de ce qu'elle avait appris professionnellement.

98. C : Hein, hein

99. OFT4 : Et je, ca me plaisait bien. D'ailleurs elle m'a parlé de toute la contradiction des adultes dans cet environnement là. C'est on se plaint des jeunes mais en même temps quand on les voit on leur dit bonjour. C'est... Y'a aucun fait grave... A part un monsieur... Donc le fait grave c'est qu'on a retrouvé du cannabis dans une boîte aux lettres. C'est ceux qu'on appelle les apprentis là, ils ne sont pas très pros quoi. Et donc un monsieur a porté plainte contre eux. Il se trouve que c'est un monsieur africain et qu'il est allé les voir pour leur dire « vous savez pour vous intégrer dans un pays et ben il faut faire des efforts et ce que j'ai vu là ne... », il leur a fait la leçon de morale. Et bon une parenthèse, c'est aussi des lieux là où on a eu aucun fait de racisme, contrairement à d'autres petits quartiers, c'est plus des jeunes d'origine maghrébine dans ce coin là et donc ce monsieur d'origine africaine leur dit « moi je fais des efforts, en France, essayez de faire la même chose » il a été respecté par ces jeunes-là alors qu'il avait déposé le cannabis au commissariat du coin (rires) donc certains ont du vivre très mal...

100. OFT1 : La privation...

101. OFT4 : La privation du produit.

102. C : Hum

103. 0FT4 : Mais bon et donc fermez la parenthèse, H. a bien compris qu'on travaillait aussi avec la contradiction des habitants. A la fois même, d'ailleurs quand on voit les jeunes en groupes ils sont plutôt pénibles et quand on les voit individuellement, ils sont plutôt demandeurs. Moi j'ai trouvé qu'elle analysait bien tout ce travail là. Euh... elle a bien compris le lien entre aussi l'axe deux. Donc euh... ce qu'elle devait... Elle n'a pas vraiment réussi par contre à accompagner individuellement des jeunes dans une démarche d'insertion professionnelle, parce que dans notre boulot déjà c'est tout a fait, y'a beaucoup de ruptures dans nos accompagnements et puis parfois quand on se centre sur un jeune pendant quinze jours, ben c'est vrai qu'il a plutôt à faire à quelqu'un qu'il connaît depuis longtemps. Enfin c'est pour ça que...

104. 0FT1 : Sa position de stagiaire n'était pas...

104. C : ...Honorable du coup.

105. 0FT4 : Ouais. (Silence) et euh... voilà. Alors là y'a une rupture c'est-à-dire que...

106. 0FT1 : Quelle page ? Enfin quelle ligne ?

107. 0FT4 : Ligne 6... J'ai trouvé que y'a une rupture. Moi c'est tout ce qu'il y'avait avant tout le travail sur, quels étaient les supports nécessaires pour faire une analyse réseau. Euh... donc catégorisation des groupes, donc les apprentis, les professionnels, enfin les pros... La typologie, tout ça... Enfin je ne sais pas si ça apparaît là mais c'était plutôt le projet d'été...

108. C : Après c'est à quelle ligne que tu situes ça ?

109. 4FT2 : 71... (Silence)

110. 0FT4 : Bon là, à 163 euh... donc c'était à la fois ça et plusieurs niveaux de travail. Ah oui je parle des cartes réseaux là tout à l'heure on verra... (Silence) c'est ainsi que je parle après de la nécessité du travail d'équipe. Et puis donc sur les dynamiques collectives, ça sert à quoi les ISIC...

111. 0FT1 : Hum.

112. C : Les ISIC de la réforme... C'est ça ?

113. 0FT4 : Hein, hein. Hum... en fait je l'ai beaucoup poussé à exprimer des choses. C'est vrai qu'elle avait... parfois elle trouvait les mots plus facilement que moi d'ailleurs. (Silence) Et alors là j'ai beaucoup, beaucoup parlé... (Silence)

114. C : Hum.

115. 0FT1 : Là j'avais vu... « Vous louez des maisons avec des cheminées » (rires), c'est elle qui dit ? (239)

116.

117. 0FT4 : Y'a des jeunes là de 17ans qui me vendent toujours ça... enfin plus maintenant vu que j'y suis plus... enfin voilà c'est ce que je...

118. C : Est-ce qu'il y a d'autres éléments qui ont fait sens pour toi ? Tu disais ça tout à l'heure... Tu disais ça tout à l'heure avant qu'ils arrivent les collègues... « Y'a vraiment des moments qui ont fait sens dans ce que j'ai vu, de ce que j'ai lu là »

119. 0FT4 : Bah c'était l'impression que j'avais envie de transmettre. J'étais... J'étais d'abord dans ce, comme formatrice de stage et puis intervenant ici dans l'ISAP/ ISIC à l'époque...

120. C : Oui.

121. 0FT4 : Et puis on avait dit «écoute faut être sérieux on va se programmer des temps de bilan » et alors on a quand même réussi à tenir des temps de bilan...euh... faut que je fasse des efforts, c'était assez drôle parce que des fois elle me rassurait sur le fait que je lui disais « excuse moi j'suis une peu désorganisée je zappe un peu d'un sujet à l'autre » et elle me disait « mais non j'arrive à te suivre, et puis ma dernière formatrice était tellement rigoureuse que je peux te permettre ».

122. C : Elle n'a pas donné son nom non ? (rires)

123. 0FT4 : Donc en fait moi ça entretien le bilan, et je voulais vérifier en fait je voulais vérifier si elle avait bien compris, si elle s'était bien approprié les choses quoi et même les objectifs, si elle s'était bien

coulée dans les objectifs qu'on lui a imposé finalement, elle n'a pas pu mettre n'importe quels objectifs de stage. Enfin ils avaient été retenus c'est qu'ils lui avaient plu.

124. C : Sans doute

125. OFT4 : Et puis et puis donc mon inquiétude c'était : est ce qu'elle pense que c'est pas du travail social, que c'est que de l'animation d'activités... c'est ça aussi hein.

126. C : Hein, hein.

127. OFT4 : Et puis par exemple...

128. C : / Et c'était ton inquiétude à toi ou c'était son inquiétude a elle ?

129. OFT4 : Ah non c'était à moi hein.

130. C : D'accord. Par rapport à l'animation.

131. OFT4 : Enfin quoi que... Parce que moi je suis toujours à me poser des questions, alors elle se permettait de poser des questions, elle s'ouvrait beaucoup sur des doutes par rapport à la question du professionnalisme.

132. C : Hein, hein.

133. OFT4 : Et alors par exemple euh... dans la réunion qu'avait été difficile à animer sur euh...

134. OFT1 : Le code de la route ?

135. OFT4 : Non, non, non. Le groupe pour l'organisation du groupe de pétanque. En fait il fallait qu'ils décident eux même d'une date, qu'ils prennent une décision parce que tout le monde n'était pas d'accord sur la date. Et puis nous on avait des impératifs et euh... c'était dur parce qu'ils s'attendaient à ce que nous on impose une date et alors c'est là où je dis que je les ai secoué. Mais c'est vrai que je les ai secoué parce que je les connais les participants. Et elle du coup bah c'est vrai que... Et en même temps j'y mettais de l'humour c'est pour ça qu'à un moment j'ai dit bah y'a de l'amitié. C'est vrai que c'était amical un cercle comme ça. Et elle me dit « entre toi et eux ? » bah en fait entre eux et fallait saisir cette amitié pour qu'ils acceptent de faire des concessions entre eux sur les dates. Oui mais parce que c'est en fait des groupes qui...d'abord c'est des groupes parfois qui découvrent des amitiés, des premières amitiés avec des voisins qu'ils côtoyaient jusqu'à présent mais avec qui ils discutaient jamais. Ou alors c'est des gens qui ont des passifs aussi, des trahisons dans leur entourage et faut qu'ils redécouvrent la confiance dans les autres. Donc bon l'histoire du repas c'était aussi créé un climat qui leur permette de faire des erreurs sans trop se... sans que ce soit dramatique voilà. Et des fois ça apparaît comme quelque chose, quasiment une réunion de militants. Mon passé militant m'a aidé à travailler dans ce sens-là, mais ça reste avec des préoccupations professionnelles.

136. OFT1 : Ton passé militant ? (rires) Je croyais que c'était présent ? (rires)

137. OFT4 : Oui, non mais oui... Je suis moins syndiquée maintenant.

138. C : Encore plus ! (rires) C'est ça ?

139. OFT1 : ? 289

140. OFT4 : Mais c'est vrai que ça demande des techniques particulières de créer une ambiance et en même temps s'assurer que le boulot soit fait. Et en même temps euh... ce que je disais beaucoup bah on peut aussi ne pas tout aborder. On peut choisir de ne pas tout aborder et donc faut absolument que les gens restent sur leur faim et aient pas l'impression d'avoir raté quelque chose on peut aussi... c'est ça aussi le travail qu'on a à faire. Finalement c'est élaboration de projets quoi. Qu'est ce qu'on transmet à ce groupe qui a peu l'habitude de prendre en charge des choses, bah qu'il y'a des choses possibles à faire à mener... bon on ne va pas tout voir euh... et c'est vrai que y'avait eu le problème de la violence faite sur les enfants du quartier. Certains voulaient aborder le sujet dans ce groupe de copains, et finalement le sujet n'est pas venu. La réunion il fallait absolument qu'elle finisse... Qu'elle ne dure pas plus d'une heure sinon ça épuise tout le monde. Et donc au bout d'une heure, les personnes qui voulaient aborder cette question-là ne l'ont pas abordé. Il s'agissait de savoir si on invitait le père de la victime en même temps que l'agresseur qui habitait dans la même cage d'escalier. Comme ils ont choisi de ne pas aborder la question j'ai proposé en fin de réunion qu'on fasse une autre rencontre même rapide, même autour d'un café pour parler de ça.

141. C : Hein, hein.

142. 0FT4 : Et j'ai donné une porte ouverte comme ça... Parce que sans doute la personne n'avait pas osé aborder ça. Et quand on est sorti, finalement c'était assez étonnant : on est resté une heure et demie dehors debout, hein, faut dire que c'est un groupe d'hommes, hein, et les hommes restent debout tout le temps c'est un peu fatigant... Mais debout sans bouger, et en fait y'en a qu'ont pleuré mais ça pouvait pas se faire dans la réunion. Donc après avec Hélène on a analysé ce qui c'était passé. C'est-à-dire qu'il fallait que ce ne soit pas formel quoi cette discussion-là.
143. 0FT1 : Hum.
144. 0FT4 : Qu'il y est un petit peu d'intime quoi...
145. C : / Quelque chose d'un peu...
146. 0FT4 : Et en même temps ça s'est passé dans l'espace public.
147. 0FT1 : Oui mais c'est ça qui est toujours paradoxal.
148. 0FT4 : C'est étonnant hein... Y'a souvent des choses qui sont abordées en toute fin de réunion, parce que...
149. C : / Ouais.
150. 0FT4 : Sauf que c'est moi qui avait dit « bon je sais qu'il y'a un problème pour les invitations »
151. C : Ah oui...
152. 0FT4 : On peut faire une autre rencontre et on voit qui on invite et qui on n'invite pas selon les éléments qu'on nous a relaté tout à l'heure, donc là, on clôture le truc là, et on sort, et là y'en a qui pleurait. Mais c'est vrai qu'H. me demandait « mais qu'est ce qu'on fait ? Est-ce qu'on propose une autre réunion ? » Alors moi j'étais d'avis de dire non, parce que d'abord on était resté une heure et demie debout à parler de ça et que à la fin tout le monde se sentait soulagé d'avoir pleuré enfin, d'avoir pris la décision d'inviter ni les uns ni les autres mais de dire aux parents de l'agresseur... euh... de l'agressé pardon, qu'ils avaient leur place dans l'espace public et que on n'allait pas dire à l'autre qu'on ne l'invitait pas. Aux autres familles. C'était la décision qu'ils ont... enfin y'a une... je crois beaucoup à la sagesse qui se développe quand y'a un travail comme ça... Donc c'est vrai que c'était aussi une décision et voilà, ils étaient très inquiets sur « comment on peut dire aux parents de la victime qu'on est avec eux ? », bah... allez leur dire. (Rires) « Oui mais tu crois qu'on peut ? »
153. 0FT1 : Oui mais comment on s'y prend quoi...
154. 0FT4 : Bah, déjà rien que leur dire qu'ils ont leur place dans l'espace public le jour de votre fête et que vous êtes avec eux. Et ça c'est important, ça c'est aider les personnes. Et ben ils n'avaient même pas l'impression que c'était aider...
155. C : Tu parles des habitants là ?
156. 0FT4 : Oui.
157. C : Tu ne parles pas d'H. ?
158. 0FT1 : Non, non.
159. 0FT4 : Non.
160. C : D'accord. OK
161. 0FT4 : Oui. En fait euh... je zappe beaucoup mais... en fait l'idée c'était que quand Hélène m'a dit, mais elle n'avait pas forcément appréhendé ça comme un temps vrai de travail.
162. C : Ouais.
163. 0FT4 : C'est de...
164. C : / Et comment tu le comprends toi dans... par rapport à son stage, par rapport à cette étudiante-là, comment tu as compris ça ?
165. 0FT4 : Et ben je pense qu'elle a, dans ce genre de stage avec nous... je veux dire nous on est habitué à ces supports-là, à ces conditions de travail là, et c'est en ça que je... j'étais... il fallait toujours que je reprécise « mais tu sais ça c'est un espace de travail ».
166. C : Oui, ouais.
167. 0FT4 : Et les personnes sont responsables. Si elles n'abordent pas ce sujet-là qui est lourd...

168. C : Hum, hum.
169. 0FT4 : Et elles nous on n'a pas demandé de l'aborder pour eux.
170. C : Oui.
171. 0FT4 : Moi j'avais juste dis si vous avez envie de l'aborder vous pouvez l'aborder là.
172. C : Hein, hein.
173. 0FT4 : Je ne sais pas si on aura le temps de tout aborder.
174. C : Hein, hein.
175. 0FT4 : Enfin bon on en est là. Comme animateur de réunion je réprécise qu'on peut. Alors du coup j'ai globalisé. J'ai dit « bon on pourrait se fixer une autre rencontre la semaine prochaine où on voit vraiment précis, qui on invite, qui on n'invite pas. Des associations, certains voisins plutôt que d'autres... Et en fonction des événements qui viennent de se passer dans la rue.
176. C : Ce que tu voulais faire au fond c'était lui expliquer comment on peut s'y prendre dans ce genre de situation...
177. 0FT4 : Comment comme animateur on est, on a notre part de responsabilité. Mais que les participants à la réunion en n'abordant pas ça sur le moment on aussi leur...
178. 0FT1 : Ils ont manifesté un choix.
179. C : Hein, hein. Tout à fait.
180. 0FT4 : Et en...Finalement à l'extérieur dans l'espace public, c'est vrai que on n'a même pas suffisamment analysé pourquoi cet espace public. Euh... parce qu'en fait c'est vrai qu'on regarde aussi beaucoup les fenêtres en haut parce que c'est des salles associatives qui sont sous des fenêtres alors euh on était sans cesse à regarder en haut aussi... Donc on peut reculer, mais c'est vrai, pour comment cet espace-là était un espace de travail.
181. C : Hein, hein.
182. 0FT4 : Enfin c'est vrai que c'était un boulot particulier.
183. 4FT2 : Mais du coup je comprends mieux pourquoi...euh...y'a tout un passage où moi j'ai mis « cours ». Cours sur le travail en réseau quelque chose comme ça...
184. 0FT1 : Hum.
185. 0FT4 : En fait dans la répartition des parties que j'ai faite. C'est ça, c'est le message que tu voulais faire passer...
186. 0FT4 : Bah oui.
187. 4FT2 : Ce n'est pas...On ne s'amuse pas quand on passa une heure et demie à discuter en bas des immeubles avec des gens. Que ce n'est pas parce que ce n'est pas dans un cadre formalisé que ce n'est pas du travail.
188. 0FT4 : Ouais. Hum. Par contre...
189. 4FT2 : / Et du coup je me disais peut être que c'est aussi une valeur forte...
190. 0FT4 : Oh je suis cash.
191. 4FT2 : ...Une valeur forte de ce travail-là que tu voulais lui faire passer et sans doute que t'avais la sensation que pour elle ce n'était pas... que ce n'était pas abouti dans sa tête en fait.
192. 0FT4 : C'est clair
193. 4FT2 : Je comprends plus pourquoi ligne 6 tu agis comme si elle était débutante ta stagiaire, alors que manifestement elle avait fait des choses...Enfin je ne sais pas...
194. 0FT4 : Ouais je voulais vérifier, je voulais vérifier en fait. Mais en fait... Moi j'étais souvent inquiète plus qu'elle hein...
195. 4FT2 : Tu as fais plus que vérifier
196. 0FT4 : Ben oui...
197. C : Tu dirais quoi alors Maryline en reprenant le passage en question ? Ce serait intéressant de revenir là...

198. 0FT1 : Oui, oui... C'est juste que je les avais pas tous... (Rires)
199. 0FT4 : Allez-y.
200. C : C'est intéressant pour du coup ...
201. 4FT2 : Parce qu'on fait des liens là...
- 202 : C : Voilà, tout à fait je trouve.
203. 4FT2 : Oui, parce que dans là, les parties... C'est dans la deuxième partie j'ai mis...
204. 0FT1 : De 5 à 14...
205. 4FT2 : Oui, cours du formateur terrain de 5 à 14, donc presque la moitié euh... presque la moitié de l'entretien où tu t'évertue à lui réexpliquer quelque chose qu'elle est sensée avoir. On sent que ça te tiens à cœur quoi, que c'est quelque chose qui est important pour toi, mais je comprends mieux avec ce que tu viens de dire, parce que les questions qu'elle se posait c'est vrai qu'on les voit pas trop là, c'est toi qui viens de nous les apporter.
206. 0FT4 : Oui
207. 4FT2 : Enfin de... mais est ce que c'est du travail ce qu'on est en train de faire ?
208. 0FT4 : Oui.
209. 4FT2 : Quand on est dans un endroit où ça ressemble à un grand repas de famille, est ce qu'on travaille ? Et ouais...
210. 0FT4 : Alors elle s'est quand même questionnée sur... écoute, dans l'animation de la réunion sur laquelle fallait prendre des décisions. En fait on devait co-animer cette réunion là et puis vu... bon y'avait eu l'évocation de l'agression de la petite fille... C'est vrai que je sentais qu'H. était un peu moins à l'aise, donc elle a... en plus elle avait à ce moment-là à porter, à animer la partie qu'elle avait en charge. Et puis c'est vrai que du coup j'ai pris l'animation de cette réunion là où elle m'a dit ce n'est pas facile. Et quand je lui dis « oui mais y'avait des bons moments, des moments d'amitié » elle l'a quand même questionné, c'est-à-dire que ce n'était quand même pas si clair, quand je disais l'amitié fait passer des choses je ne parlais pas de mon amitié envers les habitants, c'était plus l'amitié entre eux qui peuvent se pardonner et ...
211. 0FT1 : C'est vrai que moi je l'avais compris ça comme étant... sa question, son questionnement. Elle questionne la dimension affective dans l'approche métier.
212. 0FT4 : Oui.
213. 0FT1 : Et c'est comme ça que...Moi je l'ai vu comme ça
214. 0FT4 : Surtout que en fait à la fin euh...
215. C : Tu peux revenir à la quatre ?
216. 0FT4 : C'est vrai qu'à un moment je lui mets une grande question et euh...elle n'approfondie pas à mon grand regret...
217. C : Oh mais il va y revenir 0FT1 peut être...
218. 0FT4 : A mon grand regret...
219. C : Oh c'est un regret que tu as eu en lisant ça ?
220. 0FT4 : Bah ouais...
221. 0FT1 : J'ai trouvé ça intéressant moi du coup, qu'elle ait pu formuler cette question.
222. C : / Ouais.
223. 0FT4 : Oui elle a pu le formuler...
224. 0FT1 : Evidemment je n'ai pas retenu...
225. 0FT4 : Ah voilà c'est ça, c'est page 17.
226. 0FT1 : Ah les liens affectifs comme ça... c'est ça c'est page 17 ? Oui ? Hum.
227. 0FT4 : Et moi je change de sujet après.
228. 0FT1 : Alors qu'elle pose un vrai... enfin ce n'est pas « alors que »... (Rires) je ne sais pas je suis en train de relire... je ne sais pas... je trouvais qu'elle posait une question intéressante.

229. 0FT4 : Ah ouais. Ouais, ouais.
230. 0FT1 : C'est une vraie question professionnelle quoi, aussi.
231. 0FT4 : Toute la distance qu'il faut avoir...
232. C : La question de la distance et de la proximité ?
233. 0FT1 : Oui, oui.
234. C : Qui se joue là d'une certaine manière par rapport au contexte particulier de la prévention spécialisée.
235. 0FT1 : / Oui. Voilà !
236. C : Et qu'on a retrouvé dans d'autres entretiens...
237. 0FT1 : Mais c'est encore plus fort en prévention spécialisée à priori et dans tout votre travail de rue.
238. C : Ouais.
239. 0FT4 : Oui. Parce que on voit on côtoie les gens, on tutoie, on se fait tutoyer, on se fait questionner et puis moi en plus je disais à H. c'est très bien qu'ils nous questionnent, qu'ils nous mettent en cause.
240. 0FT1 : Oui.
241. 0FT4 : Il faut aller jusque-là. (Silence) Alors c'est vrai qu'après c'est un peu perturbant pour les stagiaires... Et en fait je me suis aperçu qu'elle ne savait pas, qu'on n'avait pas approfondie là. Elle arrive en situation « pof ! ».
242. C : Et comment tu comprends ce qui s'est passé ?
243. 0FT1 : En même temps tu reprends le sens du travail en équipe qui peut être aussi le cadre, le garde-fou contre l'implication affective dans ce travail quoi. C'était pas mal ce que tu proposais comme réflexion en fait. Cette inquiétude qu'elle formule tu proposes, oui, le cadre du travail d'équipe sécurisant en fait, enfin de... (Silence)
244. C : Alors là moi tu vois je me suis demandée quand j'ai analysé ce moment-là j'ai mis « 520/ 521 » j'aimerais bien qu'on y revienne un peu peut-être parce que effectivement la stagiaire a dit « c'est délicat » enfin en tout cas c'est à questionner...
245. 0FT1 : /... à questionner...
246. C : J'ai l'impression qu'il faut le questionner tout le temps, donc effectivement elle se pose la question de...
247. 0FT4 : / Oui, oui.
248. 0FT1 : « Et alors l'axe deux ? »
249. C : ... « J'en ai jamais terminé quoi, avec ça » et puis effectivement...
250. 0FT4 : Mais en fait ça fait référence...
251. 0FT1 : / Et là, coupure : « Alors l'axe deux, bon aller il est temps d'y aller »
252. 0FT4 : / Ca fait référence...
253. C : / Non mais avant il y'a ...
254. 4FT2 : / Enfin elle y revient après...
255. 0FT1 : / Non mais tu as raison... Je pense, j'ai changé de rue moi
256. C : Le heureusement que j'ai changé de rue, moi.
257. 0FT4 : Bah oui, mais ça fait référence à d'autres discussions où euh...
258. 0FT1 : Oui, des stratégies
259. 0FT4 : Oui bah c'est qu'en fait, là en seize ans sur le quartier, le fait que j'ai changé de rue ça m'a protégé
260. 0FT1 : Ouais.
261. 0FT4 : Parce que par exemple sur le boulevard du massacre les gamins qui demandent des gants de cheminée y'a mes petits préférés par exemple...
262. 0FT1 : Hum.

263. 0FT4 : Mais c'est... Je préfère l'admettre comme ça plutôt que me le cacher, euh... comme y'a une famille que je connais depuis seize ans surement que je garderais des liens avec eux... Mais pas tant que quand je bossais...
264. C : Mais c'est peut-être pour ça aussi qu'il y'a cette question autour de l'amitié ? La question amicale entre eux et non pas toi par rapport à eux. En tout cas moi j'ai compris qu'elle venait interroger la question de quand on est professionnel, comment on peut effectivement trouver des moyens pour...
265. 0FT4 : Se protéger de l'implication...
266. C : Oui mais en même temps s'impliquer parce qu'elle se rend bien compte que c'est nécessaire pour l'activité.
267. 0FT1 : Ah ça oui.
268. 0FT4 : Ouais.
269. C : C'est ça aussi que tu fais passer comme message...
270. 0FT4 : Hum, hum.
271. C : Et c'est un moment de très grande complicité entre vous, ce moment entre 520 et 521 parce que, bah tu fais valoir que toi tu as été amenée à changer de rue parce que ça pouvait aussi être pas si simple que ça quoi...
272. 0FT4 : Oui, mais...
273. C : / Et que tu as questionné et tu as répondu d'une certaine manière alors qu'elle, elle se demande comment elle va pouvoir questionner ça en permanence.
274. 0FT1 : Voilà.
275. 4FT2 : Et moi je trouvais ça intéressant parce que j'avais l'impression qu'elle reprenait la main là...
276. 0FT4 : Oui. (Rires)
277. 4FT2 : Du coup elle se remet au centre en re-questionnant, moi ça m'a semblé intéressant ce moment-là.
278. 0FT4 : Moi je l'ai trouvé super parce qu'à un moment elle parle des représentations...
279. 0FT1 : Oui.
280. 0FT4 : C'est elle qui pose le mot « représentation »
281. C : Ouais.
282. 0FT1 : Y'a alors...
283. 0FT4 : Moi je parle d'identité mais non, c'est la représentation comment on se voit nous homme et femme comment on fait jouer ça...
284. C : Oui mais ça c'est plus tard.
285. 0FT4 : Ouais mais c'est pour dire qu'elle m'épate sur cette affaire-là.
286. C : Comment ?
287. 0FT4 : Elle m'a épaté... (Rires)
288. 4FT2 : Moi j'ai trouvé que vous étiez... enfin oui la complicité ça se sent ça entre vous deux, j'ai trouvé que t'étais vachement bienveillante et accompagnante, enfin, dans cet entretien tu étais tout le temps en train de la valoriser, tu lui poses des questions tout le temps pour l'aider à affiner. J'ai mis euh... « Le formateur terrain pose beaucoup de question pour que l'analyse soit plus fine » je t'ai trouvé bien... bienveillante. (Rires) Ouais tu lui faisais même un cours au passage alors c'était bien (Rires)
289. C : La bienveillance par exemple tu l'identifies où 4FT2 ? En particulier ? Ce que t'appelles la bienveillance ?
290. 4FT2 : Où est ce que je l'ai mis...
291. 0FT1 : J'ai mis « stroke » positifs, c'est différent...
292. C : Tu as mis quoi ?
293. 0FT1 : Des « stroke positifs »

294. 0FT4 : Des « stroke » ?
295. 0FT1 : C'est un terme en management...
296. C : Et ça veut dire quoi ?
297. 0FT1 : C'est des... ça peut être des compliments par exemple...
298. C : D'accord. OK.
299. 0FT1 : Mais ce n'est pas que des compliments... Y'en a un page 16 euh... Où finalement votre échange arrive à faire dire à la stagiaire qu'elle était une « super stagiaire ». (Rires) C'est quand même... c'est bien. Mais je trouve que c'est intéressant.
300. 0FT4 : Mais non, mais c'est le groupe d'habitants qui l'a élu « super stagiaire ».
- 301 : 0FT1 : Et moi je trouve que du coup-là dans votre échange formateur, moi j'ai mis consolidation des acquis euh... stroke positif enfin reconnaissance de la stagiaire dans ces acquis et...
302. C : Est-ce que tu serais en 471 ?
303. 0FT1 : Je suis de 471 à 474.
304. C : Ouais.
305. 4FT2 : Oui moi aussi j'ai mis ça, oui.
306. C : Ouais.
307. 0FT1 : Ouais pour rejoindre ce que tu disais aussi...
308. 4FT2 : Valorisation de la stagiaire par le formateur terrain aussi.
309. C : Non je trouve que tu as bien assumé, l'organisation des sorties là, tip top, c'est le « stock », « troc »...
310. 0FT1: Stroke.
311. C: Stroke.
312. 0FT1 : Stroke, « stroker », ça doit être euh... Renvoyer quelque chose à quelqu'un mais ça peut être positif ou négatif.
- 313 : Ouais d'accord. OK.
314. 0FT1 : Et le but c'est de le reconnaître.
315. 0FT4 : C'est vrai quand je dis « tu passes bien » c'est que y'a des choses qu'on ne maîtrise pas forcément, y'a des personnes qui passent... on passe plus ou moins... y'a certaines familles avec qui j'ai jamais pu travailler et là toute l'équipe disait que H. passait très bien.
316. 4FT2 : Son statut de stagiaire ça lui a permis de...
317. 0FT4 : Bah sa personnalité je pense dans, considérée comme suffisamment sérieuse quand même, pour accompagner certains jeunes demander des nouvelles auprès de parents.
318. 0FT1 : Et quel âge, oui, la stagiaire ?
319. 0FT4 : Elle doit avoir 25...
320. 0FT1 : 25 ans... Non c'est pour voir...
321. 0FT4 : Je sais même plus...
322. 0FT1 : Par rapport aux jeunes justement à qui elle pouvait être confrontée si ce n'est pas... je ne sais pas si c'est important...
323. 0FT4 : Mais c'est vrai que... bon dans cette journée là ils l'ont élu super stagiaire c'était vraiment... c'était drôle ça nous a surpris. Mais bon par exemple je fête mon pot de départ là au mois de novembre, du quartier et les habitants me demandent si H. va venir, alors bon elle va venir elle est obligée. (Rires) C'est pour dire...
324. 0FT1 : Mais moi en tout cas ce passage-là 471/ 474, pour moi je le relie même à ce qu'il se passe euh... oui jusqu'à 483 enfin fin 482. Où du coup ça permet à la stagiaire aussi de mesurer les impacts de la formation sur le plan personnel en fait et de s'autoriser à en parler avec toi.
325. 0FT4 : Hum. (Silence)
326. 0FT1 : Les résonances tu vois qu'il y a...

327. 0FT4 : Ouais. Ouais, ouais, ouais.
328. 0FT1 : La en soi le regard de la civilisation...
329. 0FT4 : Alors quand tu parlais du code de la route là... par rapport à l'insertion professionnelle on lui avait demandé d'animer ce cours-là, où en fait on transmet un savoir, on a un autre statut. En fait je voulais qu'elle réfléchisse à ça, c'est-à-dire que d'habitude on anime une réunion où tout le monde a des savoirs et on va être complémentaires. Là pour le code en fait c'est beaucoup plus rigolo. Donc elle a bien... ça lui a demandé beaucoup de travail de préparation parce qu'elle n'était pas très, très bonne en code, disait-elle. Et elle a très bien animé ça mais c'est vrai que c'est une autre posture.
330. C : C'est intéressant pour reprendre ce que tu dis 0FT1, là dans l'échange que tu notais entre 471 et 482 ou 483 je pense qu'effectivement c'est intéressant de revenir aux interactions, parce que les interactions permettent de comprendre ce qui s'est joué dans l'échange entre elle deux. Effectivement, comme vous le disiez tous c'est vrai que 0FT4 est très valorisante, en 471 « t'as bien assumé » etc.... en plus les habitants viennent confirmer en disant que c'est super stagiaire. Et elle, elle introduit son doute à elle.
331. 0FT1 : Elle relativise.
332. C : En 476 : « mais en même temps... euh... euh... »
333. 0FT1 : Mais aussi, c'est une interaction...
334. C : Tout à fait, mais en même temps, elle, elle n'est pas convaincue vraiment encore, ce qui veut dire que toi tu viens vérifier « t'as le sentiment aussi de bien passer, hein ? »
335. 0FT4 : Ouais, ouais. (Rires)
336. C : Bah oui mais l'interrogation ce qui veut dire que tu viens la relier sur ce qui l'interroge au moment... et du coup elle minimise encore par rapport à elle-même en disant « ouais mais ils sont sympa », aussi je veux dire c'est enfin voilà quoi.
337. 0FT1 : Et tu continues ouais, tu l'emmènes.
338. C : Donc c'est les habitants qui disent quoi, et toi tu continues oui mais ça suffit pas, ils sont sympa, ils sont sympa mais tu es à l'aise dans ce travail-là, tu vois ? Donc c'est vraiment dans les interactions que, qu'on voit effectivement ce renforcement positif.
339. 0FT1 : Oui c'est ça, ça renforce.
340. C : Mais qui vraiment, qui se joue dans les interactions et si vraiment on continue avec les mots, « oui c'est vrai je me suis trouvée assez à l'aise » donc elle commence à...
341. 0FT4 : Accepter.
342. C : Oui à accepter un tout petit peu. Dans le collectif ? « Ouais dans le collectif, ouais, ouais. », et du coup dans ton interrogation suivant tu peux lui permettre en mettant des mots sur, y'a des moments que tu... alors « y a des moments où c'était peut-être un peu plus dur ou pas ? », tu viens nommer quelque chose qu'elle ne peut pas dire.
343. 0FT1 : Mais qui est possible.
344. C : Et oui qui est possible et c'est là qu'elle s'ouvre effectivement
345. 0FT1 : A l'expression.
346. C : A l'expression de « bah je réfléchis » et du coup elle se met à réfléchir, elle fait un retour, voilà c'est intéressant comme...
347. 0FT1 : Comme interaction.
348. C : Comme démarche.
349. 0FT4 : Ah bon ? Bah d'accord. (Rires) Je n'avais pas conscience.
350. C : C'est vrai ?
351. 0FT1 : T'as pas lâché, t'as pas lâché tant que t'as pas senti qu'elle pouvait dire justement qu'elle était à l'aise.
352. C : Tout à fait.
353. 0FT1 : Ou en quoi elle est moins à l'aise.

354. C : Ouais.
355. OFT1 : T'as tenu à ce qu'elle l'exprime jusqu'au bout.
356. OFT4 : Ouais.
357. C : Et tu coup, elle différencie les niveaux par rapport à l'animation. C'est toute l'animation de réunion : « bon d'accord faut que ce soit sympa mais faut pas trop rigoler », euh on voit les jeux d'opposition, soit tu te mets à rigoler tu tiens plus ton truc, t'es pas rigoureux et puis euh quelque fois c'est trop léger et puis on c'est plus ou on va, et comment on continuer quoi elle est en train de mettre en relation des éléments qui vont prendre sens pour elle sur ce qui se joue quand tu animes ce que, ce que tu disais tout à l'heure.
358. OFT1 : Voilà on va en arriver à...
359. OFT4 : / ouais.
360. C : Tu vois c'est....
361. OFT4 : Ouais c'est vrai.
362. OFT1 : Pour en arriver à 486 où elle se rend compte que pour bien travailler faut en arriver à une position d'équilibre, mais le juste milieu c'est quoi ?
363. C : Ouais, c'est quoi ? Et en fait elle a pu avant...
364. OFT1 : Mettre en balance
365. C : Mettre en balance, mais verbalement, ce qui veut dire que...
366. OFT1 : Des expériences
367. C : On peut penser qu'effectivement ça...
368. OFT4 : Mais y a quelque chose aussi là que je trouve important c'est le mot « manipulation » là.
369. OFT1 : Oui
370. C : Alors c'est toi qui le dis ça. (Rires)
371. OFT4 : Alors je voulais la faire parler là-dessus, là mais ça n'a pas trop marché.
372. OFT1 : C'est qu'elle ne se sent pas euh....
373. C : Au bout de sa proposition 486 parce que tu vois elle dit voilà toi tu viens dire « manipuler », faire le juste, d'abord le juste milieu sans devenir... elle cherche le...
374. OFT4 : Le tyran
375. C : Tyran et en même temps « pas tomber dans... », Elle cherche ses mots en fait peut être que manipuler c'est peut être fort pour elle mais en même temps on peut penser qu'elle est en train d'élaborer pour elle-même ce qu'elle va trouver comme, peut-être autre mot parce que celui-là lui convient pas.
376. OFT1 : Celui-là lui correspond pas quoi dans son ressenti, dans son expérience...
377. C : Voilà. Mais en même temps, voilà. Elle est en train de réfléchir.
378. OFT1 : Ouais.
379. C : Et en tout cas moi quand je me suis retrouvée face à ce passage-là, les points de suspension, c'est des points de réflexion. Euh... ce que j'appelle moi les points de réflexion féconds, enfin c'est-à-dire les moments de silence mais où tu...
380. OFT2 : Où y a une élaboration.
381. C : Oui, d'élaboration quoi. Et c'est vrai que je trouve que tout l'ensemble de l'interaction là, a été propice à ça. (Silence)
382. OFT1 : Et c'est marrant parce que bah dans la poursuite de cette interaction...
383. C : Ouais ?
384. OFT1 : Du coup elle reprend véritablement la main euh... tu sais par rapport au fait que la réunion devait être courte, et c'est elle qui reprend la main toi là tu es presque le témoin de ce qu'elle va te dire qu'il convient de faire. Et elle dit « Bah y'a un moment donné faut leur dire hein. Si vous voulez que ce soit court, bah faut être efficace faut être court », voilà point. Elle ne va pas chercher midi à quatorze heures, effectivement elle est tout à fait concrète. Et elle te ramène là-dessus d'ailleurs.

385. 0FT4 : Ouais, ouais.
386. 0FT1 : Soyons simple quoi, moi je l'ai vu comme ça j'ai mis inversion.
387. 0FT4 : Oui.
- C : Oui, dans l'échange.
388. 0FT1 : Voilà
389. 4FT2 : C'est vrai qu'à part la partie où tu lui apportes plus d'éléments c'est sans cesse dans l'échange.
390. 0FT1 : Oui bien sûr.
391. 4FT2 : Elles sont sans cesse à se passer le relais, dans quelque chose qui est assez équilibré.
392. 0FT4 : Hein, hein. Bon bah ça me rassure d'en reparler.
393. 4FT2 : J'avais mis là, la stagiaire c'est la stagiaire qui dirige l'entretien un peu plus loin...un petit peu plus loin, elle...
394. C : Alors moi par contre j'avais une interrogation 0FT4, et je crois que je commence à comprendre ce que tu faisais, quand en page 17 en 533, tu lui dis...Et j'ai trouvé ça très étonnant par rapport à la couleur de l'échange jusque alors, tu lui dis « Oui celui qui sait c'est toi » tu vois, en conclusion de la... et tu disais tout à l'heure on est dans un autre mode d'animation des groupes...
395. 0FT4 : Oui.
396. 0FT1 : On est dans la transmission
397. C : Oui.
398. 0FT4 : Ouais, ouais.
399. 0FT1 : Elle le dit, transmettre.
400. C : Voilà, transmettre et je me disais qu'est ce que tu cherches à lui faire comprendre, là ? Tu vois c'était mon interrogation en lisant : « Elle fait hum, hum » et ...
401. 0FT4 : Et puis dans d'autre boulot d'animation on « est », enfin c'est le mot « être »...
402. C : Oui, oui y a plein de fautes de transcription hein...
403. 0FT1 : Oui, oui bah ça...
404. 0FT4 : Et en fait on partage le savoir.
405. 0FT1 : Voilà c'est ça et pour cette réunion là en tout cas ce qu'on attendait c'était que ce soit celle qui maîtrise le savoir.
406. 0FT4 : Oui qui maîtrise le code
407. 0FT1 : Qui transmet...
408. 0FT4 : Qui apporte les corrections...
409. 0FT1 : Contrairement aux autres dimensions de l'animation (Silence)
410. 0FT4 : Elle a animé que la moitié, bah c'est pas mal. (Rires)
411. C : Comment tu comprends ce procédé de la stagiaire, c'est intéressant ce qu'on avait déjà évoqué par rapport à la stagiaire de Pascal.
412. 0FT4 : Ben euh...
413. C : Tu vois quand elle dit en 536, page 18...
414. 0FT4 : Elle n'a pas le sentiment de, d'avoir été responsable de cette animation là...
415. C : Oui ? Tu vois tu t'intéresses aux interactions, sans, tu vois en lisant les interactions, quand elle dit, bah on peut le dire « Hum, hum du coup finalement j'ai animé que la moitié, enfin j'ai co-animé », tu vois, « je n'ai animé que la moitié » comment tu...comment tu reçois ce genre de positionnement d'une stagiaire ? Et toi tu lui dis « Bah c'est pas mal »
416. 0FT4 : D'ailleurs j'aurais pu dire que co- animer c'est aussi difficile que d'animer. (Rires)
417. 0FT1 : C'est une autre...
418. C : Une autre technique...

419. 0FT4 : Bah oui. Oui, oui, oui.
420. 4FT2 : Ce n'est pas je crois, enfin je sais pas si c'est la réponse que tu attends mais j'ai pas l'impression que ce soit la seule fois où cette interaction c'est passé dans les échanges...
421. 0FT4 : Elle minimise.
422. 4FT2 : Voilà, elle a tendance à se dévaloriser, elle cherche une assurance auprès de toi...
423. C : Ouais.
424. 0FT4 : Hum, hum.
425. 4FT2 : Voilà et donc c'est là où tu es bienveillante parce qu'en général tu marches à fond... (Rires)
Tu lui réponds « mais non ce n'est pas si mal » enfin dévalorisation encore un peu plus loin, enfin je l'ai mis, et tu la relances et tu la valorise, tu lui dis « non tu te trompes, moi je trouve qu'au contraire c'est... »
426. 0FT4 : Ouais. C'est après qu'elle explique qu'en fait c'est la matière qu'elle devait transmettre qu'était pas facile pour elle, parce qu'elle est un peu fâchée avec le code et donc elle a beaucoup bossé avant le cours et puis finalement euh... N. l'a... Enfin moi j'étais présente parce qu'il y avait un groupe assez important je crois. Et N. mon collègue co-animait, mais c'est vrai qu'il lui a laissé beaucoup de place. Je pense que ce qu'elle a trouvé dur c'était à la fois le savoir qu'elle devait transmettre, les corrections qu'elle devait faire, fallait être bonne la dessus, parce que les jeunes... euh... (Silence)
427. C : Et ce qui est intéressant dans l'interaction et je reprends ce que disait Maryline tout à l'heure c'est effectivement, c'est le même procédé que tout à l'heure, c'est-à-dire que : elle fait plusieurs propositions la stagiaire où elle dit : « ça a pas été facile » « je trouve ça pas facile » en fait tu vois 540, euh après c'est en 548 : « ce n'est pas simple de... », Tu vois elle traduit dans son langage ce qui a été pour elle bon source de... difficultés, sans que ce soit, enfin je veux dire ce n'est pas dramatique. Et c'est vrai que toi à chaque fois tu reprends, tu ne laisses pas tomber, de la même manière que tu ne laissais pas tomber tout à l'heure et tu reviens en disant qu'est ce qu'on nous demande ? Qu'est ce qu'on nous demande quand on anime, qu'est ce qu'on doit faire dans un cours ? Donc tu vois, tu, je trouve que tu te mets dans la position de la faire expliciter davantage et c'est ce qui lui permet, de la même manière encore que tout à l'heure, de distinguer, effectivement, y a, là toutes les étapes d'accueil donc on est dans une position par rapport au groupe, après on est dans ce qu'on doit faire, formellement quoi. Et ça lui permet du coup de reprendre ce qu'elle disait avant et c'est « le but c'est aussi de rendre le groupe vivant » et ça avait été dur aussi de rendre le groupe vivant, c'est-à-dire qu'il faut aussi tenir la dynamique du groupe, apporter le savoir, et...
428. 0FT1 : ouais, ouais.
429. 0FT4 : On la sent stressée là...
430. C : Et c'est vrai que je trouve qu'en fin de page 18 elle dit quelque chose de fort intéressant pour la formation la stagiaire quand elle dit « si on est pas à l'aise avec le support, forcément pour rendre le cours vivant c'est difficile » et tu vois là elle intègre quelque chose qui deviens... quelque chose qui prend sens pour elle, pour se dire que « si j'ai à refaire ce genre d'activité vaut mieux que je sois à l'aise » donc tu vois c'est vraiment comment dire ces moments-là d'interaction où l'explicitation est développée euh... l'explicitation de ce qui a été difficile en tout cas lui permet à elle de formuler les choses pour elle. Ça c'est, c'est très spécifique là. (Silence) Et puis y'en a d'autre après hein... De la même manière page 19...
431. 4FT2 : Y'en a une sur la 621 aussi. Oui, mais là c'est peut-être moins voyant que tu l'a... que tu lui permets de se... de comprendre un petit peu ce qui se passe mais elle y va quand même étape par étape...
432. 0FT4 : Oui, y'a...
433. 4FT2 : 628 là si, toi tu neutralise un petit peu sa dévalorisation en disant « mais bon y'a eu des regroupements quand même vous êtes allés beaucoup à l'école et... » Bon quelque part tu l'excuses dans...
434. 0FT4 : Ouais.
435. 4FT2 : Dans quelque chose qu'elle dit ne pas avoir réussi.

436. 0FT4 : Là c'était une grosse déception pour elle, parce qu'elle a interviewé... Bon en même temps ça servait pour l'école pour le cours d'entretien... Bah un jeune dans le cadre d'un... pour faire un article dans le journal de quartier pour une grosse action là un peu 694? Dans laquelle d'ailleurs elle dit ne pas avoir été très à l'aise dans la journée. Euh donc elle va interviewer le jeune, elle fait un gros travail de retranscription et avec lui elle lui demande « mais comment je peux exprimer ce que tu viens de dire, par rapport ce que t'as vécu avec nous, enfin avec l'équipe ? » Donc le jeune c'est un de mes préférés, il nous faisait confiance quoi, il dit « bah j'aimerais bien lire l'article » puis elle était fière qu'il ait envie de lire l'article avant que ça ne soit diffusé, et puis finalement ça a été mal négocié, à la fois par le gars responsable du journal par la collègue dans l'équipe qui était responsable de l'action classe ?
437. C : C'était D. là ?
438. 0FT4 : Ouais. Personne n'a été vigilant en l'absence d'H. pour vérifier que...
439. C : Que le jeune avait bien eu l'article.
440. 0FT4 : Ouais. En fait il aurait fallu dire au gars responsable du journal, impérativement je lis l'article avant...
441. 0FT1 : Ouais.
442. 0FT4 : Alors l'article était hyper résumé ils avaient bossé vraiment quelque chose de... Ca aurait pu faire une page entière et en fait c'était vraiment quelque chose de résumé de ce qui avait été dit et ça ne reprenait même pas les mots du jeune.
443. C : Hum.
444. 0FT4 : Donc moi pendant qu'elle était à l'école j'ai pris le relais pour H. et je suis allée m'excuser pour elle en expliquant qu'il y avait eu un petit problème à la fois au niveau du journal et puis par rapport à l'équipe sur comment retransmettre ça, cette demande du jeune, au gens. Et c'était une grosse déception, parce qu'elle avait passé beaucoup de temps. En même temps c'était intéressant pour elle de discuter avec ce jeune là sur l'insertion professionnelle, mais c'est vrai que...
445. C : / Comment vous avez compris pourquoi elle était si déçue l'étudiante en position dans cette histoire-là.
446. 0FT1 : Alors euh... par rapport...
447. C : Ouais.
448. 0FT1 : A l'article ?
449. C : Ouais. (Silence)
450. 0FT1 : J crois que c'était difficile...
451. 4FT2 : Ouais et puis parce je crois qu'elle était portée par le même désir que le jeune que ça se passe de cette façon-là...
452. 0FT4 : / Oui.
453. 4FT2 : Et elle dit « si on me l'avait dit avant je me serais pas engagée autant » c'est...
454. 0FT1 : / Oui.
455. 0FT4 : / Ouais. Elle a senti qu'elle l'avait trahit...
456. 4FT2 : Ouais, ouais.
457. 0FT1 : Oui parce qu'elle dit « j'aurai peut-être dû... j'aurai peut-être dû... j'aurai peut-être dû... » Bon elle se sent responsable de...
458. 0FT4 : / Oui. En même temps elle l'a découvert ce jeune-là, elle a fait un vrai travail...
459. 0FT1 : / Elle s'est engagée...
460. C : / On n'est pas sur les valeurs professionnelles.
461. 0FT1 : Vous voyez ce qu'on engage comme valeur ?
462. C : Ouais. La parole.
463. 0FT1 : Bah oui, c'est la parole d'honneur.
464. 0FT4 : Le partenariat-là n'a pas fonctionné ce qui a fait que...

465. 0FT1 : / Et oui et elle, elle s'est pour autant engagée auprès du jeune et c'est ça qui est bien plus important pour elle...
466. 0FT4 : / Ca nous arrive souvent finalement...
467. 0FT1 : Oui du coup c'est vrai que ça renvoie aux valeurs mobilisées.
468. 4FT2 : Du coup c'est une confrontation aux réalités professionnelles.
469. 0FT4 : Hum, hum.
470. C : C'est pour ça que je vous demande votre point de vue, moi j'avais mis en face de ce passage-là : l'aveu. C'est-à-dire l'aveu qu'elle fait en 644 mais bon « c'est dommage de s'engager et j'imagine que ce jeune là je vais lui ?825 il va refuser » c'est très lourd quoi pour elle.
471. 0FT1 : / Oui, oui. L'aveu.
472. 0FT4 : / Oui.
473. C : Et effectivement ça permet de... comment dire, quand on remonte un peu l'interaction avant, de situer comme tu l'as fait avec elle qu'en fait elle a été très blessée quoi, de cette affaire-là comme le jeune a pu l'être aussi. Et on est sur le registre là des valeurs.
474. 0FT4 : / Hum, hum. En même temps il y avait un autre épisode là où vous n'avez pas dû comprendre de quoi on parlait, mais par rapport à un monsieur qui...
475. C : Où ça par exemple ?
476. 0FT4 : Je me rappelle plus, mais je me souviens bien de cet entretien là... Où en fait on est allé voir un monsieur pour nous excuser sur le fait qu'y avait plus de place pour aller à une sortie...
477. C : / Ah oui.
478. 0FT1 : / Si, si.
479. 0FT4 : ... pour aller à la Beaujoire. Et en fait euh... mais c'est vrai que c'est aussi... moi je tiens beaucoup quand on fait une erreur à le dire...
480. C : / Hum, hum.
481. 0FT4 : C'est vrai, euh... Alors que l'équipe disait « oui mais c'est vrai que ce monsieur-là n'était pas prévu... » Bon ce monsieur-là était venu me voir moi, c'est vrai, je me sentais du coup responsable. Donc on est allée avec H. un vendredi soir, sans rendez-vous d'ailleurs, chez eux, pour s'excuser euh... en disant on a mal géré la liste de participants, on avait que vingt places et puis c'était vingt places en présidentielles qu'on avait eu gratuitement à la Beaujoire.
482. C : Ah c'est le foot où ils avaient gagné ?
483. 0FT4 : Oui, puis après je dis « oui, non t'as gagné » c'est la seule fois qu'ils aient gagnée, c'était une très, très belle sortie avec des papas et des ados et ce monsieur là en fait, ce rendez-vous là chez lui, chez eux, a été extraordinaire, d'ailleurs j'étais contente qu'H. soit là, parce que en allant s'excuser profil bas en disant voilà on a mal géré le truc et puis ça arrive et ben en fait il a dit bah... il était reconnaissant et puis du coup il a parlé beaucoup de sa vie, ça a développé une confiance supplémentaire...
484. C : / Hum, hum.
485. 0FT4 : D'où le, après quand elle a parlé de la trahison auprès du jeune là, en fait euh... c'est toutes ces discussions là qu'on avait...
486. C : / Ouais.
487. 0FT4 : Comment on s'engage nous auprès des habitants...
488. 0FT1 : Ouais.
489. C : Ouais.
490. 0FT4 : Et comment c'est important de se... c'est peut être après que j'ai parlé de ce monsieur là... je crois que c'est avant...
491. 0FT1 : T'en parles avant du monsieur.
492. C : Oui, avant.
493. 4FT2 : C'est dans le début...

494. 0FT4 : Bon finalement ce monsieur là il a pu venir avec le groupe...
495. C : Oui ?
496. 0FT4 : Mais euh... bah c'est vrai qu'on n'a pas été... on est allé jusqu'au bout de, ça permet une crédibilité aussi auprès des habitants du quartier.
497. C : / Hum, hum. (Silence)
498. 0FT4 : On doit assumer aussi les erreurs, parfois, des autres... (Silence)
499. C : Du reste de l'équipe ?
500. 4FT2 : Ouais mais ça c'est des, ce sont par le biais du travail de rue des valeurs fortes qui sont véhiculés par, en tous les cas peut être c'est lié à toi, mais qu'on ne retrouve pas dans d'autres lieux de stages qui sont plus... enfin c'est plus...
501. 0FT1 : Plus pro...
502. 0FT4 : « Plus professionnel » entre guillemets comment on pourrait dire ce n'est pas professionnel, c'est plus cadré, c'est plus...
503. 0FT4 : Oui...
504. 4FT2 : Où les affects on les laisse plus de côté, on est moins dans la...
505. 0FT1 : On travaille vraiment avec la personne...
506. 4FT2 : / Avec la personne dans le lien
507. 0FT1 : / Dans son intégrité...
508. 4FT2 : / Dans comment être avec l'autre...dans ce travail-là enfin c'est...
509. 0FT4 : Oui.
510. 4FT2 : Mais bon ce qui rejoint ce que moi je faisais l'autre jour quand je disais on travaille en proximité...
511. 0FT4 : Oui.
512. 4FT2 : ... Avec les gens, on essaie d'être...
513. 0FT4 : / Pour être dans une démarche en fait très concrète avec la jeune fille voilà...
514. 4FT2 : Oui, oui, oui, mais bon c'est ça mais, ça c'est des valeurs qui sont aussi propres à la personnalité des travailleurs sociaux je pense en plus de, en plus de la mission qui nous est assignée. Je pense qu'on peut animer ce type de missions différemment en fonction de qui on est en tant que personne et en tant que travailleur social.
515. 0FT4 : Ah oui, oui.
516. 4FT2 : Du coup on transmet là, à mon avis, des valeurs qui sont au-delà de nos missions.
517. 0FT4 : Hum. C'est une espèce de loyauté en fait qu'on développe, moi je dirais que dans ce travail-là, en fonction des besoins qu'on sent on fait des projets particuliers pour les quartiers où on bosse, mais là je suis arrivée à la Bottière c'est des projets complètement différents, et mais on se fixe nos cadres en fait nous ; alors c'est vrai qu'on peut aussi parfois avec certaines familles tisser aussi des loyautés, alors c'est vrai qu'après...
518. 4FT2 : Ça demande beaucoup de respect de l'autre, beaucoup d'acceptation de sa différence...
519. 0FT4 : / Oui.
520. 4FT2 : ... beaucoup de bienveillance aussi, enfin d'aller à son rythme. Ce n'est pas comme quand on est pendant un entretien pour un contrat RMI ; y'a des attendus, y'a des cases à compléter, y'a un cadre et tu peux pas trop y échapper, alors tu y mets un peu de toi mais de toute façon y'a ta feuille de papier qui va baliser le parcours, qui va baliser l'entretien, là y' a autre chose qui se passe et je sais pas j'ai l'impression qu'au niveau des valeurs humaines ou humanistes y'a, ça se transmet différemment, enfin il me semble que la transmission n'est pas la même...
521. 0FT4 : Non.
522. 4FT2 : Ouais dans la transmission des valeurs professionnelles aussi...

523. 0FT4 : Après c'est important que H. elle comprenne que ben, ces conditions de formation ne lui ont pas permis de suivre le jeune, enfin la rédaction de l'article...
524. 4FT2 : Oui, oui.
525. 0FT4 : ...que le rédacteur du journal était... en fait il a résumé les paroles du jeune en mettant ses mots à lui. Et le jeune lui il n'a pas su s'y retrouver. Il a dit « ce n'est pas moi qui est dit ça »...
526. 4FT2 : / Bah oui.
527. 0FT4 : / ... « je ne montrerais même pas ça à mes copains » donc il ne pouvait pas non plus être fier d'être paru dans un article sur le journal.
528. 0FT1 : Hein, hein.
529. 0FT4 : Et euh... donc on est aussi, on bosse quoi et des fois on pâtit des positions d'institutions, des points de vue différents de l'équipe, de...
530. C : Alors ça c'est quelque chose qui m'a marqué dans l'entretien c'est le travail d'équipe.
531. 0FT1 : Hum.
532. C : Euh je ne sais pas comment vous, vous avez...
533. 0FT1 : Hum... (Discussion inaudible)
534. 4FT2 : Est-ce que y'a...
535. C : / Si, il y'a...
536. 0FT1 : / L'équipe comme moyen d'analyse et de confrontation
537. C : Voilà...
538. 0FT1 : Là j'ai mis... par rapport à l'insatisfaction qu'on peut rencontrer dans l'exercice du boulot. J'ai... J'ai mis ça... (Rires)
539. C : C'est la ?792 (Rires)
540. 0FT1 : 0FT4
541. 0FT4 : Merci
542. 0FT1 : / Tiens.
543. C : Moi la question que je me suis posée...
544. 0FT1 : Je ne sais pas... excuse moi
545. C : Non mais vas-y, vas-y.
546. 0FT1 : Non mais est ce qu'on... Je n'ai pas dit ce que j'avais à renvoyer
547. C : Vas-y, vas-y.
548. 0FT1 : Non mais des petites choses hein... des choses que j'ai souligné comme ça dans la démarche de l'entretien. Y'a quand même plein de moments où... Où effectivement pour vérifier que la stagiaire s'est bien approprié ce que tu attendais qu'elle s'approprie, t'as vraiment... tu pointes vraiment de manière très claire. Tu cherches à identifier les outils d'intervention... y'a souvent des réflexions pour partager au niveau des représentations... euh... Proposer d'autres outils... l'histoire de... moi les regards croisés, le croisement des regards ça m'a... on a beaucoup parlé du travail d'équipe mais moi le croisement des regards c'est quelque chose qui est récurrent dans l'entretien, c'est vraiment... les regards croisés ce n'est pas seulement une technique professionnelle, c'est vraiment aussi votre technique d'échange. Les échanges sont croisés et pour moi ils visent vraiment à ce que la stagiaire construise réellement ses apprentissages ça moi je l'ai vraiment ressenti comme ça dans...
549. 0FT4 : / Ah oui... j'avais pas du tout, conscience de ça...
550. 0FT1 : / Bah... voilà c'est pour ça que je voulais dire comment est-ce que j'avais, moi, repéré. Je ne dis pas que c'est juste. Au point que même dans ton entretien euh page 6 par exemple on va même jusqu'à réajuster les objectifs de stage. Tu proposes, par exemple pour le travail d'équipe « bah oui on a peut-être pas aussi bien travaillé qu'on le voulait à ce stage là mais je sais que tu vas revenir une semaine et ça pourrait être le prochain objectif prioritaire »
551. 0FT4 : Oui.

552. 0FT1 : Ca se dit tout ça, mais ça se dit facilement simplement en fait quoi, ça coule. Et la stagiaire du coup s'autorise une fois qu'un objectif est fixé pour un prochain stage, la stagiaire s'autorise en page 6, carrément à introduire un deuxième angle du bilan, elle poursuit le bilan en parlant, bon bah là les souhaits des dynamiques collectives ça lance donc tout le travail, toute la réflexion autour de la dynamique collective, avec en page... en ligne 193 tu dis « bah tiens restons un temps là-dessus justement » et là tu proposes une approche euh que j'ai qualifié, bah une, c'est quoi c'est l'approche aménétique, c'est être en recherche Hermès continuer d'avancer ensemble dans la même direction, continuer à progresser ensemble par la réflexion et je trouve que 'est intéressant au regard de l'action... euh ouais...

553. 0FT4 : / Oui c'est ça.

554. C : Quand elle dit « tu pourrais illustrer là »...

555. 0FT1 : Oui, oui.

556. C : Elle est effectivement beaucoup située dans la demande d'illustrations, d'exemple, d'amplifications...

557. 0FT1 : C'est vraiment comme elle dit quelqu'un qui fonctionne

558. C : Concrètement

559. 0FT4 : Ouais, ouais.

560. 0FT1 : Concrètement, c'est... y'a les schémas, les images, on le voit c'est très visuel tout ça, ouais...

561. 0FT4: Hum, hum.

562. C: Hum.

563. 0FT1: J'ai bien aimé moi page 8 aussi ligne 235 où c'est toi qui fait un retour sur ton expérience, pour euh... bah soit pour valoriser la pratique, ou l'outil que tu veux étudier qui semble être l'approche collective comme support, hein c'est ce que j'en ai compris, mais je trouve que c'est intéressant que toi en tant que formateur et également professionnel tu fasse ton retour sur ton expérience de professionnel en lien avec ce que dit la stagiaire.

564. 0FT4: C'est où que tu vois ça?

565. C: La ligne 235.

566. 0FT1: La ligne 235.

567. C: Le dernier paragraphe, tu vois par exemple quand tu dis « donc c'est tes projets enfin moi j'ai défendu tu n'étais pas là » et puis je n'ai pas du bien écouter à mon avis nous on se sert en fait, donc tu ponctues beaucoup en fait et donc tu démontres...et tu enfin ce que dis 0FT1 enfin c'est qu'après ce que tu annonces va être très fort quoi.

568. 0FT1: / Oui.

569. C: Pour toi, mais aussi pour elle. Par rapport à ça...

570. 0FT4 : Ouais mais aussi pour elle euh...

571. 0FT1 : / Oui mais du coup aussi pour elle, c'est vrai que c'est intéressant comme retour sur soi.

572. 0FT4 : / En fait euh... j'étais en conflit avec mon chef, et mon chef me disait « c'est une fête de voisins ordinaires » (Rires)

573. 0FT1 : Oui voilà mais en fait pour toi c'est pas ça, c'est évident.

574. 0FT4 : Non c'est pas ça, on soutient la fête parce que ça a un sens dans une action...

575. C : / Et oui.

576. 0FT4 : Ouais.

577. 0FT1 : Bah là page 11, on parlait tout à l'heure C. tu ciblais l'échange autour des valeurs.

578. C : Oui.

579. 0FT1 : Euh pour moi la page 11 ligne 321 on est vraiment sur la question du sens du travail social.

580. C : Hum.

581. 0FT1 : Et la question du sens elle est aussi posé dans ce... c'est pas inintéressant quand même. Bon après j'avais fait comme 4FT2, page 12 j'ai mis, oui alors là c'est l'approche réseau dans toutes ces acceptions et j'ai essayé de comprendre, hein, j'ai appris des choses.
582. C : C'est intéressant hein.
583. 4FT2 : Elle essaie de...
584. 0FT1 : / Bah oui on apprend des choses sur euh effectivement tu parlais de cours 4FT2, mais oui on a vraiment là toutes les dimensions du réseau. (Rire)
585. 4FT2 : Ah oui on apprend des choses. Moi j'ai essayé...
586. 0FT4 : J'essaie de lui faire repérer un maximum de...
587. 4FT2 : Et à chaque fois j'ai essayé de voir c'est le temps de parole à peu près je comptais, bon alors le formateur terrain il a un temps de parole supérieur au stagiaire, j'ai, je me suis amusé à compter comme ça...
588. C : Oui je l'ai fait moi aussi. (Rires)
589. 4FT2 : Et effectivement ça donne...
590. C : C'est très rigolo.
591. 4FT2 : / C'est rigolo mais c'est...
592. C : C'est étonnant.
593. 4FT2 : Et elle essaie en plus la stagiaire à un moment donné, elle te pose des questions, toi tu continues. (Rires) en page 12, là, elle te dit je sais plus quoi, elle te posait une question et puis euh... (Silence) je sais plus ce que c'est, c'est à la fin...
594. 0FT4 : Ah oui les réseaux normaux mobilisables?
595. 0FT1 : Ouais.
596. C : C'est très conceptuel.
597. 0FT1 : Ah oui les réseaux formels, informels, institutionnels...
598. C : / Oh oui c'est théorique...
599. 0FT1 : Oui c'était très théorique... euh... avec euh...
600. C : / Je me suis demandée d'ailleurs quel était le sens de ça, par rapport à ce que tu voulais lui faire... c'est-à-dire est ce que ...
601. 0FT4 : C'était ça en fait.
602. C : Oui mais maintenant ça lui a servi, moi ce que je veux dire c'est...
603. 0FT1 : / Qu'est ce que ça lui amène de mieux...
604. 0FT4 : / C'est pour ça que j'ai écrit.
605. C : Oui moi j'ai bien compris que tu arrivais d'emblée avec cette représentation parce que c'est encore une représentation graphique hein, c'est une affiche, mais je me suis dit...
606. 0FT4 : Hein, hein.
607. 4FT2 : Comme si ça manquait...
608. C : Ouais, c'est-à-dire que tu fais effectivement cet aller-retour permanent entre du théorique par rapport à ce qui est très euh... concrètement parce qu'il y'a aussi cet... tu dis à la fois c'est abstrait et en même temps tu es très dans le concret avec elle...
609. 0FT1 : / Oui, oui c'est ça.
610. C : Et elle-même est très dans le concret.
611. 0FT1 : Oui c'est ça on retrouve les deux dimensions à l'intérieur.
612. C : Tout à fait. Ouais.
613. 4FT2 : Très, très présent, c'est très, très fort.
614. 0FT4 : Parce que c'est vrai que moi j'avais un collègue et qui était déçu, qui me demandait « mais que devient ce groupe-là ? » parce qu'à un certain moment donné le groupe était un peu fatigué de... bah de se retrouver pour cet aménagement du square et c'est vrai que c'est dur de discuter en équipe

que il était parfois nécessaire de laisser le groupe se reposer et de l'estimer dormant et puis de nous du coup de prendre le relais sur autre chose pour que après il puisse se réactiver quoi.

615. C : Ouais.

616. 0FT4 : Et que c'était nous notre responsabilité de professionnels que de les laisser tranquille. Faut pas être dans le tout... C'est parce que ça se voit que c'est actif on peut être actif aussi dans du travail de fourmi invisible hein...

617. C : Hum. Je me suis demandée moi à un moment donné si tu n'aurais pas pu lui faire des propositions théoriques, hein de référence sur le sujet, hein sur les groupes dormant. Alors tu l'appelles à un moment c'est rigolo le truc de la résistance...

618. 0FT1 : / Hum, ah oui la résistance.

619. C : J'ai trouvé ça fabuleux toute une image...

620. 0FT1 : / Oui.

621. C : / mais qui permet d'imprimer ce que ça signifie vraiment quoi le groupe de ? 977

622. 0FT1 : / Oui, oui.

623. C : Mais tu sais c'est toute la théorie de Séguier sur la mobilisation des groupes et le fait de rester en alerte...

624. 0FT1 : / Oui. Voilà.

625. 0FT4 : Oui.

626. C : Et elle a très bien compris d'ailleurs parce qu'elle te le dit « oui pas très mobilisable si, ce n'est à faire des réunions quoi »

627. 0FT4 : / Oui, oui, oui.

628. 4FT2 : Peut-être que ça a été fait dans d'autres bilans et qu'au fil de la lecture ça va...

629. 0FT4 : Bah je lui ai fait lire mon DEA qui traite de ça. (Rires)

630. 4FT2 : Voilà.

631. C : En fait voilà c'est ton DEA... (Rires)

632. 0FT4 : J'ai beaucoup travaillé la dessus pour mon DEA, pour un coin où on n'arrivait pas à comprendre pourquoi y'avait toujours des tensions jusqu'à ce que en travaillant précisément avec fiches de bord et analyse d'ailleurs aussi en travaillant en partenariat avec des AS du secteur, et en accord avec les familles. On a compris que c'était des conflits de clan et pas de générations. Ce qui, alors que parfois c'était plutôt des jeunes qui étaient visibles, donc des jeunes d'origine étrangère et des adultes blancs et d'autres fois c'était... donc... donc on disait « raciste » alors qu'en fait c'était vraiment des clans familiaux qui étaient, qui se défendaient de façon différente. Les jeunes d'origine français laissant la place à leurs parents, alors que les...

633. 0FT1 : Pour imposer une autorité ou ?

634. 0FT4 : Bah pour se défendre, pour défendre du territoire bêtement quoi... donc on est intervenus pour que ces groupes-là se parlent. Et on leur a dit aux habitants qu'on voyait plutôt ça comme des conflits de clans et du coup c'est vrai que du coup ils étaient... on avait fait une rencontre la dessus, et ils avaient... Ah oui parce que les regards croisés... moi je crois beaucoup dans les regards croisés habitants/ travailleurs sociaux.

635. 0FT1 : Oui.

636. C : Et oui c'est...

637. 0FT1 : non mais c'est pour ça je disais ce n'est pas seulement une technique professionnelle, en fait c'est une technique... ça sert ta technique d'évaluation du stage par exemple...

638. 0FT4 : Ouais, ouais, ouais.

639. C : C'est ce qu'on appelle un principe tenu pour vrai.

640. 0FT1 : D'accord.

641. 0FT4 : Hum, hum.

642. C : Et tu vois par exemple et qui permet de comprendre s'organise l'activité... Mais l'activité sur le terrain...
643. 0FT1 : / Hum. Et à la fois dans ce qu'on est...
644. C : Ouais. Tout à fait.
645. 0FT1 : ... A chaque fois que...
646. C : Ouais. Et c'est fort présent effectivement, cette question des regards croisés... et d'autres hein, y'en a d'autres, j'en ai repéré quelques-uns.
647. 0FT1 : / Ouais.
648. 0FT4 : Oui.
649. C : Mais 0FT1 n'a pas terminé. Mais c'est intéressant parce que c'est...
650. 0FT1 : Non mais j'ai presque fini...
651. C : / ... C'est un principe d'action.
652. 0FT1 : Ce qui m'a fait rigoler c'est page 14.
653. C : C'est quoi ?
654. 0FT1 : Où effectivement au regard de ce que tu as dit en tout début où tu disais « là je trouve que j'ai quand même beaucoup parlé », là oui, là c'est sûr. (Rires) Là j'avais noté oui c'est vrai que l'échange est très intéressant, très formateur etc.... Et puis effectivement t'arrêtes pas de parler et puis finalement tu dis « oui bon là c'est vrai que je parle beaucoup trop » (Rires) page... ligne 415... Là tu réalises que tu ... que t'es en train de prendre toute la place et du coup tu passes à autre chose.
655. C : Ouais.
656. 0FT1 : Tu passes à autre chose et c'est tellement vrai que la stagiaire, ligne 450 elle est bah oui euh... ce qu'elle dit y'a tout intérêt à se faire connaître dès maintenant auprès du public c'est bien la preuve que du coup tu lui as redonné sa place et que du coup la stagiaire a pu retrouver sa place au regard de...bah le public c'est lui qui me reconnaît aussi dans ce que je fais. Et moi j'ai trouvé ce moment-là... intéressant.
657. 0FT4 : / Alors là c'était par rapport à...
658. 4FT2 : Elle avait été remise en position de stagiaire un petit peu plus haut, là juste à la fin de la page 14.
659. C : Oui.
660. 0FT1 : Oui voilà tout à fait.
661. 4FT2 : Et alors après ça se confirme.
662. 0FT1 : Oui alors effectivement à partir de la ligne 416 euh elle redémarre quoi.
663. 4FT2 : Oui voilà et après effectivement ça fait...
664. 0FT1 : Et puis dernière question... Oui ça c'est une question euh... T'avais plus de bande magnétique ?
665. 0FT4 : Ah bah oui, non mais là oui.
666. 0FT1 : Je veux dire y'a une conclusion à l'entretien et elle n'est pas là...
667. 4FT2 : Oui parce que moi j'en suis restée
668. 0FT1 : / Elle n'est pas là. (Rires) Non bah d'accord.
669. 4FT2 : Quatrième partie mais euh voilà je n'avais pas de conclusion...
670. 0FT4 : / Y'avait pas de fin.
671. 0FT1 : / Je voulais être sûr que effectivement y'avait... que ce qu'on lit là, à la fin n'est pas la conclusion... (Rires)
672. 0FT4 : Bah après...
673. C : / 0FT1 a besoin de se rassurer. (Rires)
674. 0FT4 : Place aux gestes... ce qu'il faut que je dise quand même c'est que c'est une grosse action mise sur une journée où il y'a plusieurs et on... le défi c'est que les adultes, les enfants, les ados,

expérimente des gestes professionnels. C'était un gros travail pour l'équipe, bon moi je n'étais pas référente de ça mais bon... et on s'est aperçu qu'on avait pas du tout préparé avec H. ce qu'elle devait faire dans la journée. Et en fait elle a été superbe parce qu'elle a... Elle nous a bien regardés faire, elle est allée essayer la pelleuse pour entraîner une maman à le faire aussi...

675. C : Ouais.

676. 0FT4 : Et euh... et en fait elle a pu comprendre le boulot en nous voyant faire.

677. 0FT1 : Ouais.

678. 0FT4 : Et d'ailleurs le maire de N. est venu faire des crêpes... euh...

679. C : Oui alors ça j'ai rien compris moi ici, le maire...

680. 0FT1 : Le maire de N. ? A. est venu faire des crêpes ?

681. 0FT4 : Oui parce que cette année euh... y'avait plusieurs télés présentes et...

682. 0FT1 : Oui d'accord voilà c'est pour ça qu'il est...y'avait Nantes 7.

683. C : D'accord donc y'avait la télé donc y'avait le maire quoi.

684. 0FT1 : Oui (Rires)

685. 0FT4 : Mais du coup on lui a demandé de faire les crêpes

686. C : C'est très bien.

687. 0FT4 : Ouais.

688. 0FT1 : Il a réussi à faire un crêpe ?

689. 0FT4 : Ouais c'est...

690. C : C'est l'échange de savoir, les regards croisés. (Rires)

691. 0FT4 : Non mais il ne voulait pas...

692. 0FT1 : Echange de savoir ouais... (Rires)

693. 0FT4 : Ca les a fait rire parce qu'il ne voulait pas, on lui a dit vous savez les adultes ici ils n'osent pas il faudrait que vous leur montriez l'exemple.

694. 0FT1 : / Oui...ouais.

695. 0FT4 : Donc il est allé faire ses crêpes. (Rires)

696. C : C'est vrai ?

697. 0FT4 : Oui.

698. 0FT1 : D'accord...

699. 0FT4 : Et les collègues se sont foutus de moi...mais je ne dis pas que ce n'était pas... donc c'est pour ça qu'on a parlé du maire et puis qu'on est en photo avec le maire...

700. 0FT1 : Et pour conclure simplement y'a un truc j'ai bien aimé, dans la ligne 1 quand tu annonces comment tu vas procéder... Alors peut être qu'effectivement après la discussion fait qu'on n'est pas dans toutes les étapes de ce qu'on a annoncé.

701. C : Oui. Oui, oui.

702. 0FT1 : Mais j'ai bien aimé moi ce que tu proposes c'est en fait d'analyser des effets de la formation et de l'expérience professionnelle...

703. 0FT4 : Hum.

704. 0FT1 : Et tu proposes et ce qui me... enfin tu lui dis euh... (Silence) Tu cherches à savoir et à faire en sorte qu'elle exprime ce qu'elle garde, ce qu'elle en garde de ce qui a été formatif, formateur.

705. 0FT4 : Oui.

706. 0FT1 : Et moi je trouve ça intéressant.

707. 0FT4 : Ah bon ?

708. 0FT1 : Et oui, pour essayer de restituer à l'autre ce qu'on a acquis, ce qu'on garde parce qu'il y'a des tas de choses qu'elle a identifiées...

709. 0FT4 : Oui.

710. 0FT1 : Et tu la renvoie aussi à ce qui est plus significatif pour elle dans cette progression de stage.
711. 0FT4 : Ouais.
712. 0FT1 : Et moi j'ai trouvé que c'était intéressant de proposer ça. J'aime bien l'expression « ce que tu en gardes »
713. C : Au niveau de ta formation
714. 0FT1 : Au niveau de ta formation.
715. 4FT2 : Hum, hum.
716. 0FT1 : Y'a des choses qu'elle va pouvoir garder.
717. 4FT2 : Ah oui, je vois.
718. 0FT1 : C'est-à-dire qu'elle partira plus... moins vide ou moins creuse, plus équipée... Je ne sais pas comment exprimer ça. Mais... y'a quelque chose qui va changer en elle parce qu'elle aura gardé des choses.
719. 0FT4 : Hum, hum...
720. 0FT1 : Tu vois ?
721. 0FT4 : Ah oui je n'avais pas...vu ça comme ça.
722. 0FT1 : Elle... (Silence) Enfin je trouve que c'est fort comme expression, à mon avis faut la creuser. Je suis pas... je n'ai pas encore...
723. C : Elle aurait accumulé les savoirs ?
724. 0FT1 : Ce n'est pas que ça, je trouve que c'est plus fort que ça, c'est... mais y'a ça, alors c'est les savoirs...
725. C : / Oui mais quand tu... tu sais je mets des guillemets à « savoir » et puis c'est...
726. 0FT1 : / Oui voilà...
727. C : C'est comment elle repart.
728. 0FT1 : Oui, comment elle va repartir. Ouais.
729. C : C'est une H. puisqu'elle s'appelle H. on le sait...
730. 0FT1 : Oui.
731. C : Qui arrive à un moment donné qui repart 6 mois plus tard et elle n'est plus tout à fait la même.
732. 0FT1 : Elle n'est plus tout à fait la même. Et c'est pour ça que j'ai... j'ai apprécié ça, ce que tu en gardes. Et c'est vrai qu'à un moment tu pointe le terme de processus en disant que oui effectivement on est sur une évolution.
733. C : Oui.
734. 0FT4 : Oui.
735. 0FT1 : Tu vois y'a tout ça qui est quand même intéressant.
736. C : C'est ta stagiaire qui a, qui a amené la notion de processus.
737. 0FT1 : Oui c'est la stagiaire, ce n'est pas le processus...
738. 0FT4 : Oui, oui.
739. 0FT1 : Et toi tu dis « oui c'est évolutif »
740. C : Oui l'évolution.
741. 0FT4 : / Oui. C'est ça.
742. C : / C'est intéressant, hein, comme échange.
743. 0FT1 : Oui.
744. 0FT4 : Par rapport à gagner du pouvoir auprès des habitants.
745. 0FT1 : Ah oui.
746. C : Oui, bon par contre c'est très fort.
747. 4FT2 : Oui.
748. C : Le principe d'action de 0FT4.

749. 4FT2 : Mais non mais c'est elle qui disait les termes les plus...euh... représentations, euh ça, ça m'a impressionné aussi.
750. C : Oui mais tu, tu enfin je pense...
751. 4FT2 : Un processus oui.
752. C : Oui, oui bah c'est après que tu lui ais fait la définition sur ce qui est de l'ordre des outils, ce qui et de l'ordre des groupes, ce qui est de l'ordre des niveaux d'analyse c'est d'une complexité assez remarquable d'ailleurs, hein, je trouve. Effectivement c'est là qu'après elle, elle vient dire effectivement c'est tout un processus qui est en jeu sur le quartier et...
753. 0FT1 : Voilà.
754. 0FT4 : Hum.
755. C : Et en fait tout se... enfin tout ne s'appréhende pas d'emblée quoi.
756. 0FT4 : Oui.
757. C : Et en fin de compte...
758. 0FT1 : Oui avec...dans le même axe, dans la même dimension, avec le même outil... c'est pas possible.
759. C : Voilà y'a la question des niveaux, y'a la question des croisements de regards...
760. 0FT1 : Oui.
761. C : Parce qu'effectivement t'es... t'es sans arrêt en train de faire ça toi hein.
762. 0FT4 : Oui, oui. Puis euh...
763. C : Faut regarder la complexité...
764. 0FT1 : Oui c'est ça.
765. 0FT4 : Et puis on est regardé par des financeurs donc on est amené à faire des outils compréhensibles aussi...
766. C : / Oui...
767. 0FT4 : A faire regarder en fait... par des gens dont on dépend.
768. C : Tout à fait. Alors moi j'avais une question puis je crois que c'est une question qu'on a déjà eu, je crois, ensemble c'est cet... c'est ce mot « outil ».
769. 0FT1 : oui.
770. C : Moi je l'ai mis, à un moment donné je sais plus quelle page...je vais vous le dire...Moi, la page 8, tu vois quand tu es, on en a déjà parlé de cette page 8 hein, par rapport à ce qu'elle représente en termes d'interaction. Il me semblait, dans cette séquence, qu'il y'avait effectivement un travail sur la différence entre les finalités et les moyens d'actions, les méthodes ou les modes d'intervention. Et le mot « outil » revient souvent. L'outil, alors tu vois c'est toi...
771. 0FT1 : C'est le support collectif...
772. C : Ouais, mais... Alors à la fin je savais plus bien ce qui était de l'outil et puis ce qui était de l'ordre d'autre chose, ce qui ne serait pas de l'outil. Et c'est vrai que c'est une interrogation importante en ce moment où c'est vrai qu'on a tendance à utiliser ce terme pour qualifier beaucoup de choses qui ne sont pas du même niveau...
773. 0FT1 : Hum, hum.
774. C : Et moi là je... tu vois je... tu vois là j'ai mis avec le point d'interrogation très humblement parce que je n'ai pas la réponse. Et je me disais, qu'est ce qui est outil vraiment, pour toi ?
775. 0FT4 : Bah ça dépend comment tu vois l'action...
776. C : Ouais.
777. 0FT4 : Parce que moi, j'ai le... je voyais l'organisation du concours de pétanque comme un outil pour le groupe...
778. C : Oui ?
779. 0FT4 : Pour... Mais le groupe, lui, peut voir ça comme un objectif.

780. C : Oui.
781. 4FT2 : (murmure) C'est ce que j'avais noté...
782. 0FT4 : Et certain, même travailleur sociaux, peuvent voir ça comme le projet à élaborer.
783. C : Avec vous
784. 0FT4 : Mais nous si tu vises la...
785. C : / D'accord.
786. 0FT4 : ... La révélation ordinaire, et dans le quartier euh... même le travail auprès de ce groupe d'habitants pour le réaménagement du square ça devient même un outil.
787. C : Ouais.
788. 0FT4 : Tu vois tu peux...
789. 4FT2 : Ca dépend des objectifs que tu poses...
790. C : Oui.
791. 0FT1 : Ce que j'ai dit tout à l'heure c'est que c'est valorisation de la pratique ou de l'outil, je ne sais pas si on parle de... parce que pour moi la pratique devient l'outil par moment...
792. C : Oui.
793. 0FT4 : Oui, c'est ça.
794. 0FT1 : Et du coup ce n'est pas vraiment un outil formel...
795. C : / Ouais.
796. 0FT4 : / Ouais.
797. 0FT1 : Il est toujours en construction cet outil quoi, c'est ça qui est étonnant.
798. 0FT4 : Comme le porte à porte est un outil du travail de rue...
799. C : / Ouais.
800. 0FT1 : Oui, oui.
801. 0FT4 : Le travail de rue est lui-même un outil d'observation pour le réseau...
802. C : / Ouais. Y'a un emboîtement...
803. 0FT1 : Oui, oui.
804. C : Y'a un emboîtement je trouve dans cet échange par rapport à des niveaux d'action, ou des éléments d'action qui peuvent être qualifiés différemment selon où on est situé.
805. 0FT1 : Ouais.
806. C : Et dans certains contextes, ce que toi tu vas qualifier d'outil devient euh... un projet.
807. 0FT1 : Oui.
808. C : Ou un but...
809. 0FT1 : / Ou une pratique, ou...
810. C : Ou un but, ou un objectif général
811. 4FT2 : Selon là où on est ça va être...
812. 0FT4 : Ouais, ouais.
813. C : Et c'est vrai que c'est très fort présent dans cet échange d'accompagnement pédagogique. J'ai trouvé.
814. 0FT4 : Tu disais l'outil, c'est vrai que je disais, qu'il y'a 3ans, nous on a commencé nous, à jouer à la pétanque avec des gamins là...
815. C : Oui. Oui.
816. 0FT4 : Et on se faisait regarder par les fenêtres et en fait on se disait... on pouvait... non on avait l'impression qu'on pouvait dire de nous faisait rien.
817. 0FT1 : C'est comme être éduc. quoi...
818. C : C'est jouer à la pétanque.

819. 0FT1 : Hum.
820. 0FT4 : Et en fait là progressivement moi je disais aux gens que moi c'est tellement un plaisir de jouer avec vous, que je vais moins jouer avec vous parce que j'ai vraiment l'impression de pas travailler...
821. 0FT1 : Ah oui... (Rires)
822. 0FT4 : Et ça les faisait rire alors...
823. 0FT1 : Et le plaisir au travail alors ? (Rires)
824. 0FT4 : Mais c'est vrai que du coup...
825. C : / Ce n'était pas la souffrance ? (Rires)
826. 0FT4 : / ... J'ai... Zut j'ai raté le truc euh... et en plus j'étais nulle... je suis nulle en pétanque, je n'arrive pas à progresser...
827. C : C'est peut-être pour ça que c'était intéressant... (Rires)
828. 0FT4 : Oui ils sont très, très sympas.
829. 0FT1 : Et puis elle ne boit pas de bière c'est pour ça. (Rires)
830. 0FT4 : Ah oui, l'alcool pendant...
831. 0FT1 : Pendant la pétanque...
832. 0FT4 : C'est intéressant de...
833. 0FT1 : Avec le groupe d'hommes...
834. 0FT4 : / Mais c'est vrai qu'il faut aussi l'admettre et en même temps le dire euh je disais aussi quand on arrivait là on avait fait les cages d'escaliers même avec H. on a fait plusieurs fois le coup, on disait « tiens on vient se reposer avec vous » (Rires) Alors ça les faisait rire et puis on faisait une petite partie et puis on repartait.
835. 4FT2 : Hum, Hum.
836. C : Hum.
837. 0FT4: Alors après situé le professionnel là-dedans c'est un peu...
838. C: Bah c'est en tout cas ce qu'on a compris...
839. 4FT2: Ca, c'est, moi je trouve que ça apparaît bien, enfin c'est, on a bien l'impression que ce n'est pas du jeu, quoi enfin tu ne joues pas avec les habitants du quartier on voit bien... (Rires)
840. 0FT4: / Hein, hein.
841. 0FT1: / Non...
842. 0FT4: Je suis contente que tu me dises ça.
843. 4FT2: Et tu veux t'en persuader, tu veux en persuader l'élève...le... la stagiaire parce que je pense que t'es toujours dans des interrogations, des doutes par rapport à ça....
844. 0FT4: / Ouais. Hum, hum.
845. 4FT2: / ... Mais ce n'est pas du jeu, attends... (Rires)
846. 0FT4: Hum ben ouais.
847. 4FT2: Je ne sais pas, ce n'est pas... (Silence)
848. 0FT4: Et donc pour la fin de l'entretien on a fait le projet pour l'été puisqu'elle revenait pour une semaine, elle avait été hospitalisée une semaine...
849. 0FT1: / D'accord.
850. 0FT4: Et elle est venue faire du repérage, du gros travail de rue et... des grosses activités mi-juillet là. Et les gamins demandaient « mais où est H. ? » alors qu'elle avait travaillé dix jours en juillet, « où est H. ? » alors fin juillet, début août « où est H. ? » c'était incroyable. (Rires)
851. C : Bah c'est, ça se voit hein, c'est...
852. 0FT4 : Elle a marqué son public... (Inaudible)

853. C : Vous voulez que je vous en dise un petit peu ? Mais ça va être rapide parce que je pense qu'il y a beaucoup de choses qui ont déjà été dites.
854. 4FT2 : C'est qu'on a progressé nous au court des trois entretiens ! (Rires)
855. 0FT1 : Peut-être...
856. 4FT2 : J'ai trouvé moi, je l'ai senti, je l'ai pas lu de la même façon que j'ai lu le premier...
857. C : C'est vrai ?
858. 4FT2 : Le premier j'ai l'impression que j'avais rien à dire, bon c'était celui de P. et puis j'avais pas tout lu en plus, et là au fur et à mesure des apports, de vos apports, moi je trouve que j'ai appris plein de choses.
859. C : / Ouais.
860. 0FT1 : / Bah du coup on est... on voit qu'on est...
861. 0FT4 : / Parce que tu connaissais moins peut être aussi...
862. 0FT1 : / Ouais.
863. 4FT2 : Ouais je ne sais pas...moi j'ai pris plein de choses, ouais. Ca fait moins de travail. (Rires) De taper quand même et de restituer...
864. C : Je ne vais pas dire que... parce que évidemment j'ai pris le temps. Et c'est vrai que pour le découper en séquences, parce que j'ai fait le même travail hein, j'ai essayé de faire le même travail...
865. 0FT1 : Ouais.
866. C : Ca m'a demandé du boulot parce que ce n'est pas évident de découper en séquences. Pour la même raison un petit peu que l'entretien de 0FT1 y'a des séquences qui sont pas franches parce que... tu repars. On pourrait penser qu'elle se conclue puis « pffuit » ça redémarre sur un élément d'explication ou un...
867. 4FT2 : Ou c'est la stagiaire qui...
868. C : Bon donc j'ai quand même réussi à... comment dire... donc découper dans 17 séquences différentes. Et effectivement dans ce que vous disiez et ça doit correspondre par rapport à vos pages... J'ai distingué les cinq premières séquences qui au niveau du volume de paroles et même de l'initiative des séquences est très équilibrée, ça se répartit sur un volume de parole qui est, en pourcentage à peu près identique. Après il y'a effectivement...alors cela je l'ai appelé présentation du but hein et puis euh... contrat euh...contrat de communication, alors axe un hein, en première séquence puisque la révélation ordinaire est nommée. Les regroupements de jeunes sur le quartier, le travail en équipe, troisième... quatrième séquence... « Les niveaux d'analyse des réseaux ? », point d'interrogation parce qu'on comment là à rentrer dans le vif du sujet, et une séquence qui a été initiée par la stagiaire que moi j'ai appelé la nécessité d'ancrage chez le quartier, c'est-à-dire quand elle s'interroge sur « ouais, mais pour travailler faut quand même connaître quoi » et c'est un principe qu'elle a découvert je pense aussi dans, à travers l'expérience que tu lui a transmise...
869. 0FT4 : Oui.
870. C : Et après j'ai fait une séparation puisqu'on rentre dans les séquences que tu as appelé « cours ».
871. 4FT2 : Cours sur le réseau je crois que j'ai mis moi.
872. C : Alors moi mis le sens du travail en réseau, le sens du travail en prévention spécialisée, différence finalité et moyen, les différents niveaux d'action et la mobilisation des habitants, après, la complexité de la prévention spécialisée, penser plusieurs choses à la fois.
873. 0FT1 : Hum.
874. C : Quelque chose qui m'a beaucoup plu. Dans la formulation que tu fais, tu lui dis, tu le dit.
875. 0FT4 : Ah ouais ?
876. C : Dans la prévention spécialisée on doit penser plusieurs choses à la fois. Et c'est ce que tu fais dans l'entretien.
877. 0FT1 : Hum, hum.

878. C : C'est-à-dire que tu amènes les différents niveaux d'analyse, ce que tu nous as dit, ça. Les différentes cartes etc. ... et donc on retrouve en situation ce que tu penses de l'action professionnelle quoi, de ton contexte de travail. J'ai trouvé ça très, très fort alors en séquence neuf, séquence neuf pour moi c'était euh... et je pense que ça correspond exactement à ce que vous avez identifié. Séquence 9 on est euh... 371 euh... non pardon lacune euh 289... 289 ouais, ouais on est dans les pages hein, voilà page 11, page 11 ça commence.

879. 4FT2 : Oui, euh.

880. C : Et là c'est... c'est voilà. Le plus difficile dans ce boulot, et puis peut être qu'il est difficile pour les collègues donc je pense que tu nous as expliqué, c'est de penser plusieurs choses à la fois.

881. 0FT4 : Hum, hum.

882. C : Et tu vas revenir aussi là-dessus, et du coup moi j'ai associé par rapport aux regards croisés après. Je continue ma structuration. Donc ça c'était la séquence 9 pour moi, après c'est l'évaluation des projets, comment on peut évaluer des projets avec le contenu et puis comment. Et puis après la séquence 11 qui pour moi est la reprise du 9 c'est-à-dire que tu reviens effectivement sur quelque chose : redonner du pouvoir aux habitants.

883. 4FT2 : / Oui pour moi aussi...

884. C : Ça c'est quelque chose qui est très fort je trouve dans ta manière de construire le travail. Et après là c'est ta partie « cours » auraient dit les collègues. Et après on revient tu recentre à nouveau sur la stagiaire et là de nouveau ça se rééquilibre au niveau de volume de paroles, c'est très... alors j'ai fait les pourcentages, je pourrais vous montrer c'est, euh... c'est fabuleux hein, donc voilà ce que ça donne les séquences. Donc quand on est en séquence « cours » tu démarre à 92%, la stagiaire elle a 7% de paroles et tu termines à 89,7% la stagiaire elle en a 10... et après ça se rééquilibre au niveau tu vois j'ai fait la courbe de fréquences et c'est voilà, donc y'a effectivement ce que vous avez identifié, ça se traduit même dans le comptage qu'on peut faire très... très...

885. 0FT1 : Mais comment tu fais pour compter ça comme ça ?

886. 0FT4 : Ah oui c'est...

887. C : Comme j'ai construit les séquences...

888. 0FT1 : Non mais techniquement tu fais comment ?

889. C : Tu comptes les mots.

890. 4FT2 : Et après tu fais un pourcentage...

891. C : / Et après tu fais un pourcentage, tu rapportes au...

892. 0FT1 : Tu fais ça avec l'ordinateur quand même ?

893. C : Non je fais ça à la main.

894. 0FT1 : Olala...

895. 4FT2 : Ah bah il faut bien connaître les fractions, les pourcentages, et tout ça...

896. 0FT4: Hann (sourir)

897. 0FT1 : C'est pour ça... c'est pour ça...

898. 4FT2: Faut être vraiment maths hein.

899. C: Ah non mais c'est... ça c'est vraiment quand tu fais une analyse d'entretien et que tu veux vraiment te centrer sur ce qu'on appelle l'axe de la relation verticale entre deux personnes. Tu analyse le volume de parole c'est un indicateur, ce n'est qu'un indicateur parmi d'autres hein.

900. 0FT1: / Oui, oui, oui bien sûr.

901. 0FT4 : C'est ce qu'on fait pour les débats politiques hein d'ailleurs.

902. C : Bien sûr, bien sûr. Mais là donc, alors si tu veux comme moi j'ai découpé les séquences, en fonction de, là aussi des occurrences que je trouve dans le texte...

903. 0FT1 : Oui, qui... qui...

904. C : Y'a un début, y'a un thème et puis on peut penser que ça se conclue. Donc quitte à ce qu'on prenne un thème qui va être en lien mais qui amène d'autres idées tu vois le découpage va se faire comme ça.
905. 0FT1 : Ouais.
906. C : Et après à terme quand tu as découpé en séquences tu peux faire le comptage. Sachant que tu comptes mot à mot donc c'est un travail fastidieux effectivement mais qui est intéressant parce que c'est vrai qu'on peut avoir une impression sur un entretien, moi à la base quand je l'ai lu je me suis dit « alala elle parle tout le temps »
907. 0FT4 : / Bah c'est... Ouais c'est ce que je me suis dit...
908. 0FT1 : / Alors qu'en fait ce n'est pas vrai...
909. C : / Et puis en fait, en fait 57% au total, 44,6%.
910. 4FT2 : C'est parce que ça se rééquilibre bien après.
911. C : Voilà et en fait, c'est, c'est là. C'est dans la partie où effectivement tu es très dans ces procédés, que vous avez tout à fait bien identifié. C'est-à-dire dans la démonstration...
912. 0FT1 : Hum.
913. C : Euh comment dire alors tu as les procédés au niveau du langage qui sont extraordinaires, qu'on peut repérer très vite et c'est « alors là » et puis « ici » et puis « donc » et « finalement, donc, alors voilà ». Les propos se structurent au niveau du langage, enfin tu les retrouve et c'est...
914. 0FT4 : Hum, hum.
915. C : Et tu vois bien que t'es vraiment dans une logique de démonstration quoi.
916. 0FT4 : Hein, hein.
917. C : Et puis dans une autre séquence les volumes de paroles sont...
918. 0FT1 : Là tu parles beaucoup moins.
919. C : / Là tu parles beaucoup moins 17,4 et la stagiaire s'exprime et c'est là qu'elle peut s'exprimer effectivement et qu'elle... enfin ce que vous avez identifié hein donc j'ai plus rien à dire. Donc moi j'ai appelé ça « le bilan de S. » par rapport à l'axe 1, puisque l'on est revenu à l'axe 1 la régulation primaire, toute la question de la proximité/distance dans la gestion des groupes. Et la relation des habitants d'un quartier, puis on passe à l'axe 2 avec l'insertion professionnelle. Le sens de l'action code de la route, moi j'appelle ça comme ça. Séquence 15, expérimentation d'un nouvel outil action ?, voilà, le raté de l'article du journal, les valeurs professionnelles et les principes d'action. Engagement de parole par rapport au jeune, le positionnement professionnel. Puisque toi tu l'affirmes comme étant celui où tu l'as suppléé parce qu'elle n'était pas là... hein...
920. 0FT4 : Ouais.
921. C : C'est bien ce que vous avez dit hein ? C'est bien ça ?
922. 0FT4 : Ouais.
923. C : Et après moi j'ai mis, des valeurs de référence, travail masculin/féminin, qui est la dernière partie en fait.
924. 0FT1 : / Hum.
925. 0FT4 : / Hum. Ah oui, hum.
926. C : Et c'est vrai que euh... ce découpage dans les séquences... euh comment dire, il est vraiment très intéressant parce que euh... là vos buts sont proches quoi c'est-à-dire que vous êtes ce que vous avez dit, dans la discussion, dans l'échange. Là c'est toi t'as un but.
927. 0FT1 : Hum.
928. C : Tu démontres. Tu fais l'explication et tu nous as bien expliqué je trouve qu'est-ce qui motive cette explication.
929. 0FT4 : Hum.
930. C : Elle, elle, enfin la stagiaire, elle acquiesce, elle écoute beaucoup à ce moment-là, elle essaie d'introduire des petites... ce que dit 4FT2, de temps en temps des questions etc.

931. 4FT2 : De reprendre la main...
932. C : Voilà de reprendre la main. (Rires) Bon c'est n'est pas...
933. 4FT2 : / Non mais...
934. 0FT4 : Ca veut dire qu'avec moi...
935. C : / Mais ça vient après...voilà
936. 0FT4 : Ouais, ouais.
937. 4FT2 : Oui après, voilà.
938. C : Et après elle a tout cet espace de, d' « imbriquement ? », hein donc ça c'est par rapport je dirais au découpage des séquences. Et moi j'ai trouvé qu'à un moment donné, ce que vous avez trouvé c'est-à-dire un inversement des positions, où travers l'échange sur le bilan de stage, y'a un moment et donc c'est quelque chose que je voulais partager avec toi, c'est un peu comme si tu faisais toi aussi le bilan de ton travail à toi en prévention spécialisée sur ce quartier-là.
939. 0FT4 : Euh ben euh... oui.
940. C : Quand, tu sais y'a le moment où on passe à une séquence, tu as vu moment critique, « j'ai changé de rue ».
941. 0FT1 : Oui, oui, bah oui.
942. C : Moment de complicité et puis on passe après à autre chose. Je me suis dis tiens peut être qu'à ce moment-là c'est un moment de... voilà de réflexion par rapport à...
943. 0FT1 : / Elle-même se... se fait ses retours sur expérience en présence de la stagiaire
944. C : / Oui. Et j'ai trouvé que c'était très...et ça se ponctue même dans la structure même de l'entretien. C'était vraiment... et ça rejoignait ce que tu disais vraiment, y'a plusieurs manières dans ce que tu as mis en œuvre dans cet entretien là je trouve, en terme de procédés. C'est que tu exposes ton expérience à toi comme support, effectivement, à l'échange. Hein, c'est quelque chose qui est très présent ce que dis 4FT2 aussi c'est-à-dire beaucoup de valorisations de ce qu'elle a pu faire et puis euh... beaucoup d'acquiescements à ce qu'elle propose, de renforcement au niveau du discours enfin c'est, comment dire, des procédés qu'on a trouvé dans d'autres entretiens mais qui est... qui est très présent pour toi, avec une très grande proximité dans la relation mais ça, c'est commun hein je trouve à ce qu'on a pu mettre en évidence.
945. 0FT4 : Ouais...
946. C : C'est-à-dire bah y'a le tutoiement hein, qui s'impose d'emblée, hein ça c'est évident. Beaucoup de... comment dire... de comment dire... de mimétisme au niveau des expressions. Alors toi tu en as une qui est très forte, c'est « c'est vrai », que tu utilises beaucoup. « c'est vrai que, c'est vrai que » et elle finit par le dire « c'est vrai que » (Rires)
947. 0FT1 : Hum.
948. 0FT4 : Ah bon ?
949. C : Ah bah oui. Je... mais ça il faudrait rentrer... bon tu pourras regarder si tu veux, mais c'est... c'est très intéressant.
950. 0FT4 : Ah bah oui.
951. C : Et puis euh... ce souci de valoriser quand elle minimise effectivement sa part dans l'action.
952. 0FT4 : Hum.
953. C : Où l'aisance qu'elle a pu démontrer en relation avec les habitants. Et là c'est... et donc du coup tu t' enrôles même dans la situation là pour bien démontrer ce que tu veux lui faire passer. Et puis alors, les... comment dire, ce que vous avez pu dire hein... moi j'ai trouvé ça très, très fort effectivement au niveau de ce que j'appelle les principes tenus pour vrais. C'est-à-dire ce qui... ce qui est des principes pour ton actions ; les regards croisés. Alors là c'est très fort, c'est regards croisés, regards différents et regards concrets pour approcher la globalité d'une situation.
954. 0FT4 : Hein, hein.
955. C : C'est une chose que moi j'ai trouvé comme étant...

956. 0FT1 : / Dans sa complexité...
957. C : / Ouais, dans sa complexité. Alors ça c'est un premier cran, je trouve, au niveau des procédures d'actions là c'est-à-dire, hein, de ... voilà. Redonner du pouvoir aux habitants, c'est très fort, très présent. Référence à l'éducation populaire hein, c'est toi qui les nomme là, et récupération du pouvoir par les habitants par la réappropriation de leur espace, de leur environnement.
958. 0FT1 : Oui, c'est ça...
959. 0FT4 : Ouais.
960. C : C'est un principe très fort hein, en tout cas dans l'action là hein, de prévention spécialisée, et puis alors un autre principe aussi c'est « il faut lâcher les groupes à un moment donné... mais parfois les soutenir »
961. 0FT1 : / Oui, bah oui l'autonomisation.
962. C : Donc c'est, tu vois tout ce que tu disais de la subtilité entre rester, rester un peu...
963. 0FT4:/ Ça se fait au feeling des fois...
964. C : Rester un peu en machin...
965. 4FT2 : Laisser à une distance suffisamment bonne.
966. C : Voilà. (Rires) Hein et c'est ce que vous disiez tout à l'heure en même temps je...
967. 4FT2 : Mais c'est marrant parce que c'est en même la distance suffisamment bonne par rapport à la stagiaire. (Rires)
968. C : Voilà.
969. 0FT4 : Oui.
970. 4FT2 : C'est, c'est un travail toujours en parallèle, hein qu'on découvre...
971. 0FT1 : Un miroir...
972. 4FT2 : Ouais.
973. 0FT4 : C'est vrai, c'est vrai.
974. C : Et quelque chose aussi qui est fort, je trouve c'est dire les choses pour que les personnes disent elles même. Et alors là tu as soulevé, toi 0FT1, c'est donc, c'est comment dire quelque chose qui guide ton action auprès des habitants. Et c'est ce qui te guide dans l'entretien quand tu prends conscience que tu prends beaucoup la parole.
975. 0FT1 : Hum.
976. C : Et donc tu la lui redonnes. Enfin c'est, c'est donc en acte après que même dans l'entretien y'a tout l'accompagnement pédagogique quoi. J'ai trouvé ça effectivement donc en 415 hein, c'est ce que tu as noté. Donc après un autre principe aussi qui est... et que la stagiaire elle-même c'est approprié c'est : « il faut connaître le quartier et être reconnu des habitants pour pouvoir agir en prévention spécialisée ». Pour s'interroger s'intéresser aux gens et partager leur quotidien.
977. 0FT4 : Hein, hein.
978. C : Ça aussi c'est très fort. Et l'importance de l'équipe pour réguler les relations des habitants.
979. 4FT2 : (inaudible)
980. C : Dans la... Ouais, dans la gestion moi j'ai mis, dans la gestion de la proximité/ distance.
981. 0FT1 : Oui. Ouais c'est ça.
982. 0FT4 : Ouais.
983. C : Ca traduit effectivement, ce que vous dites, et donc l'importance de l'engagement mais là on est au niveau des valeurs hein. Et alors les principes aussi au niveau des modes de pensée, c'est à comment on peut penser c'est-à-dire effectivement ce que tu as dit et ce qu'on a mis en évidence et c'est très abstrait.
984. 0FT4 : Ouais.
985. C : C'est très abstrait les... ce travail, et donc, quand c'est abstrait il faut le rendre concret.
986. 0FT4 : Hum.

987. C : En illustrant, en donnant des exemples, etc.... et on retrouve cette... comment dire cette importance pour toi de connaître à plusieurs niveaux, et avec plusieurs regards. Ça revient, c'est présent, tout le temps. Et donc moi j'ai trouvé que effectivement dans cet accompagnement pédagogique y'avait des apprentissages qui étaient mixtes. Enfin c'était à la fois, l'apprentissage avec la reprise en compte de l'expérience vécue. La sienne, la tienne. Hein, donc on est vraiment sur ce...

988. 0FT1 : / En les confrontant...

989. C : Oui et la confrontation, et en même temps, par... à d'autres moments ce qu'on avait mis en évidence comme étant un mode apprentissage par prise de conscience c'est-à-dire, faciliter l'explicitation de ce qui a été plu difficile etc. ... C'est vraiment euh... y'a pas qu'un mode de... à travers cet entretien là y'en a plusieurs je trouve. Dans, dans cet entretien-là, donc c'est... je trouve que effectivement c'est... ça corrobore avec l'analyse qu'on a pu faire ensemble.

990. 0FT1 : Ouais.

991. C : Voilà.

992. 0FT4 : J'avais l'impression de...

993. 0FT1 : / On croit toujours que c'est creux ce qu'on...

994. 0FT4 : / de l'avoir empêché de parler. (Rires)

995. C : C'est ça que t'avais eu comme sentiment en lisant le... ?

996. 0FT4 : Ouais et même quand je lui ai demandé de préciser sa vision du travail, j'avais même l'impression d'avoir trop insisté. Puisqu'elle m'a dit à un moment « mais je sais plus ce que tu attends de moi... »

997. C : Oui, oui. Ouais. (Silence) Alors c'est vrai que toi tu es très visuelle.

998. 0FT4 : Oui.

999. C : Vous l'avez dit hein, on est que dans des... des... comment dire... dans...

1000. 0FT1 : C'est une vision schématique enfin, c'est une pensée schématique.

1001. C : oui, je sais plus comment j'ai mis ça, à un moment donné j'ai dû mettre, à oui, j'ai intitulé une partie aussi je voulais te le dire quand même...

1002. 0FT4 : Oui ?

1003. C : La prévention spécialisée c'est un puzzle quoi, ça m'a donné cette...

1004. 0FT4 : Ah oui c'est possible oui.

1005. C : Tu vois c'est... alors je pense que c'est ça, c'est ça que j'ai formalisé de puzzle, la complexité c'est : y'a un bout là, y'a un bout là parce que...

1006. 0FT1 : / Qui s'emboitent ouais.

1007. 4FT2 : C'est l'emboitement des...

1008. C : Tu vois c'est vraiment ce qui m'apparaît de...dans la manière de qualifier, voilà ce que je pouvais dire et puis y'en a eu un autre à un moment. Où est ce que j'ai mis ça moi ? Vraiment... j'ai tiré ça avant de venir et je perds les pages... Où est ce que je t'ai mis ça...(Silence) Ah oui... (Silence) Excusez-moi, je cherche...

1009. 0FT4 : C'est drôle parce que le regard croisé c'est vrai que son premier stage à H. était sur le territoire, où déjà elle croisait 2 services. Pour son stage et c'est M. qui était à l'époque... bon elle a changé sa fonction maintenant mais qui était à l'époque la responsable des agents de développement, qui a défendu ce type de stage auprès de J.M. parce que elle disait elle-même M. aux D. on à l'habitude de croiser les services. On traite un problème on a tous les professionnels qui interviennent sur ce sujet-là, enfin c'est... on croise souvent.

1010. 4FT2 : Mais je pense, je ne sais pas si c'est ça qui fait écho mais là dans les stages, y'en a au moins un là dans l'agglomération sud où je suis, où la stagiaire elle est dans deux services différents et en même temps complémentaires. Elle est à la fois avec l'agent de développement et à la fois dans un CMS.

1011. 0FT1 : Oui ça, ça se fait.

1012. 0FT4 : Oui.

1013. 4FT2 : Mais même enfin toi t'en a pas eu une comme ça, ou je sais plus qui en avait...
1014. 0FT1 : Moi non mais des collègues oui euh...
1015. 0FT4 : Pas avec 2 services différents.
1016. 4FT2 : Oui voilà pas avec 2 services différents de 2 institutions différentes c'est ça parce que là c'est deux services différents mais...
1017. 0FT4 : Quand M. a défendu le stage auprès de J.M. ce qu'elle a fait pour le défendre c'est qu'elle a dit « non, non aux D. c'est intéressant c'est que ce soit un stage sur le territoire. »
1018. 4FT2 : Et ça ce comprend dans cette logique d'intervention...
1019. 0FT4 : Mais c'est vrai que pour le conseil général ce n'était pas évident au départ...
1020. C : Hum, tout à fait.
1021. 0FT4 : Mais... et du coup ça se fait aussi pour d'autres études de... mais c'est vrai que je trouve ça intéressant hein, de s'ancrer, pour les stagiaires ça peut être bien de voir 2 services fonctionner sur le même objet et puis...
1022. C : Ah j'ai retrouvé ! Démonstration visuelle orale j'ai mis. Sur les niveaux d'analyse.
1023. 4FT2 : Ola...
1024. C : Bah oui parce que c'est ça moi qui m'a bah comment dire, la question que je me suis posée en revanche, est ce que à des moments quand il y'a les hésitations de la stagiaire par rapport à ce que tu lui propose dans cette partie-là, la question que je me suis posée c'est : est ce qu'elle peut la recevoir à ce moment-là, toute cette complexité dans la subtilité euh... tu vois de ça, c'est à dire des différents niveaux de ce que tu lui as précisé après, c'est-à-dire les outils qui s'emboîtent ou qui prennent un statut différent selon la dimension du projet. Et là tu vois moi j'avais une interrogation sur, est ce qu'à ce moment-là de sa formation elle peut intégrer tout ça en même temps ?
1025. 0FT4 : Alors en fait, à ça je répondrais qu'on a bâti une partie de... des données ici ensemble...
1026. 0FT1 : Ah oui.
1027. 0FT4 : On a fait du porte à porte ensemble.
1028. C : Hum, hum.
1029. 0FT4 : Où euh... c'est bien précisé que c'était une partie de notre observation de milieu. Et puis on en a reparlé en juillet.
1030. C : Ouais...
1031. 0FT4 : Où la sortie Familiale et les sorties Jeunes, en fait étaient la démonstration de comment on a rempli la fiche de juillet d'ailleurs. La démonstration de ce qu'on pouvait utiliser comme outils pour parfaire notre connaissance des réseaux.
1032. C : Hum, hum. (Silence)
1033. 0FT4 : Moi il m'a semblé que c'était... en fait je lui refaisais le...
1034. 0FT1 : Le quoi ? (Rires)
1035. C : La synthèse.
1036. 0FT4 : Olala quand je relisais ça, olala... (Inaudible) c'est pour ça que je vous ai demandé si ça ne vous avait pas ennuyé...
1037. 0FT1 : Ah bah ennuyé non.
1038. 4FT2 : J'ai appris des choses. Oui j'ai appris des trucs. En plus ce tombait bien parce qu'on a eu un cours sur le travail en réseau avec J.
1039. 0FT1 : Du coup ça l'illustre
1040. 4FT2 : Et Se. Comment il s'appelle là... R. Et Se. Moi je trouvais que voilà, ça illustre, ça venait bien. Moi c'était encore un peu frais dans ma tête.
1041. 0FT4 : Bah moi j'ai appris ça avec J.
1042. C : Alors vraiment toi tu as une forme d'apprentissage où c'est on explique. Il faut expliquer plus, pour qu'on comprenne davantage. J'ai trouvé que c'était très fort.

1043. 4FT2 : / Mais on a l'impression qu'elle s'en convainc en même temps elle...
1044. C : / Oui.
1045. 4FT2 : / Parce que c'est ça peut être que tu disais quand elle fait le bilan on a la sensation qu'elle fait aussi le bilan de son activité, moi j'avais l'impression qu'au fur et à mesure que je lisais elle se « convainquait » que...
1046. 0FT4 : J'étais inquiète parce que, vis-à-vis de mon chef bon que j'ai quitté quand même là, il a rien compris à ce type de travail. Il soutenait pas du tout c'est... il soutenait pas du tout. Donc à l'exemple de la, de la fête des voisins. Et moi je craignais qu'elle ne pige pas ça et moi que je trouvais que c'était important. Comme pour conclure mon travail au D., lui transmettre au moins ça et je pense que...(Rires) Alors du coup je vais la revoir H.
1047. C : Ouais. Mais tu vois ce que tu disais moi j'ai appelé ça de la mise en scène de soi, professionnelle. C'est-à-dire comme étant un procédé au même titre que l'explication, la démonstration, la recherche...
1048. 0FT1 : Tout à fait.
1049. C : Effectivement comme étant un procédé dans l'accompagnement pédagogique.
1050. 0FT4 : Ouais.
1051. C : C'est-à-dire...
1052. 0FT1 : / Ouais, tu je ressens et c'est peut être bête ce que je vais dire, c'est pas un jugement par rapport au métier qu'on fait nous et dans lequel on mobiliserait pas cette dimension-là. Je sens euh... la mobilisation du corps. Dans ce métier le corps est particulièrement sollicité.
1053. C : / Hein, hein.
1054. 0FT1 : Pas seulement la pensée euh et l'articulation des deux, je crois qu'il y a quelque chose de très physique là-dedans, dans ce métier-là. Et...
1055. 0FT4 : Parce que faut être présent à certains endroits...
1056. 0FT1 : Faut être présent, il vaut être visible...
1057. 0FT4 : Visible ouais, et des fois...
1058. 0FT1 : On se déplace, c'est très physique tout ça aussi ce n'est pas qu'intellectuel, abstrait.
1059. 0FT4 : Moi j'ai (inaudible)
1060. C : Oui tout à fait.
1061. 4FT2 : Dans une partie de...
1062. 0FT1 : Je ne sais pas moi je le ressens comme ça...
1063. 4FT2 : Dans une partie de jeu de boules y a, y'aurai presque aussi...
1064. 0FT1 : / Je ne dis pas que...
1065. 4FT2 : / Du corps à corps...
1066. 0FT1 : / Mais oui mais bien sûr.
1067. 4FT2 : / De la... dans le jeu.
1068. 0FT1 : / Mais regarde...
1069. 0FT4 : / On est pris au jeu...
1070. 4FT2 : / On est pris au jeu voilà...
1071. 0FT4 : / On est très déçu quand on rate notre coup. (Rires)
1072. C : Ouais.
1073. 0FT4 : Mais en même temps c'est étonnant parce que par exemple j'ai, enfin là dans cette case-là, j'avais connu un jeune, mais tout petit hein, j'étais partie en camp avec lui et il m'avait dit « 0FT4 faut pas que tu reviennes là, parce que ça peut être dangereux. »
1074. 0FT1 : / Ouais.
1075. 0FT4 : Très protecteur, donc je lui ai dit « mais non » enfin bon bref et puis... ouais je trouve qu'il y a vraiment une sagesse à découvrir chez les habitants, jeunes et adultes. Et donc j'ai eu ce

message-là, et si dans le jeu de boules, bon c'est autre chose à un autres niveau, « bah moi je suis nulle hein. » et en fait des très bons me disaient « allez viens, viens 0FT4 je vais jouer avec toi tu vas voir »

1076. 4FT2 : / On va gagner.

1077. 0FT1 : / Ouais on voit la... (Rires)

1078. 0FT4 : Et en fait on arrivait à les battre mais c'est vrai que c'était toujours un jeu de présence, d'absence, de protection... euh... aller on va se risquer, c'est vrai que je n'avais pas compris ça...

1079. 4FT2 : On... en tous les cas tu t'exposes physiquement...

1080. 0FT1 : Ouais.

1081. 0FT4 : Ouais.

1082. 4FT2 : C'est...

1083. 0FT4 : Et ça va être très dur pour moi de quitter les D. parce que j'y suis très attachée. Ça va être une méga fête le 13 novembre.

1084. 0FT1 : D'accord. (Rires)

1085. 0FT4 : Et d'ailleurs, mon service ne me paie rien, j'ai décidé de fêter toute seule...

1086. 4FT2 : Il te paie pas c'est-à-dire ils n'ont pas une ligne budgétaire spéciale réception pour que tu paies un coup à boire et des petits gâteaux ?

1087. 0FT1 : / Ouais voilà.

1088. 0FT4 : Le CA voulait m'aider à financer le truc et puis mon chef m'a dit que « bon c'est au CA d'aider à financer ton pot donc ça va être une aide à minima ». Alors moi je dis « c'est quoi une aide à minima ? » « 4 bouteilles de coca et 6 bouteilles de cidre » « je suis sortie de là j'ai écrit une lettre au CA en leur disant c'est bon vous pouvez garder votre aide financière »

1089. 0FT1 : / Tu peux te les garder. (Rires)

1090. 0FT4 : Je me suis dit c'est mieux comme ça je n'invite pas mon ex chef...

1091. 0FT1 : Ouais.

1092. 0FT4 : Et euh et puis j'invite les habitants du quartier, ou d'un autre quartier à côté à B. qui sont des copains, j'invite qui je veux quoi. (Rires) 0FT4 sera là, puisque c'est moi qui part (Rires). Et puis euh... les collègues ils sont hyper... j'ai la maison de quartier toute la nuit si je veux...

1093. 0FT1 : Ouuuh ça va être la grosse fiesta.

1094. C : Ouais.

1095. 0FT4 : Ou peut-être pas toute la nuit, enfin bon...

1096. 4FT2 : Non c'est juste qu'à 1h du mat... (Rires) Tu voulais?

1097. C : Non mais je dirais après, par contre est ce que vous accepteriez de me dire mais un peu rapidement peut être par rapport à ce que vous disiez tout à l'heure c'est-à-dire un peu en termes de bilan par rapport à ces 3 rencontres de... de quoi, explicitation, d'analyse collective enfin je ne sais pas. Tout dépend le résultat que l'on veut obtenir, est ce que vous en reprenez quelque chose, de quelle nature ? Tout à l'heure vous disiez bah on ne lit pas le troisième comme le premier euh...

1098. 0FT4 : Moi je dirais regards croisés (Rires) Non euh moi je trouve que c'est très, c'est rare de se faire voir sur notre façon d'être avec nos stagiaires. Et finalement, ben je remplaçais quelqu'un, et je suis très contente d'avoir remplacé l'autre collègue parce que je trouve que c'est très intéressant d'avoir le retour de collègues sur notre technique. Moi je pensais que ça ne serait vraiment pas intéressant du tout. Je pensais avoir trop parlé, je me dévalorisais pas mal et du coup je sors remobiliser, dans ma... actuellement je trouve que ça me fait beaucoup de bien et en même temps comme tu dis je trouve que depuis le premier entretien où on ne se connaissait pas trop, en fait moi j'ai appris comment regarder un entretien, qu'est ce qui est important dans la pédagogie, et oui j'ai appris des choses grâce à tout le monde et grâce à un travail sérieux.

1099. 0FT1 : Hum. (Rires)

1100. C : C'est séquence d'analyse collective, regarde aujourd'hui je pense que je n'ai pas trop parlé aussi... (Rires) Tant mieux.

1101. 4FT2 : Moi j'ai trouvé intéressant aussi le fait qu'on soit issus de...euh... de services différents.
1102. 0FT1 : Ouais.
1103. 0FT4 : Ouais.
1104. 4FT2 : Je pense que ça aurait donné autre chose si on avait eu 2 AS de secteur, 1 ASE, ou 2 AS de secteur, 1 prévention, 2 ASE... Et là, 3 milieux professionnels différents avec des valeurs qui sont moins bien connues quand même.
1105. 0FT4 : Ouais.
1106. 4FT2 : Et puis des manières de faire différentes, euh je trouvais ça intéressant parce que dans l'accompagnement de stagiaires, malgré ces différences là on est tous dans les mêmes objectifs, on est tous avec le même désir de... bah quelque part de... (Rires) de leur apprendre quelque chose et ça je trouvais ça bien, je trouve ça intéressant parce qu'on est moins seuls aussi.
1107. 0FT4 : Oui.
1108. 4FT2 : Souvent on est tout seul dans cette pratique là et à travers le...
1109. C : Vous disiez la dernière fois, mais c'était quand on se quittait « c'est différent de l'analyse de pratique »
1110. 0FT1 : Oui, ouais, ouais.
1111. 4FT2 : Hum.
1112. C : Tu sais parce que quand on fait de la formation de formateur terrain, ce que vous avez fait tous les deux, 0FT4 pas donc excuse moi je m'adresse peut être plus spécifiquement à eux, c'est quoi la différence ? Est-ce que vous sauriez dire, si y en a ou euh...
1113. 4FT2 : Euh alors la différence alors euh... ce n'est pas ponctué de la même façon dans l'analyse après y'a une méthodologie différente dans l'analyse et ce n'est pas sur... c'est rarement sur...euh... si ça peut être sur un entretien quand même...
1114. 0FT1 : Oui mais... je... j'ai l'impression que enfin je pense te rejoindre, dans l'analyse de la pratique on est effectivement sur l'analyse d'une situation ou d'un fait. Qui n'est pas forcément problématique d'ailleurs.
1115. 4FT2 : Non, non, non, non.
1116. 0FT1 : Mais on part d'un fait. On part d'une situation...
1117. C : Ouais ?
1118. 0FT1 : Problème, entre guillemets...
1119. 4FT2 : Qui nous a interrogés.
1120. 0FT1 : Là moi je ne sais pas, on est... là on est plus sur l'appréhension d'une fonction qui met en œuvre différentes pratiques justement, différents niveaux euh... et du coup c'est, c'est ce qu'on cherche là. Là on est... je dirais que c'est plus exploratoire, euh ce travail qu'on fait ici...
1121. 4FT2 : C'est à un autre niveau en plus.
1122. 0FT1 : Et...Ca n'a pas la même finalité que l'analyse de la pratique...
1123. 0FT4 : Hein, hein.
1124. 0FT1 : Qui vise euh... en collectif finalement à sortir, à se sortir d'une situation qui pose question.
1125. 4FT2 : Problème...
1126. 0FT1 : Enfin problème sans que ce soit problématique.
1127. 4FT2 : C'est une réponse hein l'analyse de pratique à qu'est-ce que ça nous a fait ?
1128. 0FT1 : Ouais.
1129. 4FT2 : Où est ce que ça nous a emmené avec la stagiaire, et là c'est plutôt qu'est-ce que...
1130. 0FT1 : Voilà et avec des pistes éventuellement au final de remédiation...
1131. 4FT2 : De retra...
1132. 0FT1 : A retravailler.
1133. C : D'accord.

1134. 0FT1 : Et là c'est plus exploratoire pour nous.
1135. 4FT2 : Qu'est ce qu'on transmet enfin ce n'est pas les mêmes questions.
1136. 0FT1 : Là c'est comment... qu'est ce qu'on transmet bon certes, mais comment on s'y prend. Et comment on s'y prend tout seul on ne sait pas le dire.
1137. C : Hum.
1138. 0FT4 : Ah oui...
1139. 0FT1 : Enfin on sait un petit peu le dire mais on ne sait pas le dire vraiment, on ne sait pas vraiment comment s'y prendre et c'est le regard justement, le croisement des regards qui permet de se dévoiler.
1140. 4FT2 : Ah ouais.
1141. 0FT4 : D'éclairer.
1142. 0FT1 : Et dans sa façon de se dévoiler à l'autre d'ailleurs, et d'être repéré par les autres euh... C'est... moi c'est ça qui m'enseigne quelque chose.
1143. 0FT4 : Ouais.
1144. 0FT1 : Alors moi je dirais que dans l'évolution de ces 3 séquences... bon je ne parle pas de la première... enfin si mais dans la première j'étais celui qui se dévoile...
1145. C : Ouais.
1146. 0FT1 : Euh mais dans ma, après moi dans... alors peut être que la deuxième séquence moi je peux dire que je l'ai mal vécu la deuxième séquence vous l'avez senti. Déjà je n'étais pas bien en arrivant.
1147. C : Hum, hum.
1148. 0FT1 : Donc logique. C'est-à-dire qu'en fait pour aborder ce travail faut quand même être bien dans ses baskets. Et ou en tout cas être capable de maîtriser ses émotions et la façon de les restituer. Donc je sais que moi la deuxième séance je n'ai pas du tout... (Silence) Je n'étais pas bien là-dessus.
1149. 0FT4 : Hum, hum.
1150. 0FT1 : J'ai pu être violent par rapport à toi et tu as pu l'exprimer alors qu'au départ je n'avais aucune intention de te blesser. Tu vois y'a des choses comme ça qui m'ont... et tout ça aussi c'est un apprentissage.
1151. 4FT2 : Tu ne l'as pas abordé de la même manière...
1152. 0FT1 : Non, je ne l'ai pas du tout abordé pareil. Je n'étais pas dans la même configuration, du coup je me suis dit euh... troisième séance bon je m'interroge aussi sur moi, dans ma fonction communication.
1153. 4FT2 : Ouais.
1154. 0FT1 : Et comment je restitue parce que moi non plus je n'ai pas envie de participer à ce travail uniquement pour dire bah voilà c'est très bien nous sommes tous géniaux...
1155. C : Tout à fait.
1156. 0FT1 : Et à quoi ça sert ?
1157. 0FT4 : Bah oui d'ailleurs tu m'as étonné aujourd'hui... (Rires) J'aurais bien aimé que tu me dises bah non là non t'aurais pas dû faire ça. (Rires)
1158. 0FT1 : Y'a eu des moments j'ai soulevé, tu sais le fait que tu reconnais que tu prends trop la parole là page 14...
1159. 0FT4 : Oui
1160. 0FT1 : Bon je l'ai noté, hein je te l'ai dit et je me suis appuyé sur ce que tu avais pu dire au début...
1161. 0FT4 : / Oui je l'avais écrit d'ailleurs.
1162. 0FT1 : / Pour pas justement que ça soit blessant ou je ne sais pas... Je n'ai pas envie de blesser les...
1163. C : Surtout qu'en plus on n'est pas là pour ça.

1164. 0FT1 : Et on n'est pas là-dedans mais justement et si, si j'ai senti que ça avait pu être ça la dernière fois, je ne voulais surtout pas retomber dans ce travers aujourd'hui, d'accord. Et je m'en explique devant vous.
1165. 0FT4 : Hum, hum.
1166. 4FT2 : Ça s'est senti.
1167. C : Et je te remercie beaucoup
1168. 4FT2 : Tu as fait attention.
1169. 0FT1 : Ouais.
1170. C : Non puis je pense que ce n'est pas évident d'être dans la compréhension de comment s'organise l'activité de quelqu'un et ne pas tomber dans l'interprétation.
1171. 0FT1 : Oui, oui, oui, oui.
1172. C : / Ca pour moi c'est...
1173. 0FT1 : Oui, oui. C'est...
1174. C : / Et moi ce que j'ai dit la dernière fois c'était de la même veine. Moi je me mets dans aussi le bilan du groupe je me suis posée la question de pourquoi j'ai laissé filé, si tu veux...
1175. 0FT1 : Hum.
1176. C : ... J'aurais dû sans doute arrêter à un moment donné pour remettre le cadre de communication autre. Je l'ai fait d'une autre manière, bon euh... j'expérimente aussi. Voilà on a expérimenté tous d'une certaine manière quoi. Donc c'est vrai que c'est pas évident de... d'être dans le comment on peut comprendre sans passer par au lieu de dire « je comprends pas », « je suis très surpris »
1177. 0FT1 : Ouais.
1178. C : On voit bien qu'on a changé de niveau quoi. C'est subtil quoi et donc c'est vrai que...
1179. 0FT4 : Surtout qu'on a tous les 3 eut besoin de réexpliquer des choses, du contexte...
1180. C : Oui.
1181. 0FT4 : Je me souviens par rapport aux actions concrètes que la stagiaire faisait avec la jeune fille tu expliquais que c'était exceptionnel ce que tu avais voulu faire toi.
1182. 4FT2 : Hum.
1183. 0FT4 : Et tout le côté...
1184. 4FT2 : Oui.
1185. 0FT1 : / Et alors après je pense que ce qui est le plus...
1186. 0FT4 : / Qu'elle s'inquiète pour elle alors que la stagiaire était inquiète pour la femme. Et je trouvais que c'était important là de... ça répondait à plein de questions. Tu vois ?
1187. 4FT2 : Hum.
1188. 0FT1 : Et le travers dans lequel j'étais la dernière fois, sur le côté euh... j'ai déjà dit euh...
1189. 0FT4 : Surpris.
1190. 0FT1 : Non euh...
1191. C + 0FT4 : Interprétation
1192. 0FT1 : Interprétation voilà.
1193. C : Oui c'est ça.
1194. 0FT1 : Parce que j'ai fait la formation avec 4FT2 depuis euh... ça fait un an et demi qu'on est ensemble.
1195. C : Tu connais bien.
1196. 4FT2 : Tu l'as dit d'emblée
1197. 0FT1 : Et qu'on est sur cette stagiaire qu'elle nous présente depuis au moins euh...(Rires)
1198. 4FT2 : Je vous ai embêté avec cette stagiaire... (Rires)
1199. 0FT1 : Non, mais non, arrête c'est clair y'a ça aussi qui joue

1200. C : Bah oui.
1201. 0FT1 : Et ça joue pas dans ma lecture de ton entretien. Parce que je découvre vraiment, je découvre, j'apprends ça me captive. Mais le... (Rires) (Inaudible) Mais c'est ce qu'à dit 4FT2 on l'a beaucoup entendu parler de tout ça et de cette relation inversée qu'elle avait avec sa stagiaire et tout. Et du coup moi je suis partie là-dedans. Je me suis calqué au cadre interprétatif que tu as donné... (Rires) ...pendant la formation... et puis à mon avis j'ai accentué le trait tu vois...
1202. 4FT2 : Ouais, ouais.
1203. 0FT1 : Donc voilà quoi. Ceci explique cela aussi.
1204. 0FT4 : Et donc tu devais comprendre les choses que 0FT1 disait en fonction de votre passé en formation.
1205. 4FT2 : Oui même pas.
1206. 0FT1 : Non
1207. 0FT4 : Non ? Toi t'as...
1208. 4FT2 : / Non c'était parce que... je lui ai dit
1209. 0FT1 : / C'était...tu sais pourquoi je t'ai...
1210. 4FT2 : / Oui. Et puis on s'est expliqué après, je l'ai trouvé un peu abrupt.
1211. 0FT1 : / Oui j'ai été abrupt.
1212. 4FT2 : Et puis je le connais un petit peu aussi donc voilà c'est...Ce qui était du coup peut être pas facile pour toi c'est qu'on avait cette complicité... cette... enfin pas connivence entre guillemets mais en tous les cas une connaissance de l'autre et de comment on fonctionnait dont toi tu t'es pas... t'as pas... tu n'y a pas participer du fait de... bah de la formation qui nous a réuni donc c'était pas forcément évident de te retrouver entre nous.
1213. 0FT4 : Bah je connais un petit peu 0FT1 en dehors. Quand même.
1214. 0FT1 : Oui, après on se connaît par ailleurs
1215. 4FT2 : D'accord.
1216. 0FT4 : Et je te l'ai très vite dit d'ailleurs, donc euh...
1217. 4FT2 : Mais nous on ne se connaissait pas, mais je n'ai pas senti que ça a gêné tu vois, c'est aussi la confiance qu'on s'est...
1218. 0FT1 : / Non mais c'est sûr que ça n'a parasité personne.
1219. 4FT2 : Ouais.
1220. 0FT1 : Le seul risque c'était que le travail ne soit pas objectif.
1221. C : Et le travail t'as apporté quelque chose ?
1222. 0FT1 : Bien sûr que ça m'a apporté. La preuve c'est que je suis en... j'essaie d'en dire quelque chose. Au bout de ces trois séquences.
1223. C : Ah non, non, non. Mais...
1224. 0FT4 : On est capable maintenant peut être de détecter des phases dans un entretien, des... enfin moi je pense oui.
1225. 0FT1 : Après dans le...
1226. 0FT4 : Je fais attention à ça. Comme tu dis tu ne l'as pas lu de la même façon que les autres. Moi j'ai regardé tout de suite les phases.
1227. 4FT2 : Moi aussi. (Rires)
1228. 0FT4 : La fin et...
1229. 4FT2 : J'ai commencé par faire mes parties. (Rires) Je me suis dit olala tiens, tiens.
1230. 0FT1 : Moi j'ai eu du mal, à découpé l'entretien, j'ai eu du mal j'aurais jamais trouvé 17 séquences ça c'est sûr.
1231. C : Bah euh...je... si tu veux moi j'ai découpé comme ça c'est vrai qu'après peut être qu'on pouvait peut être en rassemblé 2/ 3... Moi je m'y suis interrogé beaucoup mais après...

1232. 0FT1 : Oui, oui.
1233. 4FT2 : Non mais faut peser le temps que toi tu y'a passé.
1234. 0FT1 : Mais t'as passé énormément de temps là-dessus.
1235. 4FT2 : Oui enfin moi j'y ai passé 2 bonnes heures un peu comme la dernière fois c'est tout je ne pouvais pas plus.
1236. C : En même temps y'a une richesse je trouve, dans le, dans effectivement dans les échanges qui se sont passés là sur, comment à partir de l'un ça réagit pour l'autre et qu'est ce qu'il peut du coup dire par rapport à lui-même. C'est ça qui est, c'est ça le but comme tu disais où toi quand tu es tout seul dans sa pratique, ce n'est pas pareil quand on la partage.
1237. 4FT2 : On est un peu isolé.
1238. C : Oui, mais à ce niveau-là c'est-à-dire y'a cette visibilité-là du travail. Parce que la trace elle est importante ce qui est rare aussi.
1239. 0FT4 : Ah bah oui ça c'est sûr.
1240. C : Ce qui est rare dans les séquences d'analyse de pratique par rapport à ce niveau. C'est-à-dire que ne t'arrives pas avec un compte rendu in extenso de...
1241. 0FT1 : Ah bah non ça c'est sûr.
1242. C : C'est vrai que c'est un puissant révélateur quand même de... de ce qu'on est de ce qu'on met en œuvre etc.... même si comme tu le dis 0FT4 et c'est très important ; c'est toujours important de contextualiser effectivement un bout d'entretien quoi. Par rapport à une progression.
1243. 0FT4 : Ah oui.
1244. 0FT1 : Par rapport à une progression oui, ce n'est qu'un moment t.
1245. C : Et puis le rapport à, ce n'est qu'un moment t et puis on a bien vu que y'avait des choses différentes pour 4FT2 parce que c'était un cours d'action, parce que y'avait plein de choses qui c'était travaillé avant.
1246. 0FT4 : Oui.
1247. C : Ça c'est extrêmement important de
1248. 0FT4 : Tout n'est pas abordé dans ce type d'entretien.
1249. C : Tout à fait, tout à fait.
1250. 4FT2 : Et heureusement parce que dis donc ça resterait du cours sinon.
1251. C : Et moi du coup je reste avec une question maintenant mais du coup ça sera pour les gens de la recherche, ceux du dessus, hein de l'étage au-dessus hein, t'as deviné. Je, comment dire je m'interroge beaucoup sur est ce qu'on peut parler de la même manière de l'accompagnement pédagogique, ou de ce qui se joue dans les interactions de l'accompagnement pédagogique quand on est avec un étudiant de 2^{ème} année, quand on est avec un étudiant de 3^{ème} année, quand cet étudiant a de l'expérience. Je trouve que moi en tout cas ça m'amène tout un, tout un questionnement euh... beaucoup plus affiné grâce à votre contribution et grâce au travail qu'on a fait ensemble par rapport justement à tous ces procédés langagiers qui sont mobilisés dans les interactions que vous avez avec les étudiants par rapport à ce qu'il peuvent recevoir.
1252. 0FT1 : Faut s'aider, enfin on essaie de les adapter à la personne qui est là.
1253. C : Tout à fait, mais est ce qu'on peut, enfin par rapport à la recherche qu'ils vont faire est-ce que par exemple on va trouver des correspondances, des décalages, des invariants, des choses au contraire très différentes... Moi ça m'intéresserait beaucoup. Tu vois parce que je pense qu'on apprendrait...
1254. 0FT1 : Mais du coup est ce que c'est vrai euh pour un niveau de stage, un autre enfin 1^{ère} année, 2^{ème} année...
1255. C : Ouais, ouais.
1256. 0FT1 : Ouais, si c'est vrai pourquoi ça se lance en seconde année ?
1257. 0FT4 : Ouais.

1258. C : Et ça moi je, ça vraiment ça me... encore 20ans de métier (Rires) Non mais moi j'ai beaucoup appris, j'ai beaucoup appris de ce travail aussi. J'ai appris dans les échanges qu'on a pu avoir, alors c'est vrai que la variété des contextes est intéressante.

1259. OFT1 : Oui.

1260. C : Et comme tu le dis 4FT2, des invariants donc c'est vrai qu'ils sont déjà identifiables, ça ressort, déjà à mon niveau à moi de très modeste d'analyste. C'est bien.

1261. 4FT2 : C'est stimulant.

1262. OFT1 : A partir de là, qu'est-ce qu'il se passe ? (Rires) Est-ce qu'on se revoit

III. Corpus des 20 entretiens Chercheur ASS-formateurs de terrain : D.11 à D. 28 (2 ASS)

Annexe D. 11

Entretien (2012) chercheur-formateur de terrain. 1. FT1. Assistante de service social.

Domaine 1 : polyvalence de secteur. Thèse E. Ollivier.

1.C. Une première zone de questionnement c'est plus, concernant ton activité actuelle, professionnelle et donc la première question c'est au regard de ton expérience et tu vois cela fait écho à ce que tu disais tout à l'heure, qu'est ce qui est important pour toi actuellement, qu'est ce qui serait cœur de métier comme on dit maintenant, dans ton activité professionnelle ?

2.1.FT1. En lien avec la formation ?

3. C. Les deux. Dans ton métier d'abord, et en lien avec la formation après ... oui

4.1.FT1 moi je pense que... si je repars donc ça fait 20 ans que je suis ASS, et ça fait 10 ans que je suis en polyvalence de secteur, un peu plus, 12 ans et donc même en 10 ans je trouve qu'il y a eu une évolution au niveau de notre travail, de notre pratique professionnelle et euh ... moi je... ah comment dire.... Heu. C'est un peu....

5. C. pas grave... prends le temps... cela demande un peu de temps, de réflexion, je le conçois bien

6.1.FT1. moi j'ai l'impression que l'on est plus tenu maintenant sur tout ce qui est l'évolution des dispositifs avec des discours politiques de plus en plus présents dans notre intervention professionnelle et heu tout ce qui est du rapport et de la relation à l'usager, dans l'accompagnement social c'est un petit peu... se perd quoi, parce que on est pris plus, je dirais, sur des dispositifs et de l'administratif et c'est pour cela que pour moi c'est important la formation en alternance et l'accueil de stagiaires parce que... on se rend compte aussi que si on ne fait pas attention à ça très vite les stagiaires peuvent s'engouffrer sur des supports administratifs et ...enfin les dispositifs en oubliant un petit peu ce que c'est que le côté humain de l'accompagnement social quoi. Et je trouve que sur 10 ans, pour avoir accueilli souvent des stagiaires, on s'est rendu compte que très vite si on ne faisait pas attention à ça, aussi notre part parce que, nous, faut qu'on soit très vigilant à ...que justement les stagiaires ne deviennent pas, ne tombent pas sur uniquement remplir des papiers et puis répondre à ce les politiques nous demandent au niveau de l'insertion ou autre ; et bien je pense que l'on forme aussi des futurs assistants sociaux qui va perdre un petit peu l'origine du travail social quoi, enfin c'est un peu comme cela que je ..., je sais pas si c'est clair mais....

7. C. oui, hum, hum.... si tu avais peut être à expliciter heu ce que tu veux dire là, qu'est-ce que tu, comment dire qu'est-ce que tu penses de ce qui te semble important de donner à voir et à comprendre justement aux stagiaires du coup en fonction de ce que tu dis là de l'évolution du métier?

8.1.FT1. heu...

9. C. que tu ferais peut-être plus qu'avant enfin... en fonction de ce que tu dis là, puisque tu dis ça fait 10 ans que...

10.1.FT1/ en polyvalence oui. Comme avant j'étais à l'ASE et je pense que ça n'a rien à voir avec l'expérience quoi, parce qu'on n'est pas sur les mêmes données quoi, entre l'ASE et la polyvalence. moi je pense que, d'abord, l'importance je m'en suis rendue compte en accueillant des stagiaires, l'importance déjà, pour moi de ne pas être seule avec un stagiaire ; ou en binôme ou en équipe, ça c'est vraiment un support, parce que je pense que l'autre renvoie aussi toujours quelque chose que l'on ne voit pas forcément soi-même et je trouve que quand on a un stagiaire c'est intéressant et puis heu... je sais pas, c'est donner la priorité et ça c'est difficile parce que le problème aujourd'hui c'est qu'on est inondés de commandes et de missions comment dire, entre guillemets très administratives et on a l'impression, enfin moi, en tous les cas, j'ai l'impression que le regard du politique qui nous missionne pour ça, a perdu la notion de ce que c'est la relation humaine et dans l'accompagnement social avec un usager dans sa problématique quoi, je trouve que ça on l'a un peu perdu, c'est-à-dire que, on a mis en place des supports ; il faut s'en servir pour aider les gens ce qui est vrai mais on ne peut pas se servir que de cela pour accompagner les gens

11.C. est-ce que tu aurais un exemple en particulier qui voilà, serait actuellement prégnant pour toi et sur lequel tu es attentive en tant que formatrice par rapport aux stagiaires

12.1.FT1. alors un exemple ça pourrait être ...par exemple le logement, le logement on est sur : par exemple, il y a des gens qui arrivent maintenant en n'expliquant plus au départ la problématique qu'il y a par rapport au logement mais en demandant : est-ce que vous pouvez appuyer ma demande au niveau du logement ? Faire une demande de FSL ? Les gens eux ils le savent, les gens eux-mêmes ils sont sur déjà sur des dispositifs avant que nous on dise : attendez expliquez-moi ce qui se passe là par rapport au logement : où est ce que vous, vous en êtes quoi ? On l'amène ça, mais les gens eux des fois, ils s'expriment de cette façon, j'ai entendu dire que vous pouviez appuyer ma demande, qu'il fallait remplir tel ou tel dossier quoi ... donc ça peut être ça. Ça peut être aussi les aides financières. Par exemple On est face à des gens de plus en plus, qui sont dans des situations de plus en plus précaires et qui arrivent en étant dans cette difficulté en demandant l'aide financière

13. C. hum, hum

14.1.FT1. Donc eux-mêmes ils introduisent heu... et nous, si on ne fait pas attention, même des fois on a ... pfutt et on n'est pas forcément disponible pour creuser un peu, donc nous on peut aussi facilement répondre à cette demande quoi et donc ça peut être ça, ça peut être.....heu... je sais pas ce qui peut y avoir d'autre ... (silence)

15. C. et alors... pour lutter contre cette, comment dire ?... cette tendance qu'on pourrait avoir, ou que les stagiaires pourraient avoir, tu disais, pourraient avoir à être peu administratives, si je reprends le terme que tu utilisais, à quoi tu les sensibilises donc, en tant que formatrice, toi ?

16.1.FT1. alors moi j'essaye de les sensibiliser, déjà, à ce qu'est une rencontre, une rencontre avec quelqu'un... je pense que, en plus, dès fois on a des usagers qui vous racontent facilement leur vie donc, moi je trouve qu'il faut aussi, déjà être attentif à qui on rencontre, qu'est ce qui...pourquoi (ou pour quoi) la personne elle vient, c'est pas anodin quand on vient voir l'assistante sociale, donc pourquoi la personne elle vient, et écouter d'abord leur demande... avant à mon avis, le besoin : enfin, les deux sont liés...mais qu'est ce qui fait que la personne elle vient nous voir et pour quoi elle a besoin de nous rencontrer. Moi je pense que déjà pour analys., que pour un stagiaire c'est important de repérer aussi, qu'est ce qui fait que la personne elle vient nous rencontrer avant de savoir comment on va lui répondre, puisque souvent l'inquiétude, mais moi aussi je l'ai vécu, hein, souvent l'inquiétude des stagiaires c'est de dire oh, là là qu'est-ce que je vais lui dire, comment je vais... bon. Donc ça, ça c'est important et moi je suis toujours très claire avec eux je leur dis ça vous le mettez de côté, on aura toujours des réponses à donner, c'est plutôt de repérer un petit peu les raisons qui amènent les personnes...

17. C. et... dans ce que tu dis, ces raisons qui amènent les personnes à venir vous rencontrer, cela te semble être l'essentiel du travail... comprendre ça ?

18.1.FT1. oui moi je dirais... c'est... heu, en tous les cas par rapport aux réponses oui, pour moi, c'est l'essentiel, d'abord, c'est ce qui nous permettra aussi, après de mettre en place un accompagnement social et si on ne passe pas d'abord par cette première chose là, je ne vois pas comment on peut... on risque de passer à côté

19. C. d'accord et quand tu parles d'accompagnement social, est ce que tu peux développer un peu plus ce que tu entends par cette notion?

20.1.FT1. Alors l'accompagnement social pour moi c'est aider la personne à ...heu à... comprendre un petit peu dans quelle situation elle est, comment elle peut faire face à ses difficultés, à un moment donné pour sortir de sa situation difficile et trouver les moyens, elle, qu'elle va mettre en place pour continuer, toute seule : c'est à un moment donné, ...aider l'autre, oui, à sortir de De... y a plus ou moins des accompagnements qui durent longtemps mais je pense que, en tous les cas, pour moi, c'est ça, c'est aider la personne à ce qu'elle arrive à être autonome dans sa situation.

21. C. d'accord, la visée, la finalité effectivement, c'est en tout cas une tentative d'autonomisation, pour les personnes elles-mêmes ?

22.1. FT1. Oui, oui. Ce qui est de plus en plus difficile parce que, ça, c'est très théorique et quand on est face à des gens dans des situations de plus en plus précaires et bien on se rend compte que

malheureusement, ils ont de plus en plus besoin d'une béquille, que même si on les aide, ils ont encore besoin du service social pour les aider ou financièrement ou autres quoi

23 .C. alors justement tu vois, j'avais une question c'est : quelle place a l'accompagnement individuel des usagers, actuellement pour toi dans le métier en général, et dans ton activité à toi?

24.1.FT1. ah ben, c'est une place heu... quelle place tu veux dire ? au niveau du temps qu'on a au niveau de notre travail ?

25. C. d'une part, oui et puis aussi quelle considération ?

26.1.FT1. Par rapport à la hiérarchie ?

27. C. par exemple

28.1.FT1. heu ben disons que... j'avais pas pensé à cette question mais... au niveau de notre travail moi, je dirais que c'est la part la plus importante que j'ai dans mon travail. Alors, après, c'est vrai que ce qui est intéressant... parce que moi j'ai changé de secteur et je peux dire que la population que je rencontrais avant n'est plus forcément la même aujourd'hui, donc des fois on n'a pas forcément, heu... on s'adapte aussi en fonction des gens qu'on va rencontrer. Aujourd'hui, je rencontre plus des gens qui sont... qui ont une certaine autonomie et qui viennent rencontrer l'A. sociale pour avoir des conseils, pour discuter de leur situation et que je ne rencontrais pas forcément avant. Des gens qui sont eux-mêmes aussi dans une certaine précarité mais qui ont plus de réflexion et qui sont plus lucides aussi sur leur situation. Donc les échanges ils sont heu... pour moi le travail individuel c'est la part la plus importante de... Alors la reconnaissance par rapport à la hiérarchie, ben ça m'interroge... puisque l'outil principal qu'on a, nous, dans notre institution c'est donc P., c'est un logiciel qui permet de renvoyer le travail qu'on fait mais qui leur envoie, heu... sur cad on a rencontré la personne : par rapport au logement, aides financières et tout ça... mais tout le côté de, je dirais, de qualité... humaine, la durée de l'entretien, les raisons qui font que ça va durer plus longtemps une aide qu'une autre, tout ça, ne peut pas se quantifier quoi donc je ne sais pas... quel regard on, aujourd'hui les, la hiérarchie. Nos encadrants les plus proches, oui, parce que ce sont souvent des personnes qui connaissent le travail social mais des personnes qui sont plus éloignées dans la pyramide je ne sais pas quel regard ils ont sur.. et quelle connaissance surtout ils ont de notre travail de base.

29. C. et alors par rapport à l'orientation actuelle de la réforme des études qui amène une dimension plus collective, pour toi comment ça s'inscrit, alors dans le métier en général et puis pour toi concrètement dans ton secteur ?

30.1 FT1. Alors moi je trouve que c'est très intéressant la dimension collective et j'en ai fait aussi dans mon secteur mais heu je ne suis pas sûre que au départ, on permette aux professionnels d'avoir les moyens de le mettre en place quoi. Alors je vais m'expliquer car je suis très, très critique sur ce qu'est l'ISIC par rapport à moi et aussi par rapport à ce qu'on demande à l'étudiant. Donc moi je m'interroge encore sur cette dimension collective, dans la mesure où je me rends compte qu'il est très, très difficile de mobiliser les usagers et à partir du moment où on a un projet collectif à mettre en place sur un secteur, même si nous on le ressent que c'est par rapport à des besoins, ça c'est notre côté à nous, en fait, moi je m'interroge sur : qu'est ce qui fait que les usagers ont tant de mal à se mobiliser ? Sur un ... ce travail collectif ? Donc le problème, c'est qu'on nous demande d'en faire, d'en faire, d'en faire... mais maintenant, moi les quelques fois où j'ai eu cette expérience, je me vois confrontée, parfois on fait dans des réunions où on est plus de professionnels que d'usagers donc ça m'interroge sur qu'est ce qui fait qu'on ne peut pas toucher davantage les gens, les gens ils ont beaucoup de mal à se mobiliser. Alors pourquoi je suis critique parce qu'on, justement, parce que j'essaie de renvoyer souvent je pense aussi en réunion à l'école ou auprès de mon employeur que moi c'est pas que je veux pas faire du collectif, je dis je sais pas comment faire pour, heu... seule ou en groupe comment... qu'est ce qui fait, pourquoi on a du mal à mobiliser les personnes qui seraient censées être intéressées par ce travail collectif, quoi

31. C. tu n'aurais pas, encore trouvé le sens et la finalité du travail par rapport aux personnes, justement ?

32.1.FT1. Je trouve le sens mais heu... si, j'en vois l'intérêt, puisque par exemple une expérience que j'ai eue c'est qu'on a mis en place un travail collectif sur les petits budgets : c'est à dire comment, on peut à partir de petit budget heu prendre en compte quand c'est un petit budget par exemple l'importance dans un budget quand c'est le téléphone, quand c'est l'EDF et ainsi de suite... Faire un budget par rapport aux charges qu'on a et après qu'est ce qui fait qu'on va payer moins cher et comprendre

pourquoi le téléphone c'est plus cher par exemple ; et on avait fait tout un travail collectif avec des partenaires et on avait, normalement, essayé d'inclure des gens et bien, en fait à chaque réunion il y avait une ou deux personnes, ce qui n'est quand même pas beaucoup sur un secteur urbain avec comme finalité avec... comme objectif... projet... final de faire une exposition sur tous les champs des petits budgets et essayer de comprendre comment on pouvait... En fait, déjà, on avait invité aussi des partenaires et des gens de notre institution et lors de l'inauguration il y avait très peu d'autres personnes qui sont venues et on avait laissé l'expo, un mois dans le CMS. et en fait on a eu très peu de monde, avec l'idée aussi de faire des ateliers à certains moments pour pouvoir échanger, discuter ; donc ça c'est la dernière action que j'ai vue... voilà c'était un petit peu décevant aussi pour l'investissement qu'on a pu avoir et en fait peut-être je m'en rends compte parce que je ne veux pas être négative parce que je pense il y a aussi des gens qui ... et c'est pour ça que je parle de moi, il y a des professionnels qui peuvent construire peut-être plus concrètement et qui mobilisent mieux, peut-être les usagers mais, quand même, pour en avoir discuter un peu à droite et à gauche, je me rends compte quand même que c'est une problématique qui est récurrente et donc quand on demande aux stagiaires... hein voilà... parce que eux ils n'ont pas le choix et qu'ils se trouvent très embêtés parce qu'ils sont dans une... une injonction parce qu'ils doivent faire cette ISIC et qu'ils n'ont pas le choix parce que sur les terrains de stage où ils sont, soit y'en a pas, soit les gens veulent pas en faire enfin moi je crois qu'on les met aussi en difficultés moi je crois.

33. C. d'accord. Alors justement toi par rapport à ça toi au regard de ton secteur d'activités là, donc tu disais il y a des situations d'accompagnement social, des situations d'aide financière est ce que il y a d'autres caractéristiques dominantes de ton activité actuellement, sur ton secteur ?

34.1.FT1. Quelles populations ?

35. C. quelles problématiques quoi...

36 1.FT1 problématiques alors le logement très important le logement heu... le chômage, l'isolement tant au niveau de jeunes que beaucoup de personnes âgées sur notre secteur ; y a des femmes seules, avec enfants parce nous on a le secteur où il y a pas beaucoup d'HLM et beaucoup de logements privés et comme elles n'ont pas trouvé de logement HLM, elles prennent des logements privés et il y a des fois des conditions assez précaires au niveau des conditions de logement. Et puis, qu'est ce qui y a d'autres ... c'est déjà pas mal... violences conjugales comme grosse problématique...

37. C donc justement par rapport à cette ... comment dire ouais c'est quand même une activité relativement variée hein, dans ce que tu dis, est ce que quand tu reçois des stagiaires et en particulier en 2^{ème} année, tu sélectionnes en particulier certaines situations, c'est à dire certaines situations dans...

38.1.FT1/ ah oui ! Tout à fait

39. C. Oui. Est-ce que tu pourrais me dire lesquelles ou comment tu sélectionnes ?

40.1.FT1. /c'est difficile... parce que c'est un petit peu au cas par cas ; mais en gros si,... ma sélection elle va se faire si par exemple, la personne je sens une certaine fragilité ou, quelqu'un qui a eu beaucoup de mal à entrer en contact, à avoir confiance, et pour qui, déjà la rencontre avec une seule professionnelle c'est difficile bon là, et puis le travail est engagé si je sens que pour la personne cela va être trop problématique d'avoir quelqu'un ou avec moi ou de passer le relais alors là je vais pas le faire là. Il faut aussi d'abord que j'ai l'adhésion de la personne

41. C. d'accord hum, hum

42.1.FT1. Sauf pour des fois les premiers contacts parce qu'on permet aussi aux stagiaires aux deuxièmes années ; ça peut être en fin de 2^{ème} année de prendre des premiers contacts

43.C. tu dis en fin de 2^{ème} année pour les premiers contacts ?

44.1.FT1 (légers rires)/parce que ça dépend aussi des stagiaires... y'en a qui sont plus aptes à démarrer tout de suite, pas en première année mais même des fois en 1^{ère} année et d'autres qu'on sent pas quoi ; qu'on sent pas prêtes... heu qui sont...

45.C alors, c'est intéressant ce que tu dis là « on le sent prêt, ou on le sent pas prêt ! Parce que tu vois dans le sondage que j'ai fait auprès des étudiants c'est ressorti beaucoup. cad que, à la question que je leur posais « à partir de quand, voilà, vous, vous avez été confronté pour la première fois par exemple ? » certains m'ont répondu « à partir du moment où le formateur m'a senti prêt » et tu vois moi

j'aimerais bien comprendre ... alors tu donnes déjà des éléments hein, tu dis on ... l'évaluation qu'on fait du « il est prêt », c'est en fonction d'une part, de l'adhésion des personnes qui est un préalable, et après... dans ce que j'ai compris en tout cas de ce que tu dis, tu évalues aussi à partir de ce que tu vois « relationnellement » du côté du stagiaire ? tant

46.1.FT1./hum, oui puis je vois aussi par exemple si on commence des entretiens avec le stagiaire présent avec nous

47.C. oui

48.1.FT1. Et après on en reparle ensemble et c'est aussi quel regard le stagiaire il va avoir, quelle est l'évaluation il va faire de la situation, c'est un petit peu... son positionnement, entre guillemets presque professionnel, dans une situation d'entretien qui va me permettre de dire si, là je pense qu'il va pouvoir avoir un entretien tout seul ou pas quoi

49. C. d'accord, donc en fait tu

50.1.1FT1./une certaine une maturité, enfin maturité pas forcément... Maturité dans le cadre du stage 2^{ème} année en spécifiant bien, dans un entretien avec quelqu'un, c'est plus ça le niveau maturité, pas forcément maturité personnelle ou

51. C. oui

52.1.FT1. Ou... je veux, je veux bien spécifier dans le cadre du stage, sur ...maturité plus dans la compréhension, on va dire de la situation quoi.

53. C. hum hum

54.1.FT1. Euh...et puis aussi, prêt, personnellement, à être confronté, seul, à une situation d'entretien qu'il ne connaît pas ou qu'il ne sait pas comment... qui il va avoir en face et pourquoi il va l'avoir en face quoi. Des fois, il y a des stagiaires qui sont tellement mal, pas à l'aise, manque d'assurance ... heu que ce serait à mon avis, trop les mettre en difficultés et le stagiaire et aussi l'usager que d'envisager l'entretien seul quoi.

55. C. d'accord. Et est-ce que tu dirais qu'il y a des situations que tu privilégies quand même en début de 2^{ème} année, par exemple ? cad des contenus de situations... relatives aux usagers hein?

56.1.FT1. hum hum...(silence)

57. C. ... ou pas ? Enfin... tu vois

58.1.FT1. ...ben moi je pense... que ce qui, ce qui est peut-être plus facile, enfin... plus facile... oui par exemple silence ... tout ce qui va toucher... ben peut être justement des, des situations où ça va leur demander bon une certaine réflexion et une certaine évaluation mais... par exemple je pense aux aides financières heu... : bon, quelqu'un par exemple qui a eu une baisse de ressources et qui se retrouve en difficultés pour finir le mois. Bon ça, ça demande une certaine réflexion mais c'est pas... une situation trop complexe dans le... par rapport à quelqu'un qui viendrait et qui vient de subir des violences conjugales ou qui avec l'enfant ça se passe très mal et qui demande un soutien, une aide au niveau éducatif quoi ça je pense que ce sont des situations, ou une IP une information préoccupante heu... je pense pas que je laisserais, certainement pas même que je ne laisserais pas un stagiaire faire une information préoccupante surtout pas en 2^{ème} année ou alors il faudrait avoir vraiment quelqu'un, parce que on a eu des stagiaires je me souviens surtout d'un qui était en troisième année, très vite on lui a permis d'en faire une tout seul.

59. C. hum, hum

60.1.FT1. Moi je pense que c'est, c'est même en tant que stagiaire on chemine, on évolue dans sa réflexion. Je pense que, en 2^{ème} c'est la confrontation plus concrète, je dirais, dans ce que c'est que l'accompagnement social. La première année c'est plus une découverte alors que la 2^{ème} année on rentre dans le cœur du sujet et je pense qu'il ne faut pas rater aussi cette heu... ben oui... cette rencontre avec l'accompagnement social quoi, quand je dis ça, parce que faut, c'est à nous d'accompagner le stagiaire pour l'aider au mieux dans ce qui va se passer et pour moi ça se passe d'abord avec lui entre tous les deux en entretien et puis après tout seul quoi.

61.C. . Quand tu dis, faut pas rater cette étape-là dans le parcours, tu as eu des expériences, par exemple, tu as des situations qui font écho pour toi ?

62.1.FT1 oui par exemple, je me souviens d'une situation que la stagiaire avait pris ; donc un entretien qu'elle avait eu toute seule et on ne la pas repris tout de suite après

63. C. oui, oui

64.1.FT1. et en fait il s'était passé des choses dans l'entretien dont la stagiaire n'avait pas pu parler tout de suite, après ; parce peut-être que je n'étais pas disponible, je ne me souviens plus, ou mes collègues parce que on les prend ensemble ; et en fait, elle est restée quelques temps avec ça et elle était pas bien ; donc, après on bien vu qu'il y avait quelques chose qui n'allait pas ; donc on en a reparlé et c'est là, c'est parce qu'on en a pu en reparlé, ensemble ; parce que d'elle-même elle ne nous avait re-sollicité pour voir ce qui s'était passé : pour x raisons parce que ce n'était pas forcément que de son fait à elle, ça pouvait être aussi nous, elle a senti qu'on n'était pas forcément disponible pour en parler à ce moment-là quoi et donc on a repris cela avec elle et on lui a dit surtout, si ça se reproduit, tant pis ! Même si nous, on n'est pas disponibles il faut que tu nous en parles le plus rapidement possible, il ne faut pas que tu restes avec ces questionnements et ces interrogations quoi.

65. C. et tu te rappelles à propos de quoi c'était cette situation ?

66.1.FT1. Alors c'était, heu, oui à propos, c'était une femme qui venait pour une aide financière et en fait, il s'est avéré que au cours de l'entretien que ce n'était pas l'aide financière pour laquelle elle venait ; c'était une personne qui était en souffrance par rapport a donc..., qui subissait des violences et en fait elle est arrivée un peu à raconter sa vie et ce qu'elle vivait quoi et ce n'était pas prévu et donc.

67.C. alors justement tu vois cela m'amène à la deuxième partie de mon questionnaire puisque effectivement, les situations d'aide financière sont souvent, des situations, en tout cas dans les sondages que j'ai effectué auprès des étudiants ce sont des situations ramenées par eux comme étant les premières situations qu'on leur confient et je me demandais si c'était ,alors tu en as parlé à plusieurs reprises depuis le début de notre entretien là, pour toi, si effectivement pour toi, c'était des situations qui font partie de ton activité et que c' était le type situations que tu pouvais déléguer aux stagiaires ?

68.1.FT1. Ah ben oui ! Oui ! Ah ben...oui, ça peut arriver !

69.C. oui ; et selon toi qu'est-ce que ça permet en particulier de travailler, donc pour les stagiaires dans une démarche d'apprentissage, ce type de situation là, voilà ?

70.1.FT1. Alors moi je trouve que ce qui ...c'est pour cela que je dis que, avoir un entretien seul, il faut aussi être prêt à envisager qu'on ne va pas être sur une demande d'aide financière et moi je pense que le cœur de l'accompagnement social, il est là ! c'est-à-dire, est ce que le stagiaire va justement prendre en compte que la demande, ce n'est pas cette premières demande initiale, elle en fait partie, mais ce n'est pas que cela : est-ce que là, il va avoir les capacités de comprendre cela ou est ce qu'il va, simplement, s'arrêter sur la demande d'aide financière comme ce que lui demande l'utilisateur quoi et heu... moi je pense que l'intérêt justement quand il prend une situation comme cela et qu'il peut développer autre chose, qu'il peut avancer, qu'il peut dire ben que ben, finalement, la dame elle a commencé à parler de cela et enfin, qu'on commence à être dans une ébauche là ,... hein je pense que, là le stagiaire ; il est vraiment sur l'ébauche de ce qu'est notre travail, quoi, hein. Qui est Vraiment le cœur. Et, pour revenir aussi sur ce que je disais, au début, j'ai vu des stagiaires qui n'arrivaient pas à le dépasser ça ! Parce ce que ça fait peur aussi, c'est à dire qu'on met aussi le pied dans quelque chose, un inconnu... est ce qu'on va maîtriser ? Est-ce qu'on va pouvoir gérer la situation ? Qu'est-ce qu'on va dire ? Enfin c'est tout ce que ça soulève aussi ! Et donc, je repars aussi du début où le support papier, et le dispositif, d'une grille là à remplir et tout cela, peut aussi des fois, être un évitement à autre chose quoi, enfin permettent de rester là-dessus pour ne pas voir ce qui se passe derrière, quoi. C'est pour ça moi je pense qu'avec les stagiaires, enfin en tous les cas, moi, notre rôle là-dedans, c'est ne pas, c'est l'obliger aussi à réfléchir et à, c'est avancer au-delà de ce qu'on a pu... heu...

71. C. et selon toi justement, qu'est-ce ça permet... à partir de... alors peut être tu peux prendre une situation pour illustrer ce sera peut-être plus facile ; selon toi, ce type de situations, sur quelles dimensions de la professionnalité ça permet de travailler ?parce que tu dis, heu je suis très attentive à ce qu'il ne s'engouffre pas dans simplement remplir le papier si je comprends bien, hein ?

72.1.FT1. hum, hum

- 73.C. donc ça veut dire qu'au-delà de ça, qu'est-ce qu'il doit mettre en place et ça fait appel à quoi pour son apprentissage? Tu vois,
- 74.1.FT1. hum, hum
75. C. c'est cela qui m'intéresserait de voir avec toi
- 76.1FT1. heu, ce que moi je pense que
- 77.C./ parce que quelquefois, tu vois, excuses moi je te coupe la parole, on a l'impression et d'ailleurs les étudiants le disent et moi dans le sondage c'est ce que j'ai trouvé, la situation de demande d'aide financière ce serait une situation simple
- 78.1.FT1. C'est ce que j'ai dit tout à l'heure ! Mais bien sûr, t'as raison derrière y a autre chose
79. C. et en fait, voilà, tu vois quand on commence à en parler toutes les deux c'est plus
- 80.1.FT1./oui, oui bien sur
81. C./c'est plus complexe qu'il n'y paraît, toi-même, l'exemple que tu donnais tout à l'heure donc ce qui m'intéresserait c'est de voir selon toi, à partir de ces situations que tu confies, que tu leur délègues aux stagiaires et du coup, par rapport à cette notion d'accompagnement social qui te tient à cœur là, qu'est-ce que ça permet de mettre en évidence pour les stagiaires ?
- 82.1FT1. ben nous, je vais essayer d'être moi mais comme on les prend ensemble, c'est des fois ... en fait, ce que je crois c'est que, par exemple quand l'ASS a repéré différentes difficultés aide financière, problème de logement, séparation, comme cela il y a comme ça un échantillon (inaudible) ... c'est de ça qu'est-ce qu'il va en faire, soit il peut dresser les priorités ça c'est important à faire mais pour moi c'est pas ça qui ressort le plus c'est qu'est-ce que lui, dans cette situation là il en a compris et qu'est-ce qu'il pense que l'utilisateur, surtout, il va pouvoir mettre en place pour essayer d'avancer et de décortiquer un petit peu sa situation, de son côté à lui, car je pense que notre rôle aussi c'est d'essayer de montrer que c'est pas forcément des outils que l'on doit donner à l'utilisateur mais c'est comment on va essayer de l'amener à comprendre et à dire « ah ben, là c'est là qu'il faut d'abord que je travaille pour avancer et me sortir de cette situation, quoi ». Et la relation d'aide, c'est pas... (petits rires) je pense quelque fois les stagiaires, ils sont un peu.... ils veulent aider et puis absolument sortir aider à ce que la personne elle sorte, moi je trouve cela normal en même temps mais je pense que la chose la plus difficile, c'est d'en arriver à ce qu'ils intègrent l'idée qu'on est là, à un moment donné de la vie de la personne pour l'aider à avancer et pas là pour lui dire ce qu'il va falloir qu'elle fasse pour avancer, je trouve que là il y a une nuance qui est ...ce qui est pas facile pour nous d'être vigilant à ça parce que des fois nous-mêmes on est dans ce processus on n'a pas toujours dans cette réflexion là et que nous même on va donner facilement des billes à la personne pour avancer mais je pense que quand on se me vraiment dans ce qu'est l'accompagnement social, c'est ça qu'il faut arriver à mettre en place et avec l'utilisateur et avec le stagiaire
83. C. et selon toi au regard de ton expérience d'accompagnement de stagiaire qu'est-ce que tu as identifié comme obstacles qu'ils peuvent rencontrer, en tout cas certains justement pour passer cet ... je ne sais pas comment dire...
- 84.1.FT1./ et ben l'obstacle, à mon avis le premier obstacle, c'est déjà si, s'ils restent calquer sur le support quoi et enfin, nous, pour avoir fait, reprendre des entretiens qui s'étaient passé et pousser, pousser, pousser le stagiaire à finalement sortir de ça, pour lui dire bon ça d'accord et après qu'est-ce que tu as repéré, qu'est-ce que tu as, bas ...bon là d'accord mais comme ça ...et creuser, creuser pour qu'il arrive à tout d'un coup dire « ah ben oui effectivement la personne elle est venue me voir parce qu'elle en peut plus, si elle est venue me voir c'est parce qu'elle a besoin que bon » ...et moi je crois que c'est aussi...bon il faut aussi...
85. C. et, et... en fonction justement de cette expérience que tu as, régulièrement avec les stagiaires est ce que tu as réussi à identifier par exemple les liens que l'on retrouve souvent à partir de ces aides financières premières, c'est à dire des liens avec d'autres éléments de la situation dont les personnes n'ont peut-être pas effectivement conscience quand ils viennent la première fois
- 86.1.FT1. Ah ben alors là, c'est très, très varié heu...
- 87.C. oui...par exemple...

- 88.1.FT1. Ben moi je pense tout ce qui tourne autour de la famille : problèmes éducatifs c'est toujours en lien
- 89.C. oui..
- 90.1.FT1. Je parlais des violences conjugales, c'est pareil c'est en lien, avec la perte d'emploi, avec les expulsions locatives, avec ces ...moi je trouve que le problème financier il est déclencheur de plein de choses autour ...
- 91.C. donc pour toi ça fait partie vraiment du cœur de métier ça, partir de ces situations là ...
- 92.1.FT1. AH ben oui !
- 93.C. tu dirais ça ?
- 94.1.FT1. Moi, je pense qu'il y a des stagiaires qui... enfin, je, je me souviens qu'on en a discuté avec des collègues là, avec qui je prenais des stagiaires et on dit qu'à un moment donné, le stagiaire, il peut, il va avoir le déclic ou pas ; c'est à dire qu'il va comprendre ce que c'est que la relation d'aide, l'accompagnement social quand il va pouvoir sortir justement de tout ce que, enfin de tous les champs qu'on a, enfin les supports et tout, enfin l'administratif quand il va comprendre que en fait l'accompagnement social, c'est un accompagnement autre que tout cela, c'est un accompagnement humain pour aider ...et moi j'ai vu des stagiaires, je me souviens très bien d'une, on l'a vu (très appuyé) ce déclic, qu'elle a eu, entre le début de son stage c'est une 2^{ème} année, et le milieu et tout d'un coup, elle a compris ce que c'était le métier d'assistante sociale.
95. C. oui, oui
- 96.1.FT1/ mais comme on peut voir des stagiaires en 3^{ème} années par exemple, qui n'ont pas compris du tout ce que c'était, et ça, ça nous inquiète
97. C. oui...
- 98.1.FT1. Parce qu'on se dit ça va être des professionnels qui vont être dans la demande première, qui vont répondre à la demande et qui vont pas pouvoir anticiper et essayer de comprendre aussi ce qu'il y a derrière quoi.
99. C. Et est-ce que tu as réussi justement au regard de cette expérience et personnelle en tant que formatrice et avec tes collègues, est ce que tu as pu comment dire est ce que tu as pu comprendre ce qui pouvait aider le stagiaire à faire, comment dire aider le stagiaire à faire ce passage, en tant qu'accompagnante de stage, hein ?
- 100.1FT1. moi je pense que c'est aussi la personnalité du stagiaire, c'est-à-dire il y a des stagiaires qui sont aussi heu, qui se protègent, énormément, donc qui vont pas lâcher. Moi je pense que des fois et je pense à la même stagiaire, elle a eu une période où ça a été difficile parce que je crois que ça la tellement bousculée, enfin renvoyé des choses difficiles par rapport à elle-même, elle s'est permise de lâcher un peu plus et je crois que c'est là, qu'elle a compris le cœur du métier quoi. Et des fois ben y en a qui sont trop fermés enfin... ils arrivent pas... alors après, des fois c'est nous aussi qu'est ce qui fait qu'on arrive pas à les ouvrir ... je sais pas sur autre chose...
101. C. tu disais tout à l'heure, tu avais une image ; quand les stagiaires ramènent des entretiens tu disais il faut pousser, pousser
- 102.1FT1.oui
103. C. est-ce que tu pourrais illustrer ce que c'est que ce « pousser » là ? Dans ces entretiens parce que c'est la base en fait, avec laquelle vous travaillez si je comprends bien dans l'accompagnement là ?
- 104.1.FT1 ben par exemple donc le stagiaire reçoit, mettons une femme qui a des enfants et qui est en difficultés financières, elle y arrive pas, elle est bénéficiaire du RSA, elle arrive pas à s'en sortir et donc elle vient voir l'ASS et elle lui dit : « ben moi, là c'est plus possible, j'y arrive pas », bon : donc y a deux possibilités soit effectivement on répond à la première demande et on lui sort le barème des aides financières et on lui dit ben là vous rentrez ou non, d'accord ; soit on essaye de comprendre un peu plus avec elle pourquoi elle arrive pas et qu'est-ce qu'on pourrait mettre en place pour qu'elle y arrive. Sachant que si on parle des aides financières, on ne pourra pas lui apporter des aides financières tous les mois et que ça, c'est pas ça qui va l'aider à s'en sortir. Après à partir de là peut être que la, peut être une première des choses c'est de faire un budget avec elle. Et Alors y a des grilles de budget c'est ce

que je faisais avant, pour avoir fait une formation sur l'argent, on prend une feuille blanche et on fait le budget avec la personne, c'est pas la même chose ! Et c'est ce que je fais maintenant (rires)

105. C. d'accord !

106.1.FT1 donc on prend, on fait une grille de ce qu'est le budget, comment l'utilisateur voit son budget, qu'est ce qui est important, quelles sont les priorités, pourquoi il a pas pensé à ça, alors et puis ben à partir de là, voir en discuter avec la personne ; voir « ben qu'est ce qui fait que ça ben vous dites oui vous mettez beaucoup d'argent dans l'alimentation alors que vous trouvez que c'est assez excessif ben, comment vous faites avec vos enfants ? » Ouvrir comme cela, pour avancer et essayer de comprendre ; alors ce qui arrive aussi c'est que, parfois, le stagiaire il va pas oser parce qu'il a l'impression qu'il demande trop et qu'il s'immisce dans la vie de la personne sauf que nous ce qu'on leur dit aussi que c'est pour comprendre leur fonctionnement qui va leur permettre de...

107. C. d'après ce que je comprends de ce que tu dis là, ça peut être un obstacle, ça, pour un stagiaire par exemple

108.1FT1./ah ben oui !

109. C. le fait d'être intrusif, de se sentir intrusif

110.1FT1. Ah ben oui ! Moi si on en parle c'est pas grave ça ; c'est quand le stagiaire il peut pas le dire. Je pense que les stagiaires après qui peuvent verbaliser facilement, c'est plus un frein, à partir du moment où il le verbalise c'est qu'on va pouvoir passer à autre chose. Donc à partir de là, si on détecte, si on voit que là, il y a une fragilité au niveau du budget par rapport à l'alimentation, quand je dis pousser c'est ça : c'est re-décortiquer avec le stagiaire qu'est-ce qu'il a fait avec l'utilisateur pour essayer de comprendre où on en est dans sa situation ; alors sachant que ce qui aussi est difficile et moi-même je suis confrontée à ça : on est sur des budgets très précaires ! Comment des gens en situation de RSA peuvent-ils subvenir à leur besoins quand on est sur des budgets comme ça ?

111. C. actuellement ça c'est une difficulté supplémentaire pour toi ?

112.1FT1. Ah oui !

113. C. par rapport à cette augmentation de la précarité...etc

114.1FT1.Ah ben oui !

115. C. et justement par rapport à ça, est ce que tu penses que ta conviction là et ce que tu dis par rapport à ce travail que tu fais avec les stagiaires, est ce que tu penses que c'est partagé dans le métier par rapport à cette place de l'aide financière dans l'activité ?

116.1.FT1. heu (silence) ... je sais pas si c'est partagé.... Avec mes proches collègues, oui

117. C./par exemple

118.1.FT1. Oui, oui ! Ah ben oui ! bien souvent nous on dit comment on peut faire pour vivre avec ça, moi-même je me dis, je suis pas sûre que je serais en capacités de pouvoir gérer, un budget comme cela ; c'est de l'ordre de l'impossible quoi ! Mais ce qui est intéressant aussi c'est comment y a des personnes qui sont dans cette précarité et qui vont mettre en place, vont mettre en place des moyens pour s'en sortir ou entre guillemets des fois « survivre », qui vont pouvoir le faire.

119. C. donc ça renvoie pour toi, en tout cas à partir d'une demande d'aide financière, ça renvoie aussi à des enfin comment dire ... à un positionnement éthique enfin, c'est comme cela que je comprends ton...

120.1.FT1. / Oui !

121. C. ce que tu dis de la notion d'accompagnement social : que ce soit proche des gens, que ça leur permette de comprendre c'est vraiment ça qui te tient à cœur

122.1FT1.Ah ben oui !

123. C. c'est vraiment ça qui fait un peu le... ce que tu disais au début cad le sens de l'accompagnement social

124.1FT1. je pense que si on ne le fait pas, oui. Oui ! Tout à fait !

125. C. d'accord...

126.1FT1/ moi d'ailleurs, je pars toujours en entretien, quand je dois commencer à faire un budget par rapport à une demande d'aide financière, je parle toujours de « je leur dis toujours : écouter, on va voir, je ne sais pas comment je vais pouvoir vous aider dans votre demande, en tous les cas j'ai besoin de comprendre et pour comprendre il faut aussi que vous puissiez m'expliquer comment vous fonctionnez dans cette situation quoi

127. C. donc là effectivement ce que tu dis c'est que cette dimension de la relation à l'autre et prendre de la confiance pour oser demander à l'autre, ça fait partie de l'apprentissage

128.1.FT1 /AH ben complètement !

129. C. de la deuxième année

130.1FT1. /mais, pour moi ce n'est pas que de la deuxième année, c'est sur le long terme !

131. C. Tu disais c'est important déjà en 2^{ème} année

132.1FT1. rires... / c'est parce qu'ils rentrent dans le cœur

133. C. c'est important d'avoir ça déjà, c'est vrai que j'entends ce que tu dis... j'ai entendu tout à l'heure on trouve des stagiaires en 3^{ème} année qui n'ont pas,... tu disais c'est dommage !

134.1FT1. ça m'inquiète !

135. C. oui. Tu parlais un peu de « rater la marche » tout à l'heure

136.1.FT1 oui, oui !

137. C. d'accord. C'est pour cela que je trouvais que c'était important pour toi !

138.1FT1. ah oui, oui je crois, c'est vrai que si le stagiaire il a pas percuté c'est pas...

139. C. ce n'est pas ce que tu souhaites en tout cas !

140.1FT1.ben non parce que je me dis que si on n'arrive pas à faire cela on passe à côté de quelque chose quoi !

141. C. oui. Donc en fait

142.1.FT1. /mais et ce que je trouve parce que là on parle de, mais il y a aussi l'intérêt d'avoir un stagiaire parce que lui il peut aussi nous renvoyer notre propre pratique, en disant moi je me souviens très bien d'une l'année dernière qui me disait « pourquoi t'as fait ça comme ça et comme ça ? Moi j'aurais plus fais plus comme ça »

143. C. oui

144.1FT1. ben oui c'est vrai, t'as raison, on aurait pu voir aussi les choses comme cela ; moi je dis c'est aussi un plus, pour nous, d'avoir des stagiaires parce que... ; enfin quand le stagiaire peut se permettre aussi de renvoyer des choses comme ça. On a eu une stagiaire l'année dernière qui ne connaissait pas du tout le domaine social et qui, ouah, nous a fait des renvois c'était super hein !, d'abord elle s'autorisait à le faire, c'est pas forcément Et comme c'était fait d'une manière, aussi dans la réflexion pour comprendre, elle, ce que c'était que le travail social, le travail d'une ASS, c'était très positif quoi ! Moi je me souviens très bien, je ne sais plus par rapport à quelle situation elle m'avait renvoyé moi, j'aurais pas fait comme ça j'aurais fait comme ça et je lui ai dit je pense que tu as raison c'est comme tu pensais qu'il aurait fallu faire !

145. C. oui ça veut dire que tu acceptes

146.1FT1/elle était en 1^{ère} année

147. C. Tu acceptes le questionnement du stagiaire

148.1. FT1.si on n'accepte pas ... de n'importe qui d'ailleurs , que ce soit stagiaire ou...

149. C. d'accord. Heu, ... alors tu disais, si j'ai bien compris en tout cas, l'évaluation pour lancer un stagiaire seul, c'est effectivement déjà l'adhésion des personnes ça c'est le préalable, après il y a l'évaluation de sa capacité à être en relation : à partir de quels éléments, tu évalues cette capacité du stagiaire à être en relation, seul, en entretien avec une personne ?

150.1FT1. ben déjà dans la relation qui peut déjà avoir nous, aussi déjà, dans l'équipe, comment il est, est ce que c'est quelqu'un qui peut aller voir les autres, parler, faire des démarches tout seul, avoir une certaine autonomie, et puis moi je trouve que ce qui, que même s'il va être en difficultés dans l'entretien moi je trouve que, c'est pas... , ce qui à mon avis est primordial c'est que le stagiaire il peut nous

interpeller pour en parler ensemble et justement faire part, faire part de ses difficultés. Moi ça c'est..., au contraire, s'il y a ça, ...ça va vraiment permettre de le laisser en entretien tout seul quoi ! Enfin je trouve que c'est....

151. C....et est-ce que tu as eu des situations où tu as du, là encore une fois je vais utiliser le terme de pousser car je l'ai retrouvé dans les sondages que j'ai effectué auprès des étudiantes 2èmes années est ce que tu as eu à pousser un peu un stagiaire ? Ou bien au contraire, est ce que c'est plutôt eux qui t'ont demandé d'y aller tout seul?

152.1.FT1. Pousser ? ...pour y aller ?

153. C. tout seul

154.1FT1/ah oui ben j'ai déjà fait ! Oui, oui, je me souviens bien... c'est une stagiaire qu'on avait, qui est devenue depuis une collègue à l'ASE. C'était une stagiaire, elle avait eu peur alors que c'était quelqu'un que où nous on considérait qu'elle avait tout à fait les capacités pour faire un entretien seule, vraiment ... elle avait démontré par plein de ... et ben, en fait ça lui faisait très peur de se retrouver toute seule ; donc on lui a dit bon d'accord, on va attendre encore un peu mais bon, on a fixé une limite et on lui a dit : « nous on sait que tu peux ! » tu as les capacités ! Donc on va aller jusqu'à la semaine prochaine par exemple et puis après, on te mets un entretien. Puis on lui a dit va falloir que t'y ailles ! Donc, elle était d'accord et bon le jour J ben voilà elle y est allée et ça c'est très bien passé mais c'était la première fois qui était difficile quoi ! En même temps elle a pas le choix, faut aussi que...bien y aller. Alors moi, sur une chose sur laquelle je sais pas trop, en même temps je crois que ce serait pas mal de le faire, je sais qu'il y a des collègues qui le font c'est de faire un entretien avec le stagiaire. Parce que ...moi, j'ose pas ! J'ose pas m'imposer enfin parce que je trouve que c'est un peu violent que de lui dire ben moi je voudrais être présente parce que... c'est vrai bon y a un certain regard, lui il a notre regard, lui le stagiaire il a un regard sur notre activité professionnelle mais en même temps quand on débute je pense que c'est pas forcément quelque chose facile à imposer, en tous les cas moi c'est comme ça que je pense pour l'avoir vécu en stage, c'est pas facile et pourtant c'est un plus après, ça c'est certain ; mais moi je suis toujours très partagée par rapport à ça quoi !

155. C. alors dans le sondage que j'ai fait, effectivement on retrouve tous les cas de figure, soit c'est le stagiaire qui le demande, soit c'est la formatrice qui l'impose, soit c'est d'un commun accord, soit au contraire ça ne se fait jamais. Mais donc, à ce moment-là, toi tu dis « si je ne suis pas présente au moment de l'entretien, avec le stagiaire, l'important c'est ce qui se passe après coup » ?

156.1.FT1 Ah ben oui !

157. C./et alors là, du coup, c'est quelles modalités tu mets en place ? Pour justement retravailler avec le stagiaire ? Qu'est-ce que tu lui demandes ?

158.1.FT1/ alors déjà, je me laisse du temps et je ne mets pas de rendez-vous après, et puis... de pouvoir reprendre tout de suite, enfin, ...de suite.. Alors pas forcément dans la minute mais se donner un temps dans la journée pour reprendre ensemble l'entretien, comment il s'est passé, comment le..., quel ressenti il a eu ; c'est un petit peu, tout ça quoi. Alors, malheureusement, moi je ne suis pas quelqu'un de très méthodologique, hein, je n'ai pas les grilles qu'il faut (rires partagés) pour ... c'est un petit peu comment moi je le sens ! Et puis quand on est avec d'autres on peut en parler ensemble avec des collègues ; mais c'est ... moi j'ai besoin de savoir un peu quelle était sa première impression et comment il a vu cet entretien, comment ça s'est passé et qu'est-ce qu'il en voit après, qu'est-ce qu'il en pense, quoi ! ... donc... oui je reprends ça après, je me rends disponible, je me rends à l'écoute, heu ...

159. C. et est-ce que tu lui demandes de faire des compte rendus d'entretien ?

160.1.FT1 ah ben oui !

161. C. des comptes rendus écrits ?

162.1FT1. oui des CR écrits

163. C. que tu reprends après heu...?

164.1FT1. oui, oui, des comptes rendus d'entretien, oui, oui ça s'est important ! euh... même, des CR moi ce que j'aimais bien, je sais si vous le faites ici, c'est de retranscrire l'entretien tel quel tel qu'il a eu lieu, je trouve que ça c'est un support j'aime bien, intéressant heu...

165. C. et est-ce que tu fais les liens aussi ? Ou est-ce que tu interrogés les stagiaires sur ce qu'ils ont déjà vu au centre de formation, par exemple ?
- 166.1FT1.heu.... oui. Oui, oui je me souviens qu'on l'avait fait par rapport au secret professionnel : est-ce que ça a été vu, pas vu, par rapport au CR d'entretien justement ; où est ce qu'ils en sont ?... ça va être un peu au cas par cas ! En fonction de ce qu'on fait au moment du stage ah ben tiens il s'est passé ça ah ben tiens est ce que ça vous en avez parlé, vous à l'école ou pas ?
167. C. tu fais ses liens aussi avec ce qu'ils ont déjà comme heu, comme connaissances, hein?
- 168.1. FT1. ah ben oui ! Parce que justement la stagiaire 3^{ème} année concernant le secret professionnel on s'était rendu compte que c'était pas du tout intégré quoi !
169. C. hum, hum !
- 170.1FT1./elle avait pas... enfin, elle avait pas cerné ce que ça pouvait représenter quoi ! alors là c'était (rires) on a mis le gyrophare ! Parce qu'on s'est dit : parce que c'était à quelques mois du DE et on a tout repris sur quelques entretiens
- (Silence)
171. C ... mais, comment dire... ? est-ce que tu as au regard de cette expérience, parce que tu as une dizaine de stagiaires, tu dis tu as une dizaine de stagiaires déjà accueillis?
- 172.1FT1./ah ben oui ! Au moins parce que j'avais commencé à l'ASE à en prendre, oui au moins 10 !
- 173.C. est-ce que tu as eu des expériences où tu eu, où tu as observé des écarts importants entre, comment dire, entre ce que tu pensais être, voilà, une situation où le stagiaire pourrait se débrouiller relativement simplement tout seul, est ce que tu as observé des situations où il y avait des écarts ?
- 174.1FT1. dans, entre des stagiaires qui se pouvaient se débrouiller et d'autres pas ?
175. C. non entre ce quoi tu pensais qu'il pouvait se débrouiller et qu'en fait il se débrouillait pas bien !
- 176.1FT1. Ah oui !
177. C. est-ce que cela t'es arrivé dans ton expérience ?... (silence) tu parlais tout à l'heure de l'aide financière où la personne s'est trouvée un peu débordée par en fait ce qui avait...
- 178.1. FT1 /Non, cela ne m'avait pas étonnée, connaissant le stagiaire, ça ne m'a pas étonnée c'était quelqu'un très sensible en plus donc c'était pas heu ... non moi là où j'ai eu des peurs des fois sur des stagiaires, c'est quand ce sont des personnes qui sont heu,... qui restent dans un cadre, c'est à dire il n'y a pas d'ouverture et qui restent sur. comme s'il fallait une maîtrise totale dans l'entretien, qui n'ont plus de doutes alors ça, moi ça me fait toujours un peu peur parce que je me dis ouh ,là ! Mais comment l'usager, quel espace il va aussi avoir si elle reste trop... et des 3^{ème} années ! Les 3^{ème} années ça me fait toujours peur pour ça, car si justement, en deuxième année ça n'a pas intégré, ça, ça veut dire qu'en 3^{ème} année on va se retrouver avec des professionnels qui sont..., qui ont peut-être échappé à quelque chose qui s'est pas fait quoi !
179. C. comment tu nommerais ça ? Parce ce que tu parles de besoin de maîtrise mais est ce que ce besoin de maîtrise c'est quelque chose qu'on observe en 2^{ème} année c'est-à-dire connaître tous les dispositifs avoir la réponse heu
- 180.1.FT1. Moi je trouve que c'est aussi une rigidité de ce qu'est la personne
181. C. OK
- 182.1FT1/moi ça m'interroge sur comment on peut être sûr des certitudes dans un métier où il n'y en a pas de certitudes justement !
183. C. d'accord et donc ça tu es vraiment très attentive à ça dans l'accompagnement !
- 184.1.FT1.ah ben oui !
185. C. et qu'est-ce que tu as comme moyens en tant que formateur quand par exemple si tu t'es retrouvée dans la situation avec un 3^{ème} année un peu comme ça, allez on va dire un « assuré »
- 186.1FT1. ben ce qui m'a rassurée c'est que j'ai su après qu'elle n'a pas eu son diplôme !
187. C. d'accord
- 188.1FT1.et qu'après elle a arrêté donc finalement ... c'est un peu dur à dire !

189. C. donc ça t'es déjà arrivée cette expérience qui est quand même une expérience extrême on peut dire hein?

190.1.FT1. Oui. Hum mais le problème c'est ça qui est inquiétant. nous aussi on ne maîtrise pas tout il y a aussi une part qui nous échappe et il y a aussi une part qu'il faut accepter que ben le stagiaire il partira sur un domaine professionnel où c'est lui qui fera ses propres... moi je me souviens avoir eu plus dans le cadre de ma formation d'avoir eu une ASS, avec qui j'étais en formation d'ASS et qui était un peu, elle avait un peu un côté comme ça et en même temps elle était entre guillemets « première de la classe » elle était parfaite sur tout, dans tous ses écrits, de très bons rapports de stage bon ! Bon, moi c'était toujours ce côté où il fallait toujours tout maîtriser et puis en fait j'ai appris après que c'est quelqu'un qui est rentré dans le domaine professionnel et quelques temps après, deux ans je crois, elle a complètement craqué, tout s'est écroulé, toute cette façade qu'elle avait s'est écroulée ! Elle était en dépression enfin après c'était...mais ce que je veux dire c'est que je pense que si, dans ce métier on a des certitudes, si on ne s'autorise pas aussi à avoir des doutes, à ne pas savoir, à s'interroger : moi je vois,... on ne peut pas faire ce métier-là ! Moi je crois que ça, c'est pas possible quoi ! Et je pense que des stagiaires qui terminent leur formation en... dans cet état d'esprit, je ne vois pas comment ils vont travailler plus tard ! En tous les cas ça risque d'être compliqué et pour eux et pour les gens qu'ils vont recevoir quoi !

191. C. donc c'est une dimension effectivement personnelle et presque identitaire qui selon toi est importante ?

192.1FT1. Ah ben oui ! Ah ben pour moi ça fait partie aussi du, on est dans le cœur du métier

193. C. cœur du métier : l'accompagnement, la relation à l'autre, et la possibilité de comprendre où est l'autre, le rejoindre quoi !

194.1FT1. tout à fait, oui.

195. C. c'est véritablement

196.1FT1. /et puis en même temps si on est comme ça on ne peut pas non plus avoir l'ouverture pour travailler avec des collègues, or pour moi la notion d'équipe est super importante car dans une équipe on se permet aussi de s'interroger, de renvoyer à l'autre : ben là ça va pas ou qu'est ce qui s'est passé pour que ça fonctionne ... enfin il se passe quelque chose. Si on a la ... (incompréhensible) si on des certitudes, moi j'ai vu des collègues avec qui on ne pouvait rien partagé quoi parce que c'était des gens qui travaillaient tout seul, qui n'avaient pas besoin d'avoir cette réflexion, ces échanges enfin ça c'est chacun ...mais moi je ne peux pas ...

197. C. c'est effectivement ce que tu as dit au tout début de notre entretien, ne pas travailler tout seul, presque une boucle, ne pas travailler seul et travailler en équipe hein ?

198.1.FT1. Ah oui

199. C. ok. Alors dernière zone de questionnement pour moi, c'est tu connais les référentiel de formation et métier là alors est ce que la réforme là, récente, pour toi a amené des changements dans ton expérience de formation, ou pas ?

200.1.FT1. Alors plus des changements moi je dirais sur le côté théorique, sur les épreuves tout ça bon là c'était aussi à nous de ... moi j'ai eu beaucoup de mal avec le mémoire parce que maintenant on n'est plus sur une réflexion, heu, donc comment dire... sur un sujet avec une réflexion, heu.... nous on parlait d'une pratique, là c'est plus une réflexion théorique je dirais d'un sujet qu'on va mettre en lien après avec une pratique ; mais c'est quand même,... donc moi ça m'a demandé un effort de me dire bon tu laisses tomber ce qui se faisait avant pour te remettre bon ... donc moi je pense que ça a apporté plus de changements sur les épreuves et puis l'orientation, heu, du diplôme que sur les stages, enfin sur la pratique. Sur la pratique il n'y a pas forcément de changements heu je pense surtout que le problème c'est que les étudiants, ils sont beaucoup plus pressurisés surtout en 3^{ème} année ça c'est dommage parce qu'à mon avis ils perdent une partie de leur stage tellement ils sont pris sur il faut faire ceci et cela, mon mémoire et heu... et bon, je sais pas si cela va répondre à ta question ce que je veux dire mais on sent qu'ils sont des fois plus pris parce qu'il se passe à l'école et ils lâchent pas assez pour se permettre d'être disponibles mais c'est parce que je pense que c'est qu'il sont trop pris par ce qu'on leur demande quoi !

201. C. hum, hum et est-ce que tu as regardé un peu le référentiel de compétences ? là par rapport à ce qui est attendu en pratique professionnelle, du coup je ne parle pas du mémoire ?

202.1.FT1 non, non. Je dois dire que non !

203. C. c'est une question. D'accord.

204.1.FT1. Non je ne l'ai pas...

205. C. ok... et ce n'est pas non plus une question qui est introduite par les stagiaires dans les accompagnements que tu as fait depuis la réforme?

206.1.FT1. Non !

207. C. d'accord. Donc, en fait, ça n'a pas bouleversé ta pratique d'accompagnement sur ce plan-là ?

208.1FT1. Non, ben non !peut-être que ça aurait dû, devrait, non?

209. C. je ne sais pas... c'est toi qui, comment dire, accompagne les stagiaires, donc tu insistes sur certains points, tu dois rédiger tes évaluations en fonction de cela, je suppose ? Mon idée c'était est ce que le référentiel actuel métier et de compétences, tu sais le petit livret là, est ce que le référentiel correspond à ce que tu fais quoi?

210.1FT1. Ah ben oui, oui pour l'avoir repris l'autre jour-là en réunion, (réunion à l'école préparatoire au stage de 1^{ère} année) oui alors en première année c'est différent, mais oui, moi je trouve que ça correspond ...

(Silence)

211.C. d'accord... et alors, si je te sors de ton contexte d'activité, cad sortie de la polyvalence, selon toi, pour permettre à un étudiant qui a un cursus de 3 ans quand il passe par la formation initiale pour être diplômé, heu, est ce qu'il y a vraiment, comment dire, des situations qui te semble importantes à leur proposer pendant la formation ? En stage : est ce qu'il y a des situations dans la dimension individuelle, je focalise là-dessus, est ce que selon toi il y a des situations relatives aux usagers auxquelles on doit les confronter je dirais alors qu'ils sont en formation initiale? Pour bien les préparer à l'exercice professionnel ?

212.1FT1.Non. non moi je crois que c'est tout, en polyvalence tout est important de leur présenter parce que c'est pas tant les situations, enfin dans l'enfance c'est peut-être pas pareil c'est pas tant les situations, à mon avis qui sont importantes à leur présenter, c'est comment eux, ils vont être, ils vont aborder... les difficultés, leur regard surtout sur.... C'est pas tellement, moi je ne me dis pas il faut absolument qu'ils voient une expulsion, bon Une IP (information préoccupante) si en 3^{ème} année peut être, en deuxième année c'est un peu difficile ; tout ce qui relève de la protection de l'enfance pour moi, c'est un domaine qui est très complexe, et qui n'est pas facile d'ailleurs

213. C. / qui est plus complexe que le reste, selon toi ?

214.1FT1 oui !

215. C./ mais en fonction de quoi alors ? Est-ce que tu pourrais dire?

216.1FT1. moi je dirais déjà dans les entretiens avec les enfants parce que c'est quelque chose que... Moi heureusement, que j'ai travaillé à l'aide sociale à l'enfance parce que je trouve que c'est un domaine qui n'est pas facile : comment on aborde avec un enfant la maltraitance ? L'abus, enfin ... c'est voilà ! si on ne fait pas des formations après et qu'on a pas d'expérience je ne vois pas comment...enfin on peut être en difficultés ou avec des petits, avec des adolescents donc ça, moi je trouve que c'est un domaine qui est difficile d'abord soi-même et difficile à aborder avec les stagiaire. Parce que déjà soi-même, on n'a pas forcément toutes les données, toutes les données, quand je dis... ben les entretiens ... ou heu, c'est difficile aussi de l'inclure dans un entretien comme cela parce que... il y a un enjeu : quand c'est une information préoccupante, on a 1 mission protection de l'enfance, on doit rendre aussi des écrits : qu'est-ce que l'on va proposer ? Enfin y a plein de choses qui sont difficiles déjà pour nous heu, (C hum, hum) que l'aborder avec un stagiaire c'est compliqué alors que je trouve que peut être justement, le problème des, ... alors en 3^{ème} année c'est une question qu'il faut qu'elle soit absolument abordée, (C hum, hum) indispensable à aborder et peut être que l'on ne le fait pas assez ! La protection de l'enfance (C en 3^{ème} année) parce que je trouve que en plus quand on se retrouve sur le terrain, on

peut être en difficultés quoi ! Mais en même temps, ça ne reste pas simple pour les professionnels de l'aborder !

217. C. donc ça reste pour toi un peu une situation un peu critique ?

218.1.FT1. Ah ben oui !

219. C. situation qu'on pourrait qualifier d'un peu critique dans l'activité ? et qu'on ne confie pas tout de suite à une 2^{ème} année ?

220.1FT1. Ah ben non, non !

221. C. d'accord. Si je comprends bien il y a quand même un degré de...

222.1FT1./ ouais pour moi c'est celles que je mettrais les plus difficiles, le reste, le reste ... bon après ça dépend des situations mais au niveau des domaines à aborder ou pas, je dirais le plus difficile, pour moi, c'est les situation d'IP quoi ou des gens qui sont, ou nous-même on est en accompagnements vers une aide éducative, ou des choses comme ça : après ça dépend des situations !, c'est le domaine de l'enfance pour moi c'est le plus difficile !

223. C. plus que le surendettement, par exemple ? (Silence)

224.1FT1. ben parce que le surendettement, on va déjà être confronté heu : on est déjà dans une relation duelle, enfin même si duelle, il y a un couple qui va être là pour parler de ses difficultés de surendettement ; moi je pense que le surendettement, on peut, en tous les cas, on va avoir des moyens pour arriver entre parenthèses à peut-être aider les gens dans leur maîtrise de leur budget, enfin... on peut y croire ! L'enfance heu...c'est plus compliqué parce que non seulement il y a la relation des parents dans leur rôle de parents, il y a les enfants, il y a qu'est-ce qu'on entend par, est ce qu'ils sont en situation de heu... , ...est ce que on doit les protéger ou pas ? Est-ce que, enfin, et, et je trouve et par rapport à ce qu'on nous donne comme informations de la veille enfance en danger, est ce que cela c'est suffisant ? Pour apporter une, pour faire une évaluation sur la situation : moi je trouve que c'est complexe quoi!

225. C. c'est plus complexe que les autres ?

226.1FT1. ouais ! Et pour cause, souvent ce sont des entretiens qu'on fait à deux ! Que des entretiens de surendettement on ne sera pas à deux, des entretiens d'aide financière alors que l'enfance on a parfois besoin d'être à deux. Moi j'ai des collègues qui ne font les entretiens d'IP qu'à deux !

227. C. d'accord. OK. Si on devait un peu discuter de la nature des situations que l'on peut rencontrer dans le métier, tu dirais les situations par rapport au budget, par rapport au logement... c'est un peu des situations qui sont très significatives du métier ?

228.1FT1. hum, hum

229. C. mais c'est pas les situations les plus critiques ? Pour toi les situations les plus critiques, c'est ce qui relève de la protection de l'enfance ?ok c'est aussi ce que l'on entend dans le métier hein ?

230.1FT1. moi je trouve alors là-moi si j'étais à l'école ce serait un truc que je travaillerais avec les professionnels parce que je pense ...c'est un certainement un des domaines à mon avis le plus difficile à aborder en stage, avec des stagiaires quoi

231. C. D'accord

232.1FT1. Alors peut-être qu'il y a, que j'ai des collègues qui arrivent à l'aborder plus facilement moi je sais pas moi, mais je trouve que c'est pas simple !

233. C. ben il y a des collègues qui font des stages enfin y a des stagiaires qui font des stages en protection de l'enfance ...

234.1FT1. /alors moi je parle dans le cadre de la polyvalence de secteur. A l'ASE on avait des stagiaires à l'ASE bon c'est notre pain quotidien on le faisait tous les jours. D'abord Les IP c'est pas pareil, A l'ASE on est déjà dans des situations d'enfants placé, ou les enfants suivis on est déjà dans le cœur du problème. Dans les IP on est face à des gens qu'ont pas choisi cette évaluation-là, on est déjà sur un autre domaine. Là-bas, il y a une injonction, ils n'ont pas le choix. Une IP, on n'est pas dans une injonction. Dans une IP ils reçoivent un courrier pour leur dire qu'on va les recevoir dans le cadre de la protection de l'enfance, on est déjà sur un autre domaine !

235.C. d'accord. C'est l'évaluation pour toi qui est difficile à faire ?

236.1FT1. oui, oui ;

237. C. pour toi c'est une compétence critique là ?

238.1FT1. ben, je sais pas ; oui, je pense d'abord que chacune est différente, on ne sait pas non plus, ... pour des gens c'est très, très difficile d'avoir une IP et bon. Donc voilà sur le secteur où je suis on a des informations préoccupantes sur des milieux sociaux heu... comment dire intellectuels, enfin la bourgeoisie ! Et ben c'est compliqué hein ! On s'est mis à deux parce qu'on s'est dit on ne sait pas comment...

239.C. hum, hum

240.1FT1 alors c'est sur le milieu socio-professionnel mais pour une autre IP ça va être autre chose je trouve que c'est

241. C. d'accord. Alors est ce qu'il y a des points par rapport à ce lien entre les situations de travail de métier et l'apprentissage que je n'aurais pas évoqué jusqu'à présent et qui te sembleraient importants que tu aimerais discuter toi là ? Que je n'aurais pas du tout vu ?

242.1FT1. alors comme ça... heu ben moi oui. Ce que je revendique toujours c'est le manque de travail entre le domaine professionnel et l'école, ça pour moi c'est le plus grand manque !

243. C. qu'est-ce que tu verrais ? Qu'est-ce que tu verrais

244.1FT1 / eh bien moi ce que je verrais ; d'abord ce serait déjà des rencontres pour aborder ou des thèmes... ben tiens par exemple le thème dont on vient de parler comment un stagiaire de 3^{ème} année comment on peut l'aider, comment nous on peut faire face à introduire un stagiaire de 3^{ème} année dans le cadre de la protection de l'enfance par exemple, en polyvalence de secteur. Ça, je veux te dire que ben moi j'aimerais savoir ce qu'en pense l'école, comment vous, vous voyez les choses comment et est-ce que vous pouvez nous aider à trouver des pistes ! Aborder, travailler ensemble quoi ! Là on a l'impression que chacun est de son côté et de temps en temps on a des rencontres et ça c'est bien hein ! Heureusement, mais je trouve que c'est pas suffisant quoi, je trouve que l'idée d'avoir un groupe de travail ou de pilotage, je sais pas comment il faudrait l'appeler, de professionnels qui pourraient rencontrer l'école régulièrement avec des formateurs ce serait bien quoi, ce serait bien !

245.C. D'accord

246.1FT1. ben, heu...

247. C. vas-y !

248.1FT1. Quand j'étais à l'école d'ASS, en polyvalence ma référente de stage, ils travaillaient comme cela avec l'école et elle avait aussi des renvois de l'école et donc c'était bien, elle me disait tu sais à l'école ben ou a vu ça et il y avait des choses qui se passaient ;

249. C. donc là c'est un point où tu verrais une amélioration ? quoi

250.1FT1. oui.

251. C. j'arrête là.

En fait il y a une suite alors que Ft remplissait la fiche talon sociologique à propos d'un autre point délicat de l'argumentation des écrits d'aide financière qui a fait se prolonger cet entretien de recherche.

C. Tu disais l'argumentation ?

252. 1FT1. Ce qui m'interroge c'est qu'on construit des grilles où il faut aborder les projets professionnels de la personne, enfin il y a plein de points comme cela dont il faut parler dans l'argumentation : si on regarde ce questionnaire, si on veut que l'aide financière soit acceptée, on va répondre à ces questions-là il faut rentrer dans le cadre, parce que si on ne rentre pas dans ce cadre-là, on ne l'a pas et des fois malheureusement, on est aussi, on travaille avec des hors cadre dans des situations

253.C . oui

254.1FT1 donc moi je suis toujours face à cet écrit en me disant qu'est-ce que je vais pouvoir dire dans ce cadre -là, qui va rentrer pour pouvoir obtenir l'aide ; parce que ça je ne peux pas dire, ça je ne peux pas dire, ça je ne peux pas dire alors qu'on est dans le cœur du sujet et c'est ça que j'aurais besoin de dire ! Et moi je suis toujours en grande difficulté pour argumenter parce que je suis prise entre l'idée de

me dire là il faut que la personne elle ait cette aide financière parce que c'est impossible, elle ne peut pas continuer, mais en même temps les raisons pour lesquelles elle a, il lui faut cette aide financière, les raisons ne vont pas être considérées par la commission puisque il faut remplir ces chapitres-là, mais moi je ne suis pas

255. C. il faut avoir des stratégies d'écriture? Pour justement.... Alors c'est vrai que c'est un point que l'on n'a pas beaucoup abordé mais moi je me disais mais est-ce que tu vois l'assistantat actuellement est-ce que cette réflexion générale quand même sur le doute heu qui est entretenu par mes médias par les politiques aussi, certains politiques hein sur le fait que les personnes, les gens seraient prompts à abuser du système, tu vois je me disais, est-ce que ça rend pas difficile aussi actuellement l'étude même des aides financières pour les stagiaires ou pour vous les professionnels ?

256.1FT1 Oui ça c'est sûr ! Moi je pense que l'aide financière quand je dis que, avant c'était systématique hein les gens, ils en avaient trois dans l'année, s'ils ne dépassaient pas les barèmes, maintenant c'est ils ont quand même amenés plus justement un argumentaire sauf qu'en même temps c'est plus limité c'est-à-dire il faut répondre à leurs critères à eux, mais qu'il y aurait peut-être d'autres choses qui seraient intéressantes à aborder mais qu'on ne peut pas ; pour plein de raisons hein, le secret professionnel enfin bon ! Et je trouve que des fois il y a des limites aussi dans ce cadre-là. Alors après voilà, c'est des stratégies à trouver, c'est comment on va,

257. C. c'est en fonction de quoi, même hors barème, hors cadre, c'est, ça fait partie tu vois des cas de figures dans

258.1FT1/ mais je trouve que c'est compliqué aussi parce qu'il n'y a pas comme ça de réponse toute faite je pense que pour les aides financières, ça a été travaillé sur longtemps pour essayer de trouver la meilleure des solutions pour y répondre, on est toujours pris aussi entre le, dans la société hein justement entre l'assistantat parce qu'on considère que des gens qui font une demande d'aide financière sont assistés ou vont l'être ou pas, ou est-ce que c'est pour répondre aussi à un besoin premier enfin et donc on est toujours pris aussi là-dedans. Est-ce que le RSA c'est bien ? Ou c'est pas bien ? Est-ce que ça permet à des gens de vivre avec un minimum ou est-ce que ça les entretient ? Enfin, on est toujours entre ces deux choses !

259. C. Ben oui, tu vois c'est ce qu'on avait fait déjà par rapport à une première situation travaillée une fois c'est ce qu'on avait mis en évidence c'est que ce qui se travaille c'est à la fois le contenu mais c'est aussi la relation c'est les deux toujours présentes. Il y a matière à travailler ensemble comme tu le disais pour la protection de l'enfance mais aussi déjà car vous avez

260.1FT1 Identifier ses propres valeurs et normes (elle lit le document) c'est ce qu'on avait vu dans la formation du rapport à l'argent dans l'accompagnement social. On parlait d'aides financières mais moi je dis toujours : l'argent c'est la base de tout ! Si tu n'as pas le minimum rien n'est possible : on voit aussi à l'occasion d'expulsion des gens qui s'effondrent pour moi, la pire des choses c'est la personne qui n'a plus de toit, parce qu'à partir du moment où tu n'as plus de toit elle perd tout

261. C. Elle n'a plus d'adresse et... (échange inaudible ensuite) moi je me retrouve dans ce que tu dis ; en tant que Formatrice et recherche

262.1FT1 dans ton métier comme professionnelle avant aussi ?

263. C. Avant !oui mais je ne suis plus sur le terrain de l'exercice professionnel et c'est important pour moi de ne pas être dans l'écart par rapport au métier, parce que le métier évolue, tu le dis, tu l'as dit et c'est maintenant comment on peut faire /formation!

264.1FT1 Alors moi je suis pas optimiste ! Or, je suis de nature plutôt optimiste mais là j'avoue que par rapport au métier d'assistante sociale, j'ai peur de l'orientation que ça prend. D'abord nous, on se demande la polyvalence ça va continuer d'exister quoi ! Du fait de l'évolution de nos missions et des réorganisations et la deuxième chose, c'est est-ce qu'un jour on ne va pas créer un métier social qui englobera tout parce que quand même au niveau des orientations. Est-ce que c'est bien ou c'est pas bien, je ne sais pas ! Mais c'est l'évolution qui fait qu'on est amenés à penser à ça quoi !

265.C. Mais qui amène des questionnements ?

266.1FT1 Oui ça interroge quoi : parce je trouve quand même qu'entre le métier d'éducateur et le métier d'assistante sociale c'est quand même pas la même chose, quoi !

267 C. Or, pourtant on en trouve maintenant en polyvalence ?

268 1FT1 oui mais parce qu'on fait les missions de polyvalence et on a, soit la formation au métier d'éducateur ou d'ASS

269. C. jusqu'à présent c'était relativement

270.1FT1/ je ne dis pas, moi à l'ASE on était ASS et ES et c'était très intéressant et moi pour avoir fait une formation de monitrice éducatrice avant ASS, je trouve qu'il y a des différences entre ASS et ME. ME on n'est pas sur les mêmes champs, on n'est pas sur la même.... sur le même.... comment dire je ne sais pas,.... il y a plein de choses qui sont différentes

271. C intérêt pour la deuxième étape de la recherche.

272.1FT1 OK.

ANNEXE D.12.

Entretien (2013), chercheur-formateur de terrain 2FT1-Assistante de service social

Domaine 1 Polyvalence de secteur ; Thèse E. Ollivier.

1. C. Première zone de questionnement concerne le contexte de l'activité qu'est ce qui selon vous représente le cœur de métier dans votre activité, là, maintenant ?
2. 2FT1 ... « le cœur du métier ».... ben je dirais déjà c'est l'accueil de, de populations sur les 3 communes, ça je trouve que c'est quand même spécifique à un Centre Médicosocial CMS heu c'est un lieu d'écoute pour les personnes, ça je pense que c'est très important, et c'est encore même plus important, maintenant, parce que, pour moi, il y a de moins en moins de lieux d'écoute, où les gens peuvent se poser, heu un lieu d'informations sur tout ce qui tourne autour des politiques sociales,....,.... voilà ! Moi, je dirais les 3 choses, accueil, écoute, informations et puis bon ben aide aussi et accompagnement si nécessaire
3. C. alors est-ce que vous pouvez expliciter ce que recouvre pour vous la notion d'aide ou celle d'accompagnement ?
4. 2FT1 D'accord. Alors, l'aide, l'accompagnement ... donc, en fait quand on reçoit une personne pour la première fois, heu il y a eu déjà un pré-diagnostic de fait au secrétariat qui déjà repère si les difficultés énoncées par la personne relèvent du champ de compétences d'une ASS, soit précarité financière ou difficultés particulières au logement ou difficultés éducatives, des choses comme ça : donc en fait après on reçoit la personne, on l'écoute, on repère avec elle qu'est-ce qui pose problème,... on comment dire ? On voit, enfin comment dire, on essaye de repérer avec elle ses potentialités, est-ce que la personne est en possibilités de faire des démarches ou de s'en sortir toute seule, ou alors si elle dit ben non j'aurais besoin de rencontres régulières ou que nous on repère qu'il y a une difficulté à remplir un dossier que la personne elle est isolée, il n'y a pas d'entourage familial, qu'on repère aussi par exemple au niveau éducatif il peut y avoir une histoire difficile, des repères éducatifs qui ne sont pas là heu donc là, du coup, on peut proposer un travail avec objectifs avec la personne, ou avec la famille, les enfants hein ça dépend ; donc du coup, là, j'appelle ça de l'accompagnement social avec objectifs voilà donc en fait c'est une relation d'aide, ça s'inscrit dans une relation d'aide
5. C. la différence par rapport à l'aide ce serait quoi ?
6. 2FT1 ..., ben l'aide... c'est comment dire ? Comment dire ? l'aide c'est un terme plus général, l'accompagnement ben du coup heu...enfin l'accompagnement s'inscrit dans l'aide, pour moi, et l'accompagnement de manière plus précise, comment on le définit quoi, qu'est-ce que ça veut dire accompagner !
7. C. D'accord, d'accord. Ok. Alors vous disiez tout à l'heure, il y a un premier, comment dire un premier diagnostic qui est fait par les secrétaires mais au fond, si vous aviez à présenter à quelqu'un qui ne connaît pas du tout le social de quoi est faite votre activité vous diriez quoi ? Sur une semaine, par exemple votre activité est composée de quoi ? Parce que j'ai compris qu'il y avait des gens qui viennent pour des problèmes de budget, de logement...
8. 2FT1 L'activité, elle est faite de, concrètement d'accueil, de recevoir des personnes dans le cadre de rendez-vous, il y a le travail en équipe aussi hein, donc on peut aussi travailler avec la puéricultrice, on travaille aussi en liens étroits avec, avec la, la ... la secrétaire du coup, si les personnes ont une demande, elle peut venir nous voir, est-ce que ça nécessite un rendez-vous ou pas, et est-ce qu'elle peut s'en occuper ; la puéricultrice ben c'est aussi autour d'enfants de moins de 6 ans, des parents qui peuvent être ou on peut repérer des difficultés dans la relation mère-enfant ou une maman qui se pose

- des questions sur l'alimentation ou des choses comme ça, donc il y a ça ; donc on a des réunions d'équipe au niveau du centre donc 1 toutes les semaines et aussi on est rattachés bien évidemment à une institution donc on a des réunions institutionnelles, des réunions de service ; on peut aussi être invitées à des réunions de ben sur des thèmes par exemple le surendettement, on peut aussi participer à des groupes de travail, mis en place par l'encadrement technique. Par exemple, il y a eu un groupe de travail comment dire avec le pôle action éducative et familiale, voir comment on pouvait travailler l'information préoccupante, hein entre le recueil de données et l'écrit comment passer et il y a une donnée aussi mais on n'a de moins en moins temps de repérer, comment dire, des difficultés au niveau d'une population et donc on peut mettre en place des actions collectives en partenariat ou pas et donc il y a aussi une dimension malheureusement où on n'a pas trop le temps, c'est la dimension documentation, mise à jour de l'actualité, de la lecture mais malheureusement, on le dit toutes, on a de moins en moins de temps et il peut y avoir aussi des semaines où on participe à des formation dans le cadre de la formation continue donc voilà donc on a une activité qui est très large
9. C. et variée. Alors, est ce que pourriez me préciser parce que, si j'ai bien compris, dans la première présentation que vous faisiez, vous insistiez sur le fait que les personnes se déplacent et fassent des demandes auprès CMS via le secrétariat, est-ce que, par ailleurs, il y a des missions qui sont comment dire qui organisent, qui conditionnent un peu votre activité mais qui viennent de l'employeur ? Plus des prescriptions de travail par rapport à des domaines
 10. 2FT1 par exemple, dans le cadre de l'information préoccupante, il nous est demandé d'aller voir les conditions d'accueil de l'enfant, donc, là, on va obligatoirement au domicile, ça fait partie, ça c'est quelque chose qui est demandé par notre service ; pareil, au niveau maintenant lorsque qu'il y a prévention des expulsions, ils se sont aperçus que ben en fait lorsqu'il y a prévention des expulsions, il y a quand même, je ne sais pas exactement quel pourcentage mais assez régulièrement, ce sont des familles ou des personnes qui ne sont pas connues du service social donc il y a un taux d'absentéisme dans les rendez-vous que l'on peut proposer qui est assez important
 11. C ah oui ! D'accord.
 12. 2FT1 Oui. Donc, du coup, le service a demandé 1^{er} rendez vous
 13. C./ au domicile ?
 14. 2FT1 /non au CMS et par contre s'ils ne viennent pas, 2^{ème} rendez-vous au domicile. Voilà !
 15. C. d'accord. D'accord. Donc, vous pouvez avoir alors ce qu'on peut appeler des prescriptions, donc on vous demande de faire des choses
 16. 2FT1. oui. Tout à fait ! Oui, oui.
 17. C. et est ce qu'il y a autrement des, parce que là on a un peu évoqué la question des IP, donc ça c'est de la protection de l'enfance, les IP, elles arrivent via quel circuit, ce n'est pas les gens qui viennent ...
 18. 2FT1 Les IP, alors ce qui a avec la loi 2007, il y a eu la mise en place de la cellule enfance en danger, donc qui est comment dire qui est un service du CG, où il y a des travailleurs sociaux qui sont à l'écoute du lundi au samedi de... ben... comment dire ils peuvent être à l'écoute de personnes, de professionnels qui peuvent être préoccupés de situation et donc c'est à eux d'évaluer si ce que dit la personne relève d'un enfant en danger ou de risque de danger et après en fonction de leur évaluation soit s'il y a un danger immédiat ils vont adresser ça au procureur de la république qui, lui aussi peut dire ben peut ne pas être d'accord avec la veille enfance en danger et du coup renvoyer au CG mais aussi peut dire, effectivement, les éléments font que c'est un adolescent ou un mineur qui est en danger et va donc là, adresser au juge des enfants qui convoquera les parents ; ou alors si effectivement s'il y a des signes d'alerte mais pas un risque de danger du coup ça part au niveau des délégations et des pôles action éducative et familiale en fonction du territoire et à ce moment-là la responsable du pôle action éducative et familiale adresse l'Information Préoccupante au CMS concerné et demande à ce que l'évaluation, alors logiquement au regard de la loi c'est deux mois, mais en fonction des éléments ça peut une évaluation qui est assez rapide, ce qu'on a pu repérer c'est par exemple quand c'est un bébé, qu'il y a une suspicion de maltraitance ou un enfant où se demande s'il n'a pas été secoué des choses comme ça où là on nous demande d'intervenir très rapidement.
 19. C. ok. Par rapport à cette présentation de l'ensemble de votre activité, si je repose ma question qu'est-ce qui est cœur de métier pour vous heu parce que vous disiez pour vous l'accueil
 20. 2FT1 /oui et l'écoute

21. C. l'accueil et l'écoute c'est vraiment ça qui est central
22. 2FT1 /Ah pour moi oui ! C'est la ...oui, oui
23. C. en fait c'est plus... vous avez une manière de dire le cœur de métier par rapport à cette fonction que vous pouvez exercer, ici, au CMS ?
24. 2FT1 oui, oui
25. C. hein, d'accord ! J'ai compris que ce n'était pas spécifique à une problématique en particulier
26. 2FT1/non !
27. C. C'est vraiment ça s'adresse à toutes les problématiques quoi, possibles ?
28. 2FT1 Oui, oui !
29. C. ok. Alors ça, c'était en tant qu'ASS et en tant que Formatrice terrain, en fonction de cette activité variée que vous avez là, qu'est ce qui est central selon vous et sur quoi il vous semble important de porter l'accent avec des stagiaires de 2ème année ?
30. 2FT1 ce qui a, je vais être en difficultés par rapport aux 2ème années, j'ai jamais accueilli en 2ème, il faut que j'imagine : de centrer, alors sur quoi je porte l'accent ?
31. C. peut-être en pensant à une stagiaire qui débute en 3ème année mais qui n'est pas tout à fait au ..., oui !
32. 2FT1 ben je vais dire toujours, pareil hein, qu'elle soit vraiment, qu'elle prenne le temps d'accueillir la personne hein ça je trouve très, très important parce que contrairement à ce que l'on peut penser, la plupart des personnes, des gens c'est difficile de venir vers le service social, c'est vrai qu'il y a un peu l'idée où ils sont assistés, qu'ils demandent de l'aide, et tout ça... et quand même la plupart du temps ben pour les gens, il y a une image : le CMS c'est des gens, on ne vient que lorsque on a besoin, un peu un cas social, alors que la crise fait qu'on accueille de plus en plus de monde. Donc, de pouvoir ben accueillir ouvertement la personne, la mettre à l'aide, l'écouter et puis après y a tout le travail autour de l'entretien, quoi, qui fait la spécificité de notre travail hein, d'être en capacités de recueillir des données, de faire un diagnostic social de la situation, de mettre en place une hypothèse, de mettre en place un plan d'action et de bien faire la part des choses et comme je le dis ne pas être un simple agent administratif ! Voilà ! On n'est pas question/réponse. Et puis de savoir aussi que c'est nous qui accueillons, et c'est à nous à organiser les entretiens, c'est nous qui mettons un terme à l'entretien. Voilà c'est pas la personne qui se lève et qui part quand elle en a envie : c'est nous qui restons maître de l'accompagnement, c'est pas la personne qui va nous dire faut faire ci, faut faire ça ! Quoi ! d'avoir une posture professionnelle.
33. C. Selon vous est-ce qu'il y a eu une évolution du métier ?,...Si oui comment vous la voyez votre DE
34. 2FT1 ... en 1986. Alors ce que je dirais c'est que, comment dire,y a eu un renforcement des politiques sociales quand même on nous a, comment dire, y a on a ... on a de plus en plus conscience depuis plusieurs années qu'on fait partie d'une institution, d'un conseil général, c'est vrai qu'avant moi, j'ai connu des travailleurs sociaux qui travaillaient, avaient un peu tendance peut-être à travailler en libéral, je fais ce que je veux, maintenant, bon on sent vraiment qu'on,... qu'on fait partie du conseil général et qu'on est là, pour appliquer des politiques sociales hein donc des politiques avec le RSA, l'enfance, le logement hein je dirais moi je sens comment dire, une ...une imprégnation du politique qui est quand même plus importante ! oui ! oui
35. C. et dans le concret de votre pratique ça a changé quoi ?
36. 2FT1 ...alors dans... ben y a peut-être, comment dire, comment expliquer ça, il y a peut-être un travail autour des politiques sociales qui s'est Qui... un aspect qui a été travaillé maintenant si vous voulez, il y a, on a vraiment des guides professionnels avec un politique bien claire et ça s'adresse à tel public,... heu comment expliquer ?... j'ai du mal
37. C. est-ce que vous pourriez prendre un domaine, je ne sais pas, vous disiez le logement ou
38. 2FT1 Oui ben le logement : y a vraiment enfin, à la fois, je ne dis pas que ça c'est compliqué mais ça s'est complexifié quoi ! Y a tout un panel d'aides bon au niveau de l'énergie, de l'eau, du téléphone et ça s'adresse à un public bien particulier, avec des ressources bien particulières faut vraiment bien connaître la législation quoi elle est complexe !
39. C. ce qui n'était pas le cas avant ?
40. 2FT1 ben il y avait peut-être moins de dispositifs !
41. C. il y a aurait une juxtaposition de plus de dispositifs qui requiert plus la connaissance

42. 2FT1 /une technicité
43. C. une technicité
44. 2FT1 /et puis d'actualiser très, très régulièrement ouais !
45. C. et pour vous c'est plutôt positif par rapport à ce que ça permet de faire par rapport aux personnes ? Ce développement au fond des politiques sociales ?
46. 2FT1 est-ce que c'est positif ? Je ne sais pas si les personnes s'y retrouvent, moi je me pose la question. Est-ce que le public qu'on a en face, se repère ? Déjà, souvent entre le CCAS et le conseil général je pense qu'ils ne comprennent pas bien, ils parlent d'ASS là-bas, ils n'ont pas notion d'où viennent les fonds. Oui, moi je suis à peu près persuadée que le public ne s'y retrouve pas et puis heu, comment dire, moi je trouve que... aussi on n'a pas forcément assez de temps pour digérer les nouvelles informations pour... enfin comment dire ce... j'ai pas le terme oui enfin on... c'est tout à la va vite quoi et puis de plus en plus on reçoit des informations importantes par mails... donc c'est pas quelque chose qui donc du coup on doit se les approprier seuls, c'est de plus en plus ça avant on pouvait avoir des réunions où on nous informait de ces nouvelles politiques, on pouvait en discuter, en échanger voir le pour, le contre ; maintenant, on a l'impression qu'on est dans quelque chose, dans la va vite, qu'on reçoit par mails et qu'on est seuls à essayer pour voir comment on peut mettre ça en place quoi !
47. C. en fait, il y a une réduction peut-être de ce temps d'appropriation du fait en plus des outils techniques qui sont à votre disposition
48. 2FT1 voilà, voilà !
49. C. d'accord.
50. 2FT1 /du coup quelque chose de très, enfin... par exemple, là, j'ai appris par les ASH que le tarif de première nécessité pour les personnes qui avaient le RSA pour l'électricité, du coup maintenant ils ont élevé le plafond et donc c'est ... peuvent en faire partie les personnes qui ont l'aide à la complémentaire santé donc en fait des personnes qui ont des plus hauts revenus peuvent avoir cette réduction pour l'électricité mais du coup, ben notre service ne nous le dit pas, donc on est obligés des fois de rechercher l'info nous – mêmes et il y a aussi ben oui il y a tellement de dispositif, le RSA par exemple maintenant est d'une telle complexité : alors est-ce qu'on peut faire telle aide ben oui on peut y avoir droit, mais entre le RSA activité et si les ne gens travaillent pas ou si les gens travaillent mais qu'ils ont eu le RSA y a moins de 4 mois, enfin c'est d'une telle complexité que, si vous voulez, on s'y perd quoi ! On est... on a l'impression qu'on est, on a, peut avoir tendance à être dans du superficiel quoi !
51. C. Un peu comme les usagers quoi !
52. 2FT1 Oui voilà ben voilà parce que les choses se il y a beaucoup de dispositifs qui s'entrecroisent donc c'est complexe.
53. C. Ça serait ça, pour vous la plus grande évolution par rapport à quand même, votre diplôme en 1986, c'est ça que vous diriez ?
54. 2FT1 ah oui, oui ! La, la complexité des dispositifs, il y en a beaucoup ; et puis, ben moi oui moi effectivement je me demande qu'est-ce que peut en retenir la personne en face, quoi !
55. C. Et alors est-ce que cette évolution en termes de dispositifs a un impact justement sur ce qui est cœur de métier pour vous, a eu ou a, bref comment, vous voyez les choses ? Par rapport à cette notion d'accueil, d'accompagnement social qui vous tient à cœur là ?
56. 2FT1 ce qu'il y a c'est qu'il y a pas mal de professionnels qui disent on est de plus en plus pris par de la paperasse heu
57. C. on entend ça, oui
58. 2FT1 Voilà. heu pour moi, moi je ne suis pas forcément d'accord avec ça, pour moi ces dispositifs restent des outils ; des outils et que l'essentiel c'est toujours l'accueil, l'écoute, d'avoir bien diagnostiqué avec la personne de où elle en est et où elle veut aller et que, du coup, par rapport au diagnostic commun qu'on a élaboré, ... voilà le plan d'aide qu'on peut mettre en œuvre et du coup eh ben moi après avec ce que j'ai dans la tête, les dispositifs que j'ai qu'est-ce que je peux utiliser, qu'est-ce que je peux tirer comme ficelles. Voilà. Voilà pour moi à quoi ils me servent
59. C. d'accord. Parce qu'on entend aussi les usagers, ils viennent avec la demande du tel dispositif « j'ai droit à » est-ce que ça se présente aussi sous cette forme-là ?
60. 2FT1 Oui, ça peut, ça peut ! Mais moi, c'est pas un problème de toute façon moi, je leur dis, ben j'ai une évaluation à faire de votre situation, effectivement, ce dispositif aide existe, mais moi je suis là

- pour voir où vous en êtes, quelles sont vos difficultés et éventuellement on pourra l'actionner mais pas forcément.
61. C. Alors, tout à l'heure, vous disiez quand même, si j'ai bien entendu, il y a une part de l'activité qu'on a moins le temps de faire c'est la dimension collective, par exemple, alors en fonction de quoi vous êtes amenée à dire ça ? cad qu'il y a de plus en plus de situations que vous devez prendre en individuel, par exemple ?
 62. 2FT1 Oui. Alors ce qu'il y a, il y a le fait aussi ... moi je vois quand je suis arrivée, ici, on était 3 ASS une à temps plein, une à 80% et moi j'étais à 70% et il y a eu une réorganisation du service qui fait que l'activité... et ils nous ont dit que deux personnes suffisaient, donc voilà donc déjà, on est passés de 3 à 2, sachant qu'on leur avait dit à nos chefs de service, qu'il y avait des projets de construction de logements sociaux,... il y a quand même sur les 3 communes, au minimum 1000 logements sociaux. Alors ils nous ont répondu oui, on le sait mais la population ne va pas forcément venir au CMS et en fait il s'avère quand même qu'il y a une proportion assez importante, on ne l'a pas chiffrée mais on le voit bien avec le nom des nouvelles rues ben, qui vient quoi ; avec des personnes qui viennent de structures d'hébergement, de quartiers difficiles où ils étaient eux-mêmes en difficultés donc voilà quoi ! Donc du coup on est à recevoir beaucoup en individuel et malheureusement on n'a plus le temps de travailler la dimension collective.
 63. C. Alors, justement ma question c'était quelle place a l'accompagnement individuel actuellement dans votre activité, vous diriez combien, approximativement ?
 64. 2FT1 c'est difficile hein !
 65. C. mais ça représente... je ne sais pas... pratiquement toutes vos journées ?
 66. 2FT1 ben, comme je vous disais c'est vraiment enfin oui on a les réunions de service, on a les formations c'est difficile, j'ai du mal, là hein ! Je ne sais pas, je dirais
 67. C. / il y a des collègues qui m'ont dit presque 90 % de leur activité
 68. 2FT1 /oh non je ne pense pas quand même, non, non ! Non, non, moi je dirais, pfff, je sais pas, je dirais 70 %, oui, oui.
 69. C. d'accord et le reste c'est plutôt des réunions de travail qui vous permettent de
 70. 2FT1/oui des réunions de travail et, nous on a aussi, on y tient beaucoup on fait des points avec l'ASS scolaire, on fait des points avec les CCAS où on s'informe au minimum 1fois/an sur : voilà, nous ce qu'on met en place et nous on leur dit ben voilà l'évolution du CG
 71. C. c'est du partenariat qui est entretenu ?
 72. 2FT1 oui ! Voilà. Qui est important
 73. C. qui n'est pas mis en place juste pour monter une action quoi?
 74. 2FT1 Non !
 75. C. C'est un travail régulier ! Et alors, par rapport à cette évolution, ce % et ce que vous déplorez soit ne pas pouvoir faire plus de collectif, vous avez des remarques de la part de votre institution qui, qui le déplore aussi ou bien c'est simplement de votre...
 76. 2FT1 on sait que... notre service serait favorable, effectivement, à ce qu'on mette en place des actions collectives ou au moins une, heu mais bon ils ont conscience aussi de notre charge de travail, quoi hein oui, oui !
 77. C. Je pose la question parce que vous n'êtes pas sans ignorer que l'évolution de la formation oriente cette pour les stagiaires qui sont en formation, actuellement, vers cette double dimension de l'activité et donc pour moi, c'est important de comprendre aussi ce qui se joue sur les terrains, comprendre si c'est possible comment ça se présente si c'est une difficulté liée à la conjoncture mais que les gens sont prêts à le faire un peu comme vous, comme vous plutôt positifs/collectif ou bien au contraire, si voilà
 78. 2FT1 non c'est l'activité, l'activité, la, la, la ben... des équipes on voit bien quand même...oui des équipes restreintes ou au minimum et puis on nous demande d'accueillir une population, avec la précarité, qui est de plus en plus en difficultés ! Moi, j'ai l'impression et on en parle avec ma collègue, depuis là les logements ça fait 2 ans, 1an ½ et de recevoir, recevoir, recevoir quoi et des fois pff c'est un peu usant quoi, hein, heum !
 79. C. Justement ça, ça représente l'activité que vous avez en tant qu'ASS est ce qu'il y a des situations que vous privilégiez, est ce que vous faites des choix dans votre activité quand vous déléguez des situations au stagiaire ?

80. 2FT1 heu, alors, moi j'aime bien, en fait comment dire, qu'il y ait attribution de ce qu'on appelle de premiers contacts, mais bon au départ, on en parle avec la secrétaire, un premier contact on va dire avec une problématique pas trop en difficultés, par exemple ça va pas être par exemple, tout de suite de la violence conjugale ou une dame qui dit j'arrive pas à m'occuper de mes enfants, je voudrais une aide éducative, non, pas tout de suite ça, ça va être une difficulté financière parce que justement je trouve que le premier contact peut être intéressant parce que, du coup c'est une situation qui n'est pas connue et qui va obliger la stagiaire à explorer l'ensemble de la situation et ne pas être « *oui, ben j'arrive pas à payer ma facture d'électricité, je veux une aide!* » voilà, hein donc il y a tout un travail sur... ben... recueil de données : la situation personnelle de la personne, sa situation au regard du logement, de l'emploi, la vie maritale, les enfants si elle en a et comment ça se passe avec les enfants, le budget donc vraiment, enfin le budget alors c'est vrai là j'ai fait une formation qui m'a bien aidé parce que du coup on voit assez régulièrement des choses assez aberrantes, hein sur ben des dépenses quand même importantes au niveau du téléphone, du coup c'est vrai aussi, qu'on peut aussi, sur qu'est-ce que la personne peut aussi mettre en avant, c'est vrai qu'au départ, moi voyez, j'étais un peu avec ma fiche, bon vous avez ça comme ressources et donc le loyer combien vous payez ? Et bien maintenant je m'y prends différemment, vous avez quoi comme ressources et avec cet argent qu'est-ce que vous en faites ? Et du coup je trouve que c'est intéressant parce qu'on voit qu'est-ce qui est important pour les gens. On voit par exemple il y a des personnes qui vont tout de suite nous parler de leur téléphone, voilà j'ai le téléphone et de leur voiture enfin des choses come ça, d'autres ils vont parler de l'importance de payer de leur loyer, donc on voit leurs priorités et puis y a de pouvoir leur dire aussi vous avez ça comme charges, est-ce que vous verriez un domaine dans lequel vous pourriez un petit peu des économies ou il pourrait y avoir des choses à faire ? Donc c'est pas : ben voilà, j'ai ça comme charges, j'ai ça comme ressources et je suis dans... je subis ! Comment est-ce qu'ils peuvent être acteurs de leur situation, si par exemple ils fument beaucoup, des fois ils nous le disent, bon est-ce que c'est envisageable de baisser votre consommation ou pas, c'est donc j'en étais où ben du coup le premier contact ça permet d'explorer tous ces domaines-là, parce que c'est vrai, qu'on en avait parlé avec X (sa collègue) elle, elle aime bien enfin du coup que la stagiaire puisse reprendre des situations qu'elle a déjà vues mais, moi je suis plus partagée parce que, du coup, je me dis que la stagiaire, elle peut se sentir un peu obligée d'aller dans la direction dans laquelle a été sa monitrice de stage et que, du coup, elle peut aussi ne pas être forcément en accord avec ça hein ! Et ça peut être compliqué pour elle de dire ben non moi j'aurais pris une autre direction donc c'est pour cela que moi je préfère le premier contact où justement, il y a cette liberté de diagnostic et de plan d'aide.
81. C. d'accord. Mais un premier contact orienté, cad qu'il y a un degré de
82. 2FT1 ben au départ, et après on monte en difficultés, voilà ! Après ça va être un problème de séparation, séparation conflictuelle donc là, alors bien avoir dans la tête, parce que malheureusement il y a de la violence, qu'il peut y avoir de la violence aussi, donc comment on aborde la violence donc qui peut aller ? enfin oui des difficultés qui s'accumulent quoi !
83. C. Et est ce qu'il vous est arrivé, dans votre expérience de formatrice, d'observer des écarts pour un ou une stagiaire entre ce que vous imaginiez comme difficultés dans la situation et ce qui s'est passé pour le stagiaire en question ? ...,... est-ce que vous avez eu des surprises ?
84. 2FT1 alors attendez... vous pouvez répéter votre question ?
85. C. oui, oui. En fait, c'est... est-ce que, on va partir sur un début de stage, dans votre expérience d'accompagnement de stagiaire il vous est arrivé, de penser comme ça quand vous mettiez le stagiaire en situation que celle-ci était à sa portée et qu'en fait, il y a eu un écart dans la réalisation parce que le stagiaire, il s'est trouvé en difficultés pour y faire face ? est-ce que vous avez rencontré ce genre de situations d'accompagnement ? (*long silence*) ou peut-être par rapport à cette notion d'imprévu des premiers contacts là est ce que, voilà... ? Même si la secrétaire a filtré au départ,
86. 2FT1 oui, c'est... ben en fait il y a une situation vue par X (la stagiaire de l'année) je sais pas si est ce que c'est un mauvais diagnostic ou c'est la personne je crois plutôt que c'est la personne qui n'a pas dit tout de suite ce qu'elle avait, parce que au départ la personne est venue en disant « *voilà, je n'arrive pas à payer telle facture* », donc du coup bon y a eu une proposition d'aide qui n'était pas adaptée tout ça donc puis après le fait que j'ai repris la situation parce qu'il y avait les congés et du coup, en fait, la dame au cours du 2^{ème} entretien me dit « *ben oui, j'ai cette facture-là mais j'ai aussi une autre facture* » bon, je dis on peut l'englober machin et elle vient au 3^{ème} rendez-vous puis elle

- me dit « *be non, en fait j'ai plein de dettes, je voudrais être aidée pour faire un dossier de surendettement* ». Donc, en fait la demande, en réalité c'était qu'elle en situation de séparation avec avec un monsieur qui avait gagné beaucoup d'argent qui était parti à l'étranger et qui la laisse dans une panade pas possible et du coup, c'est vrai qu'au départ, c'est aussi inhérent à la personne, elle est arrivée en disant j'ai telle facture je n'y arrive pas mais en creusant et puis je pense que cette personne elle avait besoin aussi, je sais pas peut-être de prendre du temps, de voir à qui elle avait à faire, je sais pas, et du coup ouais, elle est dans une situation financière, c'est pas qu'une facture quoi ! Elle est vraiment en grosse difficulté
87. C Dans cet exemple, c'est peut-être pas tant la difficulté de la stagiaire à faire face que la difficulté de la personne à présenter sa situation
88. 2FT1 oui à arriver à faire la part de choses, je sais pas trop, je sais pas trop, je sais pas !
89. C. ok.
90. 2FT1 mais autrement, non ! Non, non, non, non. Alors c'est vrai qu'après, ben quand il peut y avoir accompagnement social et puis que la stagiaire est partie et que, nous, les gens reprennent rendez-vous on peut aussi, des fois les gens peuvent nous dire ben oui mais vous savez, en fait j'ai un autre problème quoi ! Mais du coup ils l'ont pas dit et là, aussi il leur faut peut-être du temps, une relation de confiance, hein ça, c'est pas forcément facile à évaluer quoi !
91. C. d'accord. Par contre dans cette notion d'imprévu que vous introduisez vous puis que vous privilégiez les premiers contacts, donc *a priori* des gens que les stagiaires n'ont pas vus avec vous avant est-ce que vous avez, je ne sais pas si vous observez les stagiaires en situation
92. 2FT1 alors ben là, en fait c'est un peu... je fais en fonction de la stagiaire. Au départ, moi je n'étais pas forcément pour, parce que ben du coup je me disais la stagiaire va avoir la monitrice à côté, va avoir peur d'être regardée, c'est pas forcément évident et puis là pour la première fois, comme x (*stagiaire de l'année*) avait des appréhensions, je lui ai dit veux –tu que je sois à côté de toi ? Et elle m'a dit « *ben oui je veux bien* » mais du coup après, quand elle y arrivait pas, elle se reposait sur moi donc on a remis ça en cause et on dit ben non faut du coup que t'aïlles toute seule mais, bon ça a été quand même une étape intermédiaire pour qu'elle puisse se dire oui, faut que j'y aille, quoi ! Mais... je suis plus, je suis plus quand même à laisser la stagiaire, seule avec la personne et lors des premiers entretiens je ne me prévois rien, je suis en rédaction et du coup, elle sait que s'il y a un souci, elle peut venir me voir et moi je mets l'accent sur le fait de dire aux gens « *je ne sais pas, je vais me renseigner* ». Voilà, plutôt que de répondre n'importe quoi et ça, c'est pas évident, ça semble évident mais ce n'est pas si évident que ça de dire je ne sais pas.
93. C. J'imagine, c'est pour ça que je me disais que ces situations d'imprévus ne sont peut-être pas si simples que ça à aborder pour les étudiants quoi?
94. 2FT1 peut-être ! Oui ?
95. C. Dans votre expérience démontre en tout cas que vous avez bordé les choses pour que ça ne soit pas vécu comme ça ; hein ?
96. 2FT1 oui, oui ! Et puis c'est vrai que, au fur et à mesure que j'accueille des stagiaires, je demande quand la personne dit je viens pour telle chose de ne pas trop regarder justement le dispositif parce que, quand même la tendance des stagiaires quand elles ne savent pas c'est question/réponse, c'est non ! Tu travailles, tu regardes pas trop les demandes d'aide, tout ça tu vas avoir vraiment le souci de l'accueillir et t'ouvrir à la personne et de regarder, l'interroger enfin la questionner sur les différents domaines de sa vie, quoi, hein voilà !
97. C. pour vous au fond, la connaissance très technique des aides, des dispositifs pourrait devenir un obstacle au fait de
98. 2FT1 /ben oui !
99. C. de faire cette exploration large là ?
100. 2FT1 ben oui, oui
101. C. c'est comme ça que je comprends les choses, ok
102. 2FT1 je trouve que c'est notre spécificité d'ASS parce que ce côté très technique, comment dire ben oui, et à la limite, oui un technicien, un administratif peut l'avoir hein ! Alors que nous, cette ouverture qu'on peut avoir et puis ces connaissances qu'on a, tiens ça me fait tilt comment elle parle de ses enfants ou alors au niveau du logement voilà, y a ça et ça, on a des compétences transversales dans plusieurs domaines.

103. C. alors justement la deuxième partie de mon questionnement et c'est en lien parce que j'ai fait un sondage auprès des étudiants de 2^{ème} année et je me suis rendue compte que pour beaucoup d'entre eux et ce, quel que soit le domaine d'activité euh par rapport à observation de l'activité du FT et dans quoi vous avez été impliqué en premier et ce qui est ressorti c'est l'aide financière, je peux vous montrer les tableaux que j'ai fait c'est voilà, ça, c'est éclairant voyez ! Commentaires sur les 5 domaines, en fait ce que j'ai trouvé c'est demande d'aide fi, faire un bilan social, alors je ne sais pas si on peut englober ça avec ça, ou encore aide à la gestion du budget, ou dans d'autres contextes j'ai vu des retours à domicile simple avec mise en place d'aides matérielles voyez, donc ça c'est beaucoup dans le milieu hospitalier, je me disais, autour de ces types de situations alors je ne sais pas si on peut parler d'une famille de situation en tout cas ça m'intéresse de voir un peu plus loin et je me disais si pour vous est-ce que ce sont des situations qui font partie de votre activité
104. 2FT1 oui
105. C. et vous avez dit oui tout à l'heure j'ai bien conscience et si effectivement c'est des situations que vous confiez aux étudiants et en particulier en 2^{ème} année ?
106. 2FT1 moi je pense que ce qu'il y a, c'est, comment dire, cette imprégnation financière-là qui est vraiment, ce domaine financier qui est très important parce que la population, comment dire je pense que les personnes qui viennent pour la première fois, leur première demande ce qu'on peut repérer, est d'abord financière et administrative parce que je pense qu'on est perçues comme ça et c'est peut-être plus facile aussi que de dire voilà j'ai des problèmes avec mes enfants, j'ai de problèmes dans mon couple, hein, c'est une porte d'entrée pour les personnes, en fait puis pour nous, pour nous hein euh
107. C. c'est dans vos missions d'aider effectivement aux conditions de vie des personnes ?
108. 2FT1 Voilà ! Voilà, hein mais faut surtout pas s'arrêter à comment dire, à ce juste domaine financier pour moi, c'est toujours une porte d'entrée et après, justement on regarde la globalité, hein
109. C. alors justement si pour vous, ce sont des situations alors est-ce que vous sauriez me dire, moi c'est une question hein, et j'ai besoin d'avoir votre avis là-dessus, est-ce que l'on peut assimiler ces situations d'aide financière avec d'autres par exemple est-ce que pour vous il y aurait tout à l'heure on disait les situations, alors elles sont sans doute emboîtées parce qu'on peut venir pour un problème financier mais ça fait référence à un problème de logement ou de difficultés intra familiales enfin bref, est ce qu'il y aurait une assimilation possible ?
110. 2FT1 Ben, aide financière et par exemple (*support du tableau*) accès, maintien logement donc là forcément, enfin pas forcément, il peut... on peut effectivement actionner une aide fi donc là oui, accueil ou accompagnement d'urgence ben là aussi, hein, il peut y avoir une pénurie financière là aussi, heu ben accompagnement social RSA, oui là aussi il y a les aides individuelles à l'insertion, il peut y avoir une dimension financière donc là aussi, la MDPH aussi, le surendettement bien évidemment dispositif jeune pareil, insertion sociale et prof ; ben là si vous voulez insertion sociale, ça peut être pour l'aménagement du logement, ils ont le RSA voyez, alors professionnelle, non là nous du coup on est pas compétent pour actionner une aide fi mais là, oui, aide gestion du budget ben oui c'est en lien avec aide financières, problèmes de couple... c'est pas forcément aide financière si la personne vient nous voir en disant « *ben voilà je veux me séparer du coup j'ai peur, j'ai rien, à quoi j'ai droit* » donc là ça va être plutôt une information administrative sur le RSA majoré et les différentes des financières et tout ça, quoi
111. C. c'est plus périphérique ça alors ?
112. 2FT1 oui, oui et le reste, là, je vous avoue c'est pas de ma compétence là voyez !
113. C. alors là aides matérielles on est plus dans le domaine 3 santé voyez et ça correspond sur des sollicitations auprès des caisses complémentaires ou caisses de retraite
114. 2FT1 ah oui ?
115. C. OUI ! ben oui
116. 2FT1 ah ben ça, effectivement, on peut en informer les gens et on peut faire des demandes parce qu'il y a des caisses de retraite qui demandent à ce qu'il y ait une évaluation sociale
117. C. et en cas de sortie d'hôpital, il peut y avoir une activation de dispositifs qui nécessitent ça, quoi, après c'est un autre registre, d'accord et après il me semblait que ça s'écartait un peu
118. 2FT1 alors (*elle regarde encore*) aide éducative on peut être aussi dans l'aide au projet pour un projet spécifique ou une demande en internat, enfin des choses comme ça, on peut le faire aussi hein !

119. C. il y des liens forts éventuellement, quand même, pour vous est-ce que vous diriez, par exemple que
120. 2FT1 /problématique santé c'est pareil, on peut actionner une aide financière à la sécurité sociale voyez, hein, voilà ! Et puis oui, aussi il y a des personnes qui ont le cancer, on peut faire appel à la Ligue contre le Cancer
121. C. donc il y a des aides qui existent donc ?
122. 2FT1 ah ben oui, oui donc voyez, c'est quand même !
123. C et c'est intéressant parce que voyez, du coup, et est-ce que, si par exemple moi je dis, alors je ne sais pas s'il faut garder le terme d'aide financière ? Je pense peut-être que oui, il est quand même symbolique dans le métier mais au fond, c'est une famille de situations significatives du métier d'ASS ? cad que je dis pas que c'est, quand on le résout d'une manière technique, il ne s'agit pas de remplir un dossier
124. 2FT1 non, non !
125. C. et après on va voir avec vous d'ailleurs, selon vous ce que ça nécessite de mettre en place mais vous l'avez déjà un peu dit, avec cette idée que ça permet, dans l'approche d'un ASS, de faire un accompagnement des personnes ? Dans ce sens-là, on pourrait dire que c'est significatif au sens, ça rend compte d'activité que vous menez
126. 2FT1 oui, tout à fait voilà, voilà, mais bon, ça se fait comme vous le voyez à travers des domaines
127. C. Oui.
128. 2FT1 c'est des.... d'où l'ouverture de domaines qui sont de notre compétence et que à travers ça et en fonction de notre diagnostic, on tire plus ou moins les choses quoi. Voilà
129. C. et selon vous entre un dossier d'aide financière pour la subsistance du Cg et un dossier de surendettement est-ce qu'il y a un degré de complexité quand vous êtes en accompagnement de stagiaire ? cad est-ce que vous y verriez un peu comme vous le faisiez tout à l'heure par rapport à aides financière, problèmes éducatifs et puis voilà on y va crescendo est ce qu'il y aurait un crescendo pour vous entre ça et le surendettement, c'est une question, c'est pareil ?... cad pour reprendre un peu ma question est ce que vous confieriez en début de stage un dossier de surendettement par rapport à un dossier d'aide Fi ?...,...
130. 2FT1 ben, moi je trouve que ça relève du même ordre parce que de toute façon faut travailler sur le budget l'aide financière on travaille sur le budget, le dossier de surendettement on travaille sur le budget, l'aide financière ça fait appel à une politique du CG et puis ou éventuellement d'autres organismes faut rattacher à ça et le surendettement faut connaître dans quel cadre ça s'inscrit et puis comment travaille la commission de surendettement de Loire atlantique enfin oui c'est du même ordre, enfin du même ordre c'est de la même , de la même complexité quoi
131. C. ça m'intéressait de voir s'il y avait un ordre gravité ou densité des situations ?
132. 2FT1 non, non, ben non, non, non. Oui, c'est de la prise en compte de la situation parce que des fois la personne peut venir avec une demande de surendettement et puis on est là pareil, toujours pareil, c'est pareil on évalue sa situation on n'est pas oui, oui on va faire le dossier ; c'est attendez quelles sont vos ressources, quelles sont vos charges ? Et si la personne veut le faire à tout prix mais moi j'ai aussi mon regard professionnel et moi je peux lui dire effectivement, pour moi vous êtes dans une situation de surendettement ou non, votre situation n'est pas si dramatique que ça, voilà. Donc on a un regard professionnel à porter sur la situation, sur le budget de la personne
133. C. et alors si on repart de ces situations qui sont mobilisées par beaucoup de Ft selon vous, confier une situation dans ce domaine sur quoi ça permet de travailler avec un stagiaire sur sa professionnalité en tant qu'ASS?
134. 2FT1 ben, je redis hen... toujours sur la capacité à recueillir des données, à faire un diagnostic social ça c'est quand même, ça je trouve que c'est compliqué pour les stagiaires à partir des différents éléments que la stagiaire a pu recueillir comment est-ce qu'elle peut prendre du recul, de la hauteur et poser un regard enfin puis établir un diagnostic social sur la situation, d'essayer de comprendre pourquoi la personne elle en est là, quels sont les différents facteurs qui font que la personne elle en est là ! ça je trouve que c'est pas facile
135. C. qu'est-ce que vous avez identifié justement comme zone de difficultés pour les stagiaires pour faire ce diagnostic social dans ce genre de situations ? Expériences ?

136. 2FT1 ben une difficulté à prendre de la hauteur déjà à pas se coller à la situation et puis à déjà comprendre aussi ce que c'est un diagnostic. Bien souvent ils ne comprennent pas ils ont beau avoir des écrits, je sais pas, ils ne comprennent pas
137. C. ils ont des cours pourtant !
138. 2FT1 ben oui, ben oui mais entre du coup ce qui est écrire et puis après l'écrire, hein, et puis comment dire l'appropriation d'un langage professionnel, ça, c'est à travailler au fil du stage et puis de aussi comment dire, c'est la, la spécificité un peu de la polyvalence de secteur, justement c'est qu'on ne voit pas les situations par le bout de la lorgnette, c'est que du coup il faut avoir un regard vraiment très large, hein, parce que ça peut se réduire, par exemple quelqu'un qui a une demande d'aide financière, bon alors madame a peu de ressources, alors le diagnostic ça peut être : les faibles ressources de madame fait qu'elle n'y arrive pas et une aide est nécessaire. Pour moi, c'est pas un diagnostic ça !
139. C. D'accord. c'est quoi pour vous ça ?
140. 2FT1 ben, c'est un constat voilà, hein du coup euh moi, ce que j'essaye de dire, c'est qu'est-ce qui fait, qu'est-ce qui a généré le fait que du coup il y a une difficulté financière et monsieur par exemple quelle est sa situation ? Bon il est au chômage, bon d'accord il est au chômage est-ce qu'il a été toujours au chômage ? Non, il a travaillé, bon est-ce que tu vois la différence entre le travail et le chômage, bon ben il y a une baisse des ressources bon ben voilà ! donc du coup d'essayer de dire la, comment dire, la, l'inactivité enfin la période d'inactivité entraine une baisse des ressources qui explique des difficultés donc d'élaborer, d'avoir une élaboration de ce qui s'est passé quoi et donc que c'est pas un constat, quoi !
141. C. et qu'est-ce qui rend difficile selon vous, pour les stagiaires qui débutent justement d'être dans cette démarche d'élaboration à partir de situations qui pourtant, comme vous le disiez tout à l'heure, ...ben les gens arrivent avec ça quoi ! Assez facilement en fin c'est ce que j'ai compris hein ?...,... qu'est ce qui amène cette difficulté ... ?
142. 2FT1 une difficulté à faire du lien entre les choses, hein ! Oui moi, je me dis peut-être la difficulté à faire du lien entre... pourtant quand on en discute avec, c'est ben oui, effectivement la baisse de salaire c'est évident, le chômage entraine une baisse de salaire
143. C. ça c'est du registre des connaissances on est d'accord ?
144. 2FT1 ben oui, ben oui !
145. C. est-ce que selon vous est-ce une insuffisance de connaissances en l'occurrence par rapport à ce type de situations qui fait que les stagiaires sont en difficultés ?
146. 2FT1.... non, je ne pense pas que c'est une insuffisance de ...,... ouais, ben je sais pas.... est-ce que c'est comme une gymnastique, un peu, enfin, ...il faut faire et refaire quoi ! Faut essayer qu'ils arrivent à comprendre qu'il faut faire du lien entre les différentes choses et puis après on élabore quoi, c'est je sais pas et je me dis la monitrice, elle est là aussi pour montrer quoi et puis en faisant et en refaisant, quand même ça, ... la stagiaire arrive à faire le lien, quoi ; mais au départ, c'est pas du tout acquis hein, mais bon, je pense que c'est normal, aussi, ça demande oui, un savoir-faire quand même à pouvoir expliquer... au niveau théorique comment le faire passer, entre la théorie et la pratique, c'est sûr il y a quelque chose qui ne se fait pas là hein!
147. C. c'est pour ça que j'essaye de voir... alors autre hypothèse est-ce que, selon vous, puisque vous avez l'expérience d'accueil de stagiaires dont certains en difficultés, est-ce qu'il leur est simple ou aisé, en situation d'entretien de faire cette démarche d'exploration? cad une personne qui vient « j'ai besoin d'une aide fi parce que je n'arrive pas à boucler la fin du mois » voilà ! au-delà de ça, aller dans les recherches travail, téléphone, hein ? Est-ce que ça vous semble facile à faire, côté stagiaire dans un premier temps ? qu'est-ce qui est en jeu selon vous ?
148. 2FT1 non, non, non eh ben je pense ... la stagiaire elle est ...comment dire elle est d'abord tournée vers elle, elle est : bon il va falloir que je sache répondre et de montrer que face à la demande de la personne pour une aide fi, par exemple, que techniquement elle, elle va pouvoir actionner un dispositif, voilà, je pense que
149. C. / c'est rassurant ?
150. 2FT1 voilà, voilà ! Et que d'imaginer au départ des entretiens, d'avoir rien à proposer ou alors vu la situation fait que y a rien, on ne peut pas, on... voilà, y a pas de dispositifs à actionner la personne, elle n'a pas beaucoup d'argent mais bon et ça c'est quelque chose, je pense qui est difficile parce que,

- du coup, c'est je ne propose... comme si, de rien proposer ça mettrait en jeu la compétence ! Voyez, ça me fait penser un peu au médecin qui ne donne pas une ordonnance à une personne, voyez, je ne donne pas d'ordonnance, pas de médicaments donc je ne suis pas compétent, moi je fais un peu le lien.
151. C. Est-ce que selon vous travailler aussi sur des situations où l'argent est en jeu ou du moins le rapport à l'argent soit sur les registres manque, difficultés, déséquilibre budgétaire, ça fait appel aussi à des valeurs par exemple ?
152. 2FT1 ah ben oui ! Ah ben oui, oui, tout à fait, c'est, ça fait aussi appel à la relation qu'on a soi-même ... à l'argent quoi et effectivement moi j'ai pu voir, ça fait écho au milieu social dont on est issu, moi j'ai pu voir, par exemple avec X (*la stagiaire actuelle*) on n'est pas issues du même milieu social, je pense qu'elle est beaucoup plus regardante au niveau financier que moi, moi je pense que je suis, comment dire, je suis, je,... enfin je proposerais une somme aux personnes plus élevée qu'elle.
153. C. d'accord !
154. 2FT1 Oui, enfin moi je suis persuadée et on en a déjà discuté, que c'est aussi par rapport à ses valeurs qu'on a quoi, à la manière dont on a été élevé, comment on peut vivre aussi le fait, comment personnellement, on peut vivre le fait de n'avoir rien à manger, voilà hein !
155. C. On peut aussi imaginer que c'est en jeu peut-être dans la difficulté pour les stagiaires, justement, ce rapport à des personnes qui vivent dans des situations de précarité, non ?
156. 2FT1 oui, oui, oui !
157. C. enfin je ne sais pas hein ?
158. 2FT1 ben ce qui a, c'est aussi quand le stagiaire, enfin nous on en a discuté des fois en groupe de formateurs de stage, quand le stagiaire est lui-même dans la précarité donc du coup à la fois, je pense qu'il peut comprendre la personne, de ce qu'elle vit mais d'un autre côté ça demande une prise de recul quand même qui est importante ! De ne pas être collé à...
159. C. En miroir ?
160. 2FT1 voilà ! Voilà
161. C. qu'il n'y ait pas un effet miroir qui se joue là ! Est-ce que, selon vous, actuellement le travail autour du financier-là est valorisé dans votre institution, auprès des collègues en général dans le métier quoi ? ...Comment vous voyez les choses ?
162. 2FT1 ben est valorisé ! Ben, C'est un domaine comme un autre hein ! Alors comme je vous le disais, on a eu une formation du rapport à l'argent que j'ai trouvé très intéressante, alors c'est vrai qu'au départ on s'est dit par rapport à cette formation on s'est demandé qu'est-ce que c'est ? Est-ce qu'on ne va nous demander, en fait, de solliciter moins d'aides financières mais non ! Non, je pense qu'il est au même titre que la protection de l'enfance, l'insertion sociale les contrats d'insertion... non je ne trouve pas qu'il est.
163. C. pour vous, c'est du même niveau ?
164. 2FT1 ah ben oui, oui !
165. C. d'accord. Parce que vous savez, il y eu des tendances dans le métier parfois d'assimiler cette partie-là du travail, au travail qu'on ne voulait pas faire et qu'on voulait déléguer autant que faire se peut
166. 2FT1 oui, oui, euh, oui, oui.
167. C. je ne sais pas si, actuellement, vous sentiez ça dans votre institution, auprès de vos collègues ?
168. 2FT1 ben non, non ! Enfin moi, vous savez derrière l'aide financière il y a tellement autre chose !
169. C. c'est ça !
170. 2FT1 C'est ça ! C'est pas une tâche, comme on pourrait imaginer, une petite tâche, non, non, non c'est ...
171. C. et il vous semble que les collègues la prennent comme ça aussi ?Dans une approche très professionnelle et très
172. 2FT1/ bah, alors ce qu'il y a, c'est que, des fois, y a des collègues qui disent dans les secteurs enfin les ZUP là, où il y a une population qui est en grosse précarité, des fois il y a un peu un agacement des professionnels parce que les gens viennent en disant : « *j'ai droit à, je veux une aide, ils viennent chercher les 3 aides* » un peu l'impression d'être un tiroir-caisse. Et que du coup, la tentative de pouvoir aussi travailler autre chose avec les gens ben est difficile ! Est difficile parce que c'est, des fois aussi, une population un peu frustrée et qui peut aussi, peut ne pas avoir envie aussi hein ! C'est vrai qu'ici on a une population, c'est ça que j'aime bien sur ces communes, si vous voulez, une

- population où on peut discuter, qui a conscience de ses difficultés, ou il y a une élaboration de pensée, qui n'hésite pas à faire les démarches, voyez ! C'est vrai que j'ai travaillé sur les secteurs difficiles mais j'avoue, j'ai un peu oublié et du coup, c'est vrai que le souvenir que j'en avais, c'est qu'au bout de 8 ans, il était temps que je m'en aille parce que j'avais l'impression que la France entière était au chômage quoi ! Voilà, des gens tellement, tellement loin de l'emploi depuis des années et puis avec des tous petits niveaux qu'on ne parle même plus travail avec eux quoi !
173. C. Donc en fait c'est une grande précarisation dans ces quartiers qui peuvent ?
174. 2FT1 oui, oui puis il n'y avait pas de rythme, voilà
175. C. oui, c'est ça ! et ça peut influencer sur la perception qu'on a même de la demande, j'imagine ?
176. 2FT1 oui, oui !
177. C. D'accord. Donc ça, ça doit aussi, se travailler aussi en formation j'imagine ?
178. 2FT1 oui, oui. Tout à fait !
179. C. donc si j'ai bien compris, pour qu'il y ait cette approche non pas technique et administrative, vous êtes donc dans un accompagnement de reprise des entretiens des étudiants, très précis sur justement comment on peut aider le stagiaire à faire cette exploration et l'analyse après, hein ?
180. 2FT1 voilà, voilà on n'est pas des techniciens des dispositifs, hein ! Pour moi je lutte avec ça, agent administratif, ah non, non, non !
181. C. D'accord. Mais, il pourrait y avoir un risque de ça selon vous que le métier se ?
182. 2FT1 mais oui, oui ça pourrait ! Enfin oui, moi, je pense, oui. Des fois, moi je dis il y aura peut-être un jour des plateformes de service social où justement, tout ce côté écoute et prise en compte des difficultés, ben ça prend du temps, ça coûte cher et les travailleurs sociaux, le travail social, quand même, coûte cher et donc juste répondre comme ça à une demande d'aide financière et puis de cadrer, là, voilà telle situation et allez hop la personne elle y a le droit une fois et puis voilà, c'est terminé quoi ! Et toute cette dimension humaine disparaît parce qu'elle coûte trop cher !
183. C. ça pourrait donc ? Selon vous
184. 2FT1 Ben, moi je me dis ça peut être un risque !
185. C. donc c'est votre vigilance en tant que FT ?
186. 2FT1 An ben oui ! Ah ben oui !
187. C. par rapport aux générations qui vont arriver ?
188. 2FT1 Ah ben oui, c'est vraiment le plus ...ben justement la relation humaine, le diagnostic et l'accompagnement qu'on apporte, on n'est pas juste avec les dispositifs et puis on ouvre les tiroirs, quoi ! Ah non, non, moi je me bats contre ça ! Hein !
189. C. Et alors, avant de lancer un stagiaire dans une situation à quoi êtes-vous attentive ? Est-ce qu'il y a des indicateurs, en particulier, qui vont compter pour que vous lui permettiez d'y aller seul, quoi au niveau d'une situation ?
190. 2FT1 Donc, déjà au niveau d'un stagiaire, il y a toujours une période d'observation où il est avec moi alors une première semaine où il est en observation verbale, physique et ça dure sur un mois et après, de semaine en semaine je demande à..., comment dire, au stagiaire d'intervenir, je le pousse hein ! Il faut voir aussi, quand le stagiaire intervient, j'évalue si c'est des questions... qui tombent au bon moment, qui sont adéquates, enfin donc voilà ! Donc y a ça aussi hein, comment est le stagiaire avec moi aussi, j'évalue aussi au niveau de l'accueil, au départ, parce que moi j'ai vu des stagiaires qui « *oui bonjour par leur prénom ! Oui bonjour je m'appelle par le prénom* » et je dis non ! ça on ne va pas !
191. C. l'accueil, c'est vous leur confiez la mission d'accueil là, de temps en temps ou bien vous regardez comment ils procèdent informellement ?
192. 2FT1 Alors du coup, c'est moi qui vais, donc, dans la salle d'attente et je dis à la personne je suis avec une stagiaire ASS et je demande à la personne est-ce que vous acceptez qu'elle assiste à l'entretien parce que je trouve c'est important de respecter la personne et si la personne est d'accord, ce qui est souvent le cas, la stagiaire attend à la porte et là, je la laisse c'est à elle... de, voilà
193. C. d'accord. C'est dans ce moment-là que vous appréciez.... comment se déroule pour elle l'accueil.
194. 2FT1 oui voilà ! Et c'est vrai que des fois, j'ai vu oui je m'appelle untel, juste par le prénom et je dis non ça ne va pas ! Des fois, y a aussi je suis madame, mademoiselle, donc là on travaille qu'est-ce qui te gêne madame, mademoiselle, y a aussi sur comment la stagiaire dit au revoir est-ce que elle

- reste là et elle ne dit rien et tout ça, est-ce que elle vient avec moi et du coup elle accompagne la personne euh parce que bien souvent, moi j'accompagne les personnes jusqu'à la porte quand même donc il y a tout ça aussi que j'évalue.
195. C. donc, ça ce sont les indicateurs sur le registre on va dire relationnel, comment vous percevez évaluez la qualité d'établissement de la relation avec les personnes, ça c'est important ?
196. 2FT1 Voilà, voilà et puis il y a aussi, où j'évalue aussi c'est au niveau des écrits, assez rapidement quand on a eu un entretien à deux, par exemple d'aide financière ou un contrat d'insertion je lui dis ben du coup, est-ce que tu peux essayer de rédiger le contrat d'insertion et là j'évalue les capacités rédactionnelles la capacité d'analyse et ça bien souvent c'est à retravailler, hein là aussi on présente la situation globale et puis pourquoi on en est arrivé là, hein voilà, et c'est à retravailler et puis, du coup, bon donc y a ça ; et puis c'est aussi qu'est-ce qu'elle en dit de la situation, qu'est-ce que ça lui fait qu'est-ce qu'elle a compris et tous ces éléments là font que du coup elle va recevoir seule ou pas et j'en discute avec elle bien évidemment et si la stagiaire me dit ben non j'ai peur, j'apprehende...là, moi je dis de toute façon, faut sauter hein! Faut sauter, c'est ce que j'avais dit à X (*la stagiaire actuelle*) il y a une grande bassine d'eau froide hein je dis, tu vas sauter, ça va être froid mais après quand tu vas sortir tu vas être contente ! (*rires partagés*)
197. C. vous savez, dans le même sondage que j'ai fait
198. 2FT1 y a des accouchements avec forceps !
199. C. oui c'est ça mais vous mettez une bouée quand même !
200. 2FT1 oui, oui, ah oui, oui ! Je mets une bouée oui, oui ! Non, c'est pas j'enfonce avec le bâton et elle coule, non, non !
201. C. vous savez dans le sondage réalisé auprès des étudiants j'ai trouvé tous les cas de figure cad les étudiants qui ont dit : j'ai dû demander d'y aller, d'autres situations ce sont les FT qui ont lancé, poussé, donc il y a beaucoup d'expression lancer, pousser qui arrivent et puis d'autres où c'est d'un commun accord et on sent qu'il y a une évaluation qui se fait au fil des observations et du coup, c'est le moment est adéquat pour tout le monde quoi ! ça tombe au bon moment
202. 2FT1 voilà, voilà !
203. C. mais il y a des situations où c'est le formateur qui pousse et donc là, ce qui est variable ce sont les modalités qui accompagnent le fait, cette mise dans le « grand bain », d'eau froide pour vous, je ne sais pas si c'est toujours qualifié de froide pour les autres ?
204. 2FT1 ben, c'est quand il y a une appréhension quoi ça dépend des stagiaires vous savez des fois c'est « *j'ai envie, c'est super et quand des fois les personnes ne viennent pas, oh je suis déçue, je suis déçue !* » La stagiaire s'était préparée et après du coup oui, oui, on en rediscute et comment elle a compris et tout ça
205. C. selon vous, comment on peut aider un stagiaire à gagner en confiance en lui-même justement pour appréhender ces premières fois quoi ?
206. 2FT1 comment on peut ?
207. C. hein parce que y a ce registre la peur peut faire référence effectivement au registre de la confiance, à un moment en tout cas?
208. 2FT1 Oui, oui. 1 15 47Ce que je fais, c'est que je parle de ma propre expérience de stagiaire, quand j'étais jeune professionnelle moi aussi j'ai pas su, et c'est normal, X (*sa collègue de binôme en FT*) donne aussi « c'est comme avoir son permis » quand on a le permis mais on ne sait pas forcément conduire et puis on est là pour apprendre, hein on est là pour apprendre, les gens ils le savent qu'on est stagiaire et qu'on a le droit à l'erreur ; donc les mettre en confiance en leur disant « vous avez le droit à l'erreur », voilà, et que ça sera repris et que « t'es pas seule et que tu peux toujours, bien évidemment, revenir là et on retravaille la situation » ; hein c'est pas lâcher comme ça, sans bouée quoi dans l'océan!
209. C. c'est ça la bouée ! (*rires partagés*)
210. 2FT1 et puis valoriser, valoriser de dire ben oui tu vois t'as su faire ça !, t'as su dire je ne sais pas ! Euh. Ou alors valoriser la progression : « *au départ, tu disais pas au revoir aux gens maintenant tu les accompagnes tu leur dis au revoir, ben tu vois les gens t'ont dit plein de choses c'est donc que tu as eu une attitude professionnelle qui fait que tu as mis les gens à l'aise et que du coup ils ont pu te dire des choses* » ; bon après il faut les travailler ben bon valoriser à travers ce peut retransmettre le stagiaire aussi hein !

211. C. D'accord. Ok. Les référentiels de formation sont intervenus depuis 2004 est-ce que selon vous il y a eu des changements significatifs dans la manière que vous avez d'accompagner les stagiaires depuis ?
212. 2FT1 ...,... je suis en train de réfléchir ...,...
213. C. y a peut-être pas, hein ?
214. 2FT1 ben oui, je réfléchis ... non j'ai pas... alors c'est vrai qu'il y a eu une réforme avec le dossier de pratiques professionnelles, hein donc c'est sûr, on prend en compte dans notre travail aussi puis dans le travail avec le stagiaire bien évidemment, mais bon, euh est ce que du coup, parce que pfff, ... l'ISAP de toute façon, elle reste pareille, l'ISAP de toute façon, le fondement de notre travail, il reste pareil hein ! Le travail collectif, l'ISIC, ...non, enfin, moi je ne trouve pas ! Non, non, non !
215. C. et vous avez eu l'occasion de regarder un peu le référentiel de compétences?
216. 2FT1 oui mais il y a déjà un petit bout de temps hein !
217. C. ok. Donc, en fait, ce n'est pas tellement avec ça que vous travaillez, vous dans l'accompagnement des stagiaires ?
218. 2FT1 Non, non, non.
219. C. Vous en tenez compte mais c'est pas, c'est plus ce que vous aviez déjà construit dans l'accompagnement ?
220. 2FT1 oui, oui et que je continue à construire, hein ! C'est pas... parce que, bon on peut tâtonner aussi et se poser plein de questions avec un stagiaire, hein, c'est du coup des fois par exemple, ben la stagiaire dont on avait parlé-là, qui avait un problème de poids, c'est vrai que ma collègue avait travaillé la tenue vestimentaire, la coupe de cheveux pour se préparer au DE moi j'étais...après j'y ai réfléchi, mais j'étais un peu plus mitigée ; parce que je trouve que c'est limite une « relation maternante », je trouve que ce serait plutôt une mère à dire ça (*rires*) de dire : tu vois tu devrais peut-être te faire une coupe de cheveux, avoir une tenue
221. C./ oui mais imaginez, par exemple que vous arriviez à accueillir un stagiaire qui a des piercings partout et qui... est-ce que vous interviendriez ou bien est-ce que vous laisseriez ?..., genre gothique, quoi ?
222. 2FT1 ah oui d'accord ! Ben oui, oui, oui
223. C. Voyez ! parce que ça ne touche peut-être pas... à la même zone ...quela corpulence mais est-ce que pour autant... ?
224. 2FT1 oui, oui, oui ! C'est vrai que Ça peut être quelqu'un qui peut être aussi un peu négligé, si, si, tout ça ben oui ! Mais ce qui a aussi, c'est que je trouve que ce n'est pas que de la compétence de la monitrice de stage je trouve que l'école aussi doit renvoyer ce, ce, enfin si c'est un problème je ne sais pas, ce que peut renvoyer le stagiaire aux autres, quoi, je trouve !
225. C. oui il y a quand même peut-être des limites, parfois, dans la présentation de soi quand on est dans un métier d'aide quoi?
226. 2FT1 oui, voilà ! Voilà
227. C. c'est pour, à la limite, voyez voilà, considérer la variété des situations que ça peut recouvrir car on est peut-être plus tenté de dire quelque chose là, que dans l'autre situation, je sais pas là ou votre collègue avait été dans une relation maternante ?
228. 2FT1 Oui, peut-être, oui ? Mais c'est vrai que sur le coup j'avais dit ah non, non, non ! Je ne dirais pas ça ! voyez, je disais c'est plus à une mère à dire ça à sa fille puis après, bon c'est vrai que j'en ai discuté on était trois FT et les deux étaient » Ah si, si et mais si » moi ah non, non et puis après je me suis dit ben oui pourquoi pas si ça peut l'aider, oui, oui hum, hum et mais c'est aussi jusqu'où on va avec une stagiaire quoi, aussi hein !
229. C j'imagine que ce sont des questions qui se posent ?
230. 2FT1. Oui, oui, ben oui, c'est pas forcément évident !
231. C jusqu'où se situe l'accompagnement pédagogique et puis quelque chose qui sort, quoi ? on est frontière parfois hein ?
232. 2FT1 oui, oui
233. C. Est-ce que et je reviens aux situations un petit peu, est-ce que, selon vous, il y a des situations auxquelles doivent être confrontés les étudiants en leur formation initiale avant on va dire d'être lancés dans le grand bain professionnel diplômé ?

234. 2FT1 Oui alors moi je dis, ce que je trouve très, très important c'est que du coup le stagiaire soit confronté, ben à la protection de l'enfance mais du coup maintenant ça changera peut-être, mais quand même, à comment dire, à une problématique éducative, un travail sur la parentalité hein et avec les enfants ça je trouve important parce que c'est aussi un des fondements de notre travail donc ça je pense que c'est indispensable et ...puis ... ,... autrement ... oui, ben enfin l'aide financière mais bon enfin la précarité, être confronté à la précarité financière ça je trouve que c'est aussi si on y est pas, dans la polyvalence de secteur c'est quand même ça et puis y a aussi, on en a de plus en plus, de la violence conjugale aussi du coup ça, parce qu'on en a quand même très régulièrement, et d'avoir des connaissances et ça requiert quand même des connaissances théoriques, la violence avec les cycles de la violence et de pouvoir aussi en parler du coup avec la personne. Oui moi je dirais la violence, la précarité financière enfin la précarité en général et puis la parentalité et puis les difficultés éducatives.
235. C. d'accord, en fait que vous avez-vous dans votre champ de compétences ?
236. 2FT1 voilà, voilà !
237. C. je pose, en fait la question systématiquement et puis, en disant à ceux qui n'ont pas parce que tous n'ont pas, qu'est ce qui est nécessaire de proposer aux étudiants en formation initiale
238. 2FT1 moi je dis par rapport à la polyvalence de secteur !
239. C. alors est-ce qu'il a des questions que je n'aurais pas abordé ?
240. 2FT1 je ne sais pas si c'est l'objet c'est le lien le travail partenarial qui peut exister entre l'école, le FT et le stagiaire.
241. C. ok. Qu'est-ce que vous voudriez dire par rapport à ça ?
242. 2FT1 alors ce qui y a avec les deux stagiaires qui ont été plus en difficultés puisque ce sont des 3^{ème} années l'école le sait que le stagiaire est en difficulté moi, je trouverais primordial que dès la première semaine d'accueil il y ait une rencontre entre l'école, le FT et le stagiaire pour justement de pouvoir que ça soit parlé de où en est le stagiaire ? Qu'est-ce que le stagiaire, lui, a pu repérer d'où il en est et vers où il faut qu'il aille ? Qu'est-ce que l'école a pu repérer et elle à son niveau qu'est-ce qu'il faut qu'elle, qu'est ce qui faut travailler et qu'est ce qui est possible de travailler au sein de l'école et à partir de là le FT, en fonction des difficultés qu'est-ce qu'il va pouvoir mettre en œuvre ? Pour aider le stagiaire voilà parce que ben nous on en a discuté en groupe de Formateurs de stage on trouve que du coup... la rencontre se fait trop tard quoi et il y aurait quelque chose, dès la première semaine ce serait beaucoup plus facile pour tout le monde.
243. C. alors que nous, on fait l'hypothèse qu'il faut laisser un peu de temps de connaissance réciproque pour laisser la place du stagiaire qui est un adulte hein, qui connaît son parcours, et on laisse ce temps-là, voyez, c'est en tout le présumé par rapport à ça, pour qu'effectivement ce soit lui, on souhaite que ce soit lui qui prenne l'initiative, parce que des points ont été faits avant... mais j'entends hein ce que vous dites !
244. 2FT1 parce que des fois il ne prend pas l'initiative et nous, on ne sait pas... alors des fois et puis du coup, de toute façon ce n'est pas pour mettre en difficulté le stagiaire, c'est pour ben voilà, y a un constat 1 et 2^{ème} année, voilà comment ça s'est passé, que lui puisse s'exprimer et que l'école puisse dire voilà à notre niveau comment on peut vous aider et que nous à partir de ça comment on peut développer, comment on peut aider ; moi, je trouve qu'on partirait sur de meilleures bases dès le départ quoi !
245. C. vu vos dispositions et votre style d'accompagnement assurément, assurément, pffft voilà ! (*échange sur une stagiaire en particulier off/ recherche*). Ca on peut améliorer Tout à l'heure vous avez dit quelque chose et c'est peut-être vers cela qu'on pourrait avancer ensemble avec le terrain c'est justement sur ce passage, euh ce passage en 2^{ème} année, en particulier pour l'analyse des situations, entre avoir des connaissances et pour voir les mobiliser en situation, là je pense qu'on a
246. 2FT1 ah oui ! alors effectivement là, techniquement comment on peut faire j'avoue que je ne sais pas trop !
247. C. je pense que peut-être c'est en élaborant des structures de situation quoi, cad mais il faut faire là (liste des situations présentées plus haut), il faut le faire, alors là c'est relativement proche, il faudrait regarder sur des situations éducatives aussi de très près, ce que ça met en jeu et peut-être qu'on pourrait faire acquérir plus rapidement cette gymnastique ?
248. 2FT1 cette gymnastique !voilà oui, oui, faut en fait des mises en situations !
249. C. mais il faut partir des situations réelles

250. 2FT1 voilà, des études de situations
251. C. et c'est un peu vers ça que je voudrais aller, voyez mais du coup avec le terrain parce que c'est vous, c'est vous qui vous confrontez à ce passage du... parce que vous faites bien référence à des connaissances théoriques qu'il faut avoir,
252. 2FT1 ah ben oui, oui, oui
253. C. donc il n'y a pas cette opposition entre théorie et pratique c'est pas du tout ça, mais c'est comment on peut effectivement les rendre opérationnelles parce que..
254. 2FT1 /et puis moi je trouve, j'y tiens comme à la prune de mes yeux, parce que c'est ce sur quoi on peut défendre notre métier, c'est notre savoir-faire ça, le diagnostic social c'est
255. C. mais le diagnostic social fait comme vous le disiez tout à l'heure : on part d'une aide fi. On découvre que les gens sont au chômage, on s'intéresse donc aussi à ce qu'ils vivent quoi
256. 2FT1 ben bien sûr !
257. C. et pas simplement la baisse de revenus par rapport à l'activité quoi ! Mais, voilà c'est comment on peut... moi mon idée c'est effectivement comment rendre plus... performant pas au sens économique du terme, ces apprentissages quoi parce que c'est... je pense, moi, je pars d'un présupposé qu'il y a une richesse dans le travail social
258. 2FT1 Ah ben complètement !
259. C. il y a une complexité en même temps exemple le financier amène à tout ! Comment on peut penser, peut-être pas radicalement autrement mais avec des outils complémentaires, pour rendre plus facile ce travail moi c'est ça qui m'intéresse, quoi
260. 2FT1 moi, j'ai toujours dit que je trouve que dans notre travail il y a une part de créativité je trouve parce que la relation qu'on a avec la personne c'est nous qui la créons, c'est ça que moi j'aime hein !
261. C. en même temps la créativité, elle est sur un fond d'invariant cad sur des choses qui sont toujours là présentes et voyez moi là je trouvais ça intéressant de vous montrer comment j'avais bossé à partir d'une première aide Fi analysée en groupe, voilà ça c'est le boulot que j'avais fait aide fi d'un Ft / 2^{ème} année (*explicitation du modèle opératif*) langage de la DP les buts, poursuivis par rapport à l'aide Fi les 3 buts du modèle donc ça nécessite de travailler sur l'ensemble de ces variables, les ressources de l'environnement plus je rencontre des gens et plus ça s'enrichit le cadre institutionnel, les savoirs en jeu théoriques, procéduraux qui se complexifient, opératoires (contrat, diagnostic) les principes d'action et moi je pense que c'est 2ft1 qui lit et dit tout à fait Ça je pense que c'est générique et en fonction de chaque situation singulière . Je pense qu'on peut avancer encore mais il faut le faire ensemble. Nous de notre côté si on va vers
262. 2FT1 oui effectivement je reviens sur ce que vous dites pour l'élaboration du diagnostic, ils ont les savoirs et comment faire une passerelle, voilà ?
263. C. je pense qu'on peut améliorer les choses et voyez c'est vrai que je choque les gens quand je dis ça mais qu'importe ! Je pense qu'on pourrait, qu'avec des études de cas, mais vraiment bien construites avec le terrain quoi ! voyez ?
264. 2FT1 oui, ah oui !
265. C. parce que en termes de formation et d'apprentissage pour les adultes il y a des théories qui défendent une progressivité dans les apprentissages commencer par le simple pour arriver au complexe et d'autres pas du tout faut d'abord, aborder la complexité mais après faut donner les outils pour la décomposer quoi cette complexité donc là c'est à nous de trouver ensemble les moyens
266. 2FT1 de toute façon le simple, la situation de la personne elle ne peut pas être simple, il y a toujours une complexité de facteurs à prendre en compte
267. C. oui, mais en même temps, voyez, l'idée ce serait et des collègues le font ça cad ils savent qu'il y a une situation complexe mais ils vont focaliser dans un premier temps, pour le stagiaire sur une tâche, qui est incluse dans, mais du coup ils ne perdent pas de vue mais voilà ! Ça leur semble plus facilitateur de l'apprentissage ! Je sais pas faut qu'on trouve si modestement si ça pouvait avancer, ce serait mon idée, voyez ? Nous on ne l'a pas abordé mais d'autres l'ont fait c'est comment même à partir d'une aide fi, on peut aussi travailler sur la dimension de l'argumentaire l'argumentation par rapport à un argumentaire dans l'écrit et ça, effectivement, on le retrouve dans d'autres écrits

268. 2FT1 Oui ! Ben oui tout à fait ! qu'est-ce qu'on s'autorise à dire ben oui ça je le travaille, ça si on s'adresse à un CCAS, on sait en plus une petite commune qui est lu par le maire donc il faut faire attention qu'est-ce qu'on dit c'est pas pareil qu'au CG ...
269. C. il y a une collègue qui me disait on ne va pas tout dire de la situation, on est obligés de sélectionner les informations en fonction de qui est la personne
270. 2FT1 ah ben oui
271. C. oui, mais ça c'est des savoirs pratiques, c'est des savoirs de la pratique, parce que nous en formation on va dire aux étudiants vous devez adapter votre langage au destinataire c'est générique, c'est vrai, c'est pas faux mais comment après, voilà... Et là, c'est tous les savoirs d'action, de connaissances que dans cette commission là c'est plutôt comme ça qu'il faut faire et là c'est autrement !
272. 2FT1 et c'est là où qu'on peut être complémentaire ! Tout à fait !
273. C. moi je crois et moi, je pense que, c'est pour ça que je cherche des outils et je teste
274. 2FT1 oui, il faut du lien et l'école et nous on peut aider à ses passerelles
275. C. nous on construit des études de cas mais ce n'est pas suffisant et donc l'idée des entretiens de tutorat à analyser, je leur demanderais d'enregistrer des entretiens de tutorat à partir de situations d'aide Fi au sens large

Fin de l'entretien et remplissage de la fiche talon sociologique.

Annexe D.13

Entretien (2013). Chercheur-formateur de terrain 3FT1, Assistante de Service Social.

Domaine 1 : Polyvalence de secteur. Thèse E. Ollivier.

1. C première zone de questionnement pour moi, au regard de ton expérience globale, qu'est-ce que tu pourrais qualifier de « cœur de métier », actuellement, d'assistant de service social dans ton contexte d'activité, en tant qu'ASS et après en tant que formatrice ?
2. 3FT1 Pour moi le cœur de métier, en tant qu'ASS en polyvalence de secteur et sur le quartier où je travaille c'est vraiment l'accompagnement social : c'est vraiment être à côté de la personne, de marcher à son rythme et pouvoir l'accompagner là où elle veut aller. Après, on a plus ou moins de méthodes, de méthodologies ou de stratégies hein pour essayer d'amener la personne vers une autonomie mais moi, je, ... je suis profondément attachée à l'accompagnement social, du coup à la méthodologie de l'intervention heu au respect du rythme de l'utilisateur,... de ses droits mais aussi de ses devoirs aussi, de lui renvoyer sa responsabilité et que l'important c'est qu'il soit, qu'il puisse être acteur... donc pour moi c'est vrai que dans mon rôle de formatrice, c'est important que je puisse, à un moment donné, échanger avec le stagiaire que j'accueille sur la place de l'ASS, les enjeux qu'on peut avoir, la place qu'on peut prendre ou ne pas prendre et comment on garde l'utilisateur acteur des choses, comment on peut l'accompagner, comment on peut faire avec, mais sans faire à la place de, heu voilà, pour moi c'est vraiment le, le du coup, c'est la posture professionnelle, le positionnement, comment je me positionne en tant qu'ASS et qu'effectivement à, notre collègue du même métier mais qui exerce dans un autre service je pense par ex sous mandat, en service de protection de l'enfance va se positionner différemment que moi en tant qu'ASS de polyvalence ou différemment d'un autre corps de métier et souvent en polyvalence où on est, où en tout cas, les étudiants sont souvent happés par les dispositifs, les formulaires etc... quand je leur dis, voilà « qu'est-ce qui te différencie voilà, ce que tu vas faire, qu'est-ce qui te différencie d'un agent administratif ? » parce que souvent l'objectif de l'étudiant c'est de remplir correctement le formulaire correctement les bonnes cases et alors ça, vraiment c'est pas du tout ma priorité ! D'emblée, j'énonce que le stage je m'en fiche, pour moi ce ne sera pas un critère d'évaluation que de vérifier s'ils connaissent tel ou tel dispositif, telle ou telle procédure et modalités qu'utilise tel ou tel dispositif, parce que je pense à juste titre, je leur dis que voilà le temps que tu seras diplômé le FSL, les procédures ça peut changer, le formulaire peut changer, c'est pas ça qui est important, pour moi je recentre justement sur le cœur du métier et les valeurs de la profession !
3. C Alors est-ce que tu pourrais justement les expliciter ces valeurs de la profession
4. 3FT1 alors... d'abord, il y a enfin, y a une éthique, des... le, le secret professionnel par exemple, ça vient très vite, très vite dans les,... les entretiens ou dans les *debriefing* que je fais avec les stagiaires : un entretien téléphonique en tripartite bon voilà, qu'est-ce que je dis, qu'est-ce que je dis pas dans quel l'intérêt de la personne enfin voilà ça c'est une des valeurs, le secret professionnel, l'éthique, la déontologie que j'engloberais du coup dans la méthodologie de l'intervention..., ... le, ouais le respect du rythme de l'utilisateur, l'utilisateur au cœur de.... de, du, de l'accompagnement, je ne sais pas comment les expliciter davantage, en fait ! On a toujours un mal fou, les travailleurs sociaux hein ?
5. C oui, mais on pourra y revenir à un autre moment
6. 3FT1 oui ?
7. C Peut-être, que par contre, j'ai besoin que tu me précises davantage, parce que tu dis le cœur de métier c'est l'accompagnement social : alors, peut-être,enfin si en tout cas tu pouvais le faire, ça m'intéresserait, d'expliquer l'accompagnement social à propos de quoi?... cad quelles sont les problématiques les plus, ...les plus importantes quoi qui amènent les personnes à venir solliciter votre, ben justement votre accompagnement en tant qu'ASS en polyvalence ?
8. 3 FT1 heu alors je dirais que des fois, c'est pas forcément conscient, la personne va venir au service social, va se présenter pour avoir une réponse à sa question, cad qu'elle a un problème et qu'elle veut une réponse, ou qu'elle veut une aide, ou voilà ! Mais où on va être sur un instant t et heu

vraiment quelque chose dans l'immédiateté et c'est heu, pour moi, c'est aussi de notre responsabilité et de notre rôle aussi que de pouvoir présenter ce que c'est que le métier d'assistant de service social : combien ne savent pas en fait la palette, la marge de manœuvre qu'on peut avoir celle qu'on n'a pas aussi parce qu'il y a bien sûr des limites à notre intervention et de pouvoir présenter et, heu et je me souviens, là qu'avec l'étudiante que j'accueille actuellement de lui avoir dit : « ben voilà, là franchement j'aurais pu couper court, j'aurais pu juste répondre et basta ! J'ai répondu à la demande, très bien ! voilà couper court, non je me suis permise d'ouvrir cette porte-là, de pouvoir présenter cela, de pouvoir laisser entrouverte cette, certaines perspectives heu pouvoir faire des offres ça on peut y revenir, en rediscuter une prochaine fois, je peux effectivement vous revoir ou venir à votre domicile, voilà ! » Alors concrètement sur les sujets donc heu, les problématiques on est généralement sur l'insertion ou problématiques financières qui peuvent être vraiment la principale demande de l'utilisateur heu pour autant, en abordant ça, on peut aborder plein de thèmes cad qu'à travers une aide financière, une demande d'aide financière, il va y avoir... donc la gestion mais la gestion ça va être aussi dans le couple, si c'est une famille ou un couple, bref ! Des individus, comment c'est géré, qui a la responsabilité de quoi ? Du coup, en regardant les charges, on va regarder aussi les postes de dépenses donc ça va aussi arriver sur l'accès aux droits que ce soit au niveau de l'APL, de la CMU heu au niveau du tarif première nécessité de l'électricité ou du gaz heu, ça va être de pouvoir voir s'il y a un droit RSA, ça va aller projeter vers l'accompagnement, qu'est-ce qu'il y a en place ? Est-ce qu'il y a une recherche d'emploi, est-ce qu'on est plus sur l'insertion sociale, enfin, voilà heu si c'est allocations de chômage est-ce qu'il y a un projet professionnel, c'est vraiment pour voir chaque domaine en faisant une aide financière, ne serait-ce qu'en regardant les ressources, on va regarder si c'est une femme seule on va regarder s'il y a une pension alimentaire ou l'ASL du coup on va parler de la parentalité, on va voir si le petit voit son papa ou pas, est-ce qu'il y a des droits de visite, s'il y a, voilà... et puis effectivement en posant ces questions-là, mais c'est du recueil de données donc du coup on balise un peu les choses hop ! Et puis nous en tant qu'ASS on est un peu alertées sur des petits clignotants : on se dit tiens là, ça peut être une possibilité d'accompagnement social où là, du coup je vais pouvoir faire... une offre à la personne sachant que nous, c'est que je dis à l'étudiant, c'est que nous on n'a pas de mandat, donc nous si la personne, elle prend, elle se saisit, elle veut, tant mieux ! ; Si elle prend pas... tout de suite, ou elle prendra jamais mais c'est de pouvoir lui dire que voilà on est là, on est présent et qu'on peut faire ça avec elle parce que ça fait partie de nos missions ...le temps est... une notion pour moi extrêmement importante en tant que valeur du métier cad que l'accompagnement social ça ne se fait pas comme ça ... et là encore je recevais, j'ai reçu une dame et mon étudiante me dit mais heu « *on a rien fait* » alors elle a mis ça entre guillemets, parce que effectivement on avait rien fait mais je n'avais pas sorti un seul formulaire, je n'avais pas sorti de calculatrice, pas un seul truc d'internet ou voilà, on a échangé, discuté et je lui ai dit pour moi vraiment ça c'est mon métier, c'est un accompagnement psychosocial où on échange, on re-questionne, on interroge, on voit l'évolution, on réajuste un petit peu l'accompagnement, et je lui dis mais tout ce qu'elle m'a livré là cette dame, en entretien c'est bien parce que ça fait des années, des années que je la connais et qu'aujourd'hui effectivement, elle s'autorise à parler de ses difficultés avec son fils heu, avec... les relations avec le père de son enfant enfin voilà ! Et qu'effectivement, je pense que ça prend du temps, je pense aussi que la personne elle doit être disponible, elle doit avoir un état d'esprit disponible et où quand elle vient parce qu'elle ne sait pas comment elle va finir la fin du mois et, voilà comment elle va nourrir ses gamins forcément que là, on ne va pas prendre du temps et du temps à parler de l'accompagnement social, il faut qu'on puisse répondre à l'urgence du moment, à la demande du moment, à la préoccupation de la personne pour pouvoir après, qu'elle puisse être un petit peu plus disponible à ce qu'on va pouvoir dire derrière et je pense que si on part d'emblée sur les grandes idées d'accompagnement heu alors qu'on n'a pas répondu à la demande de la personne, la personne, elle entend pas elle est centrée sur ses préoccupations.

9. C Alors est-ce qu'on pourrait revenir un petit peu sur ce que tu disais au début, parce que tu as dit « *moi quand j'accueille un étudiant moi je lui dis les dispositifs heu, c'est pas par ça qu'on va commencer* » or, pourtant dans la présentation que tu viens de faire là, il me semble que quand tu décris des situations très vite, tu associes, toi, c'est soit un RSA, soit la CMU, donc la question que je voulais te poser ces connaissances-là, certes, elles évoluent puisque les dispositifs évoluent, mais

le temps du stage, quand tu accueilles le stagiaire, alors à quel moment ces connaissances-là elles interviennent, où tu vas insister pour que l'étudiant, il puisse quand même se situer justement sur ce niveau de première réponse parfois importante ?

10. 3FT1 alors il va y avoir les premières phases d'observation d'entretiens où là, du coup, il va pouvoir découvrir moi les questions que je pose et les questions que ça me pose et du coup on, en debriefing après un entretien, je dis ben oui effectivement c'est une maman qui est seule je vais il faut avoir le clignotant de savoir s'il y a une pension alimentaire, une ASF etc ; c'est plutôt dans les débriefings, voilà ! c'est heu, par exemple nous, on a des dossiers sociaux assez organisés je dis « ben voilà la fiche famille qu'est-ce que tu en comprends ? » et de là, je dis « *qu'est-ce que ça pose comme question* » donc par exemple, moi un enfant qui n'a pas le même nom que la maman tout de suite, ça me fait dire qu'il a été reconnu par son père, qu'il a des droits et des obligations, ça me fait dérouler c'est pouvoir interpellé l'étudiant sur qu'est-ce qu'il voit, qu'est-ce qu'il en comprend ? Et du coup ce sur quoi il doit justement être vigilant ou acquérir comme automatismes dans ces choses-là.
11. C et qui appellent éventuellement des connaissances précises, sur des domaines juridiques ou autres, c'est ce que tu dis ?
12. 3FT1 ouais, mais pour moi, l'idée c'est pas de vérifier si ...,... c'est pas pour moi, l'importance pour l'étudiant, c'est pas de savoir si la maman elle a l'ASF ou pas c'est d'être en capacités, d'avoir cette compétence d'amener les choses pour aborder le thème de la parentalité avec cette mère, de pouvoir amener les choses quant à ses droits et ses devoirs pour elle, mais aussi pour le père de son enfant voilà pour moi, ça c'est ma responsabilité de formateur, l'ASF, les montants, les machins moi, je m'en fiche quoi ! enfin voilà !
13. C d'accord et pourtant il faut pouvoir avoir ce premier niveau de réponse quand même, aussi ?
14. 3FT1 mais parce que tout ce qui est formulaires, chiffres, n'importe quoi, machin ça il y a des classeurs, il y a des endroits où je sais que l'étudiant, enfin en tout cas que l'étudiant sache où il puisse aller chercher l'info c'est le comment, c'est le comment faire qui pour moi a son enjeu dans l'alternance.
15. C D'accord. Et alors, tout à l'heure, tu disais aussi, donc par rapport à cette notion d'accompagnement social si j'ai bien retenu, tu disais y a aussi toute la question de méthodologie, alors qu'est-ce que tu mets sous ce terme de la méthodologie ? Puisque c'était cœur de métier tu as dit hein y a effectivement, l'accompagnement social, la méthodologie et des dimensions éthiques ? Qu'est-ce que ça recouvre pour toi ça ?
16. 3FT1 alors pour moi, la méthodologie de l'intervention c'est, déjà ben je dirais, déjà c'est en transversalité, il y a un peu le code de déontologie de l'ASS, il y aurait vraiment ça en transversalité, et puis c'est vraiment la méthodologie d'intervention : donc qu'est-ce qui fait que moi, je pose des questions qui ne seront pas les mêmes que l'agent administratif de la mairie, que l'infirmière au CHU, voilà qu'est-ce qui me distingue moi, en tant qu'ASS et pour moi, c'est vraiment recueil de données, analyse, hypothèses plan d'action et je vérifie mes hypothèses et si je peux pas, je retourne au recueil de données, je revérifie etc, et heu, et par moment enfin je lui montre aussi les signes aussi un peu circulaires en disant, « *ben là, tu vois je suis repassée au recueil de données, j'avais établi ça, y'avais cette hypothèse-là, ça a pas fonctionné, hop je remonte là-haut et voilà* » et pour moi ça, c'est primordial parce qu'on parle du RSA, mais qu'on parle de toute autre problématique de maladie, de santé, d'incarcération enfin voilà ça c'est le cœur de métier d'ASS que de pouvoir faire cette analyse de recueil de données pour renvoyer à la personne heu, comment elle se situe, elle, en tant qu'acteur justement de cette situation, par moments elle ne veut pas bouger, c'est son choix, elle est acteur de « pas bouger » enfin voilà et comment pouvoir accepter ça et d'avancer petit à petit ou rester à cette place-là et de pouvoir lui renvoyer que c'est pas, que du coup ça lui appartient quoi ! Que nous on est là, si elle le veut pour avancer, mais qu'on ne pourra pas faire à sa place ! C'est plus clair ?
17. C Très, très clair ! C'est intéressant de faire expliciter tu vois ce que les mots recouvrent parce que je pense que ça recouvre des éléments qui sont communs et puis il y a quelque fois des variantes par rapport à cette notion de méthodologie alors par contre tu dis quand je te pose la question, le cœur de métier c'est l'accompagnement social, ok, je vois vraiment ce que ça recouvre... et c'est à ça que

tu tiens aussi en tant que formatrice,...est-ce que c'est,... ça peut être une des principales dimensions, pour toi

18. 3FT1 /mais il n'y a pas que ça !
19. C Est-ce qu'il y a d'autres éléments qui te semblent aussi, voilà, importants, qui ont de l'importance dans ton contexte d'activité actuellement ?
20. 3FT1 Pour moi, c'est aussi le ... le collectif avec les groupes d'utilisateurs pour moi, je fais partie d'une génération où j'essaie de mettre autant le collectif que l'individuel, même si matériellement dans mon agenda, l'individuel prend plus de temps, mais je ne fais pas ça au détriment ... parce que, encore, je trouve dans l'esprit de certains professionnels, c'est , bon on fait du collectif quand on a le temps de faire l'individuel, ou c'est : « *oui, enfin, elle est encore sur du collectif et puis heu elle a quinze jours de délai de retard, voilà !* » pour moi, non ! Ça a autant de valeur, je sais pourquoi je le fais et ça a du sens et comment justement on peut passer de l'individuel au collectif, du collectif à l'individuel et voilà, pour moi c'est vraiment complémentaire ; donc pour moi il y a ça qui
21. C /Alors, est-ce que tu pourrais préciser du collectif à propos de quoi ?
22. 3FT1 Eh bien là, clairement et depuis 1 an et ½ là je fais partie d'un groupe de co-animation d'1 groupe de bénéficiaires du RSA qui se réunissent, le groupe se réunit 1 fois par mois y a une quinzaine d'habitants hein, donc on est sur un groupe quand même qui fonctionne très bien et on est vraiment sur l'action collective, même du développement local parce que on utilise les ressources de chacun pour créer l'ordre de jour de la fois suivante, on organise l'ordre du jour avec une représentativité du groupe enfin voilà, c'est très, là aussi, encore de la méthodologie mais pour le coup du collectif ! C'est vraiment avec les habitants et en co-animation avec des collègues qui sont ASS de polyvalence, tout récemment, on vient d'accueillir une collègue du CCAS, donc on devient interinstitutionnel et puis tout ça piloté, heureusement, par l'agent de développement local parce que je pense que là, pour le coup on ne pourrait pas chapeauter ça de nos places d'assistants sociaux quoi ! Et puis, l'autre activité qui me paraît importante c'est tout le travail partenarial sur un quartier heu parce que justement pour être relais, pour savoir ce qui peut viser l'autonomie de l'utilisateur, etc., c'est de savoir ce qu'il y a comme ressources sur le quartier, ce qu'il y a comme relais ... et comme prises en charge possibles pour les habitants.
23. C Donc il y a trois grandes dimensions, en fait, dans l'activité si je suis bien, hein ? D'accord. Ok. Et selon toi est-ce qu'il y a eu une évolution du métier ? Alors, tu as eu ton diplôme quand ?
24. 3FT1 (*rires*) C'est drôle de me poser ça, comme question ! Ben moi je suis diplômée en 2004
25. C 2004 ! D'accord donc c'est l'apparition de la réforme pas encore mise en œuvre au DE
26. 3FT1 Mais, voilà moi je suis encore l'ancienne mouture !
27. C mais justement !
28. 3FT1 ... Je ne sais pas s'il y a une évolution, enfin, pour voir et entendre les collègues qui sont dans mon équipe de travail et qui ont eu leur DE depuis ... enfin, ça se compte en dizaine d'années, en plusieurs dizaines d'année... moi je pense que je n'ai pas assez de recul pour voir l'évolution, par contre je vois l'évolution ... enfin oui ... ça peut peut-être en faire partie, l'évolution des dispositifs où on veut rentrer les gens dans des cases et ça un être humain, je pense que, coûte que coûte, ne rentrera pas dans 30 000 cases, on aura beau en créer, il n'y en aura jamais assez ; donc, c'est saucissonner un petit peu l'individu et ça, c'est très compliqué je trouve que parce que pour moi, une des valeurs du métier c'est de garder l'utilisateur en tant que globalité dans son, ...enfin l'individu dans sa globalité et que du coup, faut le rentrer dans des cases donc ça, ça chahute un petit peu les choses ...le manque de moyens qui se ... alors c'est même pas qui se déplace cad qui, ... qui est prégnant et présent dans toutes les institutions et dans toutes les interventions, enfin les secteurs d'intervention cad que la CARSAT se désengage de ça, le CHU se désengage de ça, les mutuelles se désengagent de ça et puis la CAF et puis voilà... et puis les associations n'ont plus les subventions par les pouvoirs publics enfin, et donc ça devient très, très compliqué d'autant qu'on est dans des schémas où il faut rentrer dans des cases alors quand on y rentre pas, ben du coup ça se resserre et il n'y a pas grand-chose et je trouve qu'il faut faire preuve de... d'audace par moments ou de créativité pour essayer de voir ce qui est possible en termes de relation d'aide et d'accompagnement, parce que l'accompagnement c'est pas le tout mais c'est aussi d'arriver quand même à des , à une évolution positive de la situation, donc de trouver des solutions par moment ! et je trouve que ça c'est compliqué

29. C et est-ce que ça, ça fait partie aussi d'axes de réflexion avec les stagiaires que tu accompagnes ?
30. 3FT1 Ben oui parce que là, en plus, on est traversés par un mouvement de mobilité plus ou moins forcée où clairement, on va reperdre à nouveau un poste de puéricultrice : enfin donc moi quand je suis arrivée sur ce poste-là en 2006, j'avais 3 collègues puéricultrices, en septembre j'en aurais plus qu'une, sur un quartier comme celui où je travaille c'est ...et pour moi, c'est inimaginable, et ce matin, on était en réunion d'équipe avec nos cadres, et moi je leur ai dit c'est pour cela que je me mets dans un projet de mobilité parce que pour moi ; ça me heurte, ça heurte à mes valeurs, à la prévention des situations, on ne va plus être dans l'accompagnement, dans la prévention des choses, on va être dans ... dans l'agir, dans la protection, dans voilà et que Moi, je vais me faire du mal si je reste dans ces conditions-là, sur les mêmes missions...
31. C /Ca veut dire, quand même, que pour toi, il y a une évolution très sensible des conditions qui sont faites, même, dans l'exercice en polyvalence, enfin
32. 3FT1 /Oui. Oui, oui clairement ! On a perdu du temps de secrétariat, donc ça veut dire qu'on perd du temps d'accueil, donc ça veut dire qu'on perd du temps d'explicitation, d'explication, de... c'est une population qui est issue de l'immigration, qui a besoin d'être aidée dans ces démarches administratives, d'expliquer, de prendre le temps de passer un coup de fil sur un autre secteur ça, c'est jouable pour la personne direct, là, c'est compliqué il faut passer par le secrétariat parce que la personne ne peut pas appeler ...alors en plus avec les...et ça, je trouve que c'est une nouveauté tous les 36 37, enfin tous... les plateformes téléphoniques, où ce n'est plus de taper sur une case, mais il faut dire le nom du service que l'on veut, donc il suffit qu'on ait un petit accent ou que l'on ne maîtrise pas la langue française,
33. C on n'est pas reconnu
34. 3FT1 voilà ! Alors là, le non- recours ! On fait tout aussi pour que, pour favoriser un peu le non – recours cad parce que la personne elle ne peut même pas s'exprimer et faire valoir quelque chose parce qu'elle n'arrive même pas à atteindre le service qu'elle souhaite ; pour beaucoup, il n'y a plus de boutique ou plus de, par exemple gaz de France, y a pas de boutique donc tout se passe par téléphone donc ça devient de plus en plus compliqué pour les gens qui sont, effectivement carencés, dans la
35. C ben oui enfin qui, qui, manque de cette capacité à se faire comprendre quoi. OK. Alors tu disais ce matin il y avait une réunion de cadres où vous faisiez état en fait, ou toi tu faisais état de ces bouleversements en termes de valeurs et de, de principes, mais vous n'êtes pas entendus du tout ? cad qu'il y a peu de chances que vos observations là soient retenues ?
36. 3FT1 non ! Parce que ça fait depuis 1 an qu'on est dans la perte ...concrète ; enfin, je dirais en 2006, voilà 2007 y a eu 1 poste de puéricultrice en moins, bon, on a réorganisé les choses voilà.... Là, ça fait vraiment 1 an on est dans la perte, mais dans la perte ...enfin je veux dire, on la constate quotidiennement, on a perdu un poste de secrétaire ce qui fait que nous, notre CMS, il est sur deux niveaux, il y a la PMI au rez de chaussée, les secrétaires... le service social au 1^{er} étage, donc il n'y a plus de temps d'accueil en PMI alors que tout est... enfin je veux dire, il y a une salle d'attente, une salle de pesée, salle de consultations, salle de médecin, salle de puéricultrice qui est au rez de chaussée, d'accord, donc il n'y a plus de secrétariat. La secrétaire qui avait développé des compétences d'observations de l'enfant en salle d'attente, la relation parent-enfant et qui étaient en relecture et qui étaient utilisées en relecture après consultation, ... on perd ça, ... les usagers qui ont besoin d'être ... et c'est ça aussi l'accompagnement quoi !, c'est d'être présent, d'avoir des repères, d'être, ... de savoir qu'ils peuvent trouver la secrétaire, voilà ! Ben là, tantôt elle est en bas, tantôt elle est en haut ! Il y en a, avant c'était qu'une seule qui faisait la PMI, là du coup, elle se répartissent sur 3 : tantôt elles sont en haut, tantôt elles sont en bas, y a des soucis au niveau de l'accueil, donc elles pallient aussi l'accueil du pôle, ce qui fait que tantôt les bureaux sont fermés, enfin voilà ! Donc, qu'est-ce que ça provoque ? Ça provoque soit de la résignation, donc les gens font demi-tour, soit de l'agressivité ça monte crescendo, en tout cas, on est loin des valeurs déjà du service public et encore moins du travail social quoi !
37. C et les motifs alors qui prévalent à ces réorganisations et restructurations ?
38. 3FT1 Logiques budgétaires ...il faut... pfft je ne vais pas être « politiquement correcte » mais c'est déshabiller Paul pour habiller Jacques cad le rural a besoin de postes, au lieu de créer des postes, le Cg apparemment ne peut pas créer, donc il re-déplace, par contre pfft pour être diplomate,

il ne faut pas du tout parler de suppression de postes, hein c'est un redimensionnement, on redimensionne les équipes sauf que concrètement, de manière effective, il y a moins de temps de travail sur des quartiers prioritaires.

39. C D'accord. Et est-ce qu'au regard de cette diminution des moyens là, objectivement dans le centre où tu es, vous observez, par ailleurs, des phénomènes de précarisation plus importants du côté des publics ?
40. 3FT1 Ben, oui ! Mais moi, je dirais que moi, depuis 2004, 2006 ça a été, j'ai toujours un peu..., les collègues je dirais celles qui ont un peu plus de bouteille disent qu'effectivement y a une précarisation des situations, moi j'ai pas l'impression depuis 2004 qu'il y en ait plus
41. C parce qu'on était déjà dans la crise, en fait
42. 3FT1 Pour moi, oui
43. C peut-être un peu ça quoi, peut-être que ce sont les plus anciennes qui effectivement ...
44. 3FT1/pourraient nous dire ça !
45. C D'accord donc toi tu dirais en termes d'évolution quand même, c'est des changements d'organisation, des changements de
46. 3FT1/des multiplications de strates par exemple rien que la problématique logement. Si tu prends la politique du logement, ils te pondent des dispositifs ! mais entre la loi DALO, le SIAO, le contingent préfectoral, on passe des heures et des heures pour essayer de savoir, il faut avoir quels critères pour rentrer dans tel truc et c'est des...enfin, je trouve que ça ne va pas du tout dans l'intérêt de la personne
47. C ça se complexifie en termes de...
48. 3FT1/ ça se complexifie et pour... et je trouve que pour beaucoup en tout cas dans l'institution, le dispositif est une fin en soi ! pour moi, c'est un moyen dans l'accompagnement !
49. C pour beaucoup dans l'institution, tu parles de qui, là?
50. 3FT1 bé, de la manière dont sont mis en œuvre les dispositifs donc je veux dire les Directeurs Généraux, pour les administrateurs, c'est une fin en soi et je trouve qu'il faut de plus en plus batailler pour faire valoir la position de travail social, de travailleurs sociaux, un truc tout bête ! On a eu plein de travaux dans le bâtiment pour refaire la mise aux normes pour personnes handicapées et puis pour incendie, sécurité, très bien ! Nous, on a une classothèque où tous les dossiers des travailleurs sociaux sont au même endroit, qui étaient sous verrou et ben là, avec cette nouvelle configuration des locaux, ben on a toujours notre classothèque au même endroit, mais sans verrou, sans code ! Les dossiers sont soumis au secret professionnel, on ne peut pas les laisser comme ça, voilà ! et puis alors ça, vu que tout est aussi saucissonné dans l'institution, ben il n'y a pas quelqu'un qui cad notre chef elle va dire mais c'est le truc des travaux voilà, et puis le chef des travaux il dit qu'il en a rien à foutre du secret : enfin voilà donc c'est à personne, c'est le problème de personne !
51. C D'accord, il y a un délitement, en fait au nom de la spécialisation accrue et de la multiplication des cloisons entre services aussi, c'est ça que tu dirais ?
52. 3FT1 Oui.
53. C ok. Alors, donc par rapport au stagiaire quelle, je dirais par rapport à ce que tu dis là de cette évolution-là comment tu portes l'accent toi alors, sur l'analyse de ces phénomènes-là par rapport aux stagiaires qui se présentent en formation chez vous?
54. 3FT1 je dirais que ça dépend aussi de l'état d'esprit, des fois, dans lequel je peux être. Des fois je peux être un peu plus revendicative, des fois un peu bête et méchante en disant bon ben ça on ne peut plus faire bon voilà, et parfois où je me dis dans l'intérêt de l'utilisateur donc mais c'est aussi lui montrer la réalité d'un contexte institutionnel, lui montrer qu'effectivement on est salariés, donc on évolue bien dans un contexte, dans un cadre, ce cadre peut plus ou moins nous plaire et comment on concilie ce cadre-là avec notre activité et comment c'est aussi de notre responsabilité, quand on voit le référentiel métier, de notre responsabilité de faire remonter aussi les choses ! Donc voilà ! Mais c'est toujours de pouvoir dire là, on a une marge de manœuvre et c'est à nous de pouvoir agir, là on n'en a pas et ce n'est pas la peine de s'épuiser avec ça, parce qu'on va se faire du mal et voilà se recentrer. C'est ce que j'essaie d'avoir déjà, pour moi, comme ligne de conduite et puis pouvoir interpellier le stagiaire là-dessus quoi.
55. C d'accord. Ok. Alors tu as déjà commencé à le dire mais bon, je voudrais le faire préciser quelle place a l'accompagnement individuel des usagers dans ton activité actuellement ?

56. 3FT1 ben c'est une place importante, qui, c'est ce que je mettais en parallèle en tout cas dans ma tête, j'ai autant l'individuel que le collectif, ça c'est clair, dans mon agenda c'est sûr que ça fait pas l'équité, voilà c'est pas très équitable !
57. C il y a un plateau qui penche plus ! (*rires partagés*)
58. 3FT1 Oui, y a un plateau qui penche un peu plus voilà, mais je suis toujours vigilante à ce que la balance ne soit pas complètement déséquilibrée, ça c'est vraiment... et je me suis toujours mise sur un voire deux projets collectifs. J'ai toujours du collectif dans ma pratique, ça c'est ...
59. C D'accord. Et dans l'institution dans laquelle tu travailles, parce que quand je disais quelle place ça a, c'est à la fois celle que tu lui fais bien sûr, tu accordes mais dans l'institution comment s'est porté ces deux dimensions là en fait ?
60. 3FT1 Je suis toujours « le piqueur de rappel pour le collectif ! »
61. C Toi ?
62. 3FT1 Oui. C'est-à-dire que le collectif on, on ... On y pense pas d'emblée ... l'accompagnement social c'est une évidence parce que c'est ... c'est une mission qui a été décentralisée, qui est au Cg enfin voilà ! Là-dessus, il n'y a pas de soucis mais le collectif faut un peu se battre alors, certains projets qui sont... parce qu'il y a des enjeux politiques, institutionnels derrière comme le groupe ressource RSA, alors ça là-dessus y a pas de soucis, y a du moyen ... pour d'autres groupes, il faut se battre, et dire pour qui, pour quoi l'utilité nous y a eu, ça peut être des choses très ponctuelles, y eu un assassinat sur le quartier y a maintenant 5 ans, voilà, nous on a très vite mis en place un groupe de parole avec l'ADAVI qui une association d'aide aux victimes d'infractions voilà, avec un psychologue et une juriste, donc on a vraiment mobilisé très rapidement, c'est une petite action qui est très courte mais qui était indispensable en tout cas à nos yeux. Ça peut être aussi, on a fait un constat, du fait de la population étrangère qu'on a et notamment de l'Afrique de l'ouest, un constat de risque d'excisions pour beaucoup de petites filles en fait on a fait un groupe de paroles sur l'appréhension des mutilations sexuelles avec l'ASAMLA, donc avec la traductrice guinéenne donc voilà, on est sur une petite échelle, c'est pas le groupe ressource RSA, c'est pas « Place O Gestes » où c'est très médiatisé on va dire
63. C on en entend beaucoup parler, c'est dans la presse locale !
64. 3FT1 Voilà. Mais pour moi ça tout autant son sens ; y a une année, je me souviens, moi je n'en faisais pas partie mais c'était une autre collègue qui avait toujours avec les constats et ce qui était amené par la population, c'est que beaucoup de mamans étaient en difficultés pour aborder la sexualité de leurs ados, comment aborder le sexe avec leur ado et puis tout ce qui était puberté, enfin voilà ; donc du coup, on a utilisé « les petits déj'partenaires » d'une association d'habitants pour intervenir et pour pouvoir présenter la sagefemme, la gynéco, pour aborder le cycle féminin, la puberté, voilà ! Du coup, on fait du relais aussi avec le centre de planification enfin voilà, c'est y a tout ça !
65. C Alors, il me semble que dans la manière que tu as de parler du collectif, vous êtes vraiment branchés sur un collectif qui part des usagers et de ce que vous connaissez de la population
66. 3FT1 Méthodologiquement, c'est ça du collectif ! Pour moi !
67. C d'accord ! Non, mais C'est une des formes du collectif effectivement ! Si je comprends bien là encore vous devez, effectivement néanmoins en tant que professionnels faire valoir l'intérêt de ces projets là quand ça ne rentre pas dans les cadres de l'institution ? Enfin ou peut-être les enveloppes institutionnelles d'origine c'est ça ?
68. 3FT1 on a une fiche engagement que moi j'essaye de faire dès que je mets dans un groupe pour donner à voir de mon activité et surtout être validée et couverte aussi par ça
69. C L'institution, quoi, ok. A plusieurs reprises, tu as utilisé le terme de marge de manœuvre, tu dirais que vous en disposez d'une, au CG là, actuellement ?
70. 3FT1 Quand même ! Moi je trouve... mais même dans... en tout cas, dans le département, aujourd'hui, tu peux mettre la durée de ton entretien. Moi, j'ai pas fait ma formation ici, moi je l'ai fait en Picardie y avait des journées de permanence, des rendez-vous toutes les ½ heures, voilà ! Moi aujourd'hui je sais qu'un tel j'en ai facile pour une heure, un tel peut-être pas donc je peux me recalculer une démarche derrière, rien que dans l'organisation de son agenda on est extrêmement libre, ce qui du coup, moi, me pose énormément... en tout cas, ça me... ça me heurte quand j'accueille des étudiants parce que moi, alors je ne sais pas pourquoi, il va falloir que je travaille là-dessus, j'ai

beaucoup de mal avec l'image du fonctionnaire qui a un poil dans la main et qui n'en fout pas une ! et donc je disons que je n'en fait pas plus que d'habitude je fais juste mon boulot mais je montre bien à la stagiaire qu'en étant fonctionnaire effectivement, on vit des choses pas simples, effectivement, on fait des heures sup et effectivement voilà... et avec cette marge de manœuvre, ben oui, y a des collègues qui font pas leurs horaires, qui font voilà, et moi, actuellement je suis ... très énervée parce que j'ai quelqu'un qui est en formation, de mon entourage qui est en formation et qui est en stage avec ... avec voilà... des collègues qui, pour moi, manquent de professionnalisme et je me dis mais qui va révéler ça, la stagiaire elle est hyper mal, elle n'a qu'une envie c'est que son stage se valide et pour en avoir discuter avec elle, elle me dit mais E. c'est impensable de dénoncer ça, les autres collègues n'ont jamais dit et n'ont jamais rien dit, apparemment ça se sait au niveau des cadres : enfin, moi, je trouve ça lamentable alors pour autant je ne suis pas pour la pointeuse parce que je trouve qu'en tant que travailleur social enfin on est à domicile, on est à droite, on est à gauche enfin voilà mais c'est les risques d'avoir, c'est les écueils d'une marge de manœuvre possible. (*silence*)

71. C C'est aussi des atouts, enfin ! Alors ne pas tomber dans cette dérive-là qui est une autre ... qui est à mon avis autre chose, parce que pour moi la notion de marge de manœuvre je l'associais davantage au fait de pouvoir faire des choix de stratégies par rapport aux usagers, par rapport aux modalités, etc, pas tant dans le fait de tricher, parce que c'est un peu de la triche enfin ce que tu décris là ?
72. 3FT1 ouais, ouais !
73. C C'est autre chose là !, c'est vraiment du détournement même de enfin je ne sais pas... mais quand vous êtes en train de justifier de vos postes actuellement, je veux dire ça doit heurter un peu effectivement ?
74. 3FT1 ah ben moi ça me met dans des états !
75. C J'imagine ! D'accord !
76. 3FT1 C'est très compliqué, ouais !
77. C OK. Donc, en fait ceci étant, si je comprends bien par rapport à ce que tu décris là de tes intérêts et puis de tes, enfin ouais, ce que tu mets quand même au cœur de l'activité, en fait que la réforme, la dernière-là est introduite à parité l'individuel et le collectif, toi ça correspond tout à fait à ton
78. 3FT1/ah oui, et puis moi j'ai été formée enfin voilà, nous on avait des cours sur le développement local, sur l'aspect pratique collectif pendant la formation, avec l'ancienne mouture donc ouais, ouais, pour moi ça a ...enfin même
79. C ça n'a pas été une révolution ?
80. 3FT1 /Pas du tout !!!
81. C la réforme là ? Et donc tu es assez, comment dire, favorable à cette ... oui cette
82. 3FT1 forme d'intervention
83. C Préconisation qu'il y ait les deux quoi et pas exclusivement l'un ou l'autre, d'ailleurs ?
84. 3FT1 OUI !
85. C ok. Alors on va arriver à partir de cette présentation de l'activité, quand tu accueilles des stagiaires donc on va se centrer en 2^{ème} année, si tu veux bien, quelles situations de ton activité tu délègues au stagiaire ?
86. 3FT1 heu je dirais que j'ajuste en fonction du stagiaire que j'accueille ... et la manière dont je délègue aussi, donc c'est vraiment propre à..., bon, en même temps je dis ça, mais j'ai dû accueillir deux 2^{ème} années et puis de temps en temps j'ai accueilli en intérim, on va dire, de collègues absentes mais vraiment dans le processus pédagogique, j'en ai accueilli vraiment deux, je vais pas ... enfin je vais pas donner une tâche précise, cad que ça va être par étapes cad que au début y a donc l'observation libre d'entretiens que moi je mène, ensuite observation précise_d'un point, d'une thématique ou d'un point de vue que je demande à l'étudiant par des entretiens que je mène, et après je vais mener un entretien mais il y a une partie que l'étudiant va mener, c'est un peu
87. C Tu délègues une partie de l'entretien ?
88. 3FT1 Voilà ! C'est un peu une tripartite, cad que pour que l'étudiant ne se sente pas totalement observé de A à Z, pouvoir le mettre en confiance et de pouvoir s'expérimenter dans la relation à l'autre dans une posture active et vraiment voilà de voir s'il est clair dans sa demande, si c'est compréhensible, si lui, il recueille bien les choses dont il a besoin etc ça peut être également, là ce que j'ai fait, c'est-à-dire que... donc, là, je suis pas mal sur la méthodologie de l'intervention, enfin

de l'entretien avec l'étudiante que j'accueille et du coup, je lui dis là, à l'issue de cet entretien-là, il y avait une demande d'aide financière, je lui dis ben voilà « *tu rédiges ton argumentaire, je rédige le mien et après on en cause toutes les deux* » et on se dit pourquoi on a mis ça, pourquoi on n'a pas mis ça etc, etc : ce qui peut déjà la mettre dans une perspective d'autonomie enfin, en tout cas, de se dire bon, dans la perspective de bon quand je vais y être, ce sur quoi je dois être vigilante pour recueillir comme informations, ce dont j'ai besoin, voilà ça, ça va être une tâche que je peux donner et puis après si comment, en fonction de ça, je peux aussi et en accord, mais c'est aussi la manière dont on propose ça à l'étudiant pour lui dire « *ben voilà, là tu mènes cet entretien –là et moi je suis vraiment en retrait cad qu'on inverse les rôles toi, en début de stage tu m'observais et là, c'est l'inverse* » et je trouve que, quand on a fait cette étape préalable où un peu mis en tripartite où on donne quelque petite chose à faire dans l'entretien, ils se sentent plus à l'aise parce que en fait ils disent que ça les rassure, ça rassure aussi l'utilisateur parce que si vraiment y a un truc, on est juste là dispos, donc on peut répondre à la question voilà ! et puis après vraiment une étape d'autonomie complète où il n'y a personne d'autre que l'utilisateur et le stagiaire en entretien ; donc , après les tâches...ça va être vraiment différent ... là, par exemple c'était remplir une demande de logement HLM pour une personne qui ne maîtrisait pas le français ben au lieu que je la fasse, en accord avec l'étudiant, hop j'ai glissé le formulaire et elle l'a rempli avec l'utilisateur qui était, enfin on était tous les 3 en entretien. Ça peut être effectivement, remplir la demande de FSL pour justement qu'elle puisse s'approprier le document, le budget etc mais que après moi en debriefing, je dis ben voilà, l'idée c'est pas de remplir, c'est de se dire pourquoi on remplit ce document-là, qu'est-ce qui fait qu'on a évalué à un moment donné qu'on allait solliciter le FSL, et qu'on va solliciter une aide pour financer telle ou telle chose et pourquoi financer ça et pas ça etc etc... voilà !

89. C ça veut dire, si je comprends bien, c'est une tâche qui est insérée dans quelque chose qui est plus global ?
90. 3FT1 hum
91. C Ça peut être la thématique du logement, le budget par exemple, quand tu prenais l'exemple
92. 3FT1 /par exemple les vacances à un moment donné, il y a une dame qui m'a parlé des projets vacances je dis ça tombe bien parce que l'étudiante avait fait partie de l'action partenariale sur le groupe vacances-loisirs donc je lui ai laissé présenter ce qui se profilait sur le quartier pour cette année donc ça peut être vraiment.... Ça peut être vraiment des choses différentes
93. C D'accord. Est-ce que par exemple tu confierais ...une IP à un étudiant de 2ème en début de stage ?
94. 3FT1 Je ne la confierais pas mais je la ferai avec lui ; cad l'année dernière je sais que juste quand mon stagiaire était arrivé et j'avais une IP et pour moi c'était puisqu'en début de stage c'est aussi découvrir toute l'activité de la polyvalence de secteur, enfin feu la polyvalence en septembre parce que les IP ce sera un service à part ! c'est aussi pour ça que je souhaite partir en tout cas, bref c'est comme ça aujourd'hui, donc on a fait l'évaluation ensemble en ...cad en rédigeant le courrier pour le papa, en menant l'entretien avec le papa, puis avec la jeune puis contacter l'éducateur enfin voilà, et c'est un travail que l'on a pu faire ensemble même si je l'ai plus mené puisque c'était en début de stage donc... je sais pas en 2^{ème} année si je lui confierais une IP en tout cas je pense que ce serait plus formateur de le faire justement à 2 avec le filet quoi
95. C Est-ce que tu pourrais expliciter pourquoi, en fonction de quels éléments ?
96. 3FT1 parce que du coup, ne serait-ce que de mener les entretiens, de pouvoir repérer ...quelles questions je pose ? Dans quel but ? A quoi ça va servir ? Ce recueil de données, qu'est-ce que ça me permet d'évaluer ou de non évaluer voilà ...de confirmer ou d'infirmer le danger pour cet enfant, de pouvoir aussi contacter moi je sais pas le CHU ou voilà mais de pouvoir ...comment dire expérimenter les choses ...être à la fois dans l'agir, dans l'apprentissage et en même temps dans les ressentis, le feedback, etc...qu'est-ce que ça te fais, toi, d'entendre toutes ces histoires sordides, qu'est-ce que ça te fait toi comme émotions ? comme ...
97. C Alors si tu es dans cette situation-là telle que tu la décrivais si j'ai bien compris de quel agir tu parles puisque en fait il te regarde faire ?
98. 3FT1 Si par exemple ben dans le comment on formule un courrier de rendez-vous
99. C d'accord par rapport à ce niveau-là ! cad que là encore, tu décomposes la tâche globale et donc, du coup, tu lui proposes une partie de cette tâche-là par rapport à laquelle tu le sens capable
100. 3FT1/capable de faire

101. C D'accord. Alors qu'est-ce qui ferait, quels seraient ou est-ce que tu pourrais les expliciter, je sais pas tes critères pour dire, c'est mieux quand même de le faire à 2 quoi, cette IP quand on est en 2^{ème} année ?
102. 3FT1 Parce que, pour moi, ils sortent de 1^{ère} année où ils ont fait 10 semaines de stage, où ça a été plutôt la confirmation du choix professionnel donc ils sont plus dans une, à moins qu'ils aient fait leur stage à l'ASE ou un service spécialisé de protection de l'enfance, pour moi ça va être la première découverte, prise de contact avec la protection de l'enfance, c'est quoi une IP, c'est quoi le circuit, comment ça se passe ? enfin voilà donc pour moi c'est plus la première étape, la première marche et puis, petit à petit, de pouvoir gagner en autonomie ... le fait d'être à deux, moi ça permet justement d'utiliser cette IP en, vraiment en moyen de formation, de pouvoir renvoyer ... ce que j'ai fait ou ce que je n'ai pas fait ou voilà et de pouvoir l'échanger avec l'étudiant et je sais que, du coup, il avait repris ça à l'école et qu'il avait pu me faire retour de ce que lui il lui avait été..., il m'avait interpellée et on avait pu ré-échanger, effectivement, sur la posture, le positionnement En tout cas j'avais senti que cela avait été plutôt des actes formatifs de le faire à 2.
103. C Est-ce que tu aurais d'autres situations comme ça où tu introduirais cette même modalité cad ce travail à 2, en 2^{ème} année ?
104. 3FT1 Ben là, j'en suis là avec ma stagiaire cad que ... j'ai une situation d'adulte vulnérable, une personne âgée, là on attend la décision du juge des tutelles, c'était l'ASS du CHU qui gérait pas mal de choses et qui est partie en congés de maternité et qui du coup m'a passé le relais, en attendant effectivement la déléguée à la curatelle : moi, ça m'a fait tilt, je me suis dit très bien on va pouvoir co-intervenir à 2 et puis au fur et à mesure, moi je me retire, et puisque à mon avis le délégué à la tutelle va se mettre en place à la fin du stage, ça tombe plutôt bien en plus. Donc voilà, on est allées au domicile de cette petite dame, je lui ai présenté ma collègue stagiaire et puis elle est autant intervenue que moi et petit à petit je mets en retrait, quand je présente l'étudiante, déjà je la laisse se présenter mais généralement, je complète voilà, je leur dis surtout aux personnes avec qui je pense que ça peut être possible ben voilà tantôt elle est à l'école, tantôt avec ma collègue, tantôt avec moi, vous serez forcément amené à la revoir et puis il se peut et son but, son objectif de stage c'est aussi qu'elle prenne son autonomie donc il se peut que vous la revoyiez sans moi ! Après ça se fait ou ça se fait pas au gré des situations et de leurs demandes parce qu'il faut qu'il y ait une demande ! Donc je ne le fais pas plus, ou pas moins pour une IP, je... ouais
105. C D'accord. Je cherche à travers ça, si tu veux, est ce qu'il y aurait des situations simples et des situations
106. 3FT1 /complexes
107. C Oui. Pour toi ? Hein, pour toi ?
108. 3FT1 Je suis toujours un peu...parce que quand on reçoit des stagiaires, au bout d'un moment on leur met des premiers contacts, cad que la pratique de l'équipe c'est plutôt d'éviter de prendre des suivis du formateur bon ! Moi, je ré-interroge ça, là depuis que j'ai fait la formation pour qui, pour quoi ? Au contraire les gens me connaissent enfin bon, si l'utilisateur est ok, si l'étudiant est ok ben oui. J'ai déjà testé l'année dernière ; et puis l'idée c'était de mettre j'entendais les collègues dirent aux secrétaires bon tu mets un petit premier contact, un truc cool voilà !
109. C c'est-à-dire qu'il y a une forme de sélection ?
110. 3FT1 et je me dis bon déjà la secrétaire, à moins d'être madame Irma et de savoir que ce premier contact devrait plutôt léger ou cool, souvent c'est un peu hein, comment on le dit, c'est l'iceberg quoi hein! Entre la demande explicite de la personne au moment donné au secrétariat et quand on déroule en entretien ou qu'on ne déroule pas, mais qu'en tout cas il y a plusieurs clignotants qui nous font dire que ouh-là voilà ! Donc moi je suis toujours un petit peu partagée. Donc je dirais qu'on va s'appuyer sur le discours de la personne, ce qu'elle dit pourquoi la prise de rendez-vous, est ce qu'elle livre une multitude d'informations et de problématiques et effectivement là on se dit bon, peut-être pas pour commencer et il faudra plutôt prendre une situation où là il y a un problème ou une demande et que ça a l'air plutôt simple « *ça a l'air plutôt simple* », voilà effectivement on va essayer d'être vigilant pour ça ou alors du coup moi je me dis c'est des situations que je connais où je pense que je suis plus à même de maîtriser et de savoir si c'est plus compliqué ou plus simple et c'est pour ça que, du coup, je suis moins, je suis moins enthousiaste, au tout début en tout cas à donner des premiers contacts comme ça qu'on ne connaît ni d'Eve ni d'Adam, quoi

111. C Alors que c'est plutôt la pratique dans le centre
112. 3FT1 dans le CMS ouais !
113. C et alors au regard de ton expérience de formatrice est-ce que tu as eu des situations avec les stagiaires que tu as accueillies où tu as eu des surprises ou tu as constaté des écarts entre ce que tu pensais d'une situation et la réalité de ce qui s'est passé pour la stagiaire ? cad une situation que tu pensais abordable et en fait non ça s'est pas révélé être aussi facile que ça ?
114. 3FT1 Là comme ça, ça ne me vient pas !
115. C ou pas ?
116. 3FT1 Par contre, je pense que ce qu'on avait convenu et c'est notamment en fin de stage pour l'étudiant de l'année dernière cad on lui avait dit là bon, là tu traites ça et cette demande là ou cette problématique-là, le reste on va reprendre ça quand tu seras parti ; mais parce que ça arrivait aussi à la fin de son stage, peut-être que si son stage avait perduré on aurait peut-être accompagné l'étudiant pour essayer d'amener à traiter cette problématique-là, puisque effectivement, il y a un relais qui est fait aux situations qu'il a accompagnées cad de dire au revoir, de dire qui va suivre, de faire le relais à la collègue qui va suivre ou pas enfin voilà.
117. C Donc t'as jamais eu cet écart, quoi ?
118. 3FT1 non.
119. C Mais alors selon toi le fait justement de proposer aux étudiants un premier contact, parce que alors tu vois, j'ai fait des sondages auprès des étudiants et c'est vrai que j'ai retrouvé ça dans les premières mises en situation ça peut être ça et je me disais c'est quand même intéressant de savoir ce que les formateurs ils ont dans la tête quand ils proposent ça parce que tu le dis toi-même, c'est « on ne sait pas, quoi ce qui a derrière », donc selon toi qu'est-ce qui est en jeu, là du coup pour les stagiaires quand ils sont face à cet imprévu-là ?
120. 3FT1 Alors pour moi, je pense que ce qui est intéressant dans le premier contact c'est comment enfin pour le formateur c'est d'évaluer comment il entre en contact, quelle relation il peut créer avec cette personne qui ne connaît pas d'autres personnes du service social en tout cas de polyvalence donc c'est d'être vraiment la première porte d'entrée et ne pas se trouver face à « *ah vous n'êtes pas comme madame X voilà hein, ah ben vous faites pas comme ci, ah elle fait pas comme ça elle* » de ne pas être dans la comparaison et d'avoir leur propre identité, voilà je reçois la personne et je suis référente de cette situation, je trouve que ça met dans une autre posture, ça biaise un peu moins les choses pour les familles qu'on connaît à la différence de celles qu'on connaît et puis pour moi mais alors pour le coup c'est fin de 2ème année voire 3ème année, c'est vraiment on ne la connaît pas, qu'est-ce que toi tu en as compris, qu'est-ce que toi tu peux m'expliquer de cette situation parce que moi je ne vais pas voir la personne, je ne vais pas t'observer, je ne sais pas voilà. Donc ça me permet d'évaluer l'esprit de synthèse de l'étudiant, d'évaluer sa capacité de compréhension, d'analyse de la situation, de sa prise de distance et de recul ou pas, de sa relation, de ses ressentis, qu'est-ce qu'elle ressent de cette situation, comment elle, en tant qu'individu elle réagit comme individu et en tant que future professionnelle comment elle se positionne voilà et c'est vrai que moi j'ai eu beaucoup de mal au tout départ à accepter ça ! cad je n'ai pas vu la personne donc je ne sais rien, pas facile !
121. C Comment tu fais alors ?
122. 3FT1 Eh bien faut faire confiance ! Voilà, faut faire confiance de se dire que si on l'a mis, à un moment donné, en prise d'autonomie c'est que on a jugé qu'il était prêt donc faut se lancer tout comme l'étudiant faut aussi lancer à lâcher un peu en tant que formatrice et puis je vois bien, effectivement que dans le recueil de données qu'il pouvait présenter soit c'était clair et moi j'arrivais à me visualiser la situation, la problématique etc et puis si, non, de reposer les questions qui interrogeaient son recueil de données et il allait y revenir dans un deuxième temps, dans un deuxième entretien, mais c'est vraiment avec des aller-retours à chaque entretien mené, quoi.
123. C et à partir de quels supports tu fais ça ?
124. 3FT1 Alors, soit pfft généralement en fin d'entretien, ou des fois en milieu d'entretien, ils viennent nous voir en disant je ferais bien ça, ça donc là, du coup, c'est cad que l'outil d'une aide financière ou d'un dispositif quel qu'il soit va permettre de vérifier si le recueil de données, l'analyse, etc les questions que ça pose sont justifiées et pertinentes ou alors après un entretien en debriefing comme ça sans support particulier

125. C Il n'y a pas d'écrit, pas de traces ?
126. 3FT1 Si, oui, ben si, si c'est tellement évident en fait ! Si, si des compte rendus d'entretiens ou on demande un écrit sur recueil de données, analyse, questions que ça pose, plan d'aide enfin méthodologie d'intervention quoi ! qu'il puisse se poser à un moment donné sur qu'est-ce que j'ai fait avec cette personne ? qu'est-ce que je peux en dire ?
127. C Je vais maintenant centrer sur les situations d'aide financière, tu en as déjà beaucoup parlé mais bon c'est très bien ça veut dire que...puisque ma première question par rapport c'est, donc dans les sondages que j'ai fait auprès de trois promotions d'étudiants au regroupement de février et je leur ai demandé (déclinaison des questions du sondage) les situations confiées en début de prise d'autonomie et tu vois dans la synthèse des réponses, c'est l'aide financière qui arrive quand même en top quoi et, ce, quel que soit les domaines
128. 3FT1 c'est-à-dire les secteurs d'activité ?
129. C Oui tu vois polyvalence, santé, enfance protection sociale ... ;
130. 3FT1 Moi, j'aurais dit logement
131. C Bon tu vois
132. 3FT1 oui ça vient en 2
133. C (*commentaires du document synthèse*) on est quand même tu vois : aide financière, logement accès aux droits, aide gestion budget, surendettement, accompagnement social, retour à domicile alors ça c'est vraiment des services spécialisés mais avec aides matérielles hein donc on est proche et puis fin de liste des situations moins référencées on est dans les domaines spécialisés en 2^{ème} année hein , donc tu vois les étudiants en 2^{ème} disent ben oui c'est une situation qu'on nous confie en début de stage, en tout cas : donc ce qui m'intéresse de savoir c'est pour toi est ce qu'il y a des situations d'aide financière, dans ton activité est ce que ça représente donc une catégorie ?
134. 3FT1 /oui, ben oui !
135. C Importante ?
136. 3FT1 La gestion du budget, je dirais que oui ! cad la négociation avec les créanciers, faire des plans d'apurement, de renvoyer la responsabilité aux personnes sur leur choix de postes de dépenses, ça oui ! L'aide financière je pense que je suis une des ASS, c'est les secrétaires qui m'avaient dit, que j'étais une qui en fait moins et je pense que ce n'est pas ma pratique ! Cad pour moi, vraiment, voilà, ce n'est pas une réponse en soi ! Sauf effectivement en urgence vitale par rapport à des éléments vitaux ; mais c'est-à-dire que avant la refonte des aides financières du conseil général et même quand c'était sur barèmes cad que t'avais tant de ressources, t'avais le droit à une aide, bon, moi je n'ai jamais présenté ça comme ça, je faisais ressources et charges donc, déjà c'était d'impliquer la personne dans une logique de gestion budgétaire et c'est pas vous avez le RSA, vous pouvez avoir l'aide du conseil général. Non ! c'est vous avez le RSA, qu'est-ce que vous avez à payer ? Comment vous le payez, comment vous gérez ces choses-là ? Est-ce qu'il y a une mensualisation ? Est-ce qu'il vaut mieux arrêter la mensualisation ? Enfin voilà d'ajuster les choses et de pouvoir se poser à un moment donné, sur cette gestion de budget donc, pour moi, oui ça, ça prend un gros temps de mon travail et de mon activité et les aides financières du coup en découlent dans cette gestion-là !
137. C d'accord
138. 3FT1 dans l'accompagnement budget
139. C d'accord. Et est-ce que ce sont des situations que tu délègues à tes stagiaires quand tu les accueilles en 2^{ème} année ?
140. 3FT1 (*silence*) pas plus que ça, en fait...pas plus que ça puisqu'en fait ...les trois situations que j'avais à redonner l'année dernière, en plus des premiers contacts, donc celles que moi je connaissais, on était sur l'accès aux droits, l'accès à l'hébergement et le maintien dans le logement
141. C d'accord, selon toi, ça c'est des catégories qui ne rentrent pas...en fait la question que je me pose, comment qualifier ces situations qui ont trait à la dimension économique et aux conditions de vie des personnes ?
142. 3FT1 ah oui !
143. C C'est une question, tu vois, parce que j'ai bien vu qu'on ne peut pas parler strictement d'aide financière, en même temps quand on fait un retour à domicile, on met en place parfois des aides

matérielles humaines qui nécessitent d'avoir recours, tu vois, à d'autres ressources que les gens n'avaient pas auparavant,

144. 3FT1 ouais, ouais
145. C ou des dispositifs d'aide, donc est-ce qu'on peut assimiler ces situations-là, dans une grande catégorie qui serait davantage tu vois, peut-être, je ne sais pas, moi « Aide aux conditions de vie » ?
146. 3FT1 Bien sûr, bien sûr
147. C parce qu'on est sur du vital, tu le disais toi-même, voilà ça serait ça
148. 3FT1 ben oui, bien sûr parce que c'est les... je dirais qu'il y aurait $\frac{3}{4}$ de, « d'aide aux conditions de vie » comme tu l'appelles et puis il y aurait une petite partie insertion et puis enfin parentalité, voilà ! Sachant que ça peut s'imbriquer mais c'est vrai que du coup, si tu mets accès aux droits, accès au logement, à l'hébergement, accès à la santé etc, dans amélioration des conditions de vie, quoique l'insertion sociale et professionnelle elle fait partie aussi de, enfin ...
149. C mais tu vois quand je regardais le référentiel métier, dans le référentiel professionnel il y a effectivement « l'ASS agit sur les conditions de vie des personnes » tu vois, donc je me disais, est-ce que ça ce n'est pas une grande catégorie parce que c'est vrai que l'aide financière, c'est peut-être un peu réducteur tu le dis bien, par rapport au fait par exemple des aides fi du conseil général mais dans d'autres services, ça peut être des aides fi de la CARSAT, tu vois bon bref y a un tas de dispositifs mais ça peut être inséré dans quelque chose de plus global donc je me disais est ce que c'est pas une grande catégorie de situations, tu vois ?
150. 3FT1 Ben si ! En polyvalence si ! Enfin sur les quartiers comme ça oui !
151. C Oui. L'idée c'est que ce n'est peut-être pas qu'en polyvalence quoi tu vois ? cad y a peut-être là quelque chose de plus représenté, y compris dans d'autres domaines, peut-être moins dans d'autres mais en tout cas dans certains domaines c'est présent. Donc sous réserve de parler accès aux droits, maintien logement etc tu pourrais dire que ce sont des situations que tu confies à tes stagiaires ?
152. 3FT1 Ah, oui!
153. C D'accord. ok. Et selon toi qu'est-ce que ces situations-là alors... permettent justement de mettre au travail pour les stagiaires que tu accueilles ?... J'ai conscience que tu as un peu dit les choses avant hein
154. 3FT1 ben, déjà c'est d'expérimenter les choses alors dans les choses, il y a plein de choses ! D'expérimenter son relationnel, sa relation d'aide, d'expérimenter sa posture et son positionnement professionnel cad qu'effectivement quand ils nous observent, ils sentent bien par moment qu'est ce qui peut se jouer, quels enjeux il peut y avoir etc mais quand nous on n'est plus là dans le bureau et que c'est à eux de se positionner, on voit bien comment ça peut les chahuter, comment ça peut les mettre en tensions entre les deux éléments et parfois ça peut être paradoxal, ou ambivalent enfin et des fois, ils sont mis à mal et c'est voilà, qu'est ce qui fait qu'à un moment donné, il va falloir que tu te positionnes et pourquoi et comment tu te positionnes et au nom de quoi, enfin voilà! Donc c'est vraiment expérimenter tout en ayant ce filet : le filet de debriefing systématique, de je contresigne enfin ça c'est obligatoire mais je contresigne tout ce qu'il peut signer que ce soit un courrier avec mise de rendez-vous, je contresigne tous les écrits, les argumentaires d'aide financière ou de tout autre dispositif, c'est de pouvoir évaluer dans le recueil de données, enfin dans sa méthodologie qu'est-ce qui manque comme informations, on va bien voir qu'il va être en difficultés pour rédiger tel ou tel argumentaire s'il n'a pas fait un recueil de données suffisamment large ou exhaustif et on va sentir dans son écrit il manque de « l'argumentation », il manque de la justification enfin voilà. ... C'est aussi une mise au travail dans le sens où c'est une prise de responsabilité que d'avoir une situation en charge ... que de rappeler en temps et en heure tel partenaire, que de reconfirmer à la personne, donc il a cette responsabilité-là, il s'est engagé etc ... c'est sur plein de choses, ça veut dire aussi, c'est tenir un agenda, des outils professionnels, de tenir à jour son agenda pour que, permettre une autre prise de rendez-vous avec la collègue secrétaire, de pouvoir se rendre disponible quand Mr revient au CMS enfin ... oui plein,...
155. C ça, je dirais, c'est à la limite valable à partir du moment où tu lui fais vivre une situation d'expérience, cad c'est lui qui fait l'expérience, maintenant, la question que je te posais c'était peut-être un peu plus serré, cad quand tu confies une situation où le, le, le motif de l'intervention c'est « agir sur les conditions de vie des personnes », qu'est-ce que ça permet de travailler avec le stagiaire ? Ça, c'est effectivement tous les éléments qui sont communs je dirais à toute mise en

situation par rapport à n'importe quelle situation, tu vois ce que je veux dire ? Et ça je vois bien c'est intéressant !

156. 3FT1 oui, d'accord. C'est travailler... les valeurs et les représentations de l'étudiant
157. C sur quels niveaux alors par exemple ?
158. 3FT1 Ben déjà sur le niveau de vie, sur les minimas sociaux, sur recherche d'emploi ou pas, qu'est ce qui justifie que tout le monde ne puisse pas aller forcément au boulot, que tout le monde n'en a pas les capacités soit physiques, soit mentales soit enfin voilà donc c'est... c'est effectivement renvoyer le contexte socio-économique, en fait, de cette personne dans son environnement, voilà est-ce qu'il a des relais, est-ce qu'il a de la famille, est-ce qu'il a de l'entourage que ce soit pour l'aider à déménager, que ce soit pour donner un petit colis alimentaire, ou un paquet de pâtes enfin voilà ! Donc c'est plutôt ça en fait ... travailler, ouais le contexte socioéconomique et qu'il puisse en tout cas, lui, l'étudiant s'interroger ou se re-questionner sur certaines valeurs ou dépenses. Quand on a un RSA par exemple, voilà, est-ce que c'est choquant ou pas de dépenser 80 euros dans un forfait de téléphone,... portable?... Voilà !.... c'est faire le choix
159. C Tu ouvres le débat ou tu as une idée là-dessus ?
160. 3FT1 je...pour moi il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse : donc je pose la question, à lui de... s'il veut en débattre on en débat, il n'y a pas de soucis mais je ne vais pas lui dire d'emblée ah non, mais c'est n'importe quoi de foutre 80 euros dans un forfait
161. C Est-ce que par hasard tu aurais trouvé dans l'expérience de conduite peut-être par rapport à tes stagiaires ou des stagiaires de tes collègues des étudiants qui auraient pu être en conflit justement de valeurs sur ce registres-là ?
162. 3FT1 Alors pas sur ça, mais par exemple sur les coupures de gaz, ou là ça va être clignotant, alerte rouge, faut remettre le gaz ! Urgence ++, ils prennent ça vraiment à bras ...enfin voilà alors moi je leur dis hop, hop, hop, on va réfléchir ! On va se poser et puis on va réfléchir à pourquoi on arrive à cette coupure : ah, c'est parce qu'elle n'a pas payé ! D'accord. Depuis combien de temps ? Ah oui depuis 1 an ! ah oui ! Donc bon voilà. Et effectivement, il y a trois gamins au domicile et certes oui, il faut de l'eau chaude, machin, bon. Mais ...je... voilà je renvoie ça, en disant la personne, à un moment donné, elle a été acteur dans cette coupure et que là elle a tout fait ou en tout cas elle n'a pas eu les capacités pour dépasser ça et venir plus tôt mais en tout cas, à un moment donné elle a été responsable plus ou moins , d'une manière plus ou moins importante de cette coupure de gaz donc c'est plus là-dessus où je ...oui ça m'est arrivé d'en débattre plus d'une fois
163. C mais quand il est question d'argent et de budget de téléphone portable c'est l'exemple que tu donnais tout à l'heure, est ce que tu as pu observer dans ton expérience d'accompagnement aussi des situations où les stagiaires seraient en difficultés pour aller chercher ces éléments-là ?
164. 3FT1 Ben non parce qu'en fait, on une grille de budget où tous les postes de dépense possibles et imaginables sont listés, sauf que on a une formation que je vais bientôt faire, mais du coup, j'ai eu des éléments en avant-première par mes collègues qui l'ont déjà faite,
165. C Je crois que j'en ai entendu parler déjà
166. 3FT1 la feuille blanche !
167. C oui !
168. 3FT1 Et effectivement pour l'avoir testé et expérimenté ben, le tabac arrive en premier et le loyer par exemple en 4^{ème} position et je trouve ça hyper intéressant parce que là on part vraiment de l'usager et il est cœur de son budget, qu'est-ce qu'il en fait et par où il dépense et du coup, moi après j'ai avec plusieurs familles, j'ai... en lien avec des outils que je peux avoir sur je ne sais plus d'où ça sort c'est Hélène qui me l'avait donné suite à une formation enfin, bref c'est les dépenses contraintes par engagement, les dépenses contraintes par je ne sais plus par choix, les dépenses qui peuvent être différées, les dépenses loisirs etc et du coup de « stabilosser », visuellement, qu'est ce qui est par choix, qu'est-ce qu'on peut négocier, qu'est ce qui est par engagement donc le loyer ben oui, si vous ne payez pas vous pouvez être expulsé, l'Edf si vous ne payez pas il peut y avoir une coupure, donc il y a un engagement voilà le téléphone c'est pareil vous pouvez être résilié etc. Donc de pouvoir visuellement voir ça et je l'ai fait à 2, 3 reprises, ça fonctionne plutôt pas mal quoi ! et y a des choses qui sortent qu'on ne sortirait pas, enfin que la personne, voilà le tabac on ne va forcément, ou alors faut vraiment que quand le plus et le moins n'est pas...enfin je veux dire quand on fait la somme de toutes les charges qu'on déduit à la somme de toutes les ressources et puis là on

se dit ça colle pas quoi ! Le reste à vivre il est normalement suffisant, donc qu'est-ce qui se passe ? Là du coup on ré-interroge une consommation de quelque sorte mais si ça colle on ne va pas du tout poser la question du tabac, des jeux à gratter, l'alcool enfin voilà. Voilà. Donc moi la feuille blanche je la fait de plus en plus.

169. C Donc en fait c'est recentrer sur ce que l'autre pense de son budget et non pas la grille toute faite
170. 3FT1 C'est ça !
171. C Tu as commencé notre entretien en disant justement ces grilles, ces procédures peuvent enfermer la pratique quoi ! C'est donc quelque chose sur lequel tu es particulièrement
172. 3FT1 /je suis vigilante !
173. C vigilante ? avec les stagiaires ?
174. 3FT1 Oui et pour moi-même à ne pas rentrer là-dedans quoi parce que c'est confortable, facile ça rentre dans la case tant mieux, ça rentre pas tant pis, mais Non ! C'est, pour moi, c'est pas le travail social
175. C c'est pas l'essence du TS, ok. Et selon toi est-ce qu'il y aurait des difficultés particulières actuellement dans le contexte économique général pour traiter ces formes d'aide un peu financières en termes d'assistance ?
176. 3FT1 est ce qu'il y a
177. C répétition de la question et difficultés à se préoccuper de cette forme d'aide en tant qu'ASS?
178. 3FT1 (*silence*) Ben c'est... tout le débat dans certaines situations : financièrement, c'est plus simple de rester à la maison que d'aller bosser si on a 3 mômes à faire garder, qu'on a 30 kms pour se rendre à son travail effectivement financièrement faut bien faire le calcul après moi je dis toujours voilà y a votre budget, votre porte-monnaie et puis y a votre santé et votre état psychique et que de trouver un peu de reconnaissance, d'estime de soi, de valorisation etc ça a pas de prix quoi ! bon après tous les usagers ne sont pas forcément en capacités d'entendre et de débattre sur ce point de vue-là moi je prends toujours ces deux points de vue et on essaye de contrebalancer ça ! Après il y a beaucoup, dans ce que tu disais les problématiques qui sont émergentes c'est quand même les travailleurs pauvres cad les gens qui travaillent et qui sont au-dessus de tout, de tous les barèmes, qui ne peuvent prétendre à rien et qui pourtant à la fin du mois ont deux euros de plus de reste à vivre que quelqu'un qui est au RSA et qui prétend à la CMU, aux colis alimentaires, aux machins enfin qui. Donc, je pense que ce serait la paupérisation des travailleurs, y a eu des débats aussi sur les étudiants eux-mêmes en difficultés financières, en précarité moi pour le moment, je n'ai pas eu ce, ces difficultés là
179. C Ces difficultés sur ces étudiants précaires, ça tournait autour de quoi les débats en question?
180. 3FT1 ben sur des préoccupations qui peuvent être totalement identiques aux usagers qu'on peut recevoir quoi
181. C avec des effets dans l'apprentissage ?
182. 3FT1 en tout cas, dans la prise de recul, la prise de distance oui c'est plus compliqué
183. C Trop de proximité avec les situations des usagers. D'accord. Et sur un contexte plus général par rapport à l'institution et la notion d'assistance, est-ce que tu dirais, toi, actuellement est ce que c'est bien porté ? pas bien porté ?
184. 3FT1 ...ben, disons que je le défends au quotidien enfin ! C'est peut-être un peu prétentieux de dire ça, mais je suis tellement vigilante à ne pas rentrer dans l'assistanat, à ne pas rentrer dans les cases, à pas utiliser les dispositifs comme une fin en soi, que disons qu'en tant que formatrice, je vais plutôt essayer d'alerter l'étudiant en disant voilà, tu peux tomber là-dedans c'est le risque de faire comme ci ou de faire comme ça, mais l'essence même du travail social, c'est pas ça, quoi. Et à chaque fois je dis mais qu'est ce qui fait que tu es agent administratif ou assistant de service social quand vraiment on est dans le truc
185. C En même temps, dans ce que j'ai compris de ce que tu dis depuis le début, la notion d'assistance pour toi elle n'est pas galvaudée l'assistanat oui, l'assistance non ?
186. 3FT1 Non.
187. C même sous la forme financière ?
188. 3FT1 oui, oui
189. C Tu ne considères pas que c'est un sale boulot par exemple ?

190. 3FT1 ah non, ah non !
191. C Tu sais par rapport à ces images qui sont véhiculées
192. 3FT1 oui que l'ASS c'est un portefeuille etc...Non, parce que moi je te disais à un moment donné c'est que je travaille d'abord le budget avant de faire une aide financière et que jamais dans ma pratique je n'ai fait de l'aide financière pour travailler après le budget !
193. C d'accord
194. 3FT1 cad même au départ, pour des questions de facilité la fameuse grille de budget là, avant que je ne me réinterroge avec la page blanche là, je la sortais mais elle était agrafée avec tout le formulaire de la demande d'aide, donc je la sortais mais symboliquement je sortais le formulaire d'aide, d'accord ? Maintenant moi je me suis fait des photocopies de budget, enfin là je l'utilise de moins en moins, j'avais des pages budgets mais je faisais le budget avec la famille, ce n'est qu'après en avoir discuté, échangé, réinterrogé certaines choses qu'effectivement je sortais le formulaire d'aide, parce que je trouvais que c'était pas pareil, symboliquement que de sortir d'emblée le formulaire, en disant bon, elle va me remplir les petites cases et hop je signerais c'est bon !
195. C ça veut dire que l'aide financière était inscrite dans quelque chose qui automatiquement était un plus global déjà pour toi ? cad c'est pas une aide fi pour une aide fi
196. 3FT1 ah non !
197. C Non mais, ça veut dire que tu n'as une approche alors moi, je ne sais pas, je qualifie de technique cad toi tu dis administrative, hein ?
198. 3FT1 pour moi, voilà moi, je me souviens d'un stagiaire de 1^{ère} année, vraiment en fin de 1^{ère} on lui avait dit « il va falloir que tu expérimentes là ce que c'est », il avait une petite expérience professionnelle en entretien duel voilà, mais tsstt je sentais que la posture travail social voilà !, et effectivement, alors il avait été conseiller à pôle emploi, d'accord, et donc entretien observé donc moi j'étais en retrait, la personne dit je vais déménager y a le FSL, on m'a dit que le FSL existait voilà, tac il prend le formulaire, hop il remplit toutes les cases merci au revoir etc... très bien ! Je lui dis, maintenant expliques moi ce qui te différencie d'un agent administratif ? Qu'est-ce qui fais que là pour toi, tu as été dans une posture d'ASS ? Et ce n'est qu'une fois, enfin je veux dire ce n'est qu'après avoir réussi à observer l'étudiant en pratique dans le faire que ça a pu prendre sens pour lui c'est-à-dire qu'on avait beau lui faire observer sur des choses très précises des entretiens que l'on menait puisque c'était un 1^{er} année donc c'est différent mais ça parlait pas où il était tout de suite dans des représentations ben oui, oui, ben oui d'accord oui, oui d'accord ! Eh bien qu'à cela ne tienne, tu vas t'y coller et puis on va voir et ce n'est qu'après ça a permis vraiment de faire sens
199. C comment tu comprends ça ? Comment tu comprends ça par rapport à cette propension des débutants, tout débutant fin 1^{ère}, peut être début de 2^{ème} hein ? à être sécurisé en fait par ce papier et puis voilà ces cases quoi sont déjà prédéfinies
200. 3FT1 mais, parce que je pense que c'est aussi l'importance qu'ils y mettent, et qu'on y donne et qu'on y met et que nous d'emblée avec mon binôme, on leur dit dès le début de stage tu ne vas pas passer des heures à lire le FSL ça pffft voilà, le formulaire c'est pas grave enfin donc nous, d'emblée on lui explique que ça ne va pas être du tout, nos objectifs de stage
201. C parce qu'au fond ce qu'on pourrait comprendre peut-être je ne sais pas hein ! C'est une question c'est que d'avoir ce support-là, c'est un support qui comment dire rentrerait dans cette volonté de faire quelque chose pour l'autre, en début de formation en tout cas, et en fait c'est le sens effectivement de l'accompagnement social mais qui repose pour toi sur une relation établie avec l'autre quoi or, ce n'est pas encore établi ça pour le stagiaire ? cad peut-être cette plus grande difficulté à faire ce que tu disais tout à l'heure de faire un entretien où y a pas papier ? ou il n'y a rien ; est-ce que c'est possible d'emblée, c'est une question ?
202. 3FT1 justement on en discutait au réseau de formateurs jeudi dernier puisqu'on essayait de voir la progression qu'on pourrait proposer aux différents étudiants et y a une collègue qui demande de manière systématique à un moment donné, de dire voilà, tu vas recevoir une personne, tu vas recueillir sa demande, recueil de données etc larges, tu recueilles en fait et tu termines l'entretien avec la personne, tu ne réponds pas à la demande, toi tu analyses, tu me proposes un plan d'action avec voilà et tu reverras la personne après. Donc ne rien faire sinon recueillir des informations : donc y a eu un gros débat parce que c'est comment ! On ne répond pas à la demande, on fait revenir l'utilisateur ! Je sais pas quoi en penser, j'arrive pas à me positionner, je suis partagée parce que je me

dis que dans l'intérêt de l'utilisateur c'est pas cool, c'est pas respectueux, en même temps comme le dit la collègue, on le précise bien à la personne et la personne elle est ok pour jouer le jeu et pour être reçue par l'étudiant qui ne répondra pas à sa demande d'emblée mais qui la recevra le lendemain, voilà, donc ça peut se présenter, ça peut se négocier, ça peut s'argumenter et en même temps je me dis que c'est un très bon exercice pour ne pas mettre l'étudiant dans pffft réponse, demande/réponse donc je pense que ça dépend de l'étudiant. Je pense que s'il est trop attaché à répondre à la demande et voilà..., je pense que j'expérimenterais ça, en accord avec mon binôme, mais si c'est pas trop le cas, je pense que je laisserai dérouler comme habituellement quoi. Cad soit il est en capacités de répondre dans l'immédiateté, il le fait, il n'est pas en capacités, il apprend à dire je ne sais pas, parce que ça c'est aussi hyper important

203. C /oui
204. 3FT1 /je reporte et je recale un rendez vous
205. C Oui. C'est la supposé « maîtrise » là qui est, du début qui est... et alors je vois à peu près ce que tu veux dire, quand tu « lances », lancer, évidemment, alors j'utilise le mot parce qu'il a été utilisé dans le sondage, hein ! Il y a des formateurs qui « lancent », il y a des formateurs qui « poussent », j'ai eu toutes les formules
206. 3FT1 Il y en a qui jettent ! (*rires partagés*)
207. C Non, je n'ai pas eu ça ! J'ai eu lancer, pousser, c'est tu vois, quand tu lances un étudiant dans des situations « conditions de vie, là » à quoi tu es attentive avant qu'il ne s'y lance tout seul ?
208. 3FT1 alors, au climat socio-affectif
209. C c'est-à-dire ?
210. 3FT1 c'est : est-ce que on est sur une valeur égale ou en tout cas, le plus égal possible, est-ce qu'il a autant confiance en moi que moi j'ai confiance en lui, cad s'il est en difficultés est-ce qu'il va pouvoir me le dire, est ce que moi, si je ne comprends pas les choses, je vais pouvoir lui dire,...vraiment que la relation formateur-étudiant puisse permettre un échange en cas de... de difficultés ou d'échecs, enfin peu importe mais qu'il puisse s'autoriser à me dire là...
211. C Quels sont tes indicateurs pour te dire ça c'est en place, le climat est bon, on peut y aller ?
212. 3FT1 Ben mes indicateurs, c'est je dirais que c'est tout ce que je mets en place dans le processus pédagogique depuis son arrivée quoi. C'est-à-dire que je recueille son projet, qu'est-ce qu'il, lui, attend de ce stage-là, ici, avec moi, avec nous voilà moi qu'est-ce que je propose, qu'est-ce qu'on propose puisque j'accueille en binôme et de là, on cale un contrat de stage : déjà les choses sont posées et voilà ! Et déjà de là, on note que il y a la possibilité d'autonomie via plusieurs étapes, des entretiens observés, menés-observés, puis menés tout seul enfin voilà, c'est des bilans hebdo., où on prend un temps, on se pose, on parle de toi qu'est-ce que tu as vécu, toi cette semaine et comment tu as ressenti les choses, quels sont les faits marquants ? Qu'est-ce qui t'as posé question etc... ? Et là, en l'occurrence, cette année, très rapidement puisque là ça fait oui c'est ça, deux mois ½ qu'elle est en stage, très rapidement elle a pu s'autoriser à craquer en disant « *j'ai les jetons, ça me fait penser à mon expérience antérieure* », il y avait un transfert avec son expérience professionnelle antérieure qui n'avait rien à voir dans le social, et elle a pu lâcher, quoi. Donc elle, elle était paniquée parce qu'elle se disait ah, la, la !... et puis je pleure déjà et puis je vais jamais, ..., hop, hop, hop Non ouf tu pleures, ouf tu lâches, tant mieux c'est posé, on va pouvoir partir de là, partir d'où tu es, et heureusement ce n'est que le début du stage, donc on a tout le reste du stage pour avancer. Donc, moi c'est vraiment de pouvoir me dire l'idée, c'est pas d'être copains-copines et de s'entendre, voilà, mais ...c'est de pouvoir que l'étudiant se sente en confiance, se sente valorisé dans ce qu'il peut faire, dans ce qu'il peut être, dans ce qu'il peut donner à voir pour pouvoir encore aller, hop, aller la marche...au-dessus, quoi
213. C et alors, par rapport à ce niveau, puisque tu disais, tu es très attentionnée quand même à la relation à l'autre,
214. 3FT1 hum oui...
215. C est-ce que tu as des indicateurs ? Est-ce que t'es créé des indicateurs qui te laissent penser qu'effectivement, y compris s'il y a, je dirais, des choses à revoir après, en tout cas que sur le plan relationnel ça peut...
216. 3FT1 Beaucoup d'observation ! L'observation de comment l'étudiant se présente à l'utilisateur, ça souvent ça prend un temps pour beaucoup au départ, il se présente avec leur prénom. Donc on

reprend qu'est-ce qui fait que tu présentes par ton prénom, dans la projection quand tu vas recevoir, tu vas aussi te présenter par ton prénom, comment les gens vont t'appeler au secrétariat j'ai rendez-vous avec ..., les gens ils vont t'appeler par ton prénom ? Bon ! Ton statut, c'est quoi ? Donc on déroule, en disant voilà tu es lié au secret professionnel, tu restes de telle date à telle date pour aussi situer les gens enfin voilà. Pour moi, c'est se présenter, c'est aussi le relationnel dans l'équipe, comment il se situe vis-à-vis des autres que ce soit su des moments formels ou informels, ne serait-ce que dire bonjour, de..., d'être dans des temps d'échanges au café... . Dans le relationnel avec l'utilisateur quand, au départ moi, je vais recevoir, je vais faire des photocopies, bon, qu'est-ce qui s'est joué, quand je m'absente, en fait, du bureau pour faire des photocopies ou pour aller chercher un formulaire ou un petit prospectus de je ne sais quoi, voilà ces premiers instants où il se retrouve face à face avec l'utilisateur, c'est pouvoir sentir comment lui il s'est senti et surtout qu'est-ce qu'il en dit ? Est-ce qu'il exprime ses émotions, est-ce qu'il a pu exprimer qu'il est mal à l'aise etc... Mais je pense que un des indicateurs aussi qui permet ça, c'est que moi je m'autorise à dire « voilà, moi E. (son et prénom) *voilà ce qu'elle a ressenti, voilà comment elle aurait aimé là par exemple il m'a gonflée, il m'a énervée, ça j'en ai ras le bol de cette demande qui revient tout le temps, voilà là, c'est E. (nom, prénom)* ». L'Assistante Sociale E. (prénom et nom) elle s'est positionnée comme ça, elle a renvoyé à la personne que c'est une demande qui revient systématiquement, qu'est-ce qu'elle attendait de moi etc... cad que je ...je me livre tout comme j'espère qu'il va pouvoir s'autoriser à se livrer et je pense que ça ...ça fait partie ...de quelque chose qui peut favoriser le climat

217. C /c'est une des conditions pour créer le climat dont tu parlais tout à l'heure c'est à dire s'exposer soi, avec ses questions et ses doutes et du coup, tu penses que ça peut faciliter...tu l'as expérimenté plusieurs fois ?
218. 3FT1 Ouais !
219. C et ça marche ?
220. 3FT1 et ça marche parce que les fois d'après, ils me disent moi, nan, na, na, voilà ce que j'ai ressenti, moi futur professionnel voilà comment j'ai fait comment j'ai agi ! et là je me dis bon, c'est bon ! (*rires partagés*)
221. C est-ce que tu es aussi attentive, avant de le lancer dans le grand bain-là, « jeter » tu dirais, à la compréhension des situations qu'ils ont déjà vues avec toi ? cad tu disais il y a de l'observation de ta pratique, tu les mets en observation mais ce n'est pas une observation...enfin c'est une observation armée, quoi ?
222. 3FT1 Oui. Puisque la première semaine on va dire, je leur demande une observation libre parce que moi ça me permet d'évaluer ce sur quoi l'étudiant il est plus sensible donc est-ce que ça va être la demande de l'utilisateur ? Est-ce que ça va être le dispositif machin, est-ce que ça va être la loi « truc », ça va être le positionnement ? Et de là, je vais essayer de déplacer le prisme, en disant ben, tiens, tu vas regarder plus ça, ou plus ça ou d'essayer de repérer, par exemple je donnais essaies de repérer les différentes phases d'un entretien ou regardes la demande ou tu me regardes juste moi les réponses, ou tu notes juste les questions que je pose, donc pourquoi je les pose, voilà c'est une observation active mais parce que je veux retirer autre chose derrière de l'étudiant, en fait, donc il y a ça, et après le fait qu'il soit acteur, à un moment donné dans l'entretien : l'idéal c'est qu'après il soit meneur de l'entretien et que moi, je l'observe ça franchement pour les très peu de fois où je l'ai fait, j'ai beaucoup appris, ...je trouve que ça re déclenche les choses vraiment, en plus j'avais fait une prise de notes où, en fait, j'avais fait enfin les interactions de l'utilisateur, de l'étudiant et tout de suite les questions que moi ça me posait mais de manière chronologique, ce qui fait que moi les questions que j'avais, moi, en début d'entretien et bien au final, elles arrivent en deuxième page pour l'étudiant et de pouvoir avoir cette prise de notes, cet outil-là, m'avait vraiment permis de reprendre cela avec l'étudiant et que l'étudiant puisse aussi ... re-défiler, en fait, l'entretien et de se dire ben oui, tiens si j'avais su avant, ben oui je n'aurais pas passé tout mon temps à faire ça et voilà ! Et du coup de retravailler sur le recueil de données...sur enfin voilà
223. C hum, hum
224. 3FT1 Donc, c'est plusieurs étapes et puis après, je me dis bon allez, puis je pense qu'on est jamais sûr et certain que c'est le grand jour pour le grand bain quoi hein !
225. C Non mais, ça veut dire qu'est-ce que tu mets en place justement pour accompagner ça ?
226. 3FT1 Ben,

227. C T'es loin ? Ou tu n'es pas loin?
228. 3FT1 Voilà oui, voilà ! C'est plus essayer de mettre le maximum de choses pour se dire ... par contre quand il y a trop et moi, ça a été le cas pour moi quand j'étais en formation quand il y a trop d'appréhensions, quand en disant ouah !!!! Comment je vais faire le premier jour que ça m'a m'arriver ? Il faut couper court et il faut... enfin je veux dire il faut le prendre un peu à court l'étudiant pour pas que ça puisse prendre des proportions et d'imaginer et d'être dans des fantasmes même pas possibles....
229. C mais quelles seraient tes contre-indications, à ne pas le lancer ?... Même si tu n'as pas vécu ça ?
230. 3FT1 Le relationnel, je pense
231. C Ce serait quoi alors, par exemple ?
232. 3FT1 han !, quelqu'un de bloqué, de fermé, de, qui ne rentre pas en relation voilà je pense que là, ce serait pas
233. C t'as entendu comme ça des expériences d'étudiants même si c'est pas toi qui est référente ?
234. 3FT1 Au réseau formateur et vraiment moi ça me questionne quoi ! enfin être assistante sociale, en tout cas de souhaiter être assistante de service social et ne pas être en, dans la relation avec l'autre... quel qu'il soit Bon voilà... moi ça m'interpelle
235. C ok. Alors avant de lancer un étudiant est-ce que tu testes aussi ses savoirs, ses connaissances même celles acquise en centre de formation par exemple?
236. 3FT1 Disons que je suis de plus en plus vigilante à dé-tricoter, avec la formation de formateurs de terrain, par exemple mon stagiaire de 1^{ère} année-là où, voilà, où effectivement c'est pas pour rien que je donnais exemple du budget l'autre jour et je le ressors souvent parce que pour moi ça a été vraiment mais une révélation parce que je lui demande de faire une aide financière pas compliqué voilà, ben si ! Quand même ! si parce que dans le budget moi tous les automatismes que j'ai un enfant qui ne porte pas le même nom, est-ce qu'il est déclaré, pension alimentaire ta, ta, ta est-ce qu'elle a fait valoir ses droits à l'ASF, ta, ta, ta est ce qu'elle a la CMU parce que elle a le RSA, machin bon ! Ben là, Je me suis rendue compte que je n'avais pas vérifié que il savait ça ou il ne savait pas donc effectivement je me suis dit tiens là je suis allée trop vite, je n'ai pas assez détricoté ; donc j'essaye de le faire mais... pffff c'est titanesque quoi ! C'est titanesque tout ce qu'il faut savoir, après, moi j'aime autant que Voilà d'apprendre, qu'il puisse apprendre aussi sur le tas, de pouvoir découvrir un formulaire c'est pas grave s'il le connaît pas avant !
237. C Mais est-ce que tu les renvoie à des lectures ou des savoirs théoriques ?
238. 3FT1 ah oui, oui parce que justement un stagiaire qui me dit ouh , la, la on n'a rien fait entre guillemets je dis ben ouais, moi j'ai pas posé cette question-là par hasard je me suis appuyée sur du droit, sur l'autorité parentale sur la psychologie, sur le fait d'être dans l'empathie, le fait de renvoyer ses responsabilités donc d'être dans une posture un peu plus cadrante et tout ça c'est en lien avec justement plein de savoirs différents théoriques
239. C /qu'il a déjà ?
240. 3FT1 du coup le droit... en deuxième année oui, ils ont beaucoup de cours de droit, l'empathie il sait ce que c'est après de là, à le mettre en pratique... mais oui. Il me dit ça serait plus par quelle question commencer ? et par où commencer voilà !
241. C ça renvoie toujours à la gestion de la relation hein
242. 3FT1 oui, oui.
243. C on peut avoir des savoirs comment on y fait quoi? Dernière question est-ce que, selon toi, puisque donc il y a des situations qui font partie de ton activité professionnelle, on voit bien qu'en deuxième année, en fait, tu peux impliquer directement seul l'étudiant soit le co-impliquer avec toi dans des situations est ce qu'il y a des situations que tu n'as pas toi dans ton activité et que pour les étudiants il serait intéressant qu'ils en disposent en Fi ?
244. 3FT1 je me dis qu'il y a 3 stages, 3 terrains ! Moi j'offre ce que je peux proposer ...chaque terrain de stage a sa particularité, a ses possibilité son non possibilités, donc c'est de saisir de ce qui est possible de se saisir du terrain de stage dans le site qualifiant dont je fais partie ; après il y a d'autre sites qualifiants qui vont pouvoir proposer autre chose, donc
245. C mais, par exemple un étudiant en 2^{ème} année qui , avec toi alors il va être en co-intervention sur une IP est-ce que pour toi, ça veut dire qu'en tant que centre de formation puisqu'on a la

responsabilité de pilotage par rapport à l'ensemble de stages, est-ce que c'est important qu'un étudiant avant d'arriver dans l'exercice professionnel, il soit confronté au domaine de protection de l'enfance, en responsabilité ?

246. 3FT1 personnellement moi je vais dire oui, moi, je ne voulais pas avoir mon De sans avoir un stage en protection de l'enfance, c'était une condition voilà donc j'ai fait mon stage de professionnalisation on appelait comme ça ce stage de 9 mois, j'ai eu de la chance de faire un stage en IOE ça ne s'appelle plus comme ça, maintenant, parce que je ne me voyais pas diplômée et qu'en tant qu'ASS peut importe où on travaille on a une casquette de protection de l'enfance ce qui n'est pas le cas d'une CESF ; ASS par définition on a ça dans nos mission, on a ça dans notre Voilà ! mais est ce que on peut expérimenter tous les domaines d'activité tu vois, le surendettement, la santé, l'accès aux droits, la machin... moi, je voulais, parce que tu vois bien au bout de 10 ans presque 10 ans, j'ai envie d'y aller dans la protection de l'enfance là, c'est mon projet professionnel pour les mois qui viennent, c'était un peu partie de moi en formation initiale et c'était un peu mon projet professionnel de formation mais est -ce que on peut être diplômée et avoir expérimenté tous les domaines d'activité qui sont extrêmement divers et variés en tant qu'ASS ? Pourquoi plus la protection de l'enfance que d'autres ?
247. C C'est une question hein !
248. 3FT1 That is the question !
249. C La question sous-jacente c'est souvent la question de l'évaluation du risque ou de danger
250. 3FT1 ouais (*silence*) mais je pense que l'enjeu ...comment dire... l'enjeu est plus grave au sens propre parce que c'est des enfants ou des adultes vulnérables mais la question de l'évaluation
251. C /tu associes les deux, déjà toi ?
252. 3FT1 oui
253. C La protection de l'enfance, c'est pas les adultes vulnérables, hein ?
254. 3FT1 non, mais dans l'évaluation
255. C pour toi c'est la même chose
256. 3FT1 c'est la même chose !
257. C non mais
258. 3FT1 Enfin oui
259. C c'est la question qui arrive après, moi (*rires partagés*)
260. 3FT1 pour moi c'est la même chose c'est-à-dire qu'à un moment donné, tu évalues s'il y a un danger pour quelqu'un, soit le mineur soit la personne adulte
261. C donc, pour toi c'est ça la situation la plus grave du panel de situations professionnelles ?
262. 3FT1 ben
263. C c'est ce que tu dis c'est la plus grave
264. 3FT1 c'est ce que, justement si la question qui est posée c'est de savoir est-ce qu'il faut absolument avoir une expérience en protection de l'enfance avant le diplôme, moi je te réponds en disant que on tend à dire que les situations les plus graves c'est quand il y a un enjeu sur une vie, enfin voilà donc effectivement mais je pense qu'on a toutes autant de responsabilités ou d'enjeux dans les autres domaines !
265. C d'accord.
266. 3FT1 Voilà, dans la prévention, dans l'accès aux soins, c'est mon point de vue, après c'est vrai que alors les professionnels qui travaillent à l'ASE ou qui sont passées à l'ASE, ils sont pris pour des « *warriors* » mais je trouve que le boulot de la collègue aux soins palliatifs à l'hôpital Nord vaut tout aussi, a de toute aussi grande valeur que
267. C qu'est-ce qui selon toi explique cette différence ?
268. 3FT1 fantasmes et mythe ! Je sais pas je pense qu'effectivement la charge émotionnelle est lourde mais tout comme elle peut l'être, auprès d'accompagnement en fin de vie, tu vois ? Donc moi, je pense que c'est plus, moi, voilà, je sais que je serais très mal à l'aise de travailler avec des personnes âgées au quotidien, la maladie, la vieillesse, je ne suis pas à l'aise, moi la protection de l'enfance oui, je me sens plus en plus à l'aise pour aborder ça donc je vais me spécialiser et avec tout ce que ça comporte car je serais dans un mandat et ne serais plus dans l'accompagnement social auquel je tiens, enfin je le serais, mais je ne serais pas dans cette... en tout cas ma posture va changer, inévitablement

269. C du fait du cadre
270. 3FT1 du fait du cadre d'intervention. Mais que je pense que, enfin mais comme c'est en moi, je pense que j'aurais ça dans ma pratique, d'essayer de créer le lien coûte que coûte, mais c'est forcément biaisé au départ parce que tu es dans un cadre d'intervention où tu t'imposes à la famille, en polyvalence de secteur, tu es à disposition de la famille
271. C alors est-ce que tu ferais une différence, c'est la dernière, entre une évaluation d'IP et le fait d'être dans un service où tu exerces une mesure ?... en termes de difficultés ?
272. 3FT1 ...est ce qu'on peut graduer la difficulté ? Pour moi, y a une difficulté dans l'une des situations tout comme dans l'autre : est-ce qu'il y a une qui est plus importante ? l'évaluation
273. C par rapport à la formation hein ? cad quand tu dois accompagner un stagiaire pendant 3 ans il est diplômé au bout des 3 ans de formation, est-ce que, effectivement, parce que tu vois nous on est confrontés à des services qui ne prennent des étudiants qu'en 3^{ème} année en protection de l'enfance donc il y a des raisons je présume, donc ma question c'est ça est-ce qu'il y a des contenus mais alors de l'activité à réaliser pour faire une évaluation d'IP qui serait d'une grande complexité à des moments du parcours de formation, alors plus, moins, autrement je ne sais pas, plus que d'exercer un mandat comme tu dis d'AEMO ou AEF
274. 3FT1 peut-être que c'est plus cadré, en fait, une mesure d'accompagnement ou qu'en tout cas la protection, elle est déjà mise en place voilà on a évalué le danger on sait que c'est plus une AEMO, que c'est plus une AED ou voilà ! Alors, qu'effectivement, une évaluation c'est à nous et nous seul d'évaluer et de retransmettre aux autorités, après à charge aux autorités de prendre la décision mais c'est quand même sur nos observations et sur ce qu'on note et ce qu'on écrit donc la manière et les mots, donc, là tout est posé, effectivement là, l'enjeu est plus fort parce que de notre évaluation découlera soit une mesure de protection, soit un classement sans suite, soit un accompagnement auprès de cette famille peut être
275. C peut être que la médiatisation des affaires de protection de l'enfance pèse ?
276. 3FT1 oui. ben y a une histoire sur un agrément d'adoption en LA ou ça avait été contesté ça avait été très, très loin donc depuis on se méfie !
- C donc une histoire de responsabilité

Annexe D.14.

Entretien(2013). Chercheur-formateur de terrain, 4FT1-Assistante de Service Social.

Domaine 1 : Polyvalence de secteur. Thèse E Ollivier. 2016.

1. C. Alors tu vois, ma première, comme tu verras il y a deux parties à mon questionnement, et la première partie c'est une question heu..., c'est des questions un peu générales par rapport à ton activité, et heu..., ce qui m'intéresserait de savoir, de ton point de vue, c'est, qu'est-ce qui te semble important actuellement dans ton cœur de métier hein, comme on dit maintenant, dans ton activité ici en polyvalence de secteur ? Parce qu'on est donc..., c'est un entretien. J'ai... comment dire, organisé mes entretiens dans cinq domaines différents.
2. 4FT1 D'accord.
3. C. J'ai organisé, tu vois, il y a la polyvalence de secteur d'un côté, je m'intéresse aussi à des professionnels qui exercent dans le domaine de la santé, d'autres dans le domaine de l'enfance, heu... d'autres dans le domaine de la protection sociale du travail et le dernier c'est tout ce qu'il y a insertion sociale dans les CHRS, les associations comme ça. Donc, là vraiment dans tout ce qui relève polyvalence de secteur et actuellement pour toi heu..., qu'est-ce qui te semble, ouais, cœur de métier, quelles sont les caractéristiques de ton activité professionnelle ?
4. 4FT1 Pour moi le..., le cœur du métier, quand j'entends cœur de métier je pense tout de suite à accompagnement. Accompagnement social dans le temps, avec un public en difficulté ou non puisque nous on a cette chance-là d'avoir un public très très varié sur le secteur où je suis. Heu..., c'est vraiment, c'est vraiment quelque chose qui est important pour moi cet accompagnement social. Et que, il peut prendre différentes formes heu..., on peut être dans de l'accompagnement physique, on peut être dans de l'accompagnement très ponctuel mais très intense à moment donné. Heu..., ça peut être très variable, c'est en fonction de la rencontre avec la personne. Hein, pour moi c'est ça. C'est rencontrer les personnes. C'est leur, leur donner de l'attention pour pouvoir faire en sorte qu'on puisse se rencontrer et qu'on puisse enclencher des choses ensemble. Souvent quand je leur parle de travail ensemble, de cheminement ensemble, pour moi c'est très très important ! Et heu, je m'aperçois en fait que heu..., plus je suis claire dans ce que je, comment..., ce que je propose pour aller jusque-là, plus en fait la relation est entre guillemet facilitée. Et quand il y a un événement de..., plus important, c'est vrai qu'ils n'hésitent pas à franchir la porte, et ça je trouve que déjà heu, rien que dans..., ils arrivent à franchir la porte du service social, ils arrivent à parler de leur situation. Heu... il y a des fois, c'est effectivement en urgence mais ça permet aussi de se dire, ben au moins ils nous ont repéré comme personnes ressources dans leur situation pour les aider à un moment donné.
5. C. Mmmh ! Mmmh !
6. 4FT1 Donc moi c'est vraiment ça, vraiment quand heu..., pour moi service social c'est ça, c'est polyvalence de secteur, c'est se donner les moyens de pouvoir faire un accompagnement. Je serais très... je, je crois que je serais très malheureuse si on continuait à spécialiser des bouts de notre travail. Heu, là on nous a enlevé les assistantes maternelles, on nous a enlevé les agréments adoption, on nous enlève les informations préoccupantes... et je me dis que c'est tout ça aussi la polyvalence de secteur. C'est vraiment tous les... toutes ces personnes qu'on peut rencontrer au travers des différentes situations et c'est tout ça. C'est vraiment, heu.... C'est vraiment important pour moi.
7. C. Mmmh.... Alors quand tu, quand tu dis euh... Accompagnement, hein puisque c'est ça qui ferait le cœur du métier, heu, est-ce que tu pourrais préciser, euh..., c'est accompagnement à propos de quoi ici ? C'est-à-dire, si je comprends bien, tu insistes sur la dimension de la rencontre avec les usagers mais, heu., C'est à propos de quoi heu, qu'ils viennent franchir justement cette porte du service social ?
8. 4FT1 On a à la fois ..., alors souvent la première porte d'entrée c'est une aide financière hein, c'est vraiment ce qu'ils disent quand ils prennent rendez-vous avec la collègue secrétaire. C'est leur première porte d'entrée. Après en termes d'accompagnement, ça peut être, dans le cadre du RSA, on a des politiques hein, d'action sociale, donc peut être dans le cadre du RSA ! Heu heu... Ça peut être notamment au travers du, des politiques de logement. Heu, quand effectivement il y a des problèmes de..., alors ici on a des problèmes d'humidité, on a des problèmes de cafard, on a des problèmes d'impayés de loyer, donc c'est tout ça aussi. Et puis c'est aussi tout ce qui est pour moi

prévention et protection de l'enfance hein, vraiment sur nos missions, heu, c'est vrai qu'on a très, très peu de personnes âgées, de personnes handicapées... ce sont des personnes... ce sont des personnes que je vois très exceptionnellement donc heu, donc en fait, on est plutôt sur des gens qui sont heu..., qui sont effectivement... qui font appel à nous en termes de logement, en termes de RSA et en termes de prévention et protection de l'enfance principalement en fait. Ça tourne, ça tourne autour de... autour de..., de ces trois..., de ces trois domaines-là... heu, et donc, bah c'est vrai que quand on a un impayé de loyer heu... et que les gens viennent nous voir pour une aide financière on peut déjà commencer à voir heu... au niveau budget comment ça fonctionne.

9. C. Mmmh !

10. 4FT1 Qu'est-ce qui..., qui est-ce qui gère ? Qui est-ce qui..., qui est-ce qui fait les courses ? Qui est-ce qui heu, qui est ce qui va mettre en place les... des choses pour... pour éviter de se retrouver en surendettement ? On a, on a... enfin, on a toutes ces questions-là qui font que heu... on peut aussi essayer de... de ne pas forcément mobiliser un FSL si la dette est petite, pour pouvoir heu... pour pouvoir que les gens payent eux-mêmes, et se débrouillent par eux-mêmes. Parce que, Il y en a qui mettent un point d'honneur à ne pas, aussi, activer les différents dispositifs.

11. C. Mmmh ! Pour toi il y a... il y a vraiment, comment dire... beaucoup quand même de... d'accompagnement qui sont liés à des situations de précarité alors

12. 4FT1 Ah oui oui, oui, c'est vraiment notre principal public, hein.

13. C. D'accord

14. 4FT1 On a 46 % sur..., enfin on avait 46 % de..., de personnes sur ce secteur-là qui avaient les minima sociaux et qui étaient en situation de précarité. On avait, on avait familles monoparentales, on avait, on a toujours hein des couples avec enfants dans les minima sociaux donc heu..., oui c'est les principales de notre activité même si sur notre autre secteur plus X. là c'est plus..., c'est plus diversifié. Il y a des gens qui travaillent. Euh..., pendant tout un moment on a vu ce qu'on appelle des travailleurs pauvres. Des gens qui avaient des salaires et qui avait bien du mal à effectivement joindre les deux bouts, notamment en termes de facture énergétique, en termes de, de comment de... même d'impayés de loyer pour certains puisqu'ils étaient... ils étaient locataires du parc privé. Heu..., on avait un petit peu cette dimension-là. Et puis heu... à un moment donné ben... peut-être que l'économie est repartie. Ça c'était en 2008-2009, puis il y a eu à nouveau quelque chose qui est reparti là... et puis du coup on ne les a plus revues ces personnes-là, hein. On a vraiment heu..., on a vraiment agi ponctuellement auprès d'eux. Mais sur un temps quand même..., on va dire de six mois, intensément, et puis c'est des gens qui ont retrouvé leur... leur autonomie, en fait.

15. C. D'accord ! Est-ce que le RSA activité a contribué aussi à ça ? Parce que ça correspond à peu près à la période non ?

16. 4FT1 Alors, peut-être que le RSA activité y a contribué. C'est vrai que ce sont des gens heu... qu'on voit très, très peu, à part pour les employées familiales parce que, ici on a, on a aussi des personnes qui sont beaucoup employées familiales. Heu heu....

17. C. Alors c'est quoi ça employées familiale ?

18. 4FT1 Employées familiales ? Elles sont aide-ménagères auprès de... auprès de personnes âgées...

19. C. Ah oui ! Tous les services aux personnes ?

20. 4FT1 Voilà ! Service aux personnes ou là effectivement, on voit bien que même avec le RSA activité il y a toujours des problèmes financiers, il y a toujours des problèmes de précarité d'emploi. Des contrats qui s'arrêtent très, très vite, des gens qui, ben en fonction... si on est chez un couple qui veut prendre une aide-ménagère pendant quelque temps, il s'arrête un petit peu, ben dès qu'ils ont plus les finances pour le faire. Donc on est vraiment sur une précarité de... de durée de contrat de travail en fait. Donc, le RSA activité n'a pas arrangé grand-chose pour ces personnes-là je trouve, en ce qui me concerne.

21. C. D'accord ! D'accord ! Et par rapport à ses accompagnements donc qui seraient un peu le cœur de l'activité pour toi en polyvalence, heu..., comment se passe la rencontre avec les personnes ? Est-ce que c'est elles qui viennent d'eux-mêmes ou est-ce que vous avez une forme de prescription pour les rencontrer du côté de l'institution ou d'autres services ?

22. 4FT1 Alors ! Prescription dans le cadre du RSA puisque quand les gens passent par l'espace RSA, ils sont orientés soient vers Pole l'emploi, l'unité emploi ou le service social. Hein ! Si on est référent, donc là effectivement il peut y avoir heu... il peut y avoir prescription. En termes de

logement quand il y a un impayé de loyer, le bailleur est dans l'obligation de nous signaler tout impayé de loyer normalement au bout d'un mois.

23. C. Oui

24. 4FT1 Heu, sauf que nous, ça se fait pas au bout d'un mois parce que on a deux conseillères en économie sociale et familiale chez le bailleur, donc elles ont chacune une partie des quartiers de, de la ville et donc du coup, heu, elles interviennent avant nous. Et nous on a le courrier du bailleur que lorsque, en fait, elles ont essayé tous les moyens possibles et inimaginables de rencontrer la famille. Donc là on peut aussi parler de prescription. Après, prévention et protection de l'enfance heu..., on a heu..., effectivement nos collègues AS scolaire qui nous signalent des situations dans les écoles... du quartier, hein, qui peuvent aussi nous parler de situation... Donc là, on peut se mettre à disposition, on a notre collègue puéricultrice aussi hein, qui voit les enfants, heu..., donc dès la naissance, donc effectivement là, on peut, on peut être, on peut être en contact assez vite dans..., dans..., dans ce cadre-là. Après, aller à la rencontre de, malheureusement je pense que on est... ça dépend, ça dépend des périodes. Quand il y a beaucoup de demandes, on a moins le temps d'aller à la rencontre de..., par contre quand euh..., quand la situation économique est un petit peu plus, plus on va dire florissante, là on peut se dire bon ben on a le temps de se mettre à disposition, on a le temps de faire des choses.... Mais ça devient de plus en plus rare quand même, avec la crise et puis avec les nombre de personnes qui demandent par jour c'est pas possible quoi !

25. C. Mmmh ! D'accord. Alors, est-ce que, selon toi, il y a justement une évolution du métier ?

26. 4FT1 En tant qu'ASS polyvalente de secteur, pour moi, oui puisque chaque fois que je, enfin, chaque fois que je suis passée dans une institution je trouvais qu'on nous enlevait une partie de ce qu'on pouvait faire. Heu, quand je parlais tout à l'heure des agréments adoptions, quand je parlais des agréments assistantes maternelles... là maintenant ça va être le service IP qui va être créé... et plus ça va plus j'ai l'impression qu'on nous enferme dans un rôle un peu de guichetiers, ..., de... vous êtes là pour faire des demandes financières, vous êtes là en terme d'accès aux droits. Pourquoi pas ? L'accès aux droits puisqu'effectivement il permet d'aborder beaucoup de choses, mais ça n'empêche que, plus ça va, plus on nous enferme dans ce rôle-là. A la limite, heu..., comme maintenant les planning de rendez-vous peuvent atteindre trois semaines des fois voir un mois, heu..., on va nous demander aussi de repenser notre manière de faire, pour voir un maximum de monde... mais ça n'empêche que si on voit un maximum de monde et si on n'a pas le temps de travailler avec les personnes cet accompagnement-là, je vois pas trop comment on va pouvoir faire.... Les journées sont pas extensibles, les budgets sont pas extensibles, on nous dit « faut faire à moyens constants », donc je vois pas trop comment on va pouvoir faire. Je pense que, petit à petit, on nous enlève beaucoup de choses en disant « Et bien, vous vous plaignez de ça ! », notamment... à un moment donné on..., on avait dit ben « les informations préoccupantes, ça nous prend beaucoup de temps, heu..., ça nous prend beaucoup de temps, y en a beaucoup », enfin bon, on a été plusieurs au centre à... à dire ça, sur cette délégation et heu..., ben la réponse de l'institution c'est « on va créer un service information préoccupantes ». Euh..., bah oui sauf que..., sauf que, ben l'information préoccupante, ça fait aussi parti de..., de notre quotidien hein ! On a des familles qu'on accompagne... ben quand y a effectivement, une information préoccupante de l'école etc... que ce soit un service extérieur, enfin, extérieur... intérieur à l'institution mais qui ne soit pas, qui ne soit pas... du... du CMS, ça multiplie les intervenants et on peut passer à côté de..., à côté de choses... on est en train de saucissonner en fait, pour moi, le, le, le travail social.

27. C. Mmmh et comment tu comprends alors, cette orientation qui est donnée par le service de ce, cette spécialisation ?

28. 4FT1 Les, je pense qu'il y a eu la disparition, la disparition des services heu... des services auprès des tribunaux. Le PA notamment qui a disparu qui pouvait faire des enquêtes flash auprès de... auprès des juges pour enfants et auprès du juge aux affaires familiales. Donc quand ce service-là a disparu on a essayé de nous faire faire les mêmes enquêtes. Heu..., il y a eu des collègues qu'on eut des demandes de répondre en 48 heures à une information préoccupante, ce qui est carrément mission impossible. Heu..., c'est vraiment, ça veut dire effectivement annuler tous nos rendez-vous de la journée, ça veut dire se concentrer que sur cette famille-là et pas forcément avoir le temps de prendre contact avec tous les intervenants de la situation ! C'est... c'est carrément mission impossible ! Donc je pense qu'on a voulu nous faire faire ce travail-là, heu..., on a résisté parce

qu'on a dit que, on s'inscrivait dans un... dans un accompagnement social, et que au-delà de cette information préoccupante, il y avait peut-être des choses aussi à mettre en place, heu..., selon la nouvelle loi aussi hein ! Heu..., qui dit bien qu'on est d'abord en prévention et ensuite en protection et... c'est vrai, je pense, qu'il y a eu, heu..., cet essai de, de, de nous donner ces enquêtes à faire rapidement. Et puis, de plus en plus on a des... des demandes qui sont, des fois au niveau du juge aux affaires familiales... on est dans un conflit conjugal et le..., je dirais le, les parents heu..., ben après, quand ils ont plus rien à reprocher à leurs conjoints ou à se prendre la tête avec lui, ben prennent l'enfant comme otage de leur conflit. Et ça on l'a de plus en plus quoi ! Donc, y a des fois on se dit mais c'est, c'est... c'est pas possible quoi ! Ils ont tout essayé pour que l'enfant n'ait plus de liens avec l'autre parent, qu'il soit femme ou homme hein, puisqu'on a les deux.

29. C. Donc en fait, si je comprends bien..., ce que tu dis là, c'est que... c'est en fait au sein du conseil général qui récupère, en fait, des compétences..., si je comprends c'est au sein du conseil général qu'on spécialise les fonctions qui autrefois, en fait, étaient exercées par d'autres services externes, en fait, au CG.
30. 4FT1 Tout à fait.
31. C. D'accord. C'est comme ça qu'on pourrait comprendre l'évolution, là...
32. 4FT1 Moi, c'est comme ça que je le voyais hein ! C'est comme ça que je le voyais, heu..., pour les assistantes maternelles, c'est vrai qu'on nous a enlevé les assistantes maternelles, à un moment donné en, en, en..., ben, quand il y avait... on voulait renforcer un petit peu tout le suivi auprès des personnes bénéficiaires du RMI. Donc on s'est dit, ben il vaut peut-être mieux que vous fassiez les relances de contrat et que vous soyez plus sur cet accompagnement-là, que sur... faire des agréments assistantes maternelles. Sauf que c'est un autre public c'est aussi autre chose, ça veut dire que là, dans le cadre du RSA par exemple, on nous dit « levez les freins à l'insertion », y compris en termes de mode de garde, sauf que..., ben, à part les orienter vers la cellule assistante maternelle où ils peuvent obtenir des listes..., les orienter vers les structures collectives municipales, c'est tout ce qu'on peut faire ! On peut pas... on peut pas leur dire plus ! On n'a pas la connaissance des assistantes maternelles qui pourraient éventuellement accueillir tel ou tel enfant. Pour moi on était le lien. On était le lien sur le quartier..., on était vraiment le lien sur tout et on avait vraiment cette vision globale. Et c'est cette vision globale qu'on est en train de perdre. Pour moi, dans tout ce qu'on est en train de mettre en place, on perd cette vision globale.
33. C. Mmmh. Et donc, si je comprends bien... Puisque là, on est centré sur ton activité, quand tu te mets dans la position de formatrice de terrain, qu'est-ce qui te semble important justement de... de transmettre, du coup, aux étudiants que tu accueilles ici par rapport et à ton activité et à cette évolution que tu perçois là ?
34. 4FT1 La première chose... je pense que c'est la rencontre avec les gens... Souvent je leur dis que le premier entretien, c'est vraiment un entretien sur lequel il faut vraiment se concentrer. C'est vraiment important de rencontrer, d'essayer de, de, de... comment... d'apporter... de poser les bases de manière à ce qu'on puisse travailler ensemble. Pour moi c'est vraiment ce que j'essaie de leur dire. Heu...pas forcément là, je vois par rapport à certains qui veulent tout recueillir au départ, non ! C'est pas forcément tout recueillir ! Mais, être attentif à ce que la personne demande, à ce que la personne amène... et sur quoi on va pouvoir travailler avec elle tout en lien avec nos missions. Parce que ça sert à rien d'aller sur heu... faire un accompagnement à l'emploi si on n'a pas les moyens de le faire. Récemment, il y a un étudiant qui voulait faire un accompagnement à l'emploi, je lui ai dit « mais on n'est pas là pour ça. C'est pôle emploi, c'est l'unité emploi. On n'est pas là pour ça ! » Nous on peut lever des freins à l'emploi, on peut voir en termes de mobilité. On peut, on peut voir au travers des modes de garde, on peut voir ce qui pose problème à la personne pour aller vers l'emploi heu...en termes de santé et en termes d'aménagement de poste de travail, enfin etc... Mais on n'ira pas, on n'ira pas au-delà. On n'ira pas faire ses CV, on n'ira pas heu... le préparer à un premier entretien.
35. C. Donc, est-ce que tu dirais que par rapport à cette évolution du métier, ici là ! Hein, dans ton contexte d'activité... quand tu reçois des stagiaires tu restes quand même dans cette approche globale des situations ?
36. 4FT1 Oui ! Oui, oui.
37. C. Donc, tu essaies de maintenir cette...

38. 4FT1 Toujours ! Et puis je pense que c'est, heu..., alors, il y a eu la formation de base mais, pour moi, j'ai fait la formation à l'analyse systémique après pendant deux ans et demi et pour moi c'est, c'est... vraiment un incontournable, j'essaye vraiment d'avoir cette approche globale.
39. C. D'accord, donc c'est ça que tu défends...
40. 4FT1 Tout le temps, tout le temps, tout le temps... et c'est vrai que oui, c'est ça que je défends. C'est ça que je défends. Heu... c'est ça aussi que, que... comment... qui me fait aussi heu... voir la situation sur tous, sur tous ses aspects, on va dire.
41. C. D'accord ! Et par exemple par rapport aux situations de précarité parce que tu disais que c'est quand même important dans le quartier-là ! Est-ce que tu es attentionné aussi, quand tu accueilles des stagiaires pour qu'ils se rendent compte, au-delà de la rencontre après singulière qu'ils vont avoir dans ton bureau, de ces éléments-là de contexte ?
42. 4FT1 Alors, euh..., ça dépend quel..., enfin ça dépend quel, quel étudiant on accueille. Jusqu'à maintenant on a accueilli des stagiaires deuxième année, donc oui, on était très attentive à ça puisque j'accueillais en binôme..., on était très attentive à ça sur la découverte, à la fois, je dirais de, de l'institution en général, de l'institution au territoire, heu... des partenaires de quartier sur lesquels on peut s'appuyer..., sur lesquels on peut ne pas s'appuyer aussi, parce qu'il y a certains moments où ils peuvent être pris aussi dans des... dans des contextes particuliers... Et d'avoir cette connaissance du quartier pour mettre les gens en lien. Pour mettre les gens en lien, je pense notamment heu..., janvier, février là, c'est souvent le moment de préparer les vacances d'été. Hein, c'est un exemple, bon ben, il faut penser effectivement à la maison de quartier, il faut penser à la conseillère en économie sociale et familiale de la CAF heu... pour aider les gens à préparer leur, leur projet de vacances... Il y a les premiers départs en vacances et il y a des dispositifs autres qui existent... donc, c'est aussi important de penser à ce genre de choses. Même si on n'est pas, heu..., on va pas être dans heu..., accompagner la personne à la maison de quartier, si elle est en autonomie pour le faire, moi je les laisse faire, les familles. Je les laisse faire la démarche. Je leur dit « s'il y a besoin je suis derrière », mais je les laisse aussi faire un minimum, enfin un minimum... un maximum de démarches pour elle-même.
43. C. D'accord, et selon toi, quelle place à l'accompagnement individuel des personnes des usagers dans ton activité... ici ?
44. 4FT1 La difficulté c'est que je suis aussi sur une animation du groupe ressource RSA, donc, heu..., des allocataires de RSA qui se retrouvent une fois par mois en groupe pour ... pour... pour échanger par rapport au dispositif RSA et heu... cette activité-là me prend de plus en plus de temps. Donc obligatoirement, l'accompagnement individuel en pâtit. Alors je sais pas comment on peut dire ? En pâti par ce que... par ce que j'ai moins de disponibilité pour rencontrer les personnes hein. Je pense que, étant à temps plein on a, heu..., on a cinq jours de travail, enfin quatre jours et demi avec les RTT. Si j'ai, heu..., si j'ai effectivement donc, une, deux, on va dire trois quatre jours pour rencontrer les gens, c'est sur un... sur un secteur c'est déjà pas mal. Sauf que avec l'activité collective à côté ce temps-là il est réduit, donc je peux avoir des semaines que deux jours ou je peux rencontrer les gens,
45. C. La moitié du temps alors ?
46. 4FT1 La moitié du temps, ouais.
47. C.A peu près 50/50 ?
48. 4FT1 A peu près
49. C. D'accord
50. 4FT1 Mais heu..., mais c'est vrai que, quand on m'a positionné sur ce... cette action collective, moi, j'étais ravie parce que je l'avais déjà fait dans un autre département et que je trouvais que c'était important ! J'ai aussi amené deux personnes en... d'accompagnement individuel vers ce groupe-là, donc je peux voir la complémentarité entre l'accompagnement individuel et l'accompagnement collectif. Heu..., je peux voir aussi quels sont les freins des gens aussi pour aller sur du collectif et, heu..., moi ça m'enrichit aussi en termes de... en termes de travail en termes de..., en termes de commandes de, de compréhension même de leur situation. Hein, on va dire ça comme ça.... Mais c'est vrai que pour l'instant, oui, avec cette..., avec cette action collective là, heu..., ouais je suis à 50/50 quoi !

51. C. D'accord ! Et en fait pour toi c'est..., tu vas me dire c'est quelque chose de positif dans..., dans ta perception, en fait, de ce que tu as fait...
52. 4FT1 Ah oui, mmmh.
53. C. J'te pose la question en fait, c'est par rapport bien sûr à l'évolution de la formation, hein, puisque c'est désormais une obligation aussi pour les stagiaires... que d'être comment dire..., heu..., concernés hein, engagés quoi, dans du travail à la fois individuel et collectif alors..., la loi enfin, la réforme dit 50/50 et donc c'est pour ça que c'est important pour moi de voir si effectivement c'est une réalité dans, tu vois l'ensemble des services quoi !
54. 4FT1 Alors est-ce que c'est une réalité dans l'ensemble des services j'irais pas jusque-là !
55. C. Il y a l'intérêt pour le métier par contre hein
56. 4FT1 Voilà ! Heu, parce que heu... même si on a quand même, heu..., enfin on se bat hein, avec ma collègue qui co anime le groupe avec moi pour montrer notre charge de travail dans le cadre de cette action-là. Parce qu'au départ, on nous disait que ça allait nous prendre 2 jours par mois. Quand y a un projet de groupe et qu'il faut soutenir le groupe dans ce projet, on était quand même à 2 jours et demi par semaine, donc effectivement on était sur 50/50. Sauf que, heu..., après ça se discute en équipe sur la charge de travail. C'est-à-dire que, moi je suis à temps plein, j'ai le même nombre de premières demandes que mes collègues et que si mes collègues n'avaient pas été sympa en me disant « bon, on te dispense de 3 mois de premières demandes », je sais pas comment j'aurais fini mes journées ! Hein parce qu'effectivement la charge de travail elle est quand même là. Il y a toujours une demande et voilà. Donc, heu..., j'pense pas que heu... on puisse dire que ce soit 50/50 dans tous les services et partout, heu..., bon ma collègue qui co anime, elle, elle a 10% qui est déchargé sur son temps de travail, elle est à 90 donc ça lui fait 80 sur le secteur et elle a 10% pour l'action collective. Moi ce n'est pas ce choix qui a été fait dans ce centre-là, parce que j'étais la seule à 100 % au départ, maintenant on est 3 mais, heu..., c'est pas ce choix qu'a été fait. Donc, quand, quand je vois que j'y arrive plus, heu..., ben effectivement je dis à mes collègues là « ben, est-ce qu'on peut pas redistribuer un petit peu ? » On fait le point sur la charge de travail et on essaie de voir, ben comment on peut... on peut fonctionner en équipe aussi. C'est l'équipe, j'dirais qui, qui absorbe ce que j'peux pas... ce que je peux pas faire à un moment donné.
57. C. Et qu'est-ce qui a motivé ce choix-là dans cette équipe-là alors en particulier à la différence de l'autre, par exemple selon toi ?
58. 4FT1 Il y a beaucoup de..., il y a beaucoup de..., comment..., de motifs, il y a des collègues qui pour eux l'action collective, c'est pas forcément quelque chose heu... quelque chose d'important pour eux, donc, pour eux tu t'engages dans une action collective donc c'est à toi d'assumer parce que tu t'es engagée. Donc ça c'est un peu ça ! Il faut le dire hein je pense que tout le monde est d'accord là-dessus la preuve c'est qu'on n'a pas trouvé de relève parce que le mandat il était pour un an pour nous en tant qu'animatrice. On a commencé en février 2010. On aurait dû laisser nos places à d'autres collègues en tournant en février 2011 et on l'a pas, donc, on n'a pas trouvé de personnes intéressées.
59. C. Ce que tu dis là, c'est-à-dire qu'il y a d'autre collègues assistant sociaux qui n'ont pas la même heu... le même point de vue que tu as, toi, par rapport à l'intérêt de mettre en place ce travail.
60. 4FT1 Tout à fait ! C'est ça ! Tout a fait, et qui se sentent pas du tout non plus capables de le faire. Heu, combien de fois on entend « ben non moi j'animerais pas un groupe, je me sens pas capable. Je me sens pas capable d'animer un groupe ». Donc, heu, donc c'est vrai qu'on l'entend très, très fréquemment et avec ma collègue-là, on... on relance, on va les voir régulièrement puisque motiver des gens pour aller dans le groupe ressource/RSA, ça passe par les collègues. Leur montrer l'existence de ce groupe, leur donner à voir c'qu'on fait dans c'groupe là pour qu'ils puissent orienter des personnes qu'ils accompagnent dans le cadre du RSA vers notre groupe. Et on s'aperçoit, en fait, que la plupart du temps quand on en parle en réunion de service, c'est heu..., silence heu..., y a pas forcément d'intérêt non plus par rapport ..., même de curiosité par rapport à ce groupe-là.
61. C. Ce n'est donc pas relayé non plus par vos responsables, vos encadrements techniques ou hiérarchiques ?
62. 4FT1 J'pense que c'est pas faute de l'faire sauf que le..., enfin bon, notamment notre... notre responsable, lui, ne souhaite pas imposer. Imposer le, le, le fait que quelqu'un soit à l'animation d'ce groupe-là.

63. C. Donc de fait, l'activité individuelle est privilégiée dans le service d'une certaine manière ? C'est une manière de faire ! On peut dire ça ?
64. 4FT1 Oui tout à fait
65. C. Y'a pas la même, comment dire..., exigence sur les professionnels pour accueillir collectivement des groupes par exemple ?
66. 4FT1 Tout à fait
67. C. Comme ça se fait dans d'autres services hein !
68. 4FT1 Alors, dans d'autre délégation, puisqu'on a aussi un... comment..., une réunion de réseau d'animateurs..., dans d'autre délégations, elles sont dans l'obligation de changer. C'est-à-dire que le responsable impose à tour de rôle à ce que chacun tourne sur ce groupe-là. Heu..., nous c'est pas le choix qui a été fait parce que j'pense que... un groupe c'est heu... on peut pas heu... on peut pas changer comme ça sans arrêt d'animateur. C'est un groupe en plus, on n'avait pas les même... les mêmes façons de mobiliser les gens, donc le choix qu'avait été fait de mobiliser par les collègues heu, c'était heu..., c'était aussi de de, de comment..., de partir d'un petit nombre pour aller vers un plus grand nombre. Donc on est sans arrêt dans la mobilisation, tout l'temps, tout l'temps par rapport à c'groupe là. Heu, sur d'autres délégation ils ont envoyé 3000 courriers aux bénéficiaires de RSA et y'a eu un groupe de départ donc..., il y avait eu un groupe énorme au départ de..., alors je sais plus si c'est 35 personnes..., et petit à petit ben ils descendent, ils descendent en termes de nombre.
69. C. Et ça, ça n'est pas retravaillé après dans une instance heu... de réflexion ? Parce que c'est intéressant c'que tu dis par rapport à des modalités différentes qui produisent des effets différents et qui ne sont pas analysés. Parce qu'on s'interroge beaucoup sur la mobilisation des habitants ?
70. 4FT1 Alors, est-ce que c'est pas retravaillé ? Là on est, ..., le réseau animateur on a, on a changé, là, les animateurs de ce réseau-là. On est beaucoup plus dans... dans... dans... comment on peut dire ? Un échange. Un échange sur les pratiques, on va être... et là c'est très récent. Donc, avec cet échange sur les pratiques, c'est 2 animateurs de ce réseau, on voit bien qu'y a des mobilisations différentes heu... des comment..., des manières de faire différentes et ça permet quand même de faire remonter aussi institutionnellement puisque... les groupes ressource RSA rencontrent aussi chaque année maintenant le président du Conseil Général, sur l'avancée aussi d leur groupe. Donc au niveau institutionnel, y a aussi un regard la dessus, c'qui fait aussi dire..., entre ceux qui ne voient pas l'intérêt de ce type de travail... ben qu'on est aussi, enfin... que les gens sont manipulés par le Conseil Général. Hein on l'entend souvent ça ! Que en fait nous on les manipule pour qu'ils fassent des choses pour que pour le conseil général. Que c'est la vitrine du conseil général. Heu..., j'pense pas qu'on puisse manipuler heu... enfin nous on arrive à 12 13 personnes dans notre groupe, qui évolue régulièrement, j'pense pas qu'on puisse manipuler des gens, c'est vraiment leur, leur... accorder peu de crédit, heu... manipuler 12, 15 personnes comme ça, pour rentrer dans un moule et pour... voilà ! Ils ont des projets. On a essayé de mettre en place leur projet on les a soutenu, heu, ils ont fait des choses et j'trouve que ça à partir de leurs idées nous c'est vraiment l'essentiel. Heu... pour nous en tant qu'animatrice par contre, on est le garant de ça. C'est partir de leurs idées, respecter effectivement l'objectif des groupes ressource c'est-à-dire échanger par rapport aux dispositifs et voir quelles améliorations on peut apporter à ce dispositif. Heu... donc au-delà de leur projet, de mettre en place un... enfin... une journée théâtre forum avec d'autres acteurs de l'insertion euh..., ils ont fait remonter hein, une liste de questions au niveau du Conseil général heu..., le conseil général, monsieur X a écrit à la ministre madame Y et donc en fait ils ont eu une rencontre là en février avec la ministre de de de de..., de comment... des affaires sociales quoi ! Donc en fait, y'a vraiment des choses qui peuvent se faire remonter. J'pense que la place des, des, des..., des allocataires dans le politique elle est pas... elle est pas à négliger. Ils ont..., ils ont leur droit de..., leur droit de regard et leur droit de citoyen, de dire « ben ça, ça fonctionne pas ! Ça, voilà dans quelle situation ça nous met ». Et c'est ça aussi, qui nous permet de faire changer les politiques.
71. C. Comment tu comprends alors que d'autre collègues ne sont pas convaincus de cette... de cette orientation de travail ? Puisque c'est tout à fait conforme aux valeurs, en fait...
72. 4FT1 J'pense qu'y a beaucoup d'peur ! Il y a beaucoup de peur de pas arriver..., on parlait de maîtrise toute à l'heure..., de..., je pense qu'il y a beaucoup de peur de pas arriver à maîtriser des choses. Heu... nous c'est vrai que quand on co anime un groupe, on a un ordre du jour qu'est fait avec le groupe, hein, c'est toujours à peu près le même... le même ordre du jour : on accueille et on

essaie de faire le point sur la mobilisation de... d'autre personnes heu..., le deuxième point c'est souvent le retour parce que, il y a deux personnes de ce groupe-là qui sont élus en CLI (Commission Locale d'insertion). Donc, ils viennent porter la parole du groupe, alors c'est pas encore tout à fait au point ça... parce que... on est plutôt sur qu'est-ce qu'il nous ramène de la CLI ?, qu'est-ce qui s'est dit ?, qu'est ce qui peut être intéressant ? Quelle position il aurait pris en groupe ? Etc.... et là encore, il faut quand même qu'on arrive à leur dire « ben, là vous êtes un groupe, même de 12 à 15 personnes vous avez un avis commun, qu'est-ce que vous pouvez apporter aux, aux... personnes qui sont... qui siègent à la CLI habituellement ? » donc ça, on a encore du mal parce que, c'est vrai que, ils se disent heu... « Mais qu'est-ce qu'on peut leur dire ? », enfin voilà ! on a encore un peu de mal la dessus, mais ça chemine j'veux dire..., c'est que depuis 2010, on est quand même en 2013, y'a eu des moment où le groupe était descendu à 3, on remonte à 6, là on est à 12... donc, il y a des fluctuations qui font que ce groupe là il peut heu..., il est pas... il est pas pérenne dans le temps forcément sur ces membres hein, il y a des entrées, des sorties permanentes.... Et heu... donc, ça c'est notre deuxième point... l'échange avec les gens, enfin avec les membres du groupe de CLI ou retour sur la CLI du mois précédent et après on travail des projets diverses. Donc le conseil général par exemple, avait fait une plaquette qu'il donnait aux espaces RSA sur les droits et les obligations des allocataires de RSA. Et c'est vrai que les membres du groupe trouvaient que c'était beaucoup trop compliqué, et que franchement les gens comprenaient rien. Y avait des phrases qui étaient incompréhensibles pour eux. Donc ils ont refait ça, sous forme d'une petite plaquette : comment on peut accéder au RSA ? Donc en remettant qu'il fallait passer par la plateforme, en disant que vous allez passer par un espace RSA, vous aller avoir 45 mn avec un technicien CAF d'entretien, donc il faut apporter tel tel tel papier. Heu, pour le... comment... le..., l'entretien social avec pôle emploi, enfin l'entretien social... au départ, c'était un entretien avec pôle emploi et le service social qui pouvait être de la CAF, qui pouvait être du conseil général euh... donc euh... c'était euh... « Ben vous avez pas besoin de de de, de comment..., de choses particulière... éventuellement un CV, mais vous allez avoir un référent nommé pour votre accompagnement » Donc les gens comprennent ce que c'était un référent, un correspondant. Donc tout ça ça été noté sur la plaquette avec leurs mots à eux et ça c'est drôlement important. Comment on peut accéder aux droits ? Comment on..., comment ça se passe ? Quels papiers on va nous demander pour éviter de faire 36 fois des allers-retours ? Et après qu'est-ce qui va se mettre en place ? Et, et... et ça en fait, ça les a bien mobilisé, ça été..., alors, tout projet hein, du groupe Ressource doit être validé par la présidente du CLI, qui si effectivement elle est ok sur le projet, permet de développer des financements pour notamment éditer la plaquette, la faire enfin etc....hein. Donc, on a toujours ce 3^e temps sur les projets et le 4^e temps c'est les points... les points divers en ordre du jour-là, de ce groupe-là. Points divers, on a de plus en plus de sollicitations heu... on va dire heu... un peu externes hein, quand il y a des évènements tels que la Solidaire du chocolat, on dit « ben, est-ce que le groupe voudrait se mobiliser par rapport à ça ? » donc, nous, on redonne l'information au groupe. Si le groupe dit « ben non on ne se mobilise pas la dessus, on est sur d'autres projets » heu..., nous on respecte hein ! Euh... c'est vrai que, c'est à nous après d'aller dire au niveau institutionnel « ben non ! Ils sont dans autre choses, ils ont d'autres projets donc pour l'instant on ne va pas sur ce projet-là. »

73. C. Ok !

74. 4FT1 Hein, c'est toute la difficulté aussi hein de de..., d'être en articulation avec heu..., avec ces interpellations-là, parce que les gens comprennent pas... ils ont l'impression que c'est nous qui faisons barrage. En fait, on laisse le groupe décider. On rapporte dans le groupe et c'est le groupe qui décide.

75. C. Oui donc c'est une position effectivement éthique par rapport aux personnes, quoi.

76. 4FT1 Ah oui, oui

77. C. On est d'accord. Ok ! Alors maintenant, par rapport à cette activité heu... qu'on voit quand même assez heu... multiple et variée, polyvalente, humm, est-ce qu'il y a des situations que, humm, que tu délègue en particulier aux stagiaire et si tu veux bien je vais me centrer sur les stagiaires de 2^e année, vraiment dans ce moment-là de la formation ça m'intéresse en particulier. Et donc, est-ce qu'il y a situations que tu privilégie euh... dans cette activité-là, pour les stagiaires de 2^e année ?

78. 4FT1 Alors quand ils commencent à être en autonomie, généralement on s'accorde avec le binôme et puis le secrétariat pour trier les premières demandes. Les gens en fait qui arrivent vers le service

social pour la 1^{ère} fois. Alors trier c'est euh..., si effectivement on est sur euh... prévention et protection de l'enfance on l'écarte systématiquement dans les 1^{er} temps, peut-être à la fin du stage, mais au départ c'est systématique... on écarte. On est plus sur des renseignements, sur de l'accès aux droits effectivement ou sur des demandes financières..., accès FSL, c'est souvent le cas aussi, euh... des gens vont accéder à un logement donc, c'est le paiement de la caution, le paiement du 1^{er} loyer. Euh, si les gens n'ont pas été locataires, c'est l'assurance locative aussi qui peut être prise en charge. Euh voilà ! On est..., on est plutôt sur des demandes de ce type-là, plutôt des demandes, oui, d'aide financière au départ. Accès au droit, on en a de moins en moins. On en a de moins en moins, euh..., c'est ce qu'on se disait avec les collègues, là, sur une année euh... l'année dernière on avait 134 premières demandes, là en 3 mois, on est rendu à 66 premières demandes... donc, on a déjà heu... on est déjà rendu à la moitié et on s'aperçoit que les premières demandes ne sont plus sur des demandes de renseignement ou heu... l'aide pour faire un courrier... euh... ça c'est des choses qui ont disparues, là, depuis... depuis au moins 2, 3 ans. On est vraiment sur des situations de précarité. Des dossiers de surendettement beaucoup... euh des, des gens qui ont du mal à y arriver au niveau de leur factures et donc on a cette porte d'entrée obligatoire, là maintenant.

79. C. Mmmh. Alors ! Justement, tu dis on trie. Donc ça veut dire qu'il y a une sélection et heum, en fonction de quels critères, tu fais ou vous faites..., tu fais cette sélection par rapport aux stagiaires, bien sûr ?
80. 4FT1 Alors, déjà notre secrétaire fait une première évaluation, enfin... ce qu'ils appellent un diagnostic. Donc euh..., c'est elle qui va poser des questions sur..., est-ce que les gens rentrent dans les dispositifs ? Par exemple. Je prends un exemple, ça sera peut-être plus facile. Si quelqu'un heu prend, prend rendez-vous parce que, effectivement, il rentre dans un logement. Il y a besoin de la caution, du 1^{er} loyer etc... donc elle va déjà lui demander quels sont ses ressources ? S'il rentre bien dans le dispositif ? Parce qu'on va pas forcément lui demander heu... de se déplacer pour un accès FSL, s'il rentre pas dans le plafond du FSL. Hein, donc, il y a déjà ce, ce tri-là qui est fait par la secrétaire. Si la personne dit « ben, j'ai d'autres difficultés à côté », là, le rendez-vous, il sera mis mais autrement heu... elle lui dira « ben non ! Vous êtes au-dessus du plafond et donc on ne pourra pas vous aider dans le cadre du FSL », donc elle ne lui posera pas de rendez-vous. Donc heu..., elle essaie déjà de voir quel..., enfin dans..., qu'est-ce que les gens perçoivent comme, comme ressources ? Euh... pour voir si elles rentrent dans le plafond et elle... comment... elle dit « bon, accès FSL », elle nous met hein, dans le rendez-vous accès FSL, monsieur est en ASSEDIC ou monsieur..., monsieur est en RSA, enfin voilà. Elle nous met déjà cette première info là, et on... on a très peu d'info et ne serait-ce que ça, on se dit « ben pourquoi pas ? » Donc là, du coup on peut... on peut le mettre, effectivement, en premier entretien à un stagiaire.
81. C. Alors, en fonction de quoi ? C'est-à-dire, parce que là tu, je vois bien le circuit de la demande chez vous là, au secrétariat et puis par rapport au bureau de l'ASS après, mais heu... pourquoi sélectionner pour des étudiants stagiaires en 2^e année ? En fonction de quoi ? qu'est-ce qui fait critère pour dire « ça on peut lui confier, ça on peut pas lui confier »... ?
82. 4FT1 La seule chose qu'on écarte vraiment c'est les situations de protection de l'enfance au départ et d'aide éducative au départ.
83. C. Alors pourquoi ?
84. 4FT1 Parce qu'on pense que c'est pas..., ça peut être formateur en fin de stage de 2^e année quand on a... quand on a....comment on peut dire ?... Quand on a vu aussi comment..., comment le stagiaire pouvait aussi appréhender les choses, s'approprier les..., s'approprier aussi son... comment... sa place, et petit à petit, effectivement, il peut y avoir des choses qui lui sont confiées. J'sais pas si je suis vraiment très claire !
85. C. Ne t'inquiète pas je vais aller jusqu'au bout, j'ai compris. Ça veut donc dire que, pour toi, enfin toi, il y a donc humm..., enfin je sais pas comment tu qualifie ça ! Mais, il y a des situations qui sont plus accessibles en début de stages à des étudiants que d'autres ?
86. 4FT1 Oui je pense, et puis nous ça nous permet..., enfin je pense qu'en tant que formateurs aussi, quelque part, ça nous permet aussi de..., comment on peut dire ?... Est-ce que c'est faire connaissance avec le stagiaire ? Je pense que, on peut le dire aussi comme ça. C'est voir aussi comment il va appréhender la situation ? Comment il va entrer en relation ? Comment il va recueillir les données ? On... ?... à la fois on va être derrière... on va lui permettre de de de heu..., enfin...

d'affiner, j'sais pas si on peut dire ça comme ça ! Mais on va, on va pouvoir lui apprendre à le faire et à la fois on va..., on va voir comment il peut aussi analyser aussi certains éléments qu'il peut avoir dans l'entretien. Et petit à petit on, je dirais, on augmente la difficulté, j'sais pas si on peut dire ça comme ça. Mais on peut, si on voit que heu... les choses qui peuvent aller très vite dans notre planning... on va dire quotidien heu.... il se l'approprie, on va... on va augmenter la difficulté à chaque fois. J pense que c'est un peu dans ce sens-là.

87. C. Mmmh ! Donc pour toi par exemple heu, si je reprends ce terme de difficulté heu, faire une évaluation en protection de l'enfance c'est trop difficile en début de stage.
88. 4FT1 En début oui, en début de 2^e année oui
89. C. Alors, qu'est-ce qui est en jeu spécifiquement dans ces évaluations-là qui serait pas en jeu dans les autres situations par exemple ?
90. 4FT1 Est-ce que c'est une question de responsabilité de notre part ? Peut-être...
91. C. Responsabilité par rapport à... ?
92. 4FT1 Ben parce que, en fait, parce que tout ce qui part d'ici heu... on est quand même responsable même si, effectivement, c'est le stagiaire qui le fait et, est-ce que c'est ça aussi, est-ce qu'on assure nos arrières ? J'en sais rien ! Je me suis pas posé la question comme ça ! Je le dis là comme ça. Euh... je me dis aussi que, il faut aussi avoir heu... enfin moi, je pense notamment à des stagiaires 2^e année, vraiment au départ, quand elles arrivent, une visite à domicile pour elles euh... quel sens ça à ? Euh je me souviens d'une fois je lui avais dit mais qu'est-ce que t'as pu observer ? Et en fait, on était que dans le contenu de ce qui s'était dit. Y avait pas d'observation sur ce qui se passait, sur la vie à l'intérieur du logement, on va dire... Et c'est peut être aussi euh... enclencher un petit peu toute cette observation à côté. Euh... ce qui peut jouer aussi dans la relation, hein, ou au départ heu... y'a..., enfin... quand on leur dit « mais comment tu l'as senti là à ce moment-là ? » Euh... « Quelle réaction elle a eu quand t'as posé cette question-là, etc... ? » Euh... on sent bien que tout, enfin... y'a des choses qui sont passées... qui sont passées au travers, alors qu'elles pouvaient être significatives.
93. C. Alors ! Si tu veux j'ai, j'ai... pour avancer dans, dans...dans le questionnement, moi, j'ai interrogé des étudiants de 2^e année. Je l'ai fait depuis 3 ans. Euh..., un petit sondage hein ! Je leur ai demandé comment ça se passait pour eux ? En..., donc, il y avait des questions : « à partir de quand avez-vous été, enfin à partir de quand on vous a confié des situations ? Comment ça s'est passé ? » Et effectivement j'ai retrouvé beaucoup hein, de réponses du style, heu... : « on m'a confié d'abord des situations simples » Et notamment alors j'ai retrouvé, je pourrais te montrer après les situations simples c'est c'que tu dis c'est-à-dire : les aides financières, heu... FSL, accès aux droits, etc....donc c'est comme si y avait effectivement un degré de diff... enfin de difficulté, je reprends le terme que tu utilisais, évalué par les formateurs, eux-mêmes, euh... qui leur font dire « ben non, on commence pas par ça, quoi ! »
94. 4FT1 Alors, est-ce qu'on peut dire ? Alors c'est vrai, là, je me dis la difficulté c'est peut-être pas le mot adapté...Parce que, est-ce qu'on peut dire qu'une situation est simple ? Euh... c'est vrai que ça dépend de ce qui est découvert lors de l'entretien. A l'origine ou on a heu... effectivement ce..., souvent notre secrétaire elle nous met donc, accès FSL heu..., monsieur ou madame est dans telle situation etc... on sait que ces personnes-là on va peut-être les voir qu'une seule fois puisque ils sont censés quitter notre secteur puisque c'est nous qui faisons la demande de..., la demande d'accès FSL. Donc peut-être qu'on commence par des situations vraiment très ponctuelles comme ça. Euh..., après on voit, enfin je veux dire que..., nous heu..., enfin généralement, avec le binôme on, on..., quand il y a un premier entretien de toute manière, la première semaine, enfin la... la première semaine ou même les 15 jours, on dit « on prend pas de rendez-vous pendant ce temps-là, comme ça on reste à dispo. On reste à dispo si il y a quelque chose, si il y a une question ». On trouve que c'est important d'être disponible. Ce qui peut rassurer certains stagiaires, puis d'autres qui sortent volontiers pour nous poser des questions et puis d'autres non, enfin voilà... C'est, c'est un petit peu ça. Après en fonction aussi du compte rendu qu'ils nous font de l'entretien heu..., on peut pousser les choses en en en..., en disant « ben peut-être que... il y a, il y a des choses-là, que tu as vu, ça te ferais penser à quoi ? Tu le relies à quoi ? Heu, qu'est-ce qu'il faut, qu'est-ce que..., sur quoi tu travaillerais après ? » Et heu, et c'est là qu'on en arrive effectivement à faire heu à pousser un petit peu cette situation enfin d'aide financière, heu..., notamment heu, heu, souvent on a des familles

monoparentales donc on se dit « bon ! Est-ce qui y a heu en termes de droits, est-ce qu'il y a une allocation familiale ou une pension alimentaire ? Heu, là ça peut t'amener aussi à parler de la place du père dans, dans, dans comment dans euh... dans la situation, est-ce que l'enfant voit son père ? » Enfin, on déroule un petit peu comme ça les situations et heu du coup on peut, on peut arriver aussi sur heu sur heu, heu... la parentalité, enfin, si on n'est plus sur du FSL. Parce que le FSL, les personnes seront parties, si on est sur une autre aide financière on peut aller sur des éléments de parentalité, on peut aller sur autre chose.

95. C. D'accord. Alors est-ce que tu pourrais m'expliquer justement comment tu..., enfin comment tu ou vous hein, puisque vous êtes en binôme là, vous procédez dans le début de stage pour justement heu... préparer cette mise en en... en situation pour la première fois pour des stagiaires. Qu'est-ce qui se passe avant ?
96. 4FT1 C'qui s'passe avant ? heu en principe, il y a 15 jours un petit peu d'observation, heu..., c'est pas un petit peu c'est beaucoup d'ailleurs, elles sont..., elles sont avec nous en stage, alors je dis elles parce que..., parce que ce sont souvent des... des stagiaires féminines hein, heu..., voilà, il y a peu d'hommes, heu..., elles sont donc avec nous pendant 15 jours, c'est vrai qu'on prend des notes chacune et en fait on confronte nos notes aussi, hein, sur les éléments qu'on a pu recueillir et puis, comment on fait après heu pour heu pour aussi heu si c'est un accès FSL ben qu'est-ce qu'on met aussi comme argumentaire ? On montre aussi ce qu'on fait hein..., enfin moi, je sais que je leur fait lire heu... différents argumentaires pour qu'elles voient. Et je, je peux aussi ressortir d'autres demandes pour voir aussi qu'est-ce que... qu'est-ce que j'ai pu présenter. Euh, après donc euh... après elles s'a... enfin elles s'approprient euh..., chacun peut avoir une méthode différente de travail. Donc on dit souvent aux stagiaires « ben, il y a un recueil de données, donc nous on s'appuie surtout sur les éléments d'état civil et les éléments financiers, vous pouvez vous baser sur les 2 premières pages de la demandes qu'on appelait CASU, heu... pour dérouler aussi d'autres... d'autres questions. Maintenant... maintenant, vous pouvez aussi avoir votre propre grille de recueil de données et auquel cas, bah on est prêt à changer..., on est prêt à travailler avec vous, on est prêt à voir ce que vous pouvez proposer ». Et heu... en fait, on a eu une stagiaire qui nous a présenté autre chose et avec laquelle heu... bah elle arrivait je veux dire heu... à avoir tous les éléments pour faire son, son comment..., son heu..., poser son acte, après, professionnel. Et donc du coup ben elle, elle s'est appropriée sa propre grille, elle s'est approprié sa propre façon de travailler, sa propre méthode de travail.
97. C. Mmmh ! Et alors..., donc si je comprends bien, il y a un temps d'observation de votre pratique, il y a des discussions à partir de cette observation ! Et selon toi, qu'est-ce qui te fais dire, quels sont les indicateurs sur lesquels tu te base pour dire « là, on peut y aller ! Elle peut y aller maintenant faire son 1^{er} entretien toute seule ».
98. 4FT1 Alors euh..., souvent on observe le premier entretien hein, on, on... on dit aux gens qu'on va être en observateur et qu'on va rien dire dans l'entretien et que c'est plus observer la stagiaire qui..., elle déroule, heu... déroule l'entretien. Alors... on a essayé des fois avec des gens qu'on connaissait et en fait les gens qu'on connaît des fois ils ont..., autant ils ont l'habitude qu'on accueille des stagiaires, ils sont tout à fait d'accord pour que les stagiaires participent aux entretiens et puis heu, heu... et puis les mène mais très vite on s'aperçoit qu'ils nous réintroduisent vite fait dans le... Mais, à la fois c'est bien ! Parce que ça permet effectivement un échange à trois, ça peut être intéressant, on échange peut-être davantage, ça nous montre autre chose mais à la fois du coup, ben... ce que nous on voulait voir de, comment..., comment la stagiaire s'y prend, ben... du coup c'est un petit peu..., heu c'est un petit peu heu... biaisé, on va dire ça comme ça. Donc, on a ce temps d'observation. Au départ, on le faisait pas systématiquement, on choisissait en fonction de, on va dire, du degré d'autonomie de la stagiaire mais là on était sur des ressentis, en fait, je pense hein !
99. C. Mais justement, c'est ça qui m'intéresse, c'est que enfin..., comment tu... tu peux dire heu..., y compris, alors maintenant à partir des observations que vous faites, c'est heu... Qu'est-ce qui dans votre observation vous fait dire « là on peut y aller » ?
100. 4FT1 Alors, heu..., quand je parle de ces ressentis je pense qu'on essaie de voir si, enfin..., on est sur les mêmes profils avec X (sa binôme). Euh..., les gens dynamiques, les gens qui posent des questions, les gens qui nous interrogent par rapport à notre pratique, heu..., les gens qui... qui

décortiquent aussi ce qu'on peut faire en entretien, qui nous disent « ben là, t'as pas fait ça comme ça, heu, pourquoi ? », enfin voilà !... qui nous obligent à décortiquer et à déconstruire un petit peu tout... tout ce qu'on fait hein, qui nous, qui nous... enfin... oui vraiment ! Qui ont ce questionnement. Et du coup ça nous permet de dire, « ben t'aurais fait comment ? Comment tu vois les choses ? », Et..., et de dire « ben on pourrait essayer la prochaine fois », enfin voilà, ça peut être ça aussi hein. Donc c'est un petit peu comme ça... comme ça qu'on fonctionne.

101. C. Donc, si je comprends bien les critères sont essentiellement des critères heu... de vérification de heum..., de... de relations ? De capacité à...heu, je cherche hein avec toi... Hein, je...
102. 4FT1 Oui, bah relations, c'est vrai que si on voit quelqu'un qui nous dit rien, enfin qu'est pas dans l'échange forcément avec nous..., on va avoir plus de difficulté à cerner la personne et ce qu'elle peut faire, c'quelle peut pas faire. Je pense que relation oui. Après, capacité... ben on en vient... capacité aussi j'pense que heu... si par exemple enfin... je... je me souviens d'une... d'une, enfin, d'un échange avec une stagiaire et l'entretien je lui dis et bien « est-ce que tu te sens capable de rédiger toi l'argumentaire ? On l'a fait ensemble, est-ce que tu te sens capable de rédiger l'argumentaire ? j'te donne pas mes notes, tu prends les tiennes et t'essaie de voir puisqu'on a assisté au même entretien, enfin tu as assisté à l'entretien. » Et en fait, on voit après c'qui peut s'mettre en place, donc heu..., quand on voit, enfin, là on peut voir ! quand même si heu ... si la stagiaire à bien tous les éléments pour faire son..., pour faire sa demande, heu, qu'elle a... qu'elle a compris euh... la demande de la personne aussi, parce que des fois..., elles peuvent passer ,aussi à coté... qu'elle a bien compris la demande de la personne..., qu'elle est capable d'argumenter, de... d'enchaîner les éléments qui peuvent constituer l'argumentaire, et qui... enfin... qu'elle maîtrise entre guillemets le dispositif qu'on doit solliciter. Ben là, en fait, c'est vraiment des choses qu'on peut lui redonner à faire sans soucis derrière, quoi !
103. C. Mmmh ! Donc, au-delà de la relation il y a aussi des éléments, je dirais, de compréhension et, donc... des éléments de connaissance.
104. 4FT1 Oui, oui
105. C. Hein, c'est important pour vous avant de lancer un stagiaire...
106. 4FT1 Tout à fait. Par exemple..... Si t'a des situations tu peux les, c'est pas un problème hein ! Pour un exemple, heu, j'me souviens aussi notamment avec une stagiaire 2^e année heu, donc heu..., mais ça c'est grâce au lien qu'on a aussi avec l'école hein, je..., dans le contenu des cours heu..., on abordait la séparation... puisque cette dame-là venait pour se séparer. Et donc, ben j'ai dit à la stagiaire, ben « c'est quelque chose que vous venez de voir enfin heu, tout ce qui est séparation, procédure de divorce etc... donc là j'te passe la main, heu..., vas-y explique ! Expliques, effectivement, quelles sont la séparation, le divorce, les formes de divorce, heu... qu'est-ce que ça va amener en termes de droit et puis ben bien sur je suis là ! », Enfin, j'veux dire euh... j'peux compléter aussi puisque, là, on est vraiment dans la... dans la période de 15 jours ou systématiquement il y a... il y a observation. Et donc là, du coup ça lui permet aussi de faire un lien avec ce qu'elle a appris et lui montrer aussi qu'on peut réutiliser ce qu'on heu... ce qu'on apprend à l'école quoi.
107. C. Mmmh, d'accord ! Et l'autonomie toute seule alors ? C'est ça leur responsabilité dans un entretien, j'ai compris que vous restiez à disposition quand c'est heu le premier lancement. Est-ce que au regard de ton expérience, t'as eu des surprises parfois par rapport à des stagiaires, entre ce que tu pensais être simple entre guillemet et en fait la réalité de ce qui s'est passé ?
108. 4FT1 Ah oui ! Oui, oui ! Alors, c'est vrai qu'a un moment donné, on utilisait avec..., avec le binôme là ! On utilisait l'entretien qui devait être enregistré en 2^e année comme, heu..., alors, pas comme vérification, comme situation qui pouvait être notamment heu, re-décortiquée après... heu entre nous, une situation qu'on, qu'on, qu'on..., qu'on choisissait ensemble. Et on s'est aperçu une fois que euh..., la stagiaire, elle avait eu un entretien très, très long. Ça faisait 2 heures d'entretien et on commençait, nous, à s'inquiéter derrière la porte. On commençait à se dire « oh là, ce n'est pas possible ! Qu'est ce qui s'passe ? », Et tout ça ! On écoutait puisqu'il y avait des fois des intonations de voix un petit peu plus hautes ! Alors on se disait quand même, « enfin, faut pas quand même qu'on la mette face à quelqu'un qui est agressif ! » Enfin, on était derrière, on passait, on passait souvent dans le couloir. Et puis en fait heu..., dans la retranscription qu'elle a fait de l'entretien, heum..., on a été surpris parce qu'elle est passé complètement à côté de la demande de la

personne.... alors, c'était un monsieur qui vivait en couple mais qui n'avait plus de ressources, et donc ce jeune couple là, elle travaillait et ben en fait ils ne mettaient rien en commun, rien en commun au niveau du budget. Donc lui, il venait chercher une aide financière parce que, en fait, il n'avait plus de ressources. Alors qu'on essayait de lui faire comprendre que, une aide financière, il y a un ménage...., il y a aussi une solidarité dans le couple, et on essayait de lui faire, enfin...., elle a essayé, elle euh...., elle a pas essayé d'ailleurs ! Elle euh...., elle a comment...., elle est passé à côté de ça, elle était prête à lui faire une aide financière pour heu pour heu...., ben parce qu'il avait plus de ressources. Alors... en occultant complètement la personne qui vivait dans le même logement. Donc c'est vrai que ça, ça nous a fait découvrir aussi que heu... ben c'était...., enfin, c'était pas si simple que ça en termes de, de comment... de, de... comment dire... d'appréhension de la situation au départ.

109. C. D'accord ! Alors, c'est vrai que moi j'ai donc interrogé les étudiants, et ils m'ont dit, en 2^e année, « les formateurs, alors, les formateurs heu, ils confient la 1^{ere} situation quand ils nous sentent prêts ou quand nous on s'est senti prêt ». Donc il y a plusieurs...., tu vois, il y a dans le sondage que j'ai fait, il y a 3 ou 4 cas de figure. T'as le cas de figure où c'est l'étudiant qui dit « ben là j'aimerais bien y aller par ce que je me sens prêt ». D'autre cas de figure où il semble que c'est le formateur qui a un peu, voilà, aiguillonné l'étudiant, et puis la majorité des situations, c'est vraiment un accord commun quoi ! On tombe d'accord pour dire « ben voilà, là c'est possible ». Mais moi je me disais ben, c'est quoi ? Enfin qu'est-ce qu'il y a derrière pour le sentir près ? Tu vois ! Quelle évaluation ça nécessite pour un formateur ?
110. 4FT1 Ah ouais ! Alors c'est pas forcément comme ça que...., enfin qu'on l'envisage avec le binôme. C'est 15 jours d'observation, il y a des échanges possibles, il y a des choses qui sont, qui sont...., et donc du coup au bout des 15 jours de toute manière il y aura un entretien.
111. C. D'accord ! Donc que vous vous lancez systématiquement !
112. 4FT1 Nous on lance systématiquement, hein...., systématiquement au bout des 15 jours, voilà, c'est... Alors heu... maintenant, effectivement, il y a observation de l'entretien, du premier entretien puis après, après...., enfin le binôme en fait un observé, moi j'en fais un observé. On échange ce qu'on en pense et puis après, effectivement on...., on redonne des premières demandes à suivre.
113. C. Et alors quand vous faites cette... enfin, ce, cette observation croisée-là ! Sur quoi vous êtes particulièrement attentive pour laisser l'étudiant aller tout seul après ? Est-ce que c'est des éléments à lier à la relation ? Est-ce que c'est éléments liés au contenu ? À la compréhension du dispositif ?
114. 4FT1 Je pense que c'est plus lié au départ au contenu de ce qui a été recueilli et ce qui peut permettre de poser l'acte professionnel. Euh...., la relation, c'est difficile de mesurer si on n'est pas, enfin... si en entretien observé, on peut voir effectivement comment la personne entre en relation. Je pense notamment à une stagiaire qui lors de son premier entretien avait montré que le haut de son crâne à la personne, hein heu, et, et là ou effectivement il y avait, il y avait même pas un regard qui s'échangeait, là ça nous avait interrogé quand même. Mais autrement la plupart du temps heu... l'entretien se passe bien heu...., ils accueillent heu...., la personne est suffisamment à l'aise pour exposer sa situation et donc ça permet d'avoir ce recueil de données et de poser l'acte derrière.
115. C. Alors dans la situation que tu décrivais tout à l'heure de cette étudiante qui n'avait pas réussi à comprendre là, quels ont été, selon toi, les obstacles qu'elle a rencontrés ? Pour ne pas pouvoir entendre la demande de...
116. 4FT1 Quels sont les obstacles ? Je pense que c'est quelqu'un qui s'est...., enfin qui a pas...., en termes de distanciation, c'est quelqu'un qui avait à peu près le même âge et... et, du coup il y a... il y a eu aussi un effet miroir. Et en fait l'entretien a, a tourné un petit peu... pas en conversation de salon mais presque. Donc, heu, à la fois c'était enfin...., souvent, l'expression qu'ils ont quand ils sortent de l'entretien... c'est « c'était un entretien intéressant ». Oui, et encore ? Qu'est-ce que, c'était pourquoi ? Enfin voilà. Et en fait, ouais heu...., on a eu plus l'impression d'une conversation, pas de copain à copain, mais presque. Donc ça je pense que c'est ça qui a posé souci dans ce, dans cet entretien qui a duré très longtemps et où elle est passé à côté complètement de la demande.
117. C. Mais selon toi, si on n'en revient en fait à l'apprentissage professionnel, qu'est-ce qui n'a pas été possible alors ? Ou qu'est-ce qui est difficile on pourrait dire ? Ou qu'est-ce qu'il faut encore travailler ? Parce qu'ils sont au tout début de l'apprentissage, hein ! C'est-à-dire, il y a quelqu'un

qui vient demander une aide financière et on est tenté d'y répondre quoi !... Si j'ai bien compris ce que tu as dit

118. 4FT1 Oui, oui, c'est ça. C'est, pour moi c'est une question de..., ouais, de distance professionnelle..., heu... la personne expose sa situation, on prend en pleine figure en tant que stagiaire tout ce qui est dit. On a envie d'aider l'autre, on a envie de le sauver presque. Et en fait on a envie de répondre à sa demande ! Et à la limite, si on avait même l'argent dans le tiroir, on le prendrait dans le tiroir pour le donner. Et, et ça, ça, ça été très... oui, ça a été frappant. Alors que pour d'autres situations pas du tout ! Pas du tout, il y avait vraiment cette, il y avait ce positionnement professionnel, il y avait ce, cette distance qui permettait de de..., alors..., traiter la demande... je sais pas si on peut dire ça comme ça, mais de..., de répondre à la demande heu... tout en posant les choses de manière réfléchie aussi.
119. C. Mmmh. Ouais parce que... Qu'est-ce qu'il y aurait dans la distance, comme tu dis ? Qu'est-ce qui ferait distanciation possible ? Qu'est-ce qui ferait distanciation ? Ce que tu dis, c'est que c'est une histoire de distanciation. Tantôt ça été le cas dans tout ça n'a pas été le cas. Mais c'est en fonction de quoi ? De quoi disposait l'étudiant qui a pu être distancié par exemple ? Selon toi. Dont ne disposait pas l'autre quoi.
120. 4FT1 Dans la situation où en fait elle est passée à côté, pour moi, il y a vraiment eu un effet miroir par rapport à l'âge. Ils sont rentrés dans un contact ou effectivement on était plus dans une relation qui aurait pu se passer au café du coin, copain à copain enfin voilà ! Je pense qu'ils sont vraiment, ils sont vraiment allés sur des choses... alors pas des choses personnelles ! Ils sont vraiment allés sur une relation amicale enfin pour moi je l'ai senti comme ça.
121. C. D'accord ! Donc c'est la dimension relationnelle qui a pris le pas sur le contenu même de ce qui avait à traiter. Comme tu dis
122. 4FT1 Oui pour moi c'était ça.
123. C. D'accord !
124. 4FT1 Traités ou répondre, enfin je...
125. C. Oui, oui traités pour moi..., moi je dis traiter aussi hein, on traite, enfin on traite dans le sens... on procède à l'étude et puis on voit ce qui est possible
126. 4FT1 Voilà, oui c'est plus dans ce sens-là !
127. C. D'accord ! Donc en fait là, c'est la relation qui a primé sur heu....
128. 4FT1 Oui
129. C. Sur, voilà, sur la situation...
130. 4FT1 Mais à la fois, enfin, quand on a des stagiaires, moi je suis très claire aussi sur leur dire « mais il y a, il y a, il y a..., il y a des rencontres avec certaines personnes qui peuvent, enfin, où on peut être en difficulté. On a le droit d'être en difficulté aussi ! » Moi je leur dis, enfin je leur donne souvent cet exemple là où je leur dis « moi, quand j'étais enceinte je ne me voyais pas accueillir des personnes pour les avortements. Je ne me voyais pas leur opposer mon gros ventre à une demande d'avortement. » Donc c'est vrai que je m'étais arrangée avec les collègues du centre, c'était dans un autre département à ce moment-là, pour que effectivement je n'ai pas ces entretiens IVG à faire. C'était..., c'était sur une période courte mais je..., pour moi c'était difficile de faire ce type d'entretien alors que je leur montrais mon gros ventre. Voilà, c'était ça. Et je leur donne souvent cet exemple. Je leur dis « on a le droit à un moment donné de, de se sentir plus fragile par rapport à certaines situation. Il faut qu'on travail, il faut qu'on sache pourquoi il faut voilà ! Mais on, on, on doit aussi pouvoir le, le, le, le dire », enfin pour moi c'est important.
131. C. Alors si tu veux, en même temps par rapport à ce que tu disais, donc, tu réponds par anticipation! Quand j'ai sondé les étudiants sur le type de situation qu'on leur confiait en début de deuxième année on retrouve ce que tu dis, hein, beaucoup. Et moi, ce qui m'a étonné, effectivement, et c'est pour ça que ça continue à m'intéresser... quels que soient les services tu vois, que ce soit en polyvalence, que ce soit dans le domaine de l'enfance, à l'hôpital, en insertion, on retrouve quand même, c'est les termes utilisés par les étudiants hein ! Par rapport à la première situation confiée. Présentation du dispositif pour accompagner, alors il y a tout hein ! Il y a paiement de factures à l'hôpital, voyages scolaires ou demande d'aide financière. Donc ça apparaît, effectivement c'est là où il y a un score. Ou alors faire bilan social, CMU, RSA, carte d'invalidité. Moi j'associe un peu ces situations-là tu vois, de la même manière que dans certains services. On trouve le retour à

domicile simple avec mise en place de financements d'aide à domicile, portage du repas etc... et moi, j'associe, enfin globalement maintenant, toute ces situations-là, sous le terme en fait : aide financière ou accompagnement par rapport à des conditions de vie, enfin tu vois, matérielles de vie quoi ! Et en fait, c'est ça qui est, heu..., qui est vraiment très présent, en tout cas, pour les étudiants en deuxième année. De la même manière, celle qu'ils avaient observée d'abord dans un premier temps auprès de leurs formateurs, ben c'est ça qui apparaît en premier quoi. Donc c'est, c'est quelque chose qui est présent dans tous les domaines d'activité. Et donc, ben la question, tu l'as déjà dit, tu l'as déjà dit fermement par rapport à ton contexte là. Est-ce que pour toi aussi, c'est vraiment des situations, heu..., que tu as dans ton activité d'une part, et qui te semblent suffisamment significative pour les confier aux étudiants en formation ?

132. 4FT1 Ah oui, oui, oui ! Je trouve qu'elles sont très, très formatrices par ce que en fait , heu..., comme je disais tout à l'heure, on est quand même..., le point d'entrée, on nous dit c'est l'accès au droit. Donc déjà quand les personnes viennent par rapport à une demande d'aide financière, on est vraiment là-dessus... vérifier déjà les droits qu'ils ont en place... Et leur permettre d'accéder au droit si jamais ils n'ont pas tous leurs droits mis en place. Euh..., avec le RSA activité, c'est un petit peu plus difficile parce que... les calculs sont tellement complexes qu'il vaut mieux effectivement envoyer les gens vers la CAF. Mais dans le cadre du RMI, heu, on pouvait dire aux gens, ben « vous êtes en dessous du plafond RMI donc vous avez le droit de demander le RMI et voilà ce que ça va entraîner derrière en termes de CMU, en termes de tarifs de première nécessité pour l'EDF, pour le gaz, enfin voilà, etc... d'APL au taux maximum, etc... ». Donc ça on pouvait... on pouvait davantage le faire. Après, ça relie systématiquement à des..., à des comment..., à une législation, à des dispositifs et à des lois aussi. Donc ça permet aussi de faire le lien entre théorie et pratique. Je me souviens avec une stagiaire, on était, on avait beaucoup discuté sur ce lien-là : théorie/pratique. Ce qu'ils apprennent à l'école, ce qu'ils apprennent, ce qu'ils peuvent voir au quotidien ici. Et, heu..., et c'est vrai qu'elle m'avait dit « mais je, j'avais pas..., j'avais pas pensé à ça au départ ! » Et en fait, à partir du moment où elle a..., où elle a vu ce lien théorie/pratique, elle a vraiment, enfin moi, j'ai trouvé vraiment qu'elle avait... mais, décollé au niveau de son stage. Elle appréhendait les situations de manière, heu..., on la voyait beaucoup plus à l'aise. On la voyait beaucoup plus « ben oui moi j'ai envie d'essayer ça ! Enfin, j'aimerais bien faire cette situation-là ! » Enfin, quand elle nous entendait parler des rendez-vous qu'on pouvait avoir « est-ce que je pourrais prendre celle-là ? » Enfin, d'être plus force de proposition aussi, dans ce qu'elle avait envie de découvrir. Et là, on voyait vraiment qu'elle prenait sa place de, de... de stagiaire quoi ! Et ça c'était vraiment très très agréable pour nous d'avoir cette curiosité là en plus.
133. C. Mmmh. Mais alors, selon toi, quand tu confies une situation d'aide financière à un stagiaire en deuxième année, donc j'ai compris, il y a toute la dimension connaissances juridique, technique, législative etc... qui est travaillée. Mais qu'est-ce que ce type de situation permet de travailler ? Et aussi sur le plan de l'apprentissage au métier ?
134. 4FT1 hum, alors sur le plan de l'apprentissage au métier, heu..., peut-être davantage d'avoir une approche globale, heu..., de la situation. Je pense notamment aux situations où, en fait, des gens viennent régulièrement nous voir par rapport à des aides financières. Alors je pense aux bons alimentaires, ou même aide du conseil général, où en fait, à un moment donné on va s'interroger « ben, pourquoi, pourquoi il y a ce, cette régularité des demandes ? » Et on peut aller sur... des gens qui sont dépendants soit de l'alcool, soit de produits, heu..., des comment..., des consommations notamment quand ils vont jouer au casino, puisque les casinos sont pas très loin, donc on va aborder autre chose. Et c'est, c'est aussi ça qui est intéressant. C'est qu'on peut aller sur, heu..., sur d'autres... sur d'autres domaines d'intervention.
135. C. Et en général, à partir d'une situation d'aide financière est-ce que tu as repéré les domaines justement qui sont..., qui peuvent être concernés, heu..., et qui nécessitent une exploration de la part des stagiaires ?
136. 4FT1 Alors, à la fois je disais par rapport à la dépendance, heu, la dépendance aux produits mais aussi dans le cadre de la parentalité. On a aussi, heu..., des, heu... enfin... des comment, des..., on prend notamment des parents ou des mamans seules, parce que nous on a souvent ce... ce type de situation. Des mamans seules qui se retrouvent avec des jeunes qui... qui ont un salaire à un moment donné et elle leur demande rien. Par contre, elles vont, comme elles sont en RSA, elles vont avoir

une taxe d'habitation à payer puisque le jeune son salaire aura été déclaré. Donc c'est comment aussi, heu..., il y a des choses qui peuvent se mettre en place au niveau de la participation du jeune aux finances, je dirais, globale dans la mesure où, du coup, elles ont une charge supplémentaire qu'elle n'aurait pas eue si le jeune n'avait pas travaillé. Donc c'est un petit peu aussi tout ça, c'est la relation entre les différentes générations. Euh..., on peut aussi avoir des parents, enfin je pense notamment à un exemple qui revient régulièrement... une maman qui avait un montant de consommation de tabac et qui doublait, qui était même le double de son montant de loyer et qui payait pas son loyer et risquait l'expulsion avec ses deux enfants..., ... puisqu'elle avait 120 €, hein, de résiduel de loyer et elle était à 240 € de de de, comment..., de tabac par mois. Donc, qu'est-ce qu'on, comment on pouvait agir ? Parce que c'était quelqu'un qui était aussi en minima social, c'était RMI puis maintenant elle est en RSA. Donc, c'est comment on pouvait aussi agir, heu, par rapport à ça ? Parce que il y avait, il y a des demandes de FSL possible à un moment donné, mais pas systématique non plus. On va pas couvrir régulièrement ses impayés de loyer. Et comment elle incluait ses enfants dans son fonctionnement ? Euh..., une fois elle était venue nous dire, heu..., ce qui avait énormément choqué la stagiaire d'ailleurs..., que son fils avait revendu une vieille Game boy pour payer l'impayé de loyer parce que, ben parce qu'en fait là, ça devenait urgent de payer une somme. Donc, c'est son fils qui lui avait proposé de revendre la vieille Game boy pour pouvoir payer la somme qu'elle devait. Mais en aucun cas elle remettait en cause sa dépendance au tabac et quel effort, elle, elle pouvait faire.

137. C. Mmmh ! Et qu'est-ce qui avait choqué la stagiaire ?
138. 4FT1 Le fait que ce soit le jeune de même pas 11 ans qui avait proposé, qui avait fait cette proposition-là.
139. C. Mmmh. D'accord. Donc selon toi ça permet aussi de travailler peut-être la question du rapport à l'argent ?
140. 4FT1 Du rapport à l'argent. Du, du lien entre, entre mère enfant. Ce gamin-là était quand même relativement parentifié donc, heu..., en plus c'était un garçon. Quelle place il pouvait prendre aussi face à cette maman qui se présente comme quelqu'un de fragile, dépressive, enfin etc.... Donc, qu'est-ce qu'on..., qu'est-ce qu'on pourrait mettre en place ? Est-ce qu'on peut lui..., travailler sur une aide éducative à domicile ? Enfin, il y a..., il y a des choses aussi qui peuvent... qui peuvent être travaillées de ce côté-là.
141. C. Donc en fait, il y a à la fois un certain nombre de connaissances, de registres, de normes et tout ça qui sont en jeu. Mais il y a aussi des valeurs ! Et en termes justement de conception du métier, toi quand tu es face à une demande d'aide financière quels buts tu poursuis par rapport aux personnes ?
142. 4FT1 Je me dis que l'aide financière, elle n'est qu'une étape à un moment donné et que..., il y a certains, enfin... il y a, il y a des choses qui peuvent être, qui peuvent être travaillées avec les personnes. Heu, l'aide financière elle devient qu'un outil dans l'accompagnement, elle devient pas, heu..., elle est peut-être porte d'entrée au départ mais elle est un outil dans l'accompagnement. Euh..., là, je vois avec le nouveau dispositif de conseil général, quand je vois qu'il y a des personnes qui ont, qui ont systématiquement passé les époques et qui au départ, on pouvait demander l'EDF et GDF au CCAS sous forme de subventions.... On pouvait demander les trois aides au conseil Général. Euh..., c'est des gens qui sont rentrés dans ce système-là et qui venaient et qui disaient « de toute manière j'ai une facture EDF, vous êtes dans l'obligation de demander l'aide. Vous présentez l'aide et voilà ». Je trouve que ça a resitué l'aide financière dans un accompagnement là, le nouveau dispositif... Et petit à petit les dispositifs, eux aussi, heu, notamment le FSL énergie au départ en 2005, ont resitué l'aide financière dans un accompagnement du service social... et non pas... Alors, je dis pas qu'on va dire non à une demande d'aide financière, c'est pas ça je veux dire. Ça veut dire que, on, on va voir avec les personnes sur quoi ils peuvent agir. Quelles sont leurs capacités pour agir sur leur situation ? Comment on peut, heu, on peut aller sur des perspectives ? Qu'est-ce qu'ils peuvent mettre en place ? Parce que, on pourra pas, heu, souvent moi je leur dis que les budgets sont pas extensibles. Effectivement on s'aperçoit qu'on a plein de demandes, nous, qui sont refusées au niveau aide financière-là auprès du conseil général... ou qui sont largement divisées par deux. Heu, sur des... sur des besoins vitaux, ben comment on fait ? Puisque nous on pourra pas obtenir plus. Donc, comment on fait pour travailler avec les moyens qu'on a ?

143. C. Mmmh ! Ce qui doit être une difficulté, y compris pour des stagiaires ça, non ?
144. 4FT1 Ah bah oui ! Oui, je crois que c'est difficile pour tout le monde.
145. C. Ouais ! Parce que quand même tu disais, il y en a qui sont largement en dessous du seuil de pauvreté. Donc, de quoi ça vient rendre compte, de quoi ça ?
146. 4FT1 Ben qu'il y a peut-être des lois qu'il faudrait, heu, peut-être changé pour pouvoir permettre à ce que ces situations de précarité ne soient pas, ne soient pas où elles en sont.
147. C. Ouais. Euh, et...
148. 4FT1 Quand par exemple, enfin, moi je, là c'est vraiment notre..., alors peut-être parce que j'ai participé aux commissions d'aide financière dans le cadre du FSL énergie de 2005 jusqu'à 2009 à peu près. 2008-2009. On avait vraiment intégré cette dimension d'accompagnement et on demandait vraiment aux gens, ..., s'ils pouvaient pas payer la totalité de leur consommation à l'année, ben au moins qu'ils payent un petit peu et que le, le... le FSL du coup pouvait venir en complément. Parce qu'on s'aperçoit en fait, notamment dans des logements, heu, alors il y a pas que privé hein ! Des logements HLM... Qu'il y a une très mauvaise isolation et en fait ils sont..., c'est indépendant de leur volonté que la consommation énergétique soit aussi importante que ça. Et Il n'y a pas de raison aussi qu'on leur impose ce type de facturation. Heu, malheureusement, je trouve que le fait d'avoir remodifié le FSL énergie et d'en faire qu'un forfait, heu..., c'est une grosse difficulté pour nous parce que, ben parce que maintenant les... les fournisseurs, on va dire, heu..., ben disent « vous allez voir votre assistante sociale, elle va vous obtenir tant d'aide. Parce que comme c'est un forfait, elle va vous obtenir tant d'aide en fonction de votre composition familiale » Voilà ! Où ils leur disent « ben, vous allez voir l'assistante sociale, elle va remettre l'électricité » Ben non ! On remet pas l'électricité. On n'a pas ces moyens-là. Il faut d'abord qu'on les appelle, c'est ça qu'ils veulent, qu'on les appelle. Mais la négociation, est, est... banalisée, enfin... banalisée dans le sens où elle est cadrée. Heu, en fait il faut que les gens payent la moitié de leur facture pour qu'on remette l'électricité dans la journée. Si ce sont des gens qui sont en précarité, je ne vois pas comment ils peuvent sortir des sommes importantes pour remettre l'électricité dans la journée. Sauf qu'on leur dit pas ça ! Donc en fait, l'agressivité ils ne l'ont pas. Heu, c'est devant nous que les gens disent « mais comment voulez-vous que je fasse ? Qu'est-ce que je vais faire ? » Et, l'agressivité c'est nous qui l'avons quoi ! Les gens ne prennent... enfin les fournisseurs ne prennent pas leurs responsabilités par rapport à ça.
149. C. D'accord.
150. 4FT1 Là, moi j'ai des situations où en fait, dans un nouveau groupe, heu, de logement, ils ont, ils ont pas humm.... Puisque les gens maintenant, on doit..., enfin... les gens doivent faire une démarche pour ouvrir leur compteur. La dame, dans le logement où elle était précédemment, le chauffage était compris dans le loyer, l'eau était comprise dans le loyer. Donc elle prend contact avec qui ? Ben avec le fournisseur d'électricité ! Elle fait mettre l'électricité. Après, lors de l'état des lieux, elle a bien compris que, ben effectivement, l'eau, il fallait aussi qu'elle prenne contact parce que c'était pas pris dans le cadre de son loyer. Donc elle prend contact avec le fournisseur d'eau. Elle met en place des mensualités. Chauffage ! Le chauffage il marche. Bon ben, personne ne lui dit rien donc elle ne fait rien. C'est vrai que c'est quelqu'un qui a des difficultés de compréhension, on va dire ça comme ça. Et au bout de deux ans, ben le fournisseur, enfin oui le fournisseur s'aperçoit que, ben il n'y a pas de contrat qui les lient ensemble à cette dame-là, et il lui réclame aujourd'hui une facture de 2000 €. Alors ils disent qu'ils ont fait un geste commercial, et donc, heu, ben malgré ce geste commercial elle a deux ans, parce que, ben pendant deux ans et plus que ça puisque de 2008 jusqu'à 2012. Donc pendant quatre ans, elle a pas eu de contrat qui les liait. Ils ont fait soi-disant un effort commercial sur deux ans et puis il lui demande la consommation en arrière de deux ans. Mais c'est, enfin c'est tout simplement pas possible pour des personnes qui sont au RSA ! Et ils veulent rien savoir !
151. C. Alors comment ? Vous pouvez faire quelque chose là-dedans ?
152. 4FT1 Alors on saisit le médiateur de l'énergie qui se dit lui-même impuissant. Qui renvoie. Et puis bah du coup on sollicite les différents, heu, les différentes commissions qui peuvent éventuellement accorder des subventions mais qui, qui quand même relève d'un dysfonctionnement. Quand on fait pas le branchement d'eau au bout d'un mois le fournisseur coupe l'eau. Donc il coupe l'eau. Il va obligatoirement compter des frais de branchement, mais il les aurait comptés s'il avait

ouvert, enfin s'il avait.... Voilà. Donc au bout d'un mois on est sûr que la personne, elle sait, elle a intégré qu'elle va devoir payer des factures d'eau régulièrement. Que l'eau n'est pas comprise dans ce loyer. Là, au niveau de cette chaudière gaz et ben le fournisseur a laissé traîner pendant... pendant cinq ans. Et résultat ben, on se retrouve avec des situations comme ça. On en a eu deux en l'espace de peu de temps-là.

153. C. D'accord. Donc en fait, heu, si je comprends bien, pour toi, ces situations d'aide financière, dans ton travail à toi, ont..., comment dire..., sont significatives et représentatives du métier. Je demande ça par rapport, tu sais, à des, des images qu'ont les assistants sociaux parfois de tiroir-caisse, heu, de distributeurs d'aide, tu vois
154. 4FT1 Alors moi je suis pas dans..., je suis pas dans, dans ce... cette image-là de tiroir-caisse et de distributeurs. C'est vrai qu'il y a des fois ça, ça m'énerve quand d'avoir un tas de demandes d'aide financière à faire, heu, parce que ben ça s'empile, ça s'empile et que il y a un ordre d'urgence et je me culpabilise parce que je ne les fais pas suffisamment rapidement. Parce que, ça nous demande de plus en plus de temps à rédiger, ça c'est clair. Heu, donc, dans ce sens-là, ça peut m'énerver. Maintenant, moi je me dis, il y a autre chose à faire, notamment par rapport à toutes ces situations-là d'énergie. Euh... moi systématiquement, j'essaie de faire le lien, heu, avec notre service accès aux droits au niveau du conseil général en leur disant « mais vous êtes, heu, vous négociez puisque maintenant vous faites des commissions FSL énergie à Nantes ! » Je leur fais remonter tous ces dysfonctionnements via bien sûr la hiérarchie, hein. Et je me dis qu'on a une place là ! On a une place de faire remonter tout ça.
155. C. D'accord.
156. 4FT1 Et c'est pour ça que je crois, je crois dur comme fer, là, au groupe ressource RSA ou les allocataires eux-mêmes peuvent faire remonter des choses sur ce qu'ils vivent au quotidien et comment ça se passe. Et notamment, quand ils disaient avec le RSA, heu, l'APL qu'est variable dès qu'on reprend une activité, donc on sait pas du tout quel loyer on va payer parce que notre APL à baissé etc... moi je trouve que là, aussi on a toujours cette place-là ! Et que ça fait, enfin pour moi ça fait des années et des années que j'essaie de prendre cette place-là et que je fais remonter systématiquement mais, là, du fait que ce soient les allocataires qui le disent je trouve que c'est mieux entendu que du service social.
157. C. Mmmh, d'accord. Et alors selon toi, heu, donc c'est pas du sale boulot déjà !
158. 4FT1 Ah non ah non ! Moi je fais ce métier-là avec, heu..., ça fait 21 ans que je le fais, heu, j'ai toujours plaisir à venir le matin. En plus, j'ai la chance d'être dans une équipe sympa. Non, non ! J'ai la chance plus d'avoir des gens, enfin moi je, je..., il y a des gens qui peuvent être agressifs, il y a des gens qui peuvent être insultants mais c'est pas la majorité de notre travail. Et, et, c'est vrai que, on est vraiment, c'est vrai qui a des gens ils ont peut-être pas beaucoup de ressources, ils ont peut-être pas beaucoup de moyens mais qu'est-ce qu'ils sont riches de leurs relations humaines ! Et moi de les rencontrer ces gens-là et bien j'ai toujours un énorme plaisir. Et de rencontrer des personnes d'horizons divers, moi je, c'est ça que je recherche aussi dans mon boulot. C'est de rencontrer plein de gens avec des histoires complètement différentes et qui sont riches de ce qu'ils sont. Moi c'est ça, c'est vraiment ça.
159. C. Alors pour en revenir à ce que tu disais au tout début de notre entretien, quand tu disais « quand on accueille des stagiaires deuxième année, on va pas filer sur la protection de l'enfance tout de suite ». Hum, si je reviens maintenant à ma question du tout début aussi je pense. Euh, qu'est-ce qui ferait, heu, parce que là, on a vu par rapport aux situations d'aide financière si j'ai bien compris, heu, pour toi ça nécessite quand même que les stagiaires qui se confrontent à ces situations-là, ils soient capables d'entrer en relation avec les personnes, un minimum... qu'ils soient capables de comprendre. Hors on voit bien que, heu, tu l'as dit, la porte d'entrée d'une aide fi amène à travailler sur le logement, sur la parentalité... On n'a pas beaucoup parlé de travail mais ça peut être aussi sans doute présent ?
160. 4FT1 Ça peut être ...oui, oui, oui
161. C. Tu l'as dit oui, les situations de travailleurs pauvres etc.... la santé peut-être !
162. 4FT1 Santé beaucoup aussi
163. C. Donc, en fait c'est multidimensionnel ? Ce qui veut dire que ça nécessite une exploration un peu large, enfin ce que j'ai compris l'approche globale c'est ça ?

164. 4FT1 Voilà, c'est ça
165. C. Alors qu'est-ce qui fait selon toi, heu, parce que ça nécessite une évaluation professionnelle, hein ? Pour agir après, je suppose et puis proposer, ce que tu disais, soit une aide fi soit après accompagner et puis modifier des choses à la situation. Euh, qu'est-ce qui ferait, selon toi et pour toi, que les situations de protection de l'enfance tu les réserverais plutôt en fin de stage en deuxième année ? Tu vois, si on réfléchit maintenant quel serait le degré peut-être, différent ?
166. 4FT1 Alors, fin de stage heu...
167. C. C'est ce que j'ai cru comprendre tout à l'heure hein
168. 4FT1 Oui c'est vrai qu'on les réserverait plus... fin de stage par rapport à la, par rapport à ce degré d'autonomie. Mais à la fois, quand on a des situations de ce style-là, qu'on est dans un accompagnement ou on travaille... une aide éducative par exemple... On propose de venir au départ en observation, on propose d'être là aussi au moment de la rédaction des écrits et notamment je pense que quand on rédige avec la collègue puèr', heu... de manière à ce que le, le, le..., la stagiaire elle découvre aussi un petit peu toutes ses dimensions là. On propose aussi d'aller en tripartite si c'est au collège. Enfin voilà ! On propose tout ça et donc ce qui permet d'explorer aussi tous les dimensionnements de de de ce qu'on fait dans le cadre d'une évaluation sociale liée à la prévention et à la protection de l'enfance. Et petit à petit heu, une fois que tout ça, enfin... pour nous c'est observé et qu'il y a des choses qui sont... heu, là aussi hein, c'est en fonction de l'échange et puis de la stagiaire qui peut être aussi proposition qui peut avoir observé ça et qui nous le redit. Euh... alors est-ce que ce serait en fin de stage ou pas ? On se dit ça comme principe mais je pense qu'après c'est aussi en fonction de la personne.
169. C. En fonction du stagiaire.
170. 4FT1 En fonction du stagiaire
171. C. D'accord, c'est un autre élément qui rentre en jeu
172. 4FT1 Ouais
173. C. D'accord, mais tu parlais de responsabilité tout à l'heure
174. 4FT1 Oui alors est-ce que c'est peut-être par rapport à la responsabilité, je sais pas ?
175. C. La responsabilité elle serait, elle serait différente donc selon qu'on est à étudier une aide financière pour une situation, enfin pour une situation de famille en grande précarité et une évaluation de protection de l'enfance ?
176. 4FT1 En fait, je crois que j'en sais rien. Parce que, en fait, je crois qu'on n'a pas eu ce problème-là. Heu, enfin, on n'a pas eu ce problème, c'est pas un problème ! C'est qu'on n'a pas eu cette situation-là.
177. C. Mais toi ? Toi dans ton... enfin, dans ta conception même ? Parce que toi tu en as une, tu fais les deux
178. 4FT1 Je sais pas, parce que là, du coup, on est sur un a priori, largement ! Par ce que je, je enfin... quand on a ce temps d'observation, quand on voit comment on travaille ensemble après avec la stagiaire parce qu'on est, on est vraiment sur du travail ensemble. Heu je, je... Est-ce qu'on a eu après des informations préoccupantes qu'on aurait pu lui confier ou pas ? J'en sais rien. Je crois que peut-être que l'opportunité ne s'est pas présentée à ce moment-là, je sais pas.
179. C. Mmmh, mais à la limite pour toi c'est ouvert ?
180. 4FT1 Oui
181. C. Ça pourrait être ouvert ?
182. 4FT1 Ah oui ! Oui oui oui !
183. C. Donc, à partir du moment où tu sens qu'une stagiaire est capable d'évaluer une situation pourquoi pas une IP ?
184. 4FT1 Pourquoi pas ? Pourquoi pas ? Je pense que...
185. TC. u confierais la responsabilité en fin de première année ?
186. 4FT1 Première année peut-être pas.
187. C. Deuxième année excuses-moi, je me suis peut-être trompée.
188. 4FT1 Heu oui en deuxième année oui. Oui oui oui pourquoi pas ?
189. C. D'accord
190. 4FT1 Heu, enfin moi je leur dis souvent « tout est ouvert ! » Après ça dépend aussi comment on arrive heu... Si ! Il y avait une stagiaire quand même quand j'étais dans l'autre département,

vraiment je considérais que c'était comme une collègue quoi ! Et vraiment du coup on était vraiment dans un heu dans un échange vraiment de collègues à collègues et heu, en fait, on a, on a travaillé comme ça à la fin du stage, hein. Moi je reste, alors peut-être que je suis restée aussi sur ma propre formation ou en troisième année, moi, ma formatrice au bout de 15 jours d'observation elle m'a dit « je te donne la moitié du secteur et puis ben tu fais toute la moitié du secteur quoi ! Toutes les demandes qui sont liées à ce secteur, tu les prends quoi ! » Et j'ai trouvé ça mais hyper formateur ! Heu ...bon ça m'a demandé aussi, bon elle a mesuré aussi que j'étais assez autonome pour le faire. On faisait des points réguliers. Mais vraiment je me suis vraiment sentie très très à l'aise dans cet apprentissage-là. Je trouvais que c'était une très grande confiance que c'était vraiment heu... J'avais, j'avais un balisage derrière puisqu'on pouvait reprendre les situations. Quand j'étais en difficulté j'avais la possibilité de l'interpeller. Enfin vraiment j'ai trouvé ça hyper formateur ! Et en fait heu après avoir pris là, un stagiaire troisième année, je crois que c'est ça que j'attendais du stagiaire troisième année. C'est qu'il soit en autonomie et qu'il puisse heu qu'il puisse au bout de ce temps d'observation voler de ses propres ailes quoi. Et je pense que c'est pas... enfin, c'est pas adaptable pour tout le monde. Et c'est là où en fait moi j'aurai peut-être à retravailler là-dessus. Sur qu'est-ce que je pourrais proposer si jamais je revenais à prendre un troisième année, si je dois prendre des stagiaires quoi.

191. C. Mmmh d'accord. Parce que ma question c'était, si tu veux, est-ce que par exemple les situations d'évaluation en protection de l'enfance seraient plus critiques que une évaluation par rapport à une situation de surendettement ou de protection d'une personne vulnérable par exemple ?
192. 4FT1 Est-ce qu'elle serait plus critique ?
193. C oui
194. 4FT1 Je pense que ce serait plus par rapport...
195. C. Oui, critique dans le sens où elle serait tu vois plus heu... plus difficile peut-être à réaliser, voilà ! Peut-être chargée autrement enfin je sais pas tu vois. Je pose la question hein
196. 4FT1 Moi je me dis que quand on reçoit une information préoccupante, on n'est pas toujours à l'aise. On n'est pas toujours à l'aise parce que, parce que, en fait, c'est heu..... C'est comment on va pouvoir heu entrer en relation avec ses parents-là, comment ça va se passer ? On a des parents qui sont hyper agressifs d'emblée, ce qu'on peut comprendre hein ! Il y a un signalement, enfin bon voilà. On peut le comprendre. Mais c'est aussi toute cette agressivité qu'on va avoir à gérer et... et ça, c'est pas forcément toujours évident. Il y a aussi le fait de violence qui est aussi entre guillemet signalée : violence physique, attouchement, violence morale. Comment on va pouvoir évaluer cette situation-là ? Et je crois qu'on est jamais... enfin, on n'est pas sûr, enfin on n'est pas sûr... je crois qu'on maîtrise pas. On peut pas maîtriser de toute manière mais heu... on a toujours un doute par rapport à nos évaluations mêmes si on les pose. Là, maintenant la loi c'est : est-ce que l'enfant est en danger immédiat ? Moi j'ai pas eu à me confronter de danger immédiat jusqu'à maintenant. 21 ans, j'ai pas eu ce type de situation. Est-ce qu'il est en risque de danger ? Là, on est plus dans ça ou, est-ce qu'il est en souffrance ? On est plus dans ces deux... ces deux choses. Donc dire, ou, ou... que il y a pas de souffrance, il y a pas de danger, il y a pas de... mais, là, aujourd'hui. Et en fait je crois qu'on n'est pas très à l'aise non plus pour traiter ce type d'information préoccupante.
197. C. Mais qu'est-ce qui serait particulièrement difficile, selon toi, par rapport par exemple à des situations de surendettement... quand tu dois aussi évaluer... ou une très grande précarité de situation quoi ? Selon toi qu'est-ce qui..., et surtout pour des stagiaires ? Qu'est-ce qui serait plus heu ?
198. 4FT1 Par rapport à du surendettement ?
199. C. Oui ou je sais pas moi une situation très grave, tu vois, sur le plan heu... Une situation qui, ou les gens, je sais pas..., je dis n'importe quoi : 40 000 € de dettes par exemple, je sais pas si ça existe, ça.
200. 4FT1 Ben il y en a qui ont plus hein
201. C. D'accord, c'est un peu grave quoi pour eux, enfin je veux dire. Tu vois, ce serait quoi la, la, la... ? Parce que si tu veux, je dis ça parce que... on entend... enfin j'entends, je devrais dire je, j'ai entendu dans le métier que les situations de protection de l'enfance c'est vraiment heu... Tu vois il y a une espèce de de graduation en termes de complexité et de difficultés et c'est ça qui serait, tu

vois le... pour certaines personnes je veux dire. Je dis pas que c'est partagé par tout le monde, mais en tout cas ce serait ça le plus difficile à faire, quoi, dans le métier. C'est pour ça que je parle de situation critique. C'est pour ça que je te demande ton avis par rapport à ça. Et si c'est oui, ben sur quoi ça repose ? Et si ces non, bon ben voilà ça veut dire que c'est une situation à évaluer heu... avec des éléments sûrement différents hein, tu me dis, par rapport à d'autres, mais voilà, s'en est une parmi d'autres quoi.

202. 4FT1 Je crois que heu... Ouais c'est peut-être en termes oui de degré, quand on, quand on... Enfin je sais pas comment on peut dire... Quand je dis par rapport à la nouvelle loi, danger immédiat, moi je... j'ai pas connu encore... J'espère pas parce que c'est vrai que... Danger immédiat, c'est quand tu retires l'enfant de ses parents ? Quoi. Voilà. Oui immédiatement mais ça j'ai pas connu. Je veux dire que ça ne m'est pas arrivé et, en fait... j'espère pas parce que ça veut dire que quelque part humainement parlant un enfant qui est victime de coups ou autres chose, ça me... ça me ferait quelque chose quand même. Humainement parlant hein. Après, en risque... en risque de danger ou en souffrance... suivant les termes, là, maintenant de cette nouvelle loi, c'est vrai qu'on, on, on à ce type de situation en fin d'évaluation à faire. Donc après, est-ce que je mets des degrés dans ces situations ? Non mais je me dis que là, j'ai plus l'occasion de l'aborder. Donc l'aborder, moi, me permets peut-être plus d'en parler après et de l'utiliser comme heu... Comme ben voilà, j'ai fait ça dans ce cadre-là mais peut-être que j'aurais dû faire comme ça, et que ce soit plus formateur. Enfin je sais pas comment l'utiliser plus...
203. C. Mais selon toi par exemple, est-ce que pour utiliser ces situations en formation ou si tu les utilises à quoi ça va confronter les étudiants stagiaires ? Qu'est-ce qui peut être difficile pour eux ?
204. 4FT1 La maltraitance tout simplement. Je pense que c'est la maltraitance. La maltraitance parce que c'est vrai que c'est pas facile d'être confronté à la maltraitance qu'elle soit auprès d'enfants ou de personnes vulnérables.
205. C. mmmh et selon toi être confronté à des difficultés économiques c'est plus facile à supporter pour les stagiaires...
206. 4FT1 Non pas plus. Non pas plus parce que en fait effectivement il y en a qui nous disent, mais comment vous pouvez passer d'un entretien à l'autre et poser la demande là, ne pas la rédiger tout de suite ? Oui je comprends que ça puisse, que ça puisse remuer. Je comprends. Mais je pense que enfin... Moi j'ai eu deux fois à faire intervenir des pompiers dans... Chez des gens qui sont rentrés à la hache pour sauver des gens et je me dis qu'à côté du pronostic vital engagé pour ces personnes-là, heu, une demande d'aide financière, enfin pour moi... on s'aperçoit pas le matin même qu'on n'a plus rien à manger dans son frigo quoi. Il y a des choses qui peuvent être un minimum anticipées. Alors comme je leur dis, je leur dis, c'est peut-être moi, mais je leur dis mais « ça peut arriver une fois. Ils connaissent pas, ils ont pas envie d'aller vers le service social, ils ont peur de nous, enfin... ça je peux comprendre ». Auquel cas je vais répondre à cette demande-là, je vais faire des pieds et des mains pour leur trouver quelque chose dans la journée. Mais quand ça arrive 2 fois 3 fois, pour moi il y a un fonctionnement, là, familial qui fait que, il y a peut-être d'autres choses à travailler que de toujours agir en urgence. C'est peut-être l'urgence de la situation qui fait que c'est...
207. C. Ça par compte pour toi ce serait un critère qui frais que...
208. 4FT1 Ouais, ouais
209. C. Qui ferait la...
210. 4FT1/Oui pour moi ce serait ça
211. C. D'accord, plus que le fait que...
212. 4FT1 /Souvent je dis « il y a pas d'urgence en service social ». Je, je dis souvent ça. Je dis « il Ya pas d'urgence service social après c'est le SAMU » Souvent je le dis. Et, et, en fait, je m'aperçois en fait que si effectivement on en arrive, en cas de maltraitance de personnes vulnérables ou de ou d'enfants, heu... si on n'en arrive là, c'est vraiment qu'on est au bout du bout et que là on est sur un pronostic vital engagé quoi.
213. C. Mmmh oui donc c'est la dimension de l'existence humaine qui du coup...
214. 4FT1 Oui
215. C /fait vraiment le...
216. 4FT1/ Tout à fait oui oui
217. C. C'est plus ça.

218. 4FT1 Oui c'est plus ça c'est plus ça
219. C. D'accord. OK. Je comprends.
220. 4FT1 C'est plus ça
221. C. Alors. Tu vas me dire ce que tu en penses. Moi, par rapport à une situation d'aide financière. J'ai donc travaillé déjà... Hum, et en fait l'analyse, tu vois, que je fais, moi, avec mes références à moi, c'est effectivement heu... quand on est professionnel et qu'on travaille avec un stagiaire... Parce que ça, ça été extrait par rapport à une analyse d'un entretien par rapport un stagiaire. Heu, travailler c'est à la fois, ben voilà, les buts ce qu'on poursuit quand on est professionnel dans ce genre de situation c'est à la fois toujours vérifié l'accès aux droits afin d'améliorer la situation, informer l'utilisateur de l'évolution de sa situation en fonction des ressources de l'environnement, donc il faut les connaître. Qu'est-ce qui existe ? Les dispositifs c'est ce que tu disais. Mais aussi de ses choix.
222. 4FT1 Oui
223. C. C'est-à-dire que voilà, tu parlais de consommation etc.... Et un autre but qui est poursuivi en même temps c'est effectivement maintien ou restauration quoi, de l'autonomie sociale, économique, enfin... puisque c'est ça qui..., tout ça c'est fait ensemble. Enfin, c'est mené conjointement. Peut-être pas aux différents... Enfin, ça peut être, quand toi tu parles de la notion de l'accompagnement mais en tout cas c'est présent dans la tête d'un professionnel en même temps. Et en fonction de ça, il y a des variables dont il faut tenir compte, c'est ce que tu disais je pense, hein, tu vas me dire si tu es d'accord. La situation de la personne c'est-à-dire : économique et sociale, donc il faut explorer tout ça..., personnelle et familiale, ce que tu disais par rapport aux fonctionnements familiaux, les ressources etc.... L'imputation subjective, ça, ça veut dire comment l'utilisateur lui-même voit et ressent sa situation. Qu'est-ce qu'il en pense ? Et quelle est la part qu'il prend là-dedans pas ? Voilà. Et ce qu'il vise lui-même. C'est-à-dire...
224. 4FT1 Voilà. Qu'est-ce qu'il pense faire ? Et c'est vrai que j'ai une situation où c'était une dame qui était en invalidité et qui avait d'én... Enfin qui avait des dettes. Heu, et en fait je lui avais proposé puisqu'elle disait qu'elle était dépressive, qu'elle y arrivait plus etc.... Donc je lui avais proposé déjà dans un premier temps de faire un dossier de surendettement et la deuxième piste de travail que je voyais c'était éventuellement d'aller sur, sur une curatelle simple pour effectivement, vu qu'elle était dans l'incapacité d'agir à un moment donné, qu'il y ait un relais de prix à ce moment-là. Et quand je lui avais parlé de curatelle ça avait été, mais quelque chose de très difficile pour elle. Elle m'avait dit « mais vous pouvez pas, vous, m'aider au niveau budget ? » je lui ai dit « ben si, mais moi j'ai pas de pouvoir sur votre argent et vous faites ce que vous voulez. Donc si effectivement les conseils que je vous donne vous ne les appliquez pas, comment vous allez faire pour diminuer vos dettes ? » Et elle m'avait dit « ben voilà, ce qui est prioritaire dans mon budget pour moi c'est ça » Et notamment c'était quelqu'un qui fumait des cigares. Elle m'avait dit « ça je peux pas m'en passer » Donc on avait introduit le montant des cigares chaque fois dans le budget. Et on avait introduit systématiquement ses priorités. À chaque fois qu'on se voyait on introduisait ses priorités. Et en un an et demi, en fait, il n'y avait pas plus de dettes et on est passé à de l'épargne. Et on a évité le dossier de surendettement, et on a évité, on a évité, c'est... En fonction des personnes enfin je veux dire quand je parle de travail moi j'inclus toujours cette dimension-là. C'est « voilà ce que je vous propose, maintenant c'est vous qui me dites ce que vous avez envie de faire avec moi quoi. Si vous avez pas envie, si vous ne voyez pas trop comment on peut faire on peut aussi tenter et après vous me dites »
225. C. D'accord. Deuxième type de variables, c'est les ressources de l'environnement évidemment hein, ce que tu disais... La relation qui s'établit, c'est ce que tu viens de dire très fort là, mais le cadre institutionnel des professionnels aussi. C'est-à-dire qu'on n'étudie pas une aide financière de la même manière si on est en polyvalence ou si on est heu... on n'a pas les mêmes moyens d'action.
226. 4FT1 Tout à fait. Oui et puis je pense que le, comme nous on sait, au sein même des autres institutions que les budgets se resserrent... ça nous demandent deux fois plus de temps, d'argumenter une demande d'aide financière. Autant, alors là je vais dire, je vais rentrer des cadences alors, je sais pas si on peut dire ça comme ça mais, avant une demande d'aide financière moi le vendredi après-midi je me mettais du temps de secrétariat, j'arrivais en faire six dans l'après-

midi. Maintenant je peux à peine en faire trois parce qu'il y a au moins trois quarts d'heure d'argumentaire par demande.

227. C. Alors ça veut dire que ça, ça se complexifie aussi
228. 4FT1 Oui
229. C. C'est un élément qui se rajoute à la difficulté de l'étude de ce type de situation...
230. 4FT1 Tout à fait
231. C. Donc pour les stagiaires c'est de la même manière
232. 4FT1 Oui
233. C. D'accord
234. 4FT1/ Parce que les argumentations enfin ils ont redéfini les quatre points. Autant effectivement moi je me dis, j'ai entre guillemet de la chance parce que mes demandes elles passent. J'arrive à obtenir quelque chose. Heu, il y a que récemment la roue effectivement j'aurais pas dû utiliser un mot dans la demande heu... Mais, mais, ça se complexifie drôlement quoi.
235. C. Ouais donc ça veut dire que le travail de l'aide fi permet aussi de travailler ses argumentaires, le lien avec les commissions...
236. 4FT1 Oui
237. C ça nécessite de bien connaître tout ça. C'est ce que j'avais mis là par rapport à tous les savoirs qui sont mobilisés, en fait, dans une aide fi. On retrouvait en théorie tout ce que tu disais : le droit c'est-à-dire les situations sur les personnes, politiques sociales, des éléments de sociologie, de philosophie, d'économie, enfin bref toutes les dimensions de notre métier quoi...
238. 4FT1 Religion aussi de plus en plus
239. C. Alors. Moi je mets ça un peu dans philosophie c'est-à-dire...
240. 4FT1 D'accord
241. C. Tu vois la..., c'est pas... c'est pas tout à fait associé mais quel... enfin quel rapport les gens ont au monde ? Quelles connaissances on a de l'autre ? Et puis du coup du respect aussi des... Enfin l'éthique elle est là aussi... Procéduraux, c'est tous les dossiers à faire, ce que tu disais... connaître toutes les conditions d'éligibilité par rapport aux aides etc... et tout ce qui est opératoire c'est-à-dire, comment on contractualise avec les personnes, le relationnel, les argumentaires. Je trouvais qu'il y avait tout ça moi donc dans les situations d'aide fi. Ça c'est, c'est tout ça qui fait que ça prend une forme différente.
242. 4FT1 Identité, valeur oui, oui, moi je trouve aussi de plus en plus parce que, en fait heu... Enfin quand on parlait de comment de... Je reviens sur le côté religion ou l'autre jour je suis venue à... la dame est venue me voir par rapport à une aide financière. C'est pas moi qui devais l'instruire. Euh... et en fait je lui ai demandé ben comment elle allait, elle était en couple donc je lui ai demandé des nouvelles de son nouveau mari. Et en fait elle était séparée. En fait elle imposait un choix religieux à son mari. Il devait se convertir à sa religion. Et en me disant aussi... « Mais je lui ai demandé un choix impossible » et on est venu à parler de ça. Mais elle me dit « mais vous avez le droit de parler de religion ? » Alors je lui dis « ben c'est vrai qu'on est dans un lieu public normalement effectivement on n'a pas à faire de la discrimination par rapport à la religion, etc... la politique, etc... » Je dis « mais ce qui n'empêche, que c'est libre vous. Si vous voulez qu'on échange en échange ». Et c'était marrant de l'amener à réfléchir sur effectivement ce choix qu'elle, impossible qu'elle avait posé à... Je dis « mais avant vous disiez-vous vous vouliez absolument pratiquer votre religion heu... Mais vous étiez heureuse avec ce monsieur-là. Aujourd'hui vous êtes séparés, vous pratiquez votre religion mais vous n'êtes pas heureuse. Et, et c'est quoi le bonheur ? » Parce que pour elle le bonheur c'était vraiment pratiquer la religion, voilà. Et je lui dis « mais vous pensez que le bonheur comme ça il existe ? Est-ce que la perfection existe ? » Enfin on est venu vraiment sur des choses très... enfin, oui, à la fois très philosophique, mais qui ramène aussi à nos valeurs l'éducation qu'on a etc... et ça, ça prend de plus en plus de, de, de, enfin... quand on dit qu'une première demande maintenant c'est plus un simple renseignement c'est aussi, c'est aussi ça... c'est interroger aussi. On peut comprendre ces valeurs-là, qu'est-ce qui fait qu'il y a moteur ou pas moteur quoi ? Et ça c'est drôlement... Enfin moi c'est ce qui m'intéresse beaucoup.
243. C. Oui et puis j'imagine qu'il peut y avoir aussi, alors, moi, je repense aux aides fi dans ce que tu disais tout à l'heure, c'est-à-dire la réduction des moyens ça doit aussi confronter en termes de valeur par rapport à ce qu'on veut faire et ce qu'on peut pas faire.

244. 4FT1 Ah oui et ce qu'on peut pas faire !
245. C. Et là je pense que pour les stagiaires enfin j'imagine que c'est peut-être pas si...
246. 4FT1 Ben notamment quand c'est une demande alimentaire en urgence... ben s'il n'y a pas rupture de ressources, le CCAS n'intervient plus en urgence. Donc on renvoie les gens sur des associations caritatives sur lesquelles on n'a aucun pouvoir. Puis heureusement je veux dire, chacun a droit d'avoir... Et en fait on sait pas du tout si la personne aura à manger le soir quoi ! Et ça, je peux comprendre que ce soit difficile. Je peux comprendre. Alors bon quand il y a un bébé on a encore de la chance d'avoir une boîte de lait ou des couches ou des choses comme ça. Mais le fait de donner quelque chose, ça veut dire j'entends aussi votre situation. Or ça on peut de moins en moins de faire.
247. C. On peut qu'écouter quelques fois ?
248. 4FT1 Oui
249. C. Donc c'est vraiment un sentiment d'impuissance parfois alors
250. 4FT1 Ça et puis moi je, je, enfin je dis souvent aux gens « là, aujourd'hui je peux pas mais qui dit que si il y a un élément dans votre situation qui change je pourrais pas vous aider ? Moi je vous invite à refranchir la porte et je vous invite à revenir »
251. C. Mmmh. Donc ça demande une très grande clarté dans la relation
252. 4FT1 Ah ouais moi je trouve
253. C. Parce que tu vois, ce que j'avais mis après la... Alors ça c'était ce que dans le langage didactique c'est vraiment heu tu vois, en fonction de quoi un professionnel il agit ? C'est-à-dire tu vois, qu'est-ce qui est organisateur dans son activité ? Ce que j'avais trouvé c'est en termes de contenu donc c'est par rapport aux situations. L'utilisateur doit être informé de ses droits pour choisir en connaissance de cause. Donc c'est lui qui choisit en dernière instance, sauf si bien sûr il faut le protéger mais... Ça c'est les situations limites. Il est important que l'utilisateur se rende compte qu'il y a des limites à l'aide financière, mais il faut préserver sa liberté et son libre arbitre....
254. 4FT1 Tout à fait
255. C. ... Par rapport à ses choix.
256. 4FT1 Tout à fait
257. C. Tu partages ce genre de... ?
258. 4FT1 Oui, oui, notamment, on voit bien, dans le cas des impayés de loyer, humm, on propose des rendez-vous, on propose des choses et arrivé à un moment donné... les gens sont expulsés. Et c'est là qu'ils viennent. Et, et on leur dit « mais, mais les courriers là vous voyez ! Ils sont là ! Qu'est-ce qui a fait aussi l'impossibilité de bouger ? » Ça permet aussi... Alors, on évite de culpabiliser, ils sont déjà à la porte donc on va pas non plus en rajouter une couche, mais... On leur montre, quand même, qu'il y a eu des tentatives de, de, de, de faire des choses. Qu'est-ce qu'ils sont prêts à faire ? Hein heu, et puis ben les confronter aussi à l'absence de moyens aussi qu'on a..., on n'a pas des logements dans nos tiroirs, on peut plus interpellier les CHRS comme ça, il faut passer par la plate-forme..., la nouvelle plate-forme là qu'ils ont mise en place..., SIAO... heu..., qui nous répond au bout de cinq mois puisque là je viens d'avoir une réponse d'une demande du mois d'octobre. Enfin bon, c'est, c'est aussi les confronter à tout ça... on n'a pas les moyens de les héberger comme ça le soir-même quoi ! Après, avant, on avait le CCAS aussi qui pouvait faire des nuitées d'hôtel, on ne peut même plus ! Donc c'est vrai, c'est les confronter aussi aux moyens dont on dispose et en leur disant « bah voilà ! Là aujourd'hui je peux pas. Je ne peux pas ! »
259. C. Ouais, donc tout l'intérêt du collectif, comme tu disais tout à l'heure. Alors tu vois, moi, ce que j'avais mis en évidence par rapport à ce qui se passe en fait dans une situation financière, mais je pense que c'est peut-être valable dans d'autres situations aussi... En fait, il y a tout un tas de principes qui sont... qui tiennent effectivement à ce qui est dans la situation mais aussi à la relation puisque... les deux sont liés bien sûr dans votre activité. Et en fait au niveau relationnel, travailler sur l'aide financière nécessite le contrat avec les usagers, alors... plus ou moins fortement selon le degré d'accompagnement, l'informer des risques qu'il prend, se positionner ce que tu disais tout à l'heure..., introduire les limites professionnelles, identifier ses propres valeurs et ses normes, ne jamais être jugé quoi... (Téléphone)- vas-y, vas-y, on à bientôt fini, hein -... - elles vont manger tes collègues, elles ont raison - ne pas juger et respecter l'autre.

260. 4FT1 Ah ouais ça c'est important. Moi je, je enfin quand j'ai des stagiaires je leur dis souvent « c'est le respect ». C'est par exemple, on a heu..., c'est vrai qu'on a plusieurs rendez-vous dans la journée... moi je leur dis souvent heu..., on va pas s'amuser à les faire attendre dans la salle d'attente pendant 10 minutes un quart d'heure parce qu'on est en train de discuter avec les collègues ou voilà. Pour moi c'est important de les prendre à l'heure. C'est important de respecter tout ça... que si effectivement, mon rendez-vous d'avant heu... comment... est fini, de proposer qu'on commence avant, aussi parce que ça peut les libérer et que... voilà. C'est toujours d'avoir aussi des petits gestes comme ça de respect de dire bonjour, de s'intéresser aux gens mais en tant que personne. C'est dire merci euh... ben moi aussi je peux me tromper.... Enfin de leur dire... Tout ça, pour moi ça contribue aussi à la relation qu'on peut avoir avec eux. Mais vraiment de faire attention à tout ça.
261. C. Et en fait, ce qu'on avait mis en évidence dans l'analyse de la situation qu'on avait travaillé-là, c'est que quelquefois, c'est pour ça que je t'interrogeais sur les obstacles que peuvent rencontrer les étudiants, certains étaient en difficulté par rapport à des éléments de connaissance... là, là, et donc ça les empêchait de... en fait de traiter comme tu dirais la situation... et d'autres s'étaient davantage la dimension relationnelle c'est-à-dire que... difficulté à se sentir suffisamment à l'aise dans la relation pour aller explorer. Tu vois, quand tu disais heu... ça nécessite d'aller chercher sur le plan de la parentalité etc... ben, ça va pas de soi au début quoi. Ils viennent pour une aide fi donc on traite l'aide fi et puis...
262. 4FT1 Voilà. Ça ne va pas de soi pour, pour... au début. ca moi je le comprends tout à fait. Mais je trouve que de plus en plus... entrer en relation, jusqu'à maintenant j'avais pas... enfin, à part la, la stagiaire-là qui montrait le haut de son visage systématiquement... j'avais pas eu ce souci-là... dans les stagiaires que j'ai rencontré. Par contre, dans les connaissances je m'aperçois, en fait, qu'ils arrivent de moins en moins à faire le lien avec la théorie et la pratique.
263. C. Ouais. Quand tu dis théorie c'est quoi ?
264. 4FT1 Ce que vous dispensez, vous, comme cours.
265. C. Oui mais dans quel domaine par exemple ?
266. 4FT1 Là, récemment c'était la séparation. Quelqu'un qui se séparait. Le stagiaire a écouté la demande, voilà. Il m'a dit je me suis mis en entretien d'écoute, et en fait, à la fin de l'entretien... il avait pas, il n'avait pas dit « il y a une séparation de fait, il y a une séparation de corps, il y a un divorce par consentement mutuel, il y a un divorce pour rupture de vie commune, euh, il y a un divorce pour faute » voilà. Il avait pas présenté tout ça. Il avait pas parlé d'aide juridictionnelle. Il avait pas parlé de faire une démarche auprès de la CAF pour voir si RSA activité voilà...
267. C. Dans quoi il était resté pris alors ?
268. 4FT1 Et ben il a, il a écouté, il a pris les données et il a rien dit. Donc la personne est sortie de l'entretien sans... sans rien. Sans rien.
269. C. Donc il ne pouvait pas faire d'analyse du tout.
270. 4FT1 Non bah non, non !
271. C. D'accord, parce que les données c'était des données brut, auxquelles il n'avait pas donné de sens quoi.
272. 4FT1 Il n'a pas donné de sens. Il n'a pas donné de sens du tout.
273. C. Il pouvait pas. ?
274. 4FT1 Non. Il m'a dit je me suis senti en difficulté, je me suis mis en entretien d'écoute.
275. C. Holà ! C'est quoi ça ?
276. 4FT1 Et ça..., ça m'a..., enfin c'est la première fois que j'entends ça. Et deux fois de suite il m'a fait le coup par rapport à des situations où effectivement il ne se sentait pas à l'aise. Deux fois il m'a dit je me suis mis en entretien d'écoute. Et je lui dis mais c'est quoi un entretien d'écoute ? Donc... ben lui, l'entretien d'écoute... il recueille les données mais, mais... mais en fait il n'en fait rien. Il les articule en rien.
277. C. Mmmh. Oui, donc sa demande, effectivement toute la démarche méthodologique elle est pas... elle est là, pour moi, dans le travail. C'est-à-dire que il ne suffit pas d'avoir des connaissances... après il faut pouvoir les relier quand on est face à une personne quoi. Et ça, c'est difficile.
278. 4FT1 Et ça, c'est difficile. Ça, c'est difficile.

279. C. Et c'est là que... il y aurait peut-être intérêt, tu vois, je pense, à développer des outils mais qui partent des situations.
280. 4FT1 Et puis, moi je crois beaucoup, enfin quand on me dit dans la réforme de la co-construction d'un... moi je la vois là, la co-construction. Tu vois. Je me dis la co-construction entre l'organisme de formation et le terrain de stage elle est là. Elle est là. Comment on peut faire pour que cet étudiant-là, il puisse intégrer cette dimension et évoluer enfin... avoir des perspectives après de... ?
281. C. Et ouais, alors moi je fais l'hypothèse qu'il faut avancer sur la compréhension des situations de métier. Il faut les décortiquer davantage ensemble. Parce que c'est là qu'on verrait les obstacles, tu vois.
282. 4FT1 Alors quand je décortiquais notamment après les... Parce que, c'est vrai que je demande des comptes rendu d'entretien. Mais c'est pas pour rien, c'est pour vraiment être sûr aussi... euh ..., là notamment, il mettait : voir grille budget. En fait je l'avais jamais dans son compte rendu. Donc je lui disais « ben le budget alors, c'est quoi ? » alors, Il mettait elle fait un chèque là, un chèque-là, un chèque là. Moi ça ne me donne rien enfin. Un budget c'est pas ça ! C'est pas les chèques qu'elle a fait. C'est effectivement les ressources, les charges, les dettes, voilà. Après je dis « sur quoi tu peux agir ? » C'est tout bête mais quand quelqu'un perd... perd son travail donc, il perd son salaire et qu'il a tous ses prélèvements, par exemple le 21 du mois parce que le 21 du mois il avait son salaire, donc les prélèvements tombaient. Ben, c'est peut-être voir aussi quand est-ce que les prélèvements... ? C'est tout pratique ! Quand est-ce que les prélèvements peuvent être reportés ? De manière à ce qu'il ne soit pas systématiquement en découvert le 21 du mois alors que maintenant il est en ASSEDIC et ça tombe le 5, et qu'il se prenne des agios sur la période entre le 21 et le 10, par exemple. Enfin, c'est des petites choses toutes bêtes mais c'est vraiment d'aller sur du pratique quoi, vraiment sur ce que vivent les gens au quotidien !
283. C. Mais est-ce que tu ne penses pas qu'il y a peut-être des obstacles à rentrer dans cette intimité là... jusque-là des personnes ? Je te parle pas d'un stagiaire en particulier, de plusieurs hein.
284. 4FT1 Je pense qu'ils sont à 1000 lieues de penser à tout ça.
285. C. Donc ça veut dire qu'ils n'ont pas une représentation fine de ce que c'est la gestion d'un budget alors ?
286. 4FT1 Pour deux d'entre eux oui.
287. C. D'accord.
288. 4FT1 Alors au départ quand je dis deux d'entre eux, il y en a une, elle savait, enfin... elle savait pas ce que c'était une taxe d'habitation donc, ça, ça peut arriver. Oui mais ça arrive en début de stage. Après tu peux intégrer... tu peux t'approprier à... enfin voilà. T'en as qui sont jeunes et puis voilà.
289. C. Oui parce qu'il y en a qui arrive avec peu de connaissances effectivement
290. 4FT1 Voilà, voilà qui sont jeunes et puis voilà. Après tout ça fait partie du déroulement de la vie, voilà. Etc. C'est pas grave ça. Mais de, de, de, de l'intégrer. Là, moi je vois récemment, là, le budget, mais il n'arrivait pas à..., il n'arrivait pas ! Ressources, charges, dettes, non c'était pas possible. Donc je voyais pas, il recueillait des données mais je voyais pas, je voyais pas son articulation et je voyais pas du tout comment ça faisait sens dans sa tête. Et ça c'était très compliqué.
291. C. Mmmh. Bah oui, parce qu'en fait ce qui est visé en fait, je pense que tu l'as dit trois fois... pour moi, dans l'entretien..., voilà... considérer l'usager en tant que citoyen et une approche globale de l'usager par rapport à sa situation. Ça c'est vraiment heu...
292. 4FT1 Ah oui !
293. C. Ce qui organise l'activité par rapport à une aide fi hein.
294. 4FT1 Et puis enfin ce qui fait sens dans pourquoi je fais ce métier-là ? Enfin, pour moi c'est ça.
295. C. C'est ça. Mais en fait, tu vois, ce qu'on avait mis en évidence dans l'entretien de tutorat c'est que le tuteur, enfin donc, le formateur terrain il heu... lui, il a ça en tête quand il travaille. Lui, il a ça en tête. Mais le stagiaire, il a pas tout ça en tête. Et donc après la question c'est : sur quoi agir ? Tu vois, soit il y a pas ça, soit il se représente pas la situation avec tout ça en même temps tu vois ! Et puis quelquefois il y a pas ben ça, ça se travaille, ça c'est l'expérience qui fait... qui fait travailler ça, tu vois. Mais ça permet justement de voir... bah voilà qu'est-ce qui... ?
296. 4FT1 Souvent je leur fais un petit schéma que j'ai appris en formation et que je ressors souvent. Je mets l'usager au centre et je mets les branches : droit, environnement, donc c'est sociologie, heu

psycho, c'est aussi santé, enfin voilà. Et c'est vrai que je leur dis « l'utilisateur, c'est un tout de ça » Donc, effectivement il y a des choses qui ne va pas vouloir aborder avec nous et ça se respecte. Euh... c'est pourquoi... c'est... nous, par exemple, notamment par rapport aux situations d'alcoolisme, bon, il y en a un systématiquement, il arrivait bourré aux entretiens... alors j'ai fini par lui dire que j'allais plus le recevoir quand il serait en état d'ébriété. Mais, il me dit « mais je bois pas ! » Je dis « écoutez, c'est quand même pas de la tempête dans le couloir ou alors à ce moment-là elle est vraiment très forte mais elle ne vient pas jusqu'à mon bureau ! » Et en fait à partir de là, on... enfin moi, je lui dis « que vous ne vouliez pas l'admettre je peux comprendre. Je peux l'entendre. Maintenant moi, je vous dis qu'il y a un problème effectivement avec l'alcool ! ». Et en fait, ce monsieur-là, le jour enfin malheureusement, il a eu un cancer est en fait il a dû être abstinant du jour au lendemain après une hospitalisation et il m'a dit « mais oui, j'entendais bien ce que vous me disiez mais en fait j'avais pas envie d'en parler. J'avais pas envie » Et c'était pas fait... et il me disait « j'avais peur de ce que j'allais découvrir derrière ». Mais ça n'empêche que de verbaliser un maximum de choses c'est quand même, enfin moi je, tout en le disant avec diplomatie enfin, il faut pas.... Enfin voilà ! Il y a des choses quand même qu'on peut aborder avec les gens, quand même.

297. C. Oui mais, tu ne penses pas que, ça, c'est particulièrement difficile, pour des stagiaires ?
298. 4FT1 Alors moi je mets ça sur le côté spontané. Je me dis, comment on est dans, dans... enfin... aussi dans la vie, quoi ?
299. C. Tu as de l'expérience...
300. 4FT1 Alors c'est ça. Enfin c'est ça, je me dis, c'est pas que je veux...
301. C. Tu as à la fois l'expérience de vie puis l'expérience professionnelle...
302. 4FT1 C'est la réflexion actuelle, que je suis en train de... voilà... parce que je me dis, moi je vois ça d'un côté, ben quand je dis bonjour à quelqu'un c'est pas du superficiel, c'est... je dis vraiment Bonjour. Bonjour, et puis je demande « comment ça va ? » voilà je... enfin... je m'intéresse. Voilà c'est un peu comme ça. Alors c'est vrai que je me dis mais, mais ce côté spontané enfin pour moi c'est spontané c'est... tu vois ce que je veux dire ! Alors je me dis que peut-être que... effectivement pour certains, c'est pas aussi simple que ça...
303. C. Tout à fait. Pour certains étudiants ça se construit, ça se travaille.
304. 4FT1 Voilà, voilà. Alors c'est là, où j'en suis de ma réflexion. Parce que pour moi ça me paraît tellement heu...
305. C. Évident !
306. 4FT1 Voilà. Que...
307. C. Et sans ça, si tu veux, l'expérience, ça peut être un obstacle. C'est-à-dire que, il ne suffit pas d'être confronté à une situation pour apprendre. Quelquefois tu apprends. Mais quelquefois tu désapprends. C'est-à-dire que ça te met... enfin, soit c'est un échec... ça peut être une réussite mais si tu réussis et si tu as pas compris pourquoi t'as réussi... ça sert à rien... et donc tu vois, je trouve ça intéressant parce que ça oblige à naviguer tu vois beaucoup plus dialectiquement quoi. C'est pas si simple que ça, les choses sont pas si simples. Et certains étudiants sont très brillants sur le registre des connaissances. Ils ont tout hein dans la tête, mais c'est sur le relationnel que ça va pas.
308. 4FT1 Ouais.
309. C. D'autres c'est l'inverse. Ils sont plutôt bien, ils entrent en relation, bien..., ils savent dire bonjour, ils savent accueillir et puis les connaissances ne sont pas là donc ils sont en difficulté pour faire face. Donc tu vois c'est..., je trouve que c'est la complexité de nos métiers ou les deux sont liés de fait. Tu vois c'est pas du tout comme... je sais pas moi... Là, l'humain, il faut le faire parler. Et bah oui. Et tu vois donc... ben si le relationnel il n'est pas le même que le tien... comment tu vas t'adapter au relationnel de l'étudiant ?
310. 4FT1 Voilà, je pense que c'est, c'est, c'est là ou en fait... enfin, avec l'expérience du dernier stage, je me dis « il y a quelque chose que j'ai loupé. J'arrive pas à savoir quoi, j'arrive pas à voir comment ça s'est pas enclenché ». Et comment j'aurais pu faire surtout ? Parce que quand on est à deux dans un stage je trouve que... on essaye chacun de son côté, voilà ! Et puis il y a le stagiaire qui dit... enfin voilà, on est vraiment dans un espace où on est dans l'échange tout le temps. Et quand on est dans cette relation duelle, c'est difficile. C'est difficile quand il n'y a pas cet échange qui se met en place, je trouve.

311. C. Bah ! Peut-être qu'il y avait aussi un écart, un écart important... Bah je sais pas j'en sais rien, je connais pas donc je... Mais tu sais quelquefois c'est un écart aussi au départ et puis qui finit par se creuser par...
312. 4FT1. Alors, je sais même pas, parce que, quand je dis... quand il n'y a pas cet échange, moi j'aurais... aimé, j'aurais aimé. J'aurais aimé que... la personne prenne sa place et, et propose des choses aussi, propose des choses, enfin tu vois ce que je veux dire ?
313. C. Oui, mais ça c'est difficile parfois et quelquefois l'accompagnement ben il nécessite, il nécessite de... de faire avec simplement ce qu'il y a quoi !
314. 4FT1 Mais c'est en ça que moi aussi je dis que la réflexion elle continue toujours et que je me repose toujours des questions sur ma façon de faire aussi, quoi je veux dire.
315. C. Alors est-ce que tu serais intéressée pour l'étape numéro 2 de ma recherche ? Moi je vais travailler avec que des gens volontaires... pour analyser des entretiens de tutorat. C'est-à-dire que je vais proposer l'année prochaine un petit groupe. Pour justement heu... voilà analyser ces entretiens par rapport à l'apprentissage justement. Est-ce que ça t'intéresserait ?
316. 4FT1 Ça m'intéresse, sauf que je ne sais pas où je serais l'année prochaine.
317. C. Je sais bien
318. 4FT1 Hi hi hi hi ! Je sais pas où je serais l'année prochaine.
319. C. Bah écoute, je te rappellerai !
320. 4FT1 Mais, mais si, mais si effectivement j'accueille quelqu'un oui, oui ça m'intéresse.
321. C. Ça t'intéresserait ?
322. 4FT1 Oui, oui, oui

Annexe D.15.

Entretien(2013). Chercheur-formateur de terrain 5FT1- Assistante de service Social..

Domaine 1 : Polyvalence de secteur. Thèse E Ollivier. 2016.

1. C : Au regard de ton expérience professionnelle, qu'est ce qui selon toi est important, cœur de métier dans ton activité actuellement ?
2. 5FT1 : je vais te dire un peu bateau, c'est tout l'accompagnement qu'on fait avec les gens. Dans un premier temps la mise en relation, la relation qui se crée dès les premiers entretiens, comment on nous, on se met au service de la personne pour avancer pas à notre rythme à nous mais au rythme de la personne, ouais moi je dirais, c'est une mise en service, on se met au service de, quand on a une personne « empatouillée » dans une situation difficile budgétaire ou autre. Et après on peut être amené à faire des propositions mais qui ne vont pas avancer à notre rythme à nous. Et moi je dis souvent au stagiaire qu'on apprivoise les gens. On apprend à les connaître pour mieux les aider après et avancer avec eux. Je sais pas ce que je peux donner comme exemple si c'est sur des aides budgétaires ou autre, mais j'ai un monsieur que j'ai vu la semaine dernière, expulsion, qui me disait, j'ai rien fait, gna gna, moi je lui disais je m'enfiche de tout ça, moi ce que je veux faire c'est, euh, maintenant comment on va prendre les choses en mains, et comment on va essayer d'avancer et surtout pas le culpabiliser sur ce qu'il n'a pas fait, ça sert à rien ça va pas faire avancer les choses, c'est plus ça, c'est moi qui suis au service de la personne avant de dire, je peux vous proposer quelque chose, c'est en terme d'écoute, alors je pense qu'on entend pas tout, c'est sûr, mais c'est qu'est-ce qu'on va pouvoir travailler ensemble et mettre sur place ensemble, heu ! Pour que ça lui convienne au mieux quoi.
3. C : alors qu'est-ce que, c'est ça, hun, hun ça c'est la définition qui vient spontanément sur cette notion d'accompagnement, maintenant est ce que tu pourrais peut-être me préciser en faisant comme si je n'y connaissais rien du tout, c'est ça ma position à moi: qu'est-ce que c'est qu'accompagner ? Non, à propos de quoi, c'est-à-dire, vs êtes située en polyvalence de secteur, d'abord est ce que les gens viennent d'eux-mêmes, est ce qu'il y a aussi des demandes, enfin est ce qu'il y a une prescription sur votre travail de votre service employeur et les gens y viennent vous voir pourquoi ?
4. 5FT1 : et ben on a tout ! Après en termes de, pour les demandes, on a des prescriptions effectivement, quand je te disais toute à l'heure enquête expulsion, on répond on n'est pas travailleur social qui est là comme ça positionné tout d'un coup sur un quartier, on répond à nos missions qui sont l'insertion, l'accompagnement des, des comment, des familles en protection de l'enfance et puis le développement local, dans ces missions-là, il y a l'accompagnement lié au logement par exemple sur lequel on va obtenir, obéir à des prescriptions puisque la loi de prévention contre les expulsions elle dit qu'il faut qu'on voit les gens avant une convocation, d'abord on est averti dès que les gens ont eu un retard de loyer, après le bailleur, moi je parle du bailleur public car ici on en a beaucoup, le bailleur public y fait son commandement, euh, lui il suit sa procédure, nous entre temps on a essayé de voir les gens pour voir quelle est la cause de la dette de loyer, et comment on peut travailler ça ensemble, on y inclue ou pas les conseillères sociales du bailleur quand elles sont présentes et on essaye de travailler ensemble s'il y a une nécessité, en général les gens ils apprécient car du coup on est un peu un avocat, on va défendre leur position par rapport à un bailleur qui est des fois un peu intransigeant. Là, effectivement on répond à quelque chose de précis qui est cette loi de prévention pour le logement, euhhh ! et je ne sais plus où je voulais en venir, là on doit rendre des comptes à la sous-préfecture par exemple, le bailleur dans un premier temps on lui rend pas compte, il y a des conventions passées entre le CG et le bailleur, là dans un premier temps on lui rend pas compte, par contre quand on arrive à une enquête pré expulsion, là on fait un rapport social qui va dire qu'est-ce qu'on a pu mettre en place, si on connaît la famille ou pas, qu'est-ce qu'on a pu mettre en place comme possibilité d'aides ou pas, et là on rend des comptes euh ! Selon l'évolution de la procédure, et ben on revoit les gens, on les revoit pas ou on les accompagne, ça peut déboucher sur un dossier de surendettement, moi j'aime bien ces dossiers là car on gratte,
5. C/ : on gratte, qu'est-ce que tu veux dire ?
6. 5FT1 : ça veut dire on, on, on a quelque chose d'ensemble et on est dans des recherches de solutions qui conviennent à la personne et on gratte, on, on, moi je vrille laaa, parce qu'on, on, cherche un

petit peu tous azimuts, on va dire voilà là je peux, je peux, travailler ça avec vous, essayer de voir cela avec vous, monter un dossier de surendettement ou tu vois c'est ce que j'appelle moi....

7. C : gratter, vriller, ça veut dire, à partir de la situation, aller chercher... ?
8. 5FT1 : voilà tu sais c'est ce que ? tu sais quand on a l'usager, on a l'économique, le droit, l'accompagnement psychologique, enfin voilà tu sais cinq éléments liés dans une, oui c'est ça, la petite marguerite, donc moi j'aime bien ces premières demandes parce qu'on a va essayer d'à la fois connaître la personne le mieux possible pour dire à la fois, vous vous avez votre situation, moi je suis là pour vous mettre sur un chemin qui va vous convenir, et puis on va travailler ensemble ce que ça peut être même avec une commande institutionnelle, hein voilà
9. C : donc tu parles dans ton activité actuellement, tu dirais qu'il y beaucoup de questions liées au logement, donc ça veut dire l'accès ou le maintien dans le logement pour éviter des expulsions, mais à l'origine de ces expulsions, il y a quoi en général ?
10. 5FT1 : et ben il y a la fois une précarité en termes de revenus qui fait le loyer devient trop cher, hein d'accord, avec un revenu RSA ici, on n'est dans des HLM alors peut-être pas haut de gamme mais d'un niveau moyen avec des charges importantes au niveau logement, quand tu vois des personnes ou le logement, la charge locative dépasse largement les 30% du budget, là ça interroge, ouais on en a actuellement pas mal qui arrive à ça. Les ressources qui ne sont plus suffisantes pour un maintien dans le logement, là on est sur du maintien, on est aussi sur l'aide au résiduel, c'est-à-dire que par le biais du FSL, demander au FSL, de prendre en charge la part locative qui est trop importante au vu du budget de la famille. Je ne sais plus qu'elle était ta question, j'avais un autre ...
11. C : ben si tu veux, c'était qu'est ce qui amène les personnes à venir vous voir avec cette clé d'entrée, difficulté à faire face aux charges de logement quoi, tu vois, il doit y avoir aussi absence de travail peut-être ?
12. 5FT1 : oui il y a absence de travail et donc revenus minima, RSA majoré ou RSA
13. C / : c'est une partie de votre public ça,
14. 5FT1 : oh oui, oui, oui les 3/4 c'est notre public, du quartier aussi mais on a aussi et ça j'en ai eu plein la semaine dernière, des gens qui travaillent avec un emploi à temps plein et qui n'arrivent plus à faire face à leurs charges, qui sont dans des charges et locatives et courantes moyennes et qui viennent en disant ben je peux plus, mais je ne peux plus y arriver, il faut un véhicule pour aller travailler, on a quand même pas mal de personnes qui sont aides à domicile à temps partiel, des gens qui ont besoin d'un véhicule pour se déplacer et qui ont des charges d'assurance, d'essence et qui disent, j'ai beau tourner mon budget dans tous les sens mais je n'y arrive pas.
15. C : ça fait partie des travailleurs pauvres dont on parle bcp actuellement et qui augmentent en pourcentage, selon toi ?
16. 5FT1 : oh oui, oh oui, tu vois les semaines passées j'ai 3 ou 4 exemples, sous les yeux, les, les la personne que j'ai vue pour l'expulsion, c'est des gens il y a deux salaires, bon après on peut regarder comment ils gèrent le budget voilà, mais 1 couple les deux travaillent Mme travaille à mi-temps et monsieur à temps plein des salaires minima au SMIG, 1 enfant 18 ans étudiant à X., voilà et on est dans une situation d'expulsion
17. C : d'expulsion, et il y a des moyens d'aide pour ça
18. 5FT1 : Noon, ben non il n'y a plus d'enfant de moins de 18 ans.
19. C/ et donc quelles sont possibilités d'action dans ce genre de situation ?
20. 5FT1 : dossier de surendettement, on peut obtenir des aides exceptionnelles par le CCAS quasi on, mais bon c'est vraiment sur commission, les caisses de retraite moi j'ai 3 dossiers en ce moment, je fais agir les caisses de retraite pour des actifs
21. C : pour des actifs c'est possibles ça de mobiliser ?
22. 5FT1 : ouais, ouais
23. C/ : et ça consiste en quoi ?
24. 5FT1 : ben oui, les caisses de retraite complémentaires, hein, complémentaires, elles ont des fonds d'action sociale, et ben faut leur présenter un dossier oui car les gens les gens cotisent, alors euh, ça ne marche pas à tous les coups mais il faut essayer tu vois c'est ça j'aime chercher, qu'est-ce qu'on peut, après tu as la semaine de la bonté, qu'est-ce qu'on peut activer pour, pour essayer de trouver des solutions, mais ça ne marche mais, mais qu'est-ce qu'on peut, mais des dossiers caisses de retraite j'en ai pas mal !

25. C : en fait si je comprends bien, tu dirais qu'ici ton activité, elle est faites de bcp d'accompagnement pour des gens qui ont des conditions précaires de vie
26. 5FT1 : oui, travail en intérim, travail ponctuel, ouais
27. C : ouais et tout ça, ça peut impacter plusieurs domaines de leur vie, est ce qu'il y d'autres grands domaines d'activités, protection de l'enfance par exemple ?
28. 5FT1 : ouais, enfin moi je mets tout ça dans le même paquet, quand on parle, les personne qui sont bénéficiaires du RSA, si on fait des contrats d'insertion pour ceux que l'on voit donc inévitablement on pose la question ben des enfants même quand on fait une demande d'aide financière, moi je vais toujours poser la question des enfants : ils sont en quelle classe, il font quoi, comment ça se présente, il sont au collègue, il sont au primaire et on a des éléments qui sont objectifs à un moment donné et si le rdv d'après la maman elle vient en disant ohlala, ça ne va plus avec mon fils en ce moment, enfin on a déjà une petite connaissance derrière et on fait de la veille, on fait de la veille sociale en disant voilà, j'ai un exemple que je sors souvent, une maman un jour pour un renouvellement de contrat d'insertion me dit, mon, fils vient de rentrer au collègue, ça se passe bien du tout, il est la tête de turc, enfin j'ai l'impression qu'il est la tête de turc dans sa classe, il ne fait rien, enfin bon vraiment la maman très, très mal, disait, je ne sais pas comment m'y prendre avec lui, il se ferme, enfin voilà. Moi j'ai pris contact avec l'ASS du collègue, la maman disant qu'elle était en difficulté avec son fils dans un premier temps, difficulté éducative, on a fait 2, 3 entretiens avec la collègue du collègue, avec le jeune, avec la maman, et tout, au départ moi je m'étais dit tiens on va aller sur une demande d'aide éducative et au bout du compte en grattant un peu plus, avec la collègue c'est une autre réalité qui nous est apparue et du coup on n'a pas eu besoin de faire une demande d'aide éducative, on a simplement fait quelques entretiens ensemble avec la maman, on a juste mis quelques points d'accroche en disant ben voilà vous pouvez faire ça avec votre fils, est-ce que vous êtes prête à faire ça, est-ce que vous êtes prête à lui dire ça et la relation entre la mère et le fils elle a pu se décanter comme ça, on n'est pas, moi là je dis, je fais de la prévention car on a pointé les choses au bon moment et que la maman on lui a permis d'en parler et on a permis de mettre en relation et je n'ai pas eu de demande d'aide éducative après et ç'est là où je dis on est en plein, et on fait de la veille, c'est que en discutant régulièrement avec les parents que l'on voit, que l'on connaît, comment ça va comment ça se passe, ça prend du temps dans les entretiens mais en même temps ça permet de, quand y'a quelque chose qui se présente, les parents puissent se dire ah ben tiens j'ai eu une écoute à un moment donné et ben tiens peut-être que je peux en reparler. C'est pareil, il n'y a pas longtemps, j'ai eu une demande d'une maman pareil un garçon de 14 ans qui sortait par la fenêtre le soir, sans autorisation, enfin bon, la maman hyper inquiète, c'est pareil, ma tête c'est vrai j'ai des trucs, qui s'allument bon je dis tiens demande d'aide éducative, on va la travailler ensemble, on va essayer de voir qui va pouvoir vous aider, j'ai fait deux entretiens avec la maman, je lui ai expliqué comment on faisait, la demande, et puis au 3^e entretien, elle me dit, vous savez je ne suis plus sûre d'avoir besoin d'être aidée car j'ai pu positionner des choses avec mon fils, j'ai, on a repris un dialogue alors qu'il n'y en avait plus, enfin voilà, il y a eu des choses qui se sont repositionnées voilà, je ne sais plus si je fais la même la demande, si je fais toujours cette demande là ou pas, je lui dis écoutez, la lettre est dans mon sac, on avait fait une lettre elle m'a dit ça m'a fait du bien d'en discuter avec vous, tu vois pour moi on a un rôle de veille la dessus, on n'est pas toujours conscient de ce qu'on fait mais je pense que de poser à un moment donné une question qui va être anodine, c'est tu sais tout ce qui se dit la main sur la poignée de la porte, mais c'est un truc anodin qui fait qu'on va aller sur un terrain ou on ne s'y attendait pas mais en même temps on sème des petits cailloux comme le Petit Poucet.
29. C : ce que je comprends quand même de ce que tu dis-là, c'est sans doute qu'il faut quand même établir, créer un lien qui permette aux gens de ne pas se sentir en danger euh ?
30. 5FT1 : c'est la relation moi je dis on apprivoise,
31. C : oui mais apprivoiser tu vas un peu au-delà, si je comprends, en tout cas, tu peux apprivoiser les gens et ils te parlent mais tu ne vas pas déclencher les pompiers si il n'y pas lieu de déclencher les pompiers ?
32. 5FT1 : non c'est pour ça moi je dis on est en veille, on sème des petits cailloux pour qu'à un moment donné si la personne elle est en plus grande difficulté la personne elle dise là j'ai eu une écoute, là j'ai eu quelque chose

33. C : oui c'est ça qu'est important
34. 5FT1 : je me souviens d'une dame une fois qu'est arrivée ici qui un jour est venue, elle est voulait voir quelqu'un parce qu'il y avait bon, je la reçois comme ça, je n'ai même pas pris son nom rien du tout, voilà pproou, elle vient un an après, elle me dit j'ai vu quelqu'un, il se trouvait que j'étais au secrétariat, j'ai vu quelqu'un je ne sais plus qui, je connais plus le nom, moi j'ai reconnu la dame, j'ai dit Ok, je lui ai redonné un RDV, c'était une dame qui venait en cachette de son mari pour une séparation, elle avait un temps limité pour faire les courses, quand je l'ai revue, je lui ai dit ben voilà votre situation c'était ça, « *oh vous vous souvenez de moi* » me dit-elle avec un sourire jusque-là est voilà c'était réenclenché, et à ce moment-là on a pu, on a pu travailler ensemble c'était quelqu'un qui voulait quitter son domicile avec un mari tyran euh, voilà, donc on a pu faire des choses mais le fait de lui dire je me souviens très bien de vous, je me rappelle plus de votre nom mais votre situation je m'en rappelle très bien, il y avait un petit truc pointé et c'est ça aussi notre rôle quand on est au cœur du quartier
35. C : une grande oreille ?
36. 5FT1 : ouais (*rires*), ouais, ouais, moi j'ai une très bonne mémoire donc ça joue
37. C : si on te demandait par exemple de quoi est faites, quelles sont les caractéristiques de ton activité, tu dirais quoi, de ce qui fait ton activité d'assistante sociale ici dans ce quartier la ?
38. 5FT1 : ouah !
39. C / Car là tu parles beaucoup d'accompagnement individuel des personnes, mais est ce qu'il n'y a que ça ?
40. 5FT1 : euh !! ben l'activité sur le quartier oui on a des partenaires aussi, on n'est pas seul, alors, moi je, je, j'ai bcp travaillé avec les partenaires (*rire gêné*) du quartier type maison de quartier quand je suis arrivée, il y avait bcp de choses à faire et à créer, après moi je crois au travail euh ! quand je suis en relation, euh, comment dire, de connaissances enfin voilà, il ; y a eu un très bon travail à un moment donné avec une directrice une animatrice, la maison de quartier, voilà, moi je dis souvent on a mis nos tripes sur la table on faisait une animation, semaine petite enfance, vraiment, ben on a dit d'abord, avant de commencer tout travail avec les groupes on a dit nous ce que ça nous faisait à nous de travailler, comment on voyait les choses, et pour moi ça était un truc déterminant pour ce groupe de travail, c'est-à-dire on était sur une commission parentalité et on mettait en commun qu'est-ce que c'était être parent pour nous aujourd'hui, mais vraiment personnellement euh, par rapport à ce qu'on pouvait mettre en place pour permettre à des usagers d'accéder à ce truc de parentalité donc on a fait ça sur au moins 4, 5 ans et chaque année on avait un thème qui surgissait de ce qui avait été abordé l'année précédente, c'était un peu un tuilage, il y avait eu une réflexion de dites à un moment donné, sur un atelier de fait avec la maison de quartier et les parents avaient dit par exemple, qu'est-ce qu'on aimerait bien pouvoir mettre en place des trucs massages bébés, l'année d'après on avait proposé ce truc, chaque année on repartait sur ce qui avait eu lieu l'année précédente en rebondissant, là c'est vrai que je m'étais éclatée, le partenariat avec la maison de quartier c'était génial et ça a changé à un moment de directrice et c'est épidermique je peux plus voir la nouvelle
41. C : pourquoi ?
42. 5FT1 : et ben parce qu'elle ne comprend rien notre boulot
43. C / comme quoi par exemple ?
44. 5FT1 : et bien on avait des coordinations de quartier par exemple ou c'était tous les professionnels du quartier, on expliquait un peu notre travail, tous les ans il fallait redire la même chose, redéfinir notre boulot c'est bon on l'avait dit une fois, moi ça commençait à me gonfler et puis elle mélangeait des personnes institutionnelles et des gens de base dans la coordination de quartier c'est-à-dire on avait, par exemple moi j'appelais l'émissaire de la préfecture, un ancien de l'éducation nationale qui avait une mission c'est de venir chercher des listes pour monter des actions sur Saint X et il venait pour chercher des noms, on avait un de la Maison de Quartier, c'était pareil, il voulait remplir ses trucs de la socialisation et quelqu'un du CG qui connaissant bien mieux notre travail que nous, donc si tu veux l'un dans l'autre entre les décisionnaires à un moment donné et nous qui étions sur le terrain moi je trouvais qu'il y avait un dichotomie on n'y retrouvait plus notre compte et on l' dit un peu fort, donc c'est vrai là on a un peu cassé le travail avec la maison de quartier, en plus y'a eu un commandant de police qu'a été invité une fois du quartier et qu'a dit que tous les jeunes du

quartier c'était des délinquants et il en parlait en des termes non respectueux, même si y'a des jeunes qui sont cons et qui font des bêtises, il avait ahhh ! On n'a pas aimé du tout, on a failli prendre nos affaires et partir, on s'est regardés avec les collègues, X (*Sa collègue*) elle a dit, on s'est mis en retrait dans la discussion, de l'échange et à partir de ça il y a eu une cassure dans le travail, dans le secteur avec la maison.

45. C : et ça vous manque dans le travail désormais de ne plus avoir cette activité partagée ?
46. 5FT1 : ben oui ça manque mais il y eu aussi le CG qui a dit qu'il ne fallait plus qu'on travaille comme on travaillait avec les MQ sur les projets comme ça, qu'on était capables de monter nos projets, ok, ok, ok, moi je suis d'accord, mais moi je me sens pas d'animer des groupes comme X (*sa collègue*) elle a pu faire avec son groupe de femmes et autre, c'est pas du tout mon truc, d'animer un groupe, je ne suis pas du tout sûre de moi par rapport à ça, ce que j'aimais bien avec la maison de quartier, (*rires appuyés*) on discutait on mettait nos idées à plat et il y avait les animatrices, une animatrice famille, elle s'occupait de chercher les intervenants, de mettre en relation avec les personnes pour aller chercher les gens nous quelque part on réfléchissait dans le groupe en amont et puis après dans la mise en place c'était elle qui s'en occupait, moi ça me convenait, (*rires appuyés*) je trouvais intéressant de réfléchir à ce qu' on pouvait mettre en place, aller chercher les usagers, mais animer moi-même quelque chose, je ne suis pas du tout sûre de moi là-dessus, c'est pour ça que, mais ça manque oui effectivement, mais dans la mesure ou on n'a plus les retours qu'on avait avant, à une période, mais moi peut-être qu'il aurait fallu que je change de secteur pour me réanimer ailleurs, oui je pense qu'il y a de ça aussi.
47. C : tu parles beaucoup de l'accompagnement plus individuel si je comprends bien, est-ce que pour toi, quelle part a l'accompagnement individuel dans ton activité à toi et quelle place ça a pour toi, c'est-à-dire comment tu le considères ?
48. 5FT1 : pouhhhhhh ! euh !!!!! la part oh je dirais, après, je dirais 60, 70 %, parce qu'après quand même je participe aux espaces RSA, tu vois, donc les personnes qui viennent faire la 1ere demande de RSA, t'as le dossier administratif fait par le technicien CAF et nous à côté on fait un guide d'entretien et d'orientation, c'est toujours de l'individuel mais ce n'est pas le même public, puisque c'est un public beaucoup plus large, c'est toute la délégation de saint X. voire même sud Loire et on voit des gens avec des profils très, très différents (C. en quoi ils sont différents) eh bien, d'une part parce que il y a quand même 75% des orientations qui sont de l'ordre de pôle emploi, c'est-à-dire qu'on voit des gens une fois mais qu'on ne les reverra plus puisqu'on considère dans l'entretien que ce sont de personnes qui sont aptes à aller vers l'emploi tout de suite, donc ces personnes-là vont avoir un suivi avec pôle emploi mais pas avec le service social, tu sais c'est ce qui a justifié le changement du RMI en RSA
49. C : mais vous n'avez pas constaté qu'il y avait des personnes qui revenaient vers vous après ?
50. 5FT1 : après quand le, y'a eu effectivement quand la barre était mise un peu haute au niveau des entretiens RSA, mais maintenant ça se calme un petit peu, moi quand je vois en entretien que j'ai quelqu'un devant moi qui a un suivi avec pôle emploi qu'est en attente de stage ou en attente de quelque chose de précis par rapport à pôle emploi, à côté de ça c'est quelqu'un qui va être hébergé, qui n'a pas de logement autonome qui a des difficultés sociales, un dossier de surendettement ou autre et bien moi je privilégie le suivi social dans un cas comme ça, je mets une orientation sociale, CMS si il y a une famille ou CCAS si c'est une personne seule, plutôt qu'une orientation pôle emploi et ça je le fais régulièrement
51. C : d'accord, tu as un poids dans l'espace RSA pour le faire ?
52. 5FT1 : ah ben on est autonome, nos orientations ne sont absolument pas remises en cause, alors au départ la loi disait qu'on devait être en binôme, on devait être à pôle emploi, donc moi au début j'ai fonctionné pendant quelques mois, j'ai commencé ça en septembre 2011 et jusqu'en avril 2012 on avait pôle emploi avec nous, c'était intéressant car on apprenait plein de choses, pleins de choses sur le suivi des bénéficiaires pôle emploi en plus quelque chose qui nous est vraiment, qu'était loin de nos considérations premières au niveau professionnel, on apprenait des choses sur les stages, sur comment ça pouvait se passer pour les ouvertures de stage, comment ça se passait les tests pour entrer à l'AFPA enfin voilà en plus on avait, y'avait deux personnes qui venaient souvent dont une qui était super intéressante et ça passait tout de suite dans les entretiens, donc nous on s'occupait de la partie plus sociale et la personne pôle emploi regardait le Cv et autre et dans ce qu'il voyait sur

le CV on voyait qu'ils connaissaient leur boulot, quoi aussi, voilà ça c'était super intéressant mais depuis avril 2012, pôle emploi a rapatrié ses troupes sur les agences parce qu'ils ne pouvaient plus faire face donc du coup on est tout seul, on est tout seul, jusqu'à présent moi je n'ai jamais vu d'orientation qui euh, qu'était remise en cause mais après si des collègues, si par exemple si une personne est mise en orientation CMS, elle fait un suivi ou un accès au logement pour des personnes et que ça va bien rien ne l'empêche de faire une modification de l'orientation pour l'envoyer la personne sur pôle emploi

53. C : d'accord vous avez cette possibilité de modification ?
54. 5FT1 : on a, on a cette possibilité-là, donc euh voilà, c'est vrai que moi j'essaye d'entendre ce qui va m'être dit au mieux
55. C : ouais, toujours la fameuse oreille
56. 5FT1 : voilà, hein,
57. C : alors ça, y'a l'accompagnement individuel que tu as auprès de tes usagers à toi, y'a l'espace RSA,
58. 5FT1 : et je participe aussi à des commissions d'évaluation c'est à dire, alors pendant longtemps j'ai fait, j'ai participé on appelait ça les commissions FSL pour les aides à l'énergie
59. C / donc c'est toujours dans le domaine de la précarité, c'est pas
60. 5FT1 /c'était avec le CCAS donc on faisait euh, c'était à la fois de l'individuel mais on était en collégialité avec quelqu'un du CCAS, technicien de l'Edf ou GDF et puis on avait une proximité de la commission puisqu'on ne voyait que des dossiers de saint X. et puis la proximité, y'avait un élu, ça c'était important et on avait un sens de l'éducatif, à notre commission c'est-à-dire que au bout d'un moment on connaissait nos dossiers et on demandait par exemple à une personne de reprendre le paiement de son EDF avant d'accorder une aide, ça on avait un rôle éducatif, le FSL a tout rapatrié sur N., on n'a plus ce rôle-là, donc du coup
61. C/ mais tu le regrettes ? qu'est-ce que vous avez perdu ou qu'est-ce que les personnes ont perdu du fait de ces changements à la fois pôle emploi ?
62. 5FT1 : Et bien les personnes par rapport aux commissions EDF, ils ont perdu un regard éducatif sur leur demande d'aide fi, là on fait une demande si c'est la 1ere, jusqu'à 300 euros on fait une demande comme ça, si c'est au-delà e 300 euros, on voit avec la personne , on argumente la demande et on voit si il y a des possibilités, EDF, on connaissait les agents EDF, quand on appelait, ils savaient qui ils avaient au bout du fil, on disait voilà on vous demande telle chose ou telle chose, maintenant.
63. C / c'est devenu plus anonyme ?
64. 5FT1 : ouais, et pi, pas constructif, c'est pas constructif dans le sens où il suffit pas simplement de faire une demande pour avoir une aide, dans le sens ou, alors peut-être que le boulot y nous revient à nous sur comment par exemple reprendre le paiement avant de faire une aide, on demandait souvent une reprise de paiement en 3 fois, y'en a, ils payaient les mensualités en une seule fois, tu vois, donc la commission, on faisait des remarques, nous vous rappelons qu'une reprise de paiement c'est tous les mois, ce n'est pas un paiement en une seule fois, alors là le FSL, c'est à la fois plus anonyme cette gestion, certainement plus simplifié pour le service, rationalisation, mais le caractère éducatif de ce qu'on essayait de transmettre nous, je pense qu'on l'a perdu et donc y'a plus cette commission là, mais je fais partie moi d'une commission d'aide fi. au sein du cg pour les demandes d'ide aux besoins vitaux, donc on est plusieurs collègues de là à participer, au moins 2 professionnels plus 1 responsable AEF puisque c'est le pôle AEF qui gère les aides fi, nous on fait partie du pôle vie sociale et insertion mais c'est le pôle action éducative et familiale puisque les aides financières c'est aussi pour euh comment,
65. c / c'est pour essentiellement pour les enfants ?
66. 5FT1 : c'est aussi au titre de la prévention pour les enfants et les personnes adultes, il n'y a pas d'aide financière possible, 100 euros une fois par an
67. C : Combien ?
68. 5FT1 : 100 euros
69. C : 100 euros une fois par an ?
70. 5FT1 : 100 « t » euros une fois par an, je ne sais pas comment on dit. C'est la rationalisation des aides fi, hein, donc

71. C : donc en fait c'est à la fois du travail direct avec des usagers dans des cadres différents, la participation à différentes instances qui sont chargées d'étudier des situations en fait si je comprends bien, mais est ce qu'il y a aussi de situations collectives d'usagers pour toi ?
72. 5FT1 : non,
73. C : t'en as pas ?
74. 5FT1 : Non
75. C : et t'en conçois ?
76. 5FT1 : ouais il en faudrait, j'ai des idées mais c'est la mise en place,
77. C : oui et alors ?
78. 5FT1 : c'est parce que je n'ai pas confiance en moi, j'ai peur de mener un groupe, de ne pas être ne capacité de mener un groupe, alors que l'utilisateur en individuel il ne me fait pas peur
79. C : alors qu'est ce qui te fait peur en groupe
80. 5FT1 : j'ai peur de ne pas savoir gérer les, les, pourtant j'ai fait des réunions d'infos collectives RMI quand ça se mettait en place, je sais pas, j'ai fait des réunions ass mat aussi, j'ai peur de ne pas savoir gérer
81. C : et tu n'as pas eu des propositions de formations ?
82. 5FT1 : si j'en ai eu mais ça n'arrive pas à me donner confiance
83. C/ donc le passage à l'acte n'est pas
84. 5FT1 : par contre des idées j'en ai toujours
85. C : et qu'est-ce que tu penses de ça, parce que, je pose la question c'est aussi par rapport à la formation qui nécessite que les étudiants soient à la fois dimension individuelle ? qu'est-ce que t'en penses toi ?
86. 5FT1 : y'a aussi cette dimension-là professionnelle c'est que malgré tout, là j'ai accueilli des stagiaires depuis (*sifflement*) un certain nbre d'années, depuis 89, et dans l'accueil de stagiaires, je trouvais très important et notamment avec la réforme du DE de participer, à la fois j'ai participé à des groupes de travail sur ce qu'était l'accueil de stagiaire au niveau de la délégation, et puis au niveau de, ben notamment du passage du DPP en, en comment, au niveau de l'école et puis au niveau du DE, puisque j'y suis déjà aller plusieurs fois et ça je trouve ça vraiment important car c'est vraiment avoir un regard sur à la fois les jeunes que l'on a formé et ceux qui vont être nos professionnels de demain, ça c'est vraiment important, tout ça pour dire que quand je suis en regard sur les DPP, euh, je suis toujours beaucoup plus réactive sur l'ISAP que sur L'ISIC hein et je me rends compte que je vais tout de suite voir la petite faille, si y'en a une dans les ISAP, ça met un peu plus de temps pour les ISIC mais ça toujours été de tout temps, déjà en formation j'avais peur des groupes ?
87. C : mais tu penses que c'est une réforme utile ?
88. 5FT1 : ah oui, ah je pense que c'est complètement utile pour les usagers et qu'effectivement on devrait, voilà après...
89. C : vu ton expérience importante, est-ce que tu penses qu'il y a une évolution du métier d'assistante sociale ?
90. 5FT1 : oui
91. C : selon toi, comment tu la qualifierais cette évolution ?
92. 5FT1 : Il y a eu une évolution en termes de moyens déjà, quand j'ai commencé, y'avait pas de RMI, pas de RSA, on se débrouillait avec les moyens du bords, on accompagnait mais on avait rien dans les mains je dirais, ça fait un peu, ça, mis à part les colis alimentaires ou une aide du CCAS quand on était sur une commune qui pouvait aider, mais sinon y'avait rien quand on arrivait à la fin de l'indemnisation Assedic, le vide, le creux donc c'était peut-être plus difficile d'accompagner que ça ne l'est maintenant, mais le leurre avec les RSA et le RMI, quelque part on dit aux gens il faut que vous fassiez avec ce que vous avez et qui est peu, c'est pour ça que je dis un leurre, c'est quand même un revenu minimum et on demande à des personnes de jongler avec trois fois rien, quoi, d'autant plus que les conseillères CAF nous disent que quand on a un budget RSA, ils ne peuvent pas faire de miracle avec le budget alors les accompagnements elles se les limitent mais nous, par contre il faut qu'on continue à sauver les gens
93. C : ça veut dire quoi ça, les accompagnements, elles se les limitent ?

94. 5FT1 : non mais les conseillères ESF, elles disent qu'on ne peut pas faire grand-chose avec un budget RSA
95. C : et elles disent cela au nom du fait qu'il n'y a pas suffisamment de ressources
96. 5FT1 : et bien qu'il n'y a pas suffisamment de revenus, elles disent nous on préfère les gens qui travaillent qui ont un salaire, ça veut dire que le RSA, l'accompagnement budgétaire ça revient aux ASS de secteur
97. C : mais est-ce que tu penses toi qu'on peut vraiment gérer un budget avec des minima sociaux ?
98. 5FT1 : moi je pense que c'est très limité, faut vraiment être dans le système D et je ne vais pas jeter la pierre à quelqu'un qui va se débrouiller
99. C : c'est pour ça que tu insistes sur cette question de moyens ?
100. 5FT1 : oui, mais je pense qu'on a un peu plus de moyens qu'on avait quand j'ai commencé
101. C : et selon toi par rapport à l'importance que tu accordes à l'accompagnement, là je reviens à ce que tu disais par rapport à ton cœur de métier, est ce qu'il y a aussi une évolution pour toi mais aussi par rapport à ce que tu observes pour les ASS en général ?
102. 5FT1 : je trouve que l'écueil, en termes ASS en général, c'est de se réfugier derrière des dispositifs, y'aurait ça, mais à côté de ça c'est service minimum
103. C : alors est ce que tu peux me dire ce que c'est le service minimum ?
104. 5FT1 : c'est service minimum dans le sens ou mis à part, mis à part le dispositif justement c'est comme si, là je ne parle pas pur moi, c'est comme si les collègues étaient en grande insécurité et du coup ne cherchaient pas à gratter ce qu'il pourrait y avoir sur la ressource, la personne, tu vois, le dispositif, il fait le grand paravent, il permet de cadrer les choses mais on ne cherche pas ce qui pourrait, ce qui pourrait faire ressortir les, le, les capacités personnelles de la personne à s'en sortir, tu vois, quand je parle d'écoute tout à l'heure, c'est pas nous qui faisons, enfin nous on est juste ce qui met en relation, mais après tout c'est la personne qui va gérer son budget hein, c'est la personne qui va dire ben voilà,
105. C : mais pourquoi tu parles d'insécurité de la part des collègues, comment tu.. ?
106. 5FT1 : c'est parce que j'ai vécu en relation proche avec des collègues, c'est comme si ils n'avaient rien dans les mains s'ils n'ont pas de dispositifs
107. C : tu parles de professionnels, tu ne parles pas d'étudiants ?
108. 5FT1 : oui des professionnels, pas d'étudiants, oui y' a des grandes disparité à la fois le dispositif, il permet de cadrer les choses mais si, si t'enlèves le dispositif pour c'est comme si, pouf, elles se retrouvaient à apprendre à nager elles savaient plus travailler, tu vois..
109. C : il y aurait une perte de ce travail d'accompagnement, d'engagement dans
110. 5FT1 : de recherche avec la personne de solutions et non pas de plaquer quelque chose, moi
111. C : ce sera ça le risque pour le métier ?
112. 5FT1 : oui, oui
113. C : et tu penses que ça viendrait des professionnels ?
114. 5FT1 : oui, en général moi je suis tjs à la bourre quand je fais une demande d'aide fi car j'attends le dernier moment, la fin de l'entretien, c'est plus facile de plaquer quelque chose que d'être en avant d'avoir bien débroussailler le terrain avant de dire voilà ce qu'on peut mettre en place pour vous aider, si j'ai une demande financière je ne saute pas dedans à pieds joints, quelqu'un qui me dit je veux une demande d'aide financière et bon je vais demander pourquoi, quel est le budget, ce qu'il y a dans le frigo qu'est-ce qui va faire que je vais faire une demande auprès du CCAS ou du cg en urgence, ou pas, voilà, c'est comment
115. C : tu explores la situation, tu essaies de comprendre les différents tenants et aboutissants ?
116. 5FT1 : voilà, voilà, tu vois je pense aux stagiaires, ce qu'on appelle le recueil de données, la feuille casu, c'est une mine cette première feuille, tu vois plein de choses dessus
117. C : tu peux me dire ce que c'est la feuille casu ?
118. 5FT1 : ça, tu vois ça c'est la 1ere page
119. C : tu peux dire car ça au magnétophone, ma chère, ça ne passe pas !
120. 5FT1 : c'est la première page d'une demande d'aide financière qui recense l'état civil, le nom la nationalité, la situation matrimoniale, professionnelle, la sécu, l'Assedic, alloc caf, RMI, ça RMI on met pas, le n° de téléphone, le nombre de personnes vivant au foyer, lien de parenté, donc t'as toute la situation de la famille, t'as le premier regard sur la famille, ça te permet avec le regard budget de

dire voilà vous êtes isolé, vous êtes seul, vous avez, c'est aussi une des parts importantes de notre boulot que j'ai oublié c'est l'ouverture et l'accès aux droits c'est quand même important (*rires très appuyés*)

121. C / on y arrive on va rassembler après
122. 5FT1 : cette première page et la page budget nous permet de dire, et bien voilà vous n'avez pas d'ASF pourquoi, vous avez une pension alimentaire, ça permet de gratter tout ce qui se passe, et en commission fi, on se rend compte qu'il y a des accès aux droits de bases qui ne sont pas regardés
123. C : alors comment tu expliques cela, car si je comprends bien ce que tu dis cet outil-là utilisé en situation, il devrait permettre de justement explorer largement les domaines en fait alors qu'est ce qui se passe pour que ça ne se fasse pas, ça n'opère pas
124. 5FT1 : ...,... Peut-être qu'il y a un souhait de rapidité dans la demande de l'utilisateur
125. C : ouais mais en même temps si tout ça c'est renseigné, ça doit et ça ne passe pas
126. 5 FT 1 : ça ne passe pas, y'a des fois ça passe pas du tout
127. C : quelle est la conséquence de ça parce que tu dis /
128. 5FT1 : et bien t'as des demandes qui passent pas, qui ne sont pas forcément justifiées après ou tout n'a pas été exploré, quand t'arrives à la demande d'aide financière, tu arrives à une demande d'aide financière mais certains domaines n'ont pas été explorés
129. C : et c'est un refus de la commission, par exemple c'est ça la conséquence
130. 5FT1 : oui, ça peut être la conséquence, si t'as un enfant qui est scolarisé en et que t'as une dette importante de cantine et que tu fais une demande d'aide financière et bien tu te dis qu'il y a le fonds d'aide collégien qui peut intervenir
131. C : ce genre de chose il faut le signaler dans le dossier ?
132. 5FT1 : oui, il faut le signaler
133. C : et si ça n'a pas été fait ça peut être un motif de refus ?
134. 5FT1 : oui ça peut être un motif de refus
135. C : donc ça a des conséquences importantes ?
136. 5FT1 : oui pour les familles notamment, et tu vois nous quand on accueille des stagiaires et notamment des deuxièmes années, on passe un temps fou à travailler sur cette feuille de recueil de données et sur on appelle ça les feuilles casu et pour nous c'est un outil de travail hyper important, là tu vois ce document là et la feuille du budget je peux te dire on les fait bosser la dessus les étudiants et on se rend compte après si c'est intégré ou pas et puis dans le recueil de données quand je te dis sur l'ISAP je suis vigilante et moi ça me fait tilt tout de suite
137. C : le professionnalisme, il est là-dessus pour toi, justement cette dimension
138. 5FT1 : On a quand même une mission qui est l'accès aux droits, ça renvoie, ça cadre les choses d'une part et ça renvoie à qu'est-ce qui peut être joué avant de faire jouer le social qui est de l'aide facultative, qu'est-ce qui peut être tiré en termes ouverture de droits, un enfant qui est reconnu par son père, ça veut dire que le parent il peut solliciter une pension alimentaire, est-ce que c'est à la société de payer le fait qu'il n'y ait pas de pension alimentaire parce que Mme ne veut pas aller faire les démarches, c'est plus compliqué que ça mais euh voilà, c'est aussi quelque part on a de l'argent public qui est entre nos mains quand on fait une demande d'aide fi
139. C : donc si je comprends bien toi dans ta conception du métier, tu tiens à la fois les personnes, les usagers, leurs potentialités et en même temps voilà la représentation
140. 5FT1 : et bien on est dans un état, moi j'explique souvent au niveau du par exemple l'aide sociale ce que c'est, d'où vient l'argent de l'aide sociale, je dis aux gens voilà je fais une demande CCAS, c'est la municipalité qui va vous aider, si je fais une demande au conseil général c'est le département qui va vous aider
141. C : et en quoi tu penses que c'est important de faire ça ?
142. 5FT1 : parce qu'on n'est pas, on vit dans une société qui a quand même des règles, on entend parler, moi je dis aux gens vous connaissez la crise, vous en avez entendu parler et ben là on est en plein dedans tous nos budgets il sont sabrés, nos aides financières qu'on fait, pour lesquelles on ait une demande elles sont divisées par deux, si il y a des difficultés ce n'est pas de ma faute parce qu'il y a des décideurs, moi je ne suis qu'un intermédiaire, je suis que la courroie de transmission
- Interruption : le téléphone sonne et la personne interviewée décroche et répond à la demande de son interlocuteur : 2.50 mn de conversation* là où ça de l'importance, alors c'est pour moi

143. C : pour toi ou pour les usagers ?
144. 5FT1 : je pense que c'est pour les deux d'une part c'est que je ne suis pas moi à décider d'une aide financière, je n'ai pas ce pouvoir-là, j'explique aux gens que je fais un rapport et qu'en fonction de ce rapport qu'il y a des gens qui vont décider et qui vont avoir un regard sur la situation et en même temps on vit dans une société où il y a des décideurs,, des hommes politiques, y'a des fois oui ça accroche sur du politique, mais je dis voilà on est soumis à ces décisions politiques et l'argent que vous allez toucher ne tombe pas du ciel comme ça, je trouve que c'est aussi ancré dans une réalité, c'est une réalité financière euhhhhh, voilà, on peut pas passer à côté enfin moi je trouve que si je fais une demande sans rien expliquer, les gens ils ne vont pas comprendre d'où ça vient
145. C : mais est-ce que tu faisais la même explication quand il y avait des budgets moins tendus ??
146. 5FT1 : j'ai toujours fait ça, j'ai toujours dit d'où venait l'argent
147. C : donc ce n'est pas pour expliciter pourquoi il y aura moins d'aides
148. 5FT1 : non, j'ai toujours dit pourquoi
149. C : c'est pour permette aux gens de se situer,
150. 5FT1 : Je me rappelle les stagiaires elles disaient tu crois que les gens ils comprennent et moi je disais et bien j'essaie d'être simple peut-être qui ne comprennent rien mais en même temps y'a des choses qui sont dites et puis à force d'être répétées, je répète pas toujours, je voulais dire autre chose par rapport au budget mais je me rappelle plus, j'ai mangé
151. C : c'est pas grave ça va revenir, mais en fonction de ça je vois à peu près bien de quoi retourne ton activité sur quoi il te semble important d'insister auprès des stagiaires que tu reçois et notamment auprès des deuxième année ?
152. 5FT1 : d'abord la première chose qu'ils aient tjs en tête surtout en 2^e année l'institution dans laquelle on travaille, quand même le cg a fait des progrès, le séminaire en janvier, après on leur explique les différentes directions, les services, voilà, donc l'institution ça me paraît primordial euh je leur demande pas de connaître l'organigramme mais au moins notre direction solidarité pourquoi eh bien parce qu'après les réponses données aux usagers le sont aussi en fonction de ça donc si, si, si y connaissent pas les missions ça veut dire qu'en terme de réponse à l'utilisateur qu'ils vont recevoir ils ne vont pas être en capacité de... et j'ai l'exemple en tête des étudiants qui enregistraient les entretiens tu vois et on avait eu une étudiante qui avait enregistré 1h30 entretien elle n'arrivait pas à finir, quand on a eu l'entretien entre les mains on lui a dit « *mais tu n'étais pas dans tes missions là au bout de 10 mn d'entretien tu pouvais dire à la personne ben là excusez-moi mais là je peux pas répondre à votre demande* » ah ils avaient fait une conversation super sympa mais à côté de la plaque, en même temps on n'est pas, on fait pas de la discussion quand on reçoit les gens, il y a une demande, même si comme je disais tout à l'heure on va parler des enfants, on est aussi, en introduction moi je dis souvent aussi aux stagiaires, tout ce que je demande au niveau des familles je sais toujours pourquoi je demande, quand j'explique aux enfants pourquoi ils ont la ferme et tous les jeux dans mon bureau, c'est aussi parce que je veux être tranquille avec les parents, moi je prends du temps pour expliquer aux enfant pourquoi ils peuvent jouer et je l'explique aussi aux parents, mais ce que je veux dire c'est que rien n'est anodin, alors je pense que là il y a l'expérience qui fait que je sais comment je construis mes entretiens, comment j'introduis, comment je vais au-delà du sujet, comment je conclus, enfin c'est ça qu'on essaye d'apprendre aux stagiaires mais bon oui les premières choses pour les stagiaires je pense que c'est ça le lieu où elles arrivent en stage, les mission pour pouvoir déterminer la réponse à donner aux usagers après le lien avec ce qu'ils apprennent à l'école moi je le vois en termes juridiques, socio, en termes quand on parle du droit de la famille, un enfant, ben ce que je disais tout à l'heure, il porte le nom du père ou de la mère, qu'est-ce qui va être déterminant après dans ce que je vais demander auprès de l'utilisateur donc on est là on est aussi dans l'accès aux droits, c'est nos missions, si je fais un budget, si je vois une dette de loyer de 2 ou, 3000 euros, je vais dire oulala, une lumière qui va s'allumer et puis on va pouvoir discuter de ça avec l'utilisateur donc
153. C : quand tu dis ça va s'allumer, tu peux m'expliquer ce que ça veut dire ?
154. 5FT1 : parce moi j'ai plein de petites lumières dans ma tête
155. C : ça veut dire quoi, des lumières de quoi ?
156. 5FT1 : et ben si tu veux si j'ai effectivement, je vois un budget une dette de loyer, des crédits pas remboursés, y'a des petites lumières qui s'allument en disant et ben tiens là t'auras peut-être une

piste à travailler en termes de surendettement et pis c'est après ce que je disais, c'est l'approfondissement de l'entretien que je vais avoir qui peut dire ben tiens est ce que je peux vous présenter ça, on peut peut-être envisager ça, vous y réfléchissez, je vous montre le dossier, vous l'emmenez, vous le regardez, vous le ramenez si vous avez envie je ne vous imposerai pas de le faire, mais voilà on sait qu'on a cette possibilité-là, parce que votre situation elle est catastrophique, don c'est ça que j'appelle mes petites lumières c'est comme le balisage mais je pense que c'est l'expérience qui me fait dire des fois voilà, hein

157. C : d'accord et donc comment dire, donc l'institution, le travail avec les usagers connaître là où on est situé et sur le sens du métier qu'est ce qui te semble, quelle conception du métier t'as envie de faire passer aux étudiants de 2^{ème} année ?

158. 5FT1: Ben, euh, Ben paf, paff,/..... Alors on a dit faire le lien entre ce qu'ils apprennent à l'école comme, ben toute la représentation qu'ils ont du métier, normalement en 1ere année ils ont fait tombé leurs premiers trucs, mais je me rappelle sur ce quoi on insiste c'est, qu'est-ce que ça m'a fait cet entretien-là, comment j'ai pris ce que la personne me donnait en pleine figure pouvoir commencer à voir des faits objectifs d'une situation mais prendre du recul par rapport à leurs propres vies, par rapport à leurs propres connaissances de ce qui était apporté c'est ça c'est ne pas foncer tête baissée dans la situation, prendre un temps d'arrêt et puis pouvoir analyser ben ce qu'a été apporté est ce que c'est des éléments objectifs et là moi je suis très, enfin on est assez exigeantes, je dis on car on est souvent deux, c'est sur l'écrit, la place de l'écrit dans les rendus des étudiants

159. C : tu peux dire un peu plus là-dessus ?

160. 5FT1 : alors, alors, c'est vrai que nous on a quand même construit notre accueil de stagiaires suite à certaines difficultés que je ne noterai pas, nous avons construit l'accueil au départ on était sur des petites choses de bases, plutôt sur le savoir être des étudiants, parce qu'on remarquait qu'il y avait des étudiants qui débarquaient et puis qui prenait leur petit café tout seul, leur petit gâteau tout seul et qui ne demandait pas aux collègues par exemple, donc c'est quoi la vie en groupe, on avait positionné ça d'abord, utilisation du photocopieur, on ne le met pas en peine et on ne demande pas à la secrétaire de le réparer, car on a eu ça. Donc après c'est des excès comme ça qui nous ont fait construire, donc on a construit l'accueil du stagiaire avec ce qu'on demandait en termes de à la fois de planning, on pose les congés dès le début du stage, on fait des choses très cadrées et on dit on veut toute les semaines des CR de réunions, des CR d'entretiens quand ils commencent à en faire eux-mêmes et on planifie en début de semaine, les rencontres tripartites, le binôme et l'étudiant, là tu me donneras tel CR d'entretien voilà et moi je pense que par écrit, le passage à l'écrit en 2^e année est d'une importance capitale pour moi pour préparer le DPP parce ce que le fait d'être en position d'écrit ça permet de tout de suite poser quelque chose, d'avoir déjà une première notion de recul et après en termes d'analyse de situation on va bcp plus facilement à l'analyse et nous normalement les étudiants qui partent de chez nous en fin de 2^e année ils sont prêts à aller sur le stage de 3^e année, notre objectif c'est ça nous, c'est dire au stagiaire on vous prend au mois de novembre et on vous amène jusqu'au mois de juin et quand vous nous quittez normalement vous êtes en capacité de prendre en charge une situation de faire une transmission aux collègues de faire un écrit concernant cette situation et de, jusqu'à présent on a réussi, par contre quand on propose aux étudiants notre contrat de stage, wouah, y'en a qui sont repartis en disant oh là là je ne vais pas tenir le coup et c'est celles qui ont été les plus, les plus dynamiques dans le stage en général

161. C : d'accord, d'accord, est-ce donc dans cette activité professionnelle que je commence à cerner à peu près, quand tu as un stagiaire de 2^e année, est ce qu'il y a des situations que tu vas privilégier quand tu lui délègues

162. 5FT1 : non, non par forcément parce qu'ici notre principe on met aux stagiaires des situations que l'on ne connaît pas, on peut les emmener avec nous dans des situations de protection de l'enfance, dans le cadre du suivi de protection de l'enfance on les emmenait, donc on leur demandait un écrit mais pas comme si c'était une prise en charge personnelle, toutes les situations de prises en charges personnels c'est des situations de premières demandes, quelles qu'elles soient

163. C : même des situations de protection de l'enfance ?

164. 5FT1 : oui ça pourrait arriver mais c'est rare auquel cas, on reste, de toute façon, on est toujours derrière

165. C : oui je vois bien de toute façon il n'y a pas de délégation totale un étudiant

166. 5FT1 : surtout en 2^{ème} année
167. C/ oui mais en 3^e année pareil
168. 5FT1 : mais j'ai rarement vu cela arriver, c'est rare quand une première demande débouche sur une situation de protection de l'enfance
169. C : Ok mais quand bien même cela arriverait c'est comme ça que vous procédez
170. 5FT1 : oui
171. C : peux-tu me dire pourquoi ce choix ?
172. 5FT1 : Parce que quand on a une famille que l'on connaît on a déjà posé des petits jalons on a un visu de cette situation, on a un regard objectif ou pas, des fois on se plante et du coup ça peut influencer les regards du stagiaire et que en prenant une situation inconnue du professionnel on va pouvoir être nous dans l'accompagnement du stagiaire sur cette situation là et c'est lui qui va nous faire part de ce qu'il ressent par rapport à la situation c'est aussi analyser comment je prends ce qui m'arrive de la part de l'usager c'est aussi ça alors qu'autrement on a un regard sur la famille, je ne sais pas si je m'exprime correctement
173. C : si, si je comprends bien, comment dire, vous choisissez de demander aux stagiaires de se confronter à des situations nouvelles pour vous, que vous en connaissez pas et c'est à travers ce que vont vous dire, donc les CR dont tu parlais que vous allez les accompagner, mais donc ça veut dire que dans votre choix de formateur peu importe ce que contient la situation
174. 5 FT 1 : ... on ne va pas savoir au départ, quoique la personne qui prend rdv va dire au secrétariat,
175. C : oui mais il n'y a pas de tri de votre part, enfin tri c'est pas joli mais
176. 5FT1 : mais c'est aussi en tant que futurs professionnels ils vont être confrontés à n'importe quelle demande
177. C : oui mais ma question, ça veut dire qu'au début de leur mise en situation vous commencez par la situation, enfin celle qu'on retrouve quand on est dans le métier
178. 5FT1 : oui mais on fait pas ça en début de 2^e année
179. C : oui alors explique-moi comment vous procédez
180. 5FT1 : On procède, on a en général dans un premier temps d'observation ou on les a tout le temps avec nous et euh on va leur demander plus dans un premier temps, on leur demande des CR de réunion par exemple pour voir justement si il sont compris l'institution dans laquelle on était, si on va à la MQ, comment il voir notre représentation, on va leur demande des CR plus de ce type là et ça pendant 3 ou 4 semaines, comment ils vont repérer l'institution les à côté, les demandes qu'on va faire, si par exemple en entretien on fait une demande par exemple de CCAS bons d'achats, est-ce que tu connais comment ça fonctionne auprès du CCAS, on leur a demandé d'aller à la pêche aux informations, par exemple aller à la rencontre de notre responsable à nous ou aller au CCAS pour rencontrer le service d'action sociale, on leur demande d'être en recherche de ce qui existe et questionnement par rapport à ce qu'on manipule au niveau de notre travail, ça c'est souvent le 1^{er} mois d'observation, à partir de là on peut leur demander des CR d'entretiens que nous on a fait mais ça n'a pas forcément mais, comment dire, on préfère que ce soit des entretiens qu'ils mènent eux même, on va essayer, ouais c'est 1 mois 1/2, 2 mois en général, qu'ils soient rapidement en immersion, y' a une phase que je dois oublier mais là ..
181. C : Quand ils vous observent travailler en entretien, ça sert à quoi qu'ils vous regardent faire ?
182. 5FT1 : déjà oui, déterminer le déroulé d'un entretien, comment on introduit, comment on, ça arrive qu'on leur demande plus spécifiquement dans l'écrit, des choses sur comment on introduit, comment on conclue un entretien, qu'est-ce que t'as remarqué, comment on va rentrer en relation, comment on va aller dans le vif du sujet, c'est ça c'est qu'on demande quand on se voit en fin de semaine
183. C : si je comprends c'est beaucoup centré autour de la gestion relationnelle à l'autre que vous avez en début du travail quand ils vous observent, la technique d'entretien, c'est la gestion de l'entretien ?
184. 5FT1 : oui et puis on peut leur demander, on essaye de voir comment ils se repèrent par rapport à ce qu'on va dire en entretien, parce que quand on est en entretien par exemple si on a quelqu'un qui vient nous voir pour une reconnaissance d'enfant, on va dire à la famille bon il y a des permanences CEDIF, y'a des machins comme ça, est-ce que tu la connais, qu'est-ce que tu peux

avoir comme info, c'est aussi ça, c'est aller à la pêche au niveau des infos, pour pouvoir si ils l'ont en entretien, ils puissent s'en resservir

185. C : donc ça c'est des connaissances que vous leur apportez, que vous leur demandez d'avoir ?
186. 5 FT1 C'est surtout d'être dans la recherche de, moi je suis pas, j'aime bien quand l'étudiant il va chercher par lui-même, j'ai horreur quand il faut tout lui amener sur un plateau, c'est aussi ça, avant de les mettre en position de, de comment, d'entretien individuel, c'est voilà quand t'as pu voir en entretien qu'on a utilisé telle chose, est-ce que tu connais, est-ce que tu as entendu parler de ça, est-ce que tu connais le secours catho, je sais pas, c'est aussi rebondir sur ce qu'on fait pour se faire ses propres connaissances personnelles et puis éventuellement pouvoir répondre à une demande même si en entretien ils n'auront pas forcément ce qui arrive, ce qu'on fait aussi quand on les met en entretien, des choses que je disais tout à l'heure, qui sont de l'ordre de la technicité, ah je trouve plus le mot, des dispositifs, par exemple, une première demande par rapport à un retard de loyer et bien on va les mettre dans le dé but de ce dispositif-là, voilà tu as un dispositif de logement, on reçoit un courrier comme quoi la personne a une première dette de loyer, tu peux la convoquer si on ne connaît pas la personne, lui demander de venir et faire un premier bilan de la situation, tu vois, on essaye dans un premier temps de les sécuriser par rapport aux dispositifs c'est ce qui va permettre de s'asseoir sur quelque chose. Si on a une enquête pré expulsion on va les mettre dessus, car c'est une demande institutionnelle, hein, l'institution nous demande de faire ça, après on voit, on va décortiquer avec l'étudiant ce qu'il va avoir à maîtriser comme dispositif donc on va lui demander en amont de son entretien, d'aller chercher pourquoi il y a les enquêtes pré expulsion, les lois de prévention, tous les lois Aubry de 2005, on va demander ne serait-ce qu'une référence, pour l'écrit qu'on va avoir en fin de semaine, sur quoi ça repose et ben voilà, c'est pour ça que je vais rencontrer cet usager, c'est un peu ce que j'appelle le lien théorie :pratique
187. C : en fait si je comprends bien, vous avez en amont de la 1ere situation seule, vous avez habituez, vous familiarisez les étudiants avec plusieurs types de situation, et vous cherchez à le faire dans votre construction de binôme et vous êtes attentives à ça ?
188. 5FT1 : oui, car dans notre construction d'accueil de stagiaire, c'est recta, on se voit le lundi matin, c'est recta, on se voit entre 6 paires d'yeux et on fait le planning. On prend nos planning et on dit tiens on a telle situation, ça pourrait être intéressant et après c'est l'étudiant qui choisit, si y'a une réunion, moi ça m'est arrivé d'avoir des étudiants en espace RSA pour voir comment ça se passait, on fait le planning ensemble, ce qu'on lui demande nous c'est de préparer l'entretien puis on met de toute façon une marge, on dit dans un premier temps tu vas faire un entretien par jour, après y'a la rédaction, y' a moi je crois à la vertu de l'écrit car je trouve qu'on va beaucoup plus vite dans l'analyse quand l'étudiant écrit ce qu'il a vu en entretien, ce qu'il a repris, euh,
189. C : mais vous guidez cet écrit là, vous lui donnez une forme ?
190. 5FT1 : Oui, on est peut-être déformés par le DPP, on demande au moins un recueil de données, l'analyse de la demande, le recueil de données, la demande de l'usager, l'analyse de la demande et après le plan d'action, hein, on essaie de le mettre dans cette posture là et c'est vrai qu'on voit, nous aussi on a progressé dans ce qu'on demandait aux étudiants, l'application du niveau De, ça nous a demandé une remise en cause par rapport à ce que qu'on pouvait demander, et les dernières étudiantes qu'on que, moi j'ai trouvé que c'était super positif à mon sens, quand elles finissaient leur stage de 2° année, elles étaient complètement, enfin pour toutes celles qu'on a eues elles étaient prêtes à être complètement autonomes en 3° année.
191. C : est-ce que par contre, dans ce choix-là, est-ce que par contre dans cette méthode-là qui est votre méthode à vous de familiariser progressivement par rapport aux situations et de mettre ensuite des situations nouvelles est ce que tu as eu dans ton expérience d'accueil, constaté des écarts de ce que tu pensais qu'un stagiaire pouvait faire et ce qu'il a pu faire réellement ?
192. 5FT1 : Oui, car il y a toujours un moment dans le stage
193. C : as-tu des exemples ?
194. 5FT1 : Quand ce que je disais tout à l'heure quand on présente notre contrat de stage, on demande aussi au stagiaire de nous faire quelque chose, un écrit, donc nous on part de ça, c'est toujours sur ça qu'on reprend dans le temps de stage on, à partir de là on a déjà , on a une idée à la fois des capacités d'écrit de l'étudiant, de ce qu'il a envie et ...et puis après ça se déroule mais moi, y' a toujours dans le temps du stage un moment où ça clash, tout le temps

195. C : As-tu observé à propos de quoi, sur quoi, à quel moment ?
196. 5FT1 : Parce que l'étudiant nous dit, j'ai trop de travail par rapport à ce que vous me demandez, car ils ont quand même pas mal de boulot par rapport à l'école surtout en é année, ils ont quand même pas mal de boulot, et bien nous on reprend ça et moi je trouve que c'est toujours bénéfique, à la fois pour nous et pour le stagiaire, c'est-à-dire que le stagiaire d'une part, il se met en position de rébellion en disant, non mais ça va pas ou nous on dit ça va pas, et c'est bénéfique et pour lui et pour nous, car nous notre but il n'est pas de la casser ni de l'enfoncer mais de dire voilà ça va pas, qu'est-ce qui va pas comment ça va pas bien
197. C : ma question n'était pas tant par rapport à ça mais plutôt est ce que tu as observé des écarts entre de situations d'utilisateurs que tu pensais accessibles à des étudiants et qu'ils ne l'ont pas été, c'est moins que sur la gestion du stage ?
198. 5FT1 : la gestion de la situation par l'étudiant, Mais oui, mais c'est inévitable parce que, moi je trouve que, d'une part l'étudiant il est là pour apprendre et donc il ne peut pas tout savoir et tout répondre à l'utilisateur en un seul entretien
199. C : oui mais ça porte sur quoi selon toi, est-ce que tu as remarqué, observé comme obstacle avec l'expérience que tu as cumulée au fil dans l'accueil, qu'est-ce que tu dirais ?
200. 5FT1 : Alors là...
201. C : Car je trouve que c'est une spécificité de, car il y a des stages où il faut prendre les situations de professionnelles donc effectivement elles sont déjà connues, là c'est si je comprends bien, malgré une familiarisation par rapport à des tas de situations vues ensemble après c'est une confrontation à l'imprévu ?
202. 5FT1 : Oui mais y' a quand même quelque chose, on est toujours là derrière
203. C : Oui mais à quoi ils se confrontent comme difficultés, qu'est-ce que t'as observé comme écart, comme obstacle ?
204. 5FT1 : Dans un premier temps c'est le recueil de données. Dans un premier temps ils n'osent pas demander ils ont l'impression d'être intrusifs dans la vie des gens, le fait de demander même des éléments administratifs ça coïncide à un moment donné, les étudiants disent là, j'ai pas osé demander car ça allait sur un terrain personnel, oui alors pourquoi, qu'est ce qui t'as empêché de demander ? Est-ce que cet élément là il est primordial pour l'avancée dans la situation mais à un moment donné le travail sur le recueil de données il faut le faire car là on sent il y a des choses qui coïncident, vraiment c'est cette notion d'intrusion dans la vie des gens comme s'ils voulaient rester, ils veulent bien que les gens exposent leur difficulté mais c'est comme si quelque part, je ne sais pas si c'est de la neutralité bienveillante, mais ne m'en dites pas trop parce que après ça pourrait me faire un obstacle tu vois à l'avancée, c'est la première peur des étudiants
205. C : c'est au niveau de la relation à l'autre, ils ne sentent donc pas légitimes à aller chercher tout ça ?
206. 5FT1 : Non,
207. C : Comment tu le comprends ça ?
208. 5FT1 : Et ben je le comprends comment dire, premier regard sur le travail social, pas premier regard, je respecte l'autre, je ne veux pas être celui qui va être l'inquisiteur
209. C : C'est leur perception idéale, tout à l'heure ce n'est pas du tout ce que tu disais
210. 5FT1 : Parce que moi je le maîtrise et que je sais en quoi il m'est utile dans le travail avec l'utilisateur, je suis complètement au clair
211. C : Mais est-ce que cet outil là quand tu demandes aux étudiants de l'utiliser est ce que tu en parles de cet intérêt que tu y vois ou du sens que tu y vois ?
212. 5FT1 : Ouais
213. C : Tu leur en parles à eux ?
214. 5FT1 : Ouais, mais en même temps, je ne suis pas dans l'interrogatoire de police avec l'utilisateur, je prends ce qui m'intéresse, enfin ce qui peut avoir un intérêt à un moment donné, la difficulté c'est que l'étudiant il veut faire bien, donc il va s'asseoir sur toutes les cases à remplir, toutes les cases tu vois, et c'est là qu'il se trouve intrusif et qu'il ne veut rien oublier surtout, mais en même temps par rapport à l'entretien à mener il n'est pas dans l'obligation de remplir toutes ces cases là mais souvent la première chose qu'ils nous disent c'est cette peur d'être intrusif, et puis c'est cette image du social,

où on est bienveillant mais comme si on était hors du contingent administratif ou hors s'une société qu'à des règles

215. C : là je ne comprends pas, tu peux m'expliquer ?
216. 5FT1 : Et ben si tu veux, quand tu dis l'entretien il est basé sur la relation, on écoute, on a une oreille attentive après il y a le principe de la réalité, la réalité elle fait que si on fait une demande CCAS il nous faut l'état civil, il nous faut une demande voilà, et que les étudiants ils ont un petit peu une difficulté à ce passage-là entre j'écoute votre demande mais en même temps j'ai un rôle et un regard administratifs, ça c'est ce qui peut bloquer et ce passage là au casu il peut bloquer aussi
217. C : Alors tu disais tout à l'heure, y'a même des collègues qui le font un peu de façon routinière, est-ce que tu as vu aussi des étudiants qui effectivement utilisaient cet outil, que tu utilises comme un outil avec du sens, passait leur temps à le remplir mais ça n'allait pas au-delà
218. 5FT1 : je dirais non, parce que les étudiants on va les recadrer après l'utilisation de cet outil-là, on va permettre de reprendre avec nos points, car des fois on passe du temps à bosser là-dessus, mais on le décortique, pour toi pourquoi on demande ça, avec eux pour que pour eux ça ait du sens pour eux, et qu'à la fin d'un entretien, d'un CR en fin de stage, on aura pas toutes les cases de remplies mais c'est pas grave, mais c'est, j'aurais envie de dire une utilisation intelligente de l'outil, ce n'est pas l'outil qui est à notre service mais c'est nous qui allons prendre les éléments qu'on nous apporte pour mettre dans l'outil
219. C : Mais tu penses qu'éventuellement, qu'il peut avoir un biais pour des étudiants qui auraient une approche un peu technique si il n'y avait que ça ?
220. 5FT1 : ben oui si y'a que ça oui, on est que des administratifs
221. C : ce n'est pas ça que tu prônes en tout cas ?
222. 5FT1 : non, sinon, on met le machin en libre-service et les gens ils font leur demande
223. C : d'accord, la professionnalité elle est là
224. 5FT1 : Car après t'as quand même une évaluation de la situation à faire
225. C : et là j'imagine que ce n'est pas facile
226. 5FT1 : ben ouais, ça c'est un troisième
227. C : c'est le diagnostic en fait
228. 5FT1 : après on apprend aux étudiants à dire, à qui tu t'adresses quand tu fais cette demande-là, qu'est-ce que tu veux obtenir
229. C : d'accord OK, OK
230. 5FT1 : Mais c'est vrai que souvent, les étudiants ils n'aiment pas trop quand on leur demande de refaire des choses, ils ont l'impression que tout est nul, quand on dit mais non là je ne vois pas l'intérêt de mettre ça. Il faut leur expliquer pourquoi y'a du sens à travailler
231. C : ça c'est un peu tout le monde pareil
232. 5FT1 : Ouais mais y'en a plus que d'autres
233. C : J'imagine que dans ce que tu dis ton expérience tu la mobilises aussi et c'est vrai que je suppose que le sens que cet outil a, il ne s'acquiert pas comme ça ?
234. 5FT1 : Moi j'arrête pas de le dire quand on a des étudiants, moi je dis d'abord ma méthode de fonctionner n'est pas forcément transposable à la vôtre c'est aussi à vous de vous approprier quelque chose et puis moi quand je pose une question dans un entretien et que je sais où je veux aller, c'est aussi le fruit d'une expérience bon, maintenant je ne vais pas vous demander à vous d'avoir les mêmes ficelles à tirer mais c'est à vous de faire votre propre connaissance de la personne pour demander des choses et puis ça se construit
235. C : Je suppose que c'est l'objet des debriefings quand vous reprenez les entretiens ?
236. 5FT1 : oui
237. C : d'accord, par contre ce qui est intéressant dans ce que tu dis là, moi j'ai interrogé des étudiants de 2^e année, j'ai fait un sondage depuis 3 ans, je leur ai demandé comment ça se passait, et en fait y'a plusieurs manières de faire pour les FT, y'a ceux qui comme vous montrent, procèdent par un temps d'observation, font voir leur propre pratique et puis ils vont observer la pratique de l'étudiant, c'est-à-dire qu'ils vont aller en entretien avec eux, y' ceux qui observent puis qui ensuite mettent en situation avec debriefing à suivre, il y a peu près tous les
238. 5FT1 : C'est vrai que nous on a plutôt une perspective que l'étudiant nous regarde et après on le laisse seul faire son expérience parce qu'on va le sentir mûr, parce que voilà, on n'est pas trop, parce

que ça nous est quand même arrivé de le faire, quand on sent l'étudiant à travers ce qu'il écrit, par rapport à comment il est en entretien avec nous car c'est aussi important, on en discute, on demande à l'étudiant s'il est ok pour faire un entretien seul ou pas, c'est vrai que les fois où on s'est mis en observateur avec l'étudiant c'est plus quand on a senti des étudiants en difficulté, des étudiants qu'avaient peur d'être en autonomie tout seul ça nous est arrivé de le faire. C'est là qu'on se rend compte qu'il y avait un énorme problème en entretien, l'étudiant n'osait pas regarder dans les yeux l'utilisateur et tout ça

239. C : est-ce que tu pourrais me dire car dans le sondage que j'ai fait, j'ai entendu ça aussi, on est mis en responsabilité (quand on démarre tout seul), quand je me suis senti prêt ou quand le formateur m'a senti prêt et moi je me suis dit, sentir, c'est quoi sentir, c'est fondé sur quoi, bon tu m'as déjà dit, le cadre, s'assurer qu'il est bien compris, c'est déjà un indicateur, après il y a en a, sans doute, d'autres, après tu dis comment ils sont avec nous en entretien mais qu'est-ce que ça veut dire ça ?
240. 5FT1 : alors moi, quand je sens effectivement, t'as plusieurs types d'étudiants quand on est en entretien, moi je bouge mon bureau j'enlève tous les papiers je leur laisse la place pour écrire, y'a ceux qui vont être complètement aphones, qui vont même pas regarder les documents qu'on leur donne, parce que moi je partage avec l'étudiant, si quelqu'un emmène un papier je le fais lire à l'étudiant qui est à côté, tu as des participations dynamiques à l'entretien, tu as des participations passives
241. C : ce que tu appelles participations dynamiques ?
242. 5FT1 Et bien un étudiant qui va se saisir d'une part des papiers, je prends l'exemple d'un pb CAF et qui voilà bon d'emblée je fais lire à l'étudiant et je lui explique ce qui est écrit dans le papier et autre, si l'étudiant il a un questionnement et il renvoie des choses, tu vois comment il s'approprie les choses, tu vois pour moi c'est ça un étudiant dynamique, un étudiant qui est à côté à moi et qui ne dit rien et qui regarde son agenda pendant l'entretien, ça j'aime pas, ce n'est pas un étudiant à côté pour moi il est avec, et s'il a un tant soit peu d'intérêt pour la personne qui est devant lui et ce qu'elle amène il va essayer de regarder et de comprendre on essaie nous à l'inverse de montrer les choses, de monter ou sur l'ordi quand on va sur le site caf ou le papier c'est aussi notre rôle de montrer les choses, j'avais en tête quelque chose, ce pourquoi j'aime pas quand on a un entretien de famille suivie par nous que prennent les stagiaires c'est que l'utilisateur, il a en tête notre façon de travailler et que s'il a devant lui l'étudiant et bien l'utilisateur, il peut être mis en insécurité parce qu'il va dire ohlaala, je vais avoir quelqu'un qui connaît pas forcément et du coup, il ne va se trouver dans un même type de réponse si réponse il y a à donner, et du coup le fait d'avoir quelqu'un de tout neuf devant l'étudiant en précisant, car nous on le dit toujours aux gens, vous allez avoir un étudiant mais votre situation sera vue comme si vous aviez un professionnel, c'est dit au secrétariat, c'est aussi rassurant pour l'étudiant et pour l'utilisateur qui saura qu'on aura un regard sur sa situation mais il n'aura pas de comparaison
243. C : oui mais si tu dis la même chose à celui que tu suis il peut peut-être accepter un moment de flottement pour arriver à une professionnalité
244. 5FT1 : alors y'a aussi dans le fait d'observer un étudiant avec quelqu'un connaît moi je n'aime pas trop parce que l'utilisateur, il a tendance à nous regarder nous et l'étudiant de se tourner et c'est aussi pour ça que c'est bien que l'étudiant il ait des situations à lui, mais j'ai jamais aimé être en observation des étudiants, je ne sais pas, à la fois, non,
245. C : y'a des collègues qui le font, là c'est pareil, j'ai trouvé tous les cas de figure, y'a ceux qui le font systématiquement, y'a ceux qui l'imposent, y'a les étudiants qui le demandent
246. 5FT1 : Alors nous on le fait plutôt quand les étudiants le demandent ou quand on sent certains en grande difficulté
247. C : Alors qu'est-ce que ça apporte ?
248. 5FT1 : Ben moi, j'aime pas trop parce que d'une part j'ai souvenir l'utilisateur y me regardait moi, il ne regardait pas l'étudiant et l'étudiant a tendance à nous interpeller aussi en disant, comme si on venait, on appuyait la réponse qu'il allait donner en la validant, il essaye de donner une réponse mais il faut qu'on soit derrière pour dire oui c'est bien, je préfère être en arrière pour avoir la même analyse que l'étudiant pour avoir du recul, car il aura pris du recul quand il aura écrit la situation, le cr de l'entretien de la 1ere demande et du coup moi j'aurais aussi un regard neuf, je ne sais pas si c'est clair

249. C : ben si c'est votre manière de faire
250. 5FT1 : c'était notre manière de fonctionner
251. C : alors je continue, quand j'ai interrogé les étudiants, je leur ai aussi demandé : quel type de situation on vous confie au début, alors j'ai découvert que c'était beaucoup des demandes d'aides, d'aides financières bcp, quels que soient les domaines de stage, ce n'est pas propre à la polyvalence, aides, fi, accès maintien logement, évaluation protection enfance, dans des domaines de polyvalence ou services enfance, accompagnement social, accès droits CMU enfin toutes les sortes de droit possible, surendettement, retour à domicile, mises en place d'aides matérielles, quand t'es en milieu hospitalier tu vois vraiment, moi j'ai appelé ça aides financières mais c'est au-delà car il y a vraiment, ouais, retour à domicile il peut y avoir mobilisation d'aides financières mais il y a surtout mises en relation avec des services qui vont venir, et ma question c'est, est-ce que dans ton contexte ici, comme je l'ai constaté dans le sondage, y'a d'une part ces situations qui concernent les situations de vie qui sont présentes t'en as déjà parlé que tu confies à des étudiants, est-ce que c'est pour toi ce sont des situations qui représentent bien le métier d'assistante sociale ?
252. 5FT1 : Ben disons que ça représente bien le contexte ici
253. C : oui
254. 5FT1 : Professionnel on a quand même on a bcp de demandes d'aides financières, ça fait partie, notre rôle c'est de montrer notre travail, comme notre travail il passe par des évaluations pour des demandes d'aides financières, il faut bien que le stagiaire passe par là.
255. C : mais est-ce que c'est représentatif du métier d'ASS en général ?
256. 5FT1 ; ben c'est le moyen, c'est le moyen qu'à le travailleur social de répondre à une demande, un des moyens c'est l'aide financière, effectivement peut-être que dans la vision globale de l'utilisateur qui vient ici, l'aide financière c'est l'ass, c'est pas pour autant que la réponse va toujours être une aide financière mais au moins la demande elle est bcp financière, quand tu regardes nos plannings avec motifs de la demande, pour bcp c'est des demandes d'aides financières en premier. Je en sais pas combien ça représente mais
257. C : et alors quand tu confies une situation d'aide financière ou tu sais travail autour des conditions de vie de la personne qu'est-ce que cela permet de mettre au travail avec les étudiantes 2 e années ?
258. 5FT1 : c'est la réalité professionnelle
259. C : oui mais sur quoi tu travailles précisément, alors t'as commencé à en parler
260. 5FT1 : Et bien travail sur l'intime de la personne, c'est à dire la façon dont une personne va gérer son budget, c'est là qu'on sent que les deux première pages de la fiche famille et le budget, les étudiant ils ont des réticences à demander des choses, car ça leur, ils l'impression qui vont aller de violer quelque chose de l'intime des gens que de demander, peut-être parce que dans la représentation générale du budget d'une famille et ben l'argent c'est tabou. Est-ce que les étudiants gagnent, leurs parents ou ce que dépensent leurs parents, moi je me suis vue en stage de 2e année, expliquer ce qu'était la taxe télé, la taxe foncière, la taxe d'habitation. Ce qui constituait un mode vie, car quand on pose le budget on pose tout, le fait d'être locataire, propriétaire, les assurances voiture, les assurances. Là, moi j'ai expliqué à des étudiants, ce qu'était la taxe foncière, ce qu'était la taxe d'habitation pourquoi y'avait l'assurance obligatoire, comme si l'étudiant était arrivé en service social et tout d'un coup il découvrirait la vie, rien que ça déjà alors après tu te dis, moi je sais que j'explique ça à mes enfants, j'explique ce que c'est, car je me rends compte qu'on a des étudiants qui ont l'air déconnectés quoi ;
261. C : peut-être parce qu'ils n'ont pas été confrontés dans leurs familles à des difficultés financières notamment ou qu'on leur pas expliqué les rouages administratifs ?
262. 5FT1 : même, c'est parce pas on a des difficultés financières. Moi j'ai expliqué à mes enfants ce qu'était le budget d'une maison quoi, euhhh, voilà après mais je ne sais plus la question mais euh
263. C : qu'est-ce que ça permet de travailler de mettre au travail, que d'engager des étudiants de 2^e année dans des situations d'aides financières, de quoi ça rend compte du travail d'une ASS ?
264. 5FT1 : C'est la vraie vie
265. C : oui mais ça C'est trop général pour moi
266. 5FT1 : Le travail d'une ASS, c'est quoi, c'est effectivement aller sur les domaines intimes de la famille et de dire ben comment vous gérez votre budget, comment vous, et ça fait partie, à partir du

moment où tu as une demande d'aide financière, il faut bien que tu ailles sur des choses qui vont paraître comment euhhh, qui peuvent paraître intrusives

267. C : Tu disais tout à l'heure en général, quand on a des demandes d'aides financière on a souvent des pbs liés soit à la précarité soit à des gens qui sont en démarche d'insertion sociale ou/et professionnelle, des travailleurs pauvres, on retrouve aussi un ensemble d'éléments qui constituent, l'aide financière c'est la déclencheur, peut-être la santé, je ne sais
268. 5FT1 : oui, oui souvent
269. C : donc en fait ça amène à différents domaines qu'il faut un peut connaître par rapport au fait de mobiliser après, à travers cet outil ben voilà, on fait la demande, on la fait pas, on l'argumente, on l'argumente pas, je suppose que c'est ça, c'est pas seulement s'occuper du budget, c'est aller
270. 5FT1 : et been c'est aller dans des domaines, alors, des.. la découverte de l'étudiant en 2^e année, il découvre réellement le cœur du métier ce qui fait toute l'ouverture au niveau du travail car on a des situations très variées donc le stage de 2^e année, il permet quand même d'avoir surtout en secteur d'avoir un échantillon très très large, on a tout : on a aussi des demandes pour des personnes âgées, y'a aussi un truc qu'il va découvrir l'étudiant c'est qu'on a pas la science infuse et qu'on en connaît pas tout du premier coup, et ce n'est pas être un mauvais professionnel que de dire et bien attendez madame là je ne connais pas ce que vous me demandez là, j'ai jamais vu ça encore, ça arrive et d'accepter en tant que professionnel ou futur professionnel de dire aux gens, ben attendez ça va me demander du temps de recherche pour pouvoir vous apporter une réponse mais je le ferai, je vais chercher, et ben ça c'est pas facile pour les étudiants, de à la fois de se rendre compte que ils interviennent sur un domaine qui est très, très large puisque qu'on voit les gens de la naissance jusqu'à la mort quasiment à la fois un domaine d'intervention très large et qu'on n'a pas toutes les réponses, ça revient à connaître nos missions, comme je disais tout à l'heure, parce que souvent quand on des jeunes de moins de 25 ans on a tendance à renvoyer mission locale et c'est aussi la découverte du métier le professionnel assistant social il n'est pas tout seul, hein, il a des partenaires qui peuvent être l'hôpital quand on parlait de la santé tout à l'heure, mission locale et c'est ça aussi toutes les connaissances qu'on fait quand on débute, c'est-à-dire la connaissance de l'environnement autour, ça c'est une période importante de découverte, les partenaires avec lesquels on travaille le plus, euh, ce que je disais tout à l'heure d'aller rencontrer il y a aussi ce temps-là, de mise en relation de découverte de tout ce qui gravite autour de nous car on n'est pas toujours tout seul dans les situations
271. C : Et selon toi est ce qu'il y a des étudiants qui quand ils sont confrontés à de demandes d'aides financières qui sont confrontés à des histoires de valeurs ?
272. 5FT1 : oui, oui bien sûr, ben bien sûr,
273. C : comment par exemple ?
274. 5FT1 : Comment, et bien nous on a eu une étudiant en grande difficulté financière, qui ne vivait qu'avec ses bourses, qui faisait des budgets avec les gens et qui nous disait oui mais moi j'ai même pas ça pour manger par jour, donc, ça nous avait interrogé ça à une période parce qu'on demande à des étudiants de faire de efforts, de venir de X. et nous, maintenant y'a la gratification au niveau du Cg, oui c'est la valeur, qu'est-ce qu'on a comme repère par rapport à l'argent, qu'est-ce que l'étudiant à comme repère par rapport à l'argent, comment ils ont pu parler de l'argent dans leurs familles, pourquoi on se retrouve à expliquer des règles de base de vie parce que leurs parents ne leur en ont jamais parlé, parce qu'ils n'étaient pas en difficulté, parce que voilà, euh mais effectivement y'a des valeurs qui sont pas les mêmes et
275. C : tout à l'heure tu disais aussi
276. 5FT1 : Ça renvoie à leur propre éducation, qu'est-ce qu'ils ont reçu, qu'est-ce qu'on leur a donné
277. C : Ça veut dire aussi professionnellement comment tu les engages à réfléchir à ça
278. 5FT1 : on le fait oui
279. C : et par contre tu disais tout à l'heure aussi au tout début de notre entretien, le métier évolue parce qu'on manque de moyens et on manque de plus en plus de moyens, les budgets sont réduits par 2 parfois est ce que selon toi c'est une difficulté présente pour les étudiants quand ils ont à traiter ces demandes de savoir que à la fin de l'année y a moins d'agent qu'au début je sais pas, Je ne sais pas si c'est prégnant ça pour les étudiants ?

280. 5FT1. pour les argumentaires ? Non je le sens pas ça, peut-être une carence de notre métier on ne sait pas nommer ce qu'on va utiliser, moi ça fait pas très longtemps que j'ai pris conscience de certains budgets, en même temps si on parle de budget d'action sociale ça ne veut rien dire mais, euh, non je ne crois pas que ça ait de l'importance pour les étudiants
281. C : d'accord, à quoi tu tiens quand ils traitent une, quand ils prennent en charge une situation d'aide financière, à quoi tu vas être très vigilante en tant que formatrice terrain par rapport aux usagers ?
282. 5FT1 : alors, qu'au moins ils soient en capacité de retransmettre la demande des usagers qu'est-ce qu'ils ont entendu de la demande de l'utilisateur, pourquoi cette personne elle est venue et comment eux ils ont ressenti cette demande là et puis tout à l'heure je pensais à autre chose, enfin c'est parti, ah oui je sais, ce qu'est important aussi en début de stage c'est que les situations leur renvoie en fonction de leur propre histoire, je sais pas moi, par exemple une dame qui vient parler de son cancer, qu'est-ce que ça va lui faire qu'une maman vienne lui parler de ça car elle a une fille du même âge et que ça peut être elle, je dis elle car ce sont souvent des étudiantes qu'on a, qui se retrouve dans cette situation-là, je me souviens qu'on a eu dont la maman était décédée d'un cancer bon c'est, après y'a avait ce qui se jouait par rapport à ça, quand on a des fois des choses dites qui font écho, c'est important que l'étudiant puisse nous le dire ou au moins qu'on puisse travailler sur quelque chose parce qu'on a des fois eu, on sentait des blocages mais on arrivait pas à le nommer c'est pour ça que je dis, il y a toujours un moment où on tape du poing sur la table avec les stagiaires et ça, ça avance mais pas dans le sens négatif, moi je dis souvent la vie n'est pas un long fleuve tranquille, alors voilà, il faut dire c'est bien mais il faut passer à la vitesse supérieure et en général ça booste donc, oui qu'est-ce que je disais par rapport à ça que ça fait écho sur leur propre situation et ça c'est
283. C : oui tu te focalises sur les étudiants et moi je te demandais à quoi tu vas être vigilante quand ils traitent une situation d'aide financière par rapport aux usagers, qu'est-ce que tu leur demandes de dérouler comme approche par rapport aux usagers, t'as un peu dit au début, la manière de s'y prendre ?
284. 5FT1 : Euh, j'ai un trou
285. C : tu vois parce que l'aide financière c'est un peu tiroir-caisse
286. 5 FT 1 : Ce n'est pas la seule réponse
287. C : ça peut être ça, mais nous on entend quelque fois dire les étudiants, de toute façon en 2^e année en polyvalence on ne fait que des aides financières,
288. 5FT1 : Avec un côté péjoratif tu veux dire
289. C : oui mais un peu comme le métier, quelque fois on a ce côté péjoratif c'est un peu le sale boulot ?
290. 5FT1 : oui, oui
291. C : ce n'est pas quelque chose que je pense !
292. 5FT1 : Et en même temps, ça permet de décortiquer le travail, l'aide fi ça peut être aussi un moyen d'avancer avec l'utilisateur, la première demande elle va être là, ah oui là y'a quelque chose y'a un trou mais en même temps ça peut permettre d'amorcer un autre travail qui va être ben là on a été un peu en difficulté avec la famille on n'a pas à la fois la demande de la famille était agressive, oui de toute façon je fais des demandes j'ai jamais de réponse, ça arrive souvent, alors on va dire ben là on va faire une demande, on va l'étudier et puis on a amorcé quelque chose en terme d'un travail de suivi budgétaire parce qu'on a remarqué que le téléphone prenait largement la place du loyer ou qui doublait le loyer, alors voilà ou vous en êtes avec le téléphone ou vous avez une dette de loyer, comment vous l'expliquez, l'aide fi ça peut être une pompe à quelque chose, on le voit dans la commission d'aide fi, ou alors ça va être une pompe à un soutien éducatif, la maman elle vient et dit je ne sais pas bien avec les enfants et puis non je viens pour une demande d'aide financière mais ça peut être une clé d'entrée et c'est aussi la difficulté c'est d'expliquer à l'étudiant ce qu'on a pu ressentir et en quoi ça peut être utile, la façon dont tu dis les étudiants disent on ne fait que des aides fi alors en même temps c'est aussi une réalité quand on est des secteurs comme nous, pour moi c'est aussi une autre porte pour le travail avec les familles
293. C : ça dépend quel sens on met dans cet acte professionnel ?
294. 5FT1 : le sens de cette demande là, mais y'a des entretiens où on ne fait pas des demandes d'aide financières

295. C : Pour moi, c'est pas péjoratif du tout
296. 5FT1 : C'est aussi comment on peut se sortir
297. C : Pour quoi ce ne serait pas noble d'aider les gens financièrement ?
298. 5FT1 :
299. C : est-ce que la question de l'assistanat, c'est pas là derrière ?
300. 5FT1 : ben oui, parce qu'on dit toujours c'est l'autonomie mais quand t'as pas assez pour bouffer pour mettre dans ton assiette voilà
301. C : pour ça je, tu vois la question politique dont tu parlais tout à l'heure, c'est pour ça que je t'ai interrogé sur dans quel sens tu vas avec les gens pour leur dire qu'il y a de moins en moins d'argent, bon c'est une manière de dire mais voilà, est-ce que c'est satisfaisant c'est une autre question
302. 5FT1 : et puis est ce que nous on peut déceimment dire attendez, vous avez le RSA c'est suffisant pour vivre, en quoi je suis légitime pour dire ça c'est une décision politique, c'est pas
303. C : ben oui mais je peux t'assurer qu'il y a des gens qui le disent
304. 5FT1 : bien sûr mais
305. C : des professionnels aussi,
306. 5FT1 : ben oui on entend en entretien, je connais des gens qui, je dis-moi les gens qui, je connais pas, moi ce qui est important pour moi c'est vous Mme machin que j'ai devant mon bureau
307. C : oui donc vraiment c'est ça quoi tu tiens c'est une approche très humaine et globale des situations
308. 5FT1 : et puis moi j'ai du vécu dans le quartier mais tu sais moi ça m'arrive, je le dis en rigolant et ça passe mais j'en ai souvent des gens qui disent je connais des gens qui, ah ben tiens Mme machin c'est vous aujourd'hui
309. C : selon toi par exemple quand tu as un étudiant en 2^e année, tu disais tout à l'heure qu'avant de commencer il fallait qu'ils aient un minimum de connaissances est ce que ça c'est important qu'ils aient, se repérer dans le cadre, dans les missions, savoir où il sont situés Ok, est-ce que pour les lâcher, même si on sait pas tout tu l'as dit, mais est-ce que c'est important qu'ils aient un minimum de bases pour être en relation avec les autres, les usagers quoi en particulier ?
310. 5FT1 : ben oui mais un minimum de bases c'est aussi subjectif, y' a aussi car nous on se base aussi sur comment ils sont avec nous déjà dans la relation et puis je te disais l'observation aussi tout à l'heure, l'observation de l'étudiant quand il est avec nous c'est quand même drôlement parlant après moi je dis j'aime pas être en observation de l'étudiant, c'est ma façon d'être, bah je sais pas je le vis mal
311. C : bon je vais changer un peu d'angle, mais est-ce que selon toi une demande d'aide financière c'est une situation simple ?
312. 5FT1 : Ben non
313. C : Non ?
314. 5FT1 : humm !
315. C : Est-ce que dans ton activité à toi de polyvalente de secteur, puisque tu disais que vous confrontiez les étudiants progressivement en 2 année à tous les premiers contacts, il peut y avoir des situations de protection de l'enfance, est-ce que pour toi une situation de protection de l'enfance tu confierais ça en 2^e année ?
316. 5FT1 : concrètement non
317. C : pourquoi, qu'est ce qui t'amènes à dire ça ?
318. 5FT1 : Alors, je crois que je ne l'ai jamais fait, mais du coup ça réinterroge pourquoi on l'a jamais fait, par contre on l'a toujours montré aux étudiants quand on intervenait en protection de l'enfance, alors pourquoi ?
319. C : ben pourquoi, c'est pas pourquoi, c'est qu'est que qui vous amène et comment tu comprends ça, c'est pas .. ?
320. 5FT1 : Je réfléchis en même temps, car effectivement, est-ce que c'est, moi je verrai plus dans une situation de 3 année, parce qu'en fait l'étudiant de 2^e année on n'a pasah je sens les choses mais j'arrive pas à les exprimer, est-ce que c'est qu'il est pas encore complètement, il n'a pas encore essayé autre chose du professionnel
321. C : alors je comprends pas moi ?

322. 5FT1 : ben non mais c'est-à-dire, comment, ah ! J'arrive pas à le déterminer... comment, non moi c'est clair je ne donnerai pas une situation de protection de l'enfance, si y' a un signalement qu'arrive, je ne le donnerai pas à un étudiant
323. C : mais est-ce que tu peux mettre des mots ?
324. 5FT1 : et ben parce que je pense qu'il n'est pas assez aguerri, carrément en termes d'expérience, qu'il a pas, il a pas, il a pas été en analyse de la situation
325. C : qu'est ce qui serait différent, serait différent entre une situation où la clé d'entrée c'est l'aide fi et tu abordes la parentalité et une situation où tu arrives tout de suite
326. 5FT1 : sur le...
327. C : tu dois avoir au moins une idée ?
328. 5FT1 C'est pas que j'aurais pas confiance en l'étudiant en rapport avec la parentalité, y' a des stages qui se font en 2^e année en ASE.....et ben pour nous ça fait partie des résistances, c'est quand même pas n'importe quoi une évaluation en
329. C : alors en quoi ce n'est pas n'importe, j'ai besoin de comprendre
330. 5FT1 : et ben parce qu'on touche aussi à quelque chose qui est beaucoup plus, qui va être plus profond qu'une aide financière dans le sens on est sur l'essence même de la personne, et le regard de la parentalité
331. C : en quoi c'est différent que de rentrer dans l'intimité des gens pour leur demander comment ils s'y prennent pour gérer leur budget ?
332. 5FT1 : Alors là, ben oui, alors je dirais parce que j'ai pas confiance mais c'est pas les mots qui faut
333. C : Est-ce que c'est la notion de responsabilité ?
334. 5FT1 : Peut-être, je dirai le manque d'expérience mais non,
335. C : si vous ne les confrontez jamais, ils n'auront pas d'expérience
336. 5FT1 : alors là tu m'as collée,
337. C : mais non c'est pas une colle
338. 5FT1 : y'en a plus d'un qu'a coïncé avec ça ?
339. C : non certains sont très clairs, si les étudiants viennent en stage en polyvalence en 2^e année, ils ne viendront pas en 3^e année, donc ce n'est pas en 3^e année qu'ils vont le faire, c'est important pour moi de comprendre, moi j'ai besoin de comprendre si tu veux, parce qu'en fait j'entre par les situations de métier, mais il n'y pas une vérité
340. 5FT1 : Alors c'est vrai que pour nous les situations de protection de l'enfance c'est quand même, même si on en a de plus en plus en ce moment, ce n'est pas le quotidien, on leur présente des demandes fi car c'est plus fréquent que les situations de protection de l'enfance, on travaille en binôme alors je te parle en protection de l'enfance de Veille Enfance en Danger, hein qui nous arrive par la VED, type signalement
341. C : Donc les infos préoccupantes qui requiert donc une évaluation du risque de danger ?
342. 5FT1 Voilà, voilà, ouais
343. C : Ça si je comprends bien ce serait plus difficile à confier à une 2^e année, qu'une évaluation ?
344. 5FT1 :/et ben moi je dirai, on se situe déjà peut-être différemment on travaille toujours en binôme avec la puéricultrice quand c'est une enfant de moins de 6 ans, c'est clair, oui je ne me verrais pas confier une IP à un étudiant peut-être en fin de 2^e année certainement plus, alors mon expérience m'a fait donc, intervenir des stagiaires dans une évaluation avec moi et dans la rédaction de l'IP avec la puéricultrice, et là c'est super riche, moi j'ai adoré j'en ai fait plusieurs avec les derniers étudiants qu'on a eus, mais ben non, j'ai jamais envoyé des étudiants même en fin de 2^e année,
345. C / mais tu les as envoyés avec toi ?
346. 5FT1 : ah oui mais on est allés ensemble, on faisait l'évaluation ensemble (c : et ils pouvaient prendre part) ah oui, ah oui, et ils pouvaient prendre une part dans l'entretien
347. C : la co intervention, c'est une forme d'implication directe dans les situations
348. 5FT1 : Ah si, ça on l'a fait, ça même très, très souvent, très souvent dans de la cou, par contre là, les étudiants dans des situations de protection de l'enfance, là je les introduis dans des suivis contrairement aux premières demandes dont on parlait tout à l'heure et les situations qu'on avait alors c'était vraiment des accompagnements de type AED mais en secteur alors l'intervention de l'étudiant on faisait de la co intervention mais du coup on lui donnait une mission spéciale, hein, si

il y avait quelque chose de particulier à faire dans la situation, oui j'ai plusieurs exemples, on demandait aux parents, ben voilà vous pouvez faire ça avec l'étudiant et ça se passait très bien, ils étaient en co intervention mais ils faisaient leur intervention sur le point déterminé tout seul, voilà. Donc ça c'était moi mon inclusion des étudiants sur des situations de protection de l'enfance, à la fois dans la rédaction, dans l'évaluation puisqu'on était en co intervention plutôt en fin de stage, mais j'ai souvenir d'une situation, c'était avec X, elle a pris la situation en cours et ce qui était rigolo c'est qu'il y avait un en bas âge et c'était passé entre eux, donc il y avait eu des accompagnements de fait de la part de l'étudiant mais seul dans ce cadre de protection et la rédaction on était ensemble aussi

349. C : Mais est-ce que par exemple tu dirais que le diagnostic ou l'évaluation à faire là est de nature différente par rapport à d'autres évaluations diagnostics que vous avez à faire ?
350. 5FT1 : C'est-à-dire que la porte d'entrée de la famille n'est pas la même, on intervient directement parce qu'une IP est descendue de la haut ou,
351. C ça vient de l'extérieur ?
352. 5FT1 : oui, on n'est pas missionné de la même façon, on est sur nos missions de protection de l'enfance, alors peut-être qu'on considère que c'est plus difficile et du coup on évite à l'étudiant d'aller sur le trop difficile tout de suite
353. C : c'est une question, tu vois par rapport à ce que tu disais tout à l'heure où on les confronte à de l'imprévu, c'est pas n'importe quel imprévu quand même ?
354. 5FT1 : Là, y'a peut-être une évaluation qu'est peut-être pas plus poussée mais qui demande autre chose
355. C : ce serait quoi cette autre chose alors ?
356. 5FT1 :/..... *Soupirs*
357. C : est-ce que c'est une question de responsabilités aux suites qui peuvent être données ?
358. 5FT1 : Ben non
359. C : Est-ce que c'est la nature même des
360. 5FT1 : Moi je pense que quand même ce qu'on peut considérer dans une IP d'y mettre un étudiant, c'est que quelque part on se dit il n'est pas assez formé
361. C : il n'est pas assez formé à quoi ?
362. 5FT1 : à l'évaluation dans le cadre de l'IP quand il est en 2^e année
363. C : qu'est-ce qu'il y a de particulier dans une évaluation en IP, car évaluer une IP c'est évaluer en
364. 5FT1 / La capacité à être parent, si l'enfant est réellement en danger
365. C : que tu retrouves éventuellement euh
366. 5FT1 : oui, puis après même une demande d'aide fi peut déboucher sur une euh
367. C : voilà c'est pour ça que ça m'intéresse de voir si
368. 5FT1 : et ben ça m'intéresse drôlement de t'entendre le dire parce que du coup, moi je prends conscience que (*rires appuyés*) comme quoi tu vois même au bout de tant d'années
369. C : la vie des bêtes, pour moi c'est intéressant de poser la question parce qu'on entend souvent tu sais cette opposition
370. 5FT1 : Bientôt on n'aura plus les IP
371. C : Oui c'est un autre débat, mais d'autres vont le faire moi je m'intéresse vraiment au contenu des situations
372. 5FT1 : bon est ce qu'on a peur d'envoyer les stagiaires je serais en 3^e année, moi je pense que c'est 3 ans le cursus de formation ...c'est clair que si j'ai une demande d'IP en début de 2^e année je n'irais pas mettre une stagiaire
373. C : Alors si tu la mets en fin de stage ce qui serait intéressant de voir ce qu'il est intéressant d'avoir comme base comme socle, d'évaluer en tant que formateur par rapport à l'étudiant pour pouvoir y aller
374. 5FT1/ : moi je pense que c'est quand même l'étudiant car quand il arrive, l'étudiant il n'a pas une analyse des situations qui va peut-être permettre de poser un diagnostic sur le, d'emblée la vue d'une famille sur les relations interpersonnelles entre papa maman, la, ben bon, y' a peut-être ça y'a l'histoire, la pratique de l'analyse

375. C : Est-ce que par exemple avec le lien avec le centre de formation, avec ce qu'ils ont comme contenu de formation à ce moment-là n'est pas assez, tu vois est ce que pourquoi ce serait plus facile de demander cette analyse sur des situations matérielles de travail, remettre les gens dans l'insertion qui sont quand même des choses aussi importantes, ça on pourrait faire, sur la dimension de l'éducatif ce serait moins ?
376. 5FT1 : Ah alors là, moi je pense pas que ça vient du centre de formation, ça vient de nous, nous en tant que
377. C : Donc y'a un enjeu particulier sur ce genre de situation, tu dirais ça professionnellement ?
378. 5FT1 : Oui par ce que ce n'est pas rien, on a des rapports susceptibles d'aller au juge, quand même ça passe par notre service d'abord, c'est peut-être la hiérarchie de ce que ça représente, moi je pense quand même qu'il faut peut-être un étudiant un peu plus aguerri pour aller sur ce type d'intervention
379. C : Mais aguerri en quoi ?
380. 5FT1 : Je sais pas en analyse, avec des familles avec des entretiens plus poussés
381. C : Est-ce que ce n'est pas aussi ce qui se passe sur le plan médiatique ?
382. 5FT1 : Oui parce qu'un étudiant de 2^e année ne signe jamais ses propres rapports
383. C : oui mais ça ne veut pas dire qu'il n'y contribue pas
384. 5FT1 : c'est toujours nous qui signons derrière, je te remercie de nous avoir pointé ça
385. C : Ah non, mais c'est pas, je veux comprendre si dans notre métier d'ass, il y a de situations d'une complexité et avec une responsabilité tellement forte que,
386. 5FT1 : y doit avoir ça
387. C : tu vois quoi ?
388. 5FT1 : et puis que ça a de l'importance, tu vois, tu fais pas une IP comme tu fais une demande d'aide fi, est ce que aussi on ne voudrait pas, peut-être pas cette notion de facilité, est-ce qu'on amènerait l'étudiant vers ce qui est plus du travail commun puisqu'une demande d'aide fi, une demande CCAS c'est quelque chose que l'on fait régulièrement alors qu'une IP on en fait quoi, ça dépend des années mais on en fait peut-être une par mois, chacun sur notre secteur, peut-être qu'on est moins nous, moins sûrs de nous c'est pas ça, mais enfin tu vois sur la régularité des demandes, on aurait un service où on fait que ça, on serait bien obligés d'en donner aux stagiaires
389. C : oui mais justement, c'est pour ça que ça m'interroge, car en termes d'apprentissage, qu'est-ce que ça vient dire ? Parce ce que si un service se crée un étudiant pourrait le faire là, pourquoi il le ferait pas là
390. 5FT1 : Je reconnais qu'on n'a jamais donné d'évaluation IP
391. C : et oui, Si tu veux ma question après, évidemment annexe, est ce qu'il te semble, dans un parcours de formation initiale, important qu'un étudiant soit confronté à ça avant d'entrer dans le métier
392. 5FT1 : Oui, mais pour moi ça relève plus d'une évaluation de 2^e année, euh de 3^e année
393. C : Mais ils ne font pas tous de stage en polyvalence de secteur
394. 5FT1 : enfin quand on voit le niveau du dernier qu'on a eu en 3^e année, cette année,
395. C /ça c'est autre chose,
396. 5FT1 : il était loin de faire une évaluation
397. C : ça c'est autre chose mais tu vois ça veut dire que c'est remettre à la 3^e année quelque chose que l'on pourrait pas faire parce qu'il y aurait quelque chose de l'évaluation qui serait différente
398. 5FT1 : parce qu'on se dit qu'il y a encore d'autres choses à apprendre sur l'évaluation sur le parcours de 3^{ème} année
399. C : oui et bien moi j'aimerais bien savoir ce que ça recouvre cette autre chose en termes d'évaluation, tu vois aguerri, c'est aguerri sur quoi, ce serait intéressant d'avancer plus avant
400. 5FT1 : oui, car tu vois les derniers étudiants qu'on a eus quand ils sortaient de notre stage de 3^e année, de 2^e année, pour moi y'en a qu'étaient en capacité de produire un DPP, une évaluation de type ISAP, par exemple, ça c'est clair, la dernière qu'on a eu, elle nous faisait des analyses et là ce que je disais tout à l'heure par rapport à l'écrit et je crois qu'il faut qu'on s'y tienne car c'est ça qui va nous faire avancer
401. C ; d'accord, développer l'ouverture aux zones de développement et développer l'écrit
402. 5FT1 : mais tu vois oui, oui, je reconnais que là on a une faille

403. C : Je ne sais pas si c'est une faille, je ne sais pas s'il faut parler comme ça
404. 5FT1 : Est-ce qu'on a peur que ce soit pas bien évalué, alors que l'on reprend tous les écrits
405. C : Ben oui
406. 5FT1 : Ouais
407. C : Je ne sais pas
408. 5FT1 : par contre, par contre, on le fait en co construction
409. C : Déjà ça c'est une forme d'implication
410. 5FT1 : Ah oui même les accompagnements
411. C : mais est-ce que les stagiaires ils disent que c'est plus difficile ?
412. 5FT1 : Je crois mais parce que nous leur présente comme ça
413. C : est-ce que tu peux me remplir ça en plus
414. 5FT1 : en plus
415. C : très simple
416. 5FT1 : Alors faut que je mette mon âge, ah mon dieu, je ne sais plus quel âge j'ai, attends, attends j'ai quel âge, mon dieu, ça fait 28 ans que je fais, mais moi ce que j'aime c'est que j'apprends des choses tous les jours. Formation où ? à Nantes, moi, faut que je mette l'année de mon De oh la, j'adore quand les étudiants me disent je n'étais pas encore né à cette époque. Faut que je mette moi les stages que j'ai effectué : caf polyvalence, cg Vendée en polyvalence et cg ASE et ma formatrice de 3^e année elle est passée chef, et m'as dit tu voudrais pas venir travailler à l'ase je te verrais bien, moi j'ai dit oh oui (*rires*). Trajectoire avant ASS, BTS en ESF, courage fuyons (c : pourquoi tu dis ça) et ben moi j'avais qu'une envie parce que tartes aux pommes, c'était pas mon truc. C'était très couture et très machin, alors moi la couture j'aimais, pas, la cuisine je foutais le bordel parce que je faisais rire tout le monde ce que je connaissais, tout ce que j'apprenais je connaissais, j'ai pas appris grand-chose mais qu'est-ce que j'ai rigolé. Postes successifs après le DEASS, et bien y'a pas, (*rires*, ouais y'en a qui restent comme des berniques sur un rocher) non c'est pas des berniques moi je tourne ça de façon très positive, moi j'ai besoin de racines très profondes (C : allez vas y mets tes racines). 1er accueil stagiaire : ouah ! 89, oui c'était en 1989, en remplacement d'une collègue en arrêt, c'était un deuxième année. J'ai fait une fois première année, j'ai pas aimé. Combien d'accueil depuis le début : ouahhh, j'ai pas compté. Quand j'étais à X on faisait une année sur deux, ici on l'a pas fait depuis au moins 3 ans, en 2013, 2009 on a du arrêté, je ne sais plus, j'ai tous mes dossiers là, depuis 89 ça fait combien, a peu près une quinzaine, parce qu'avec X on a fait au moins 10 ans sans discontinuer, je mettrais entre 17 et 20, entre 15 et 20 je vais mettre hein parce que. FC depuis le DE, ben oui bien sûr, les quelles ? Analyse transactionnelle, j'ai pas fait celle de l'accueil de stagiaire à une époque on m'avait proposé mais je pouvais pas avec mes gamins, y étaient trop petits
417. C : mais est-ce que selon toi il y a une évolution technique dans les institutions par rapport au métier d'ass ? De façon générale
418. 5FT1 Ah oui quand même
419. C. Est-ce qu'on vous demande d'être dans des procédures ?
420. 5FT1 Oui bien sûr, faut respecter la procédure, je suis tout sauf ça. Ouais, mais c'est aussi quand je parle des dispositifs
421. C : c'est ça
422. 5FT1 : oui c'est ça faut prendre le machin et puis regarder si t'es bien dans les cases et moi, je suis très mauvaise là-dedans, on me le fait remarquer mais je m'en fous
423. C : est-ce que tu irais jusqu'à dire que par exemple, tous ces dispositifs, ces machins, ces outils pourraient même empêcher parfois si on les applique à la lettre de faire un diagnostic correct ?
424. 5FT1 : ben oui bien sûr je pense qu'il y a des moments ça nous squizze, ça nous parasite
425. C : la rencontre avec l'autre
426. 5FT1 : Oui ça nous parasite car d'emblée tu te dis attends, celle-là dans quelle case je vais la mettre
427. C : Ça demande d'être très expérimenté
428. 5FT1 : et quand en plus t'as des gens qui vont être ou des retraités ou des catégories sur laquelle tu peux pas répondre et bien là t'es bien emmerdée t'as plus de procédure, tu vois, quand je dis il faut aller gratter ailleurs, il faut aller
429. C : à la découverte

430. 5FT1 : oui c'est ça, on permet plus le sens de la découverte, on permet plus de créer une réponse adaptée, il faut que ce soit dans le chemin du machin
431. C : ça pourrait aller à l'encontre d'un des principes de notre métier ça ?
432. 5FT1 : Ben parce qu'on n'est plus, on calque, on est sur un chemin hyper balisé, c'est vachement sécurisant, les étudiants quand ils arrivent en début de 2^e année c'est ça, alors peut-être que inconsciemment on les met là-dedans, puisqu'on les met sur des choses qui sont balisées et en même temps c'est sécurisant
433. C : comment leur donner ce sens-là ?
434. 5FT1 : et ben oui ce qu'on essaye c'est de sortir du machin, c'est pour ça qu'on décortique ça, il faut que toi tu, une fois que tu te l'es bien approprié tu peux encore mieux le recracher
435. C : vous l'avez vérifié avec tous les stagiaires ça ?
436. 5FT1 : Nous, souvent ce qu'on leur demande de présentations orales, on leur demande d'explicitier des choses par oral, car quand tu les ressorts, tu ressorts ce que tu as digéré comme le hibou quand il nourrit ses enfant, il commence une prédigestion, et il recrache après j'aime beaucoup ce principe-là, car quand tu as intégré quelque chose tu vas pouvoir le ressortir avec des choses importantes que tu ressorts c'est ce que tu as compris que tu vas pouvoir retransmettre à l'autre, tu vois
437. C : Oui je vois, ok
438. 5FT1 : Et nous on demande beaucoup de transmissions orales comme ça, à la fois l'écrit mais à la fois un oral qui va permettre de comprendre ce qui a été compris, je ne sais pas si pédagogiquement c'est valable.

Annexe D.16.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain IFT2, Assistante de Service Social..

Domaine de l'enfance et de l'éducation. Thèse E. Ollivier.2016.

Présentation de la recherche et salutations

1.C. 1^{ère} étape de la recherche comprendre selon les professionnels leur activité et ensuite comment cette activité est mobilisée par rapport à la formation pour les étudiants. 1ère Zone de questionnement ben justement selon toi, qu'est ce qui te semble pour toi actuellement, au CROUS là véritablement cœur de métier en tant qu'assistante de service social ; qu'est ce qui te paraît vraiment significatif dans ton activité ?

2.1.FT2. Il faut que je réponde là, à la question ? Ça y est, c'est parti ?

3.C. c'est parti !

4.1.FT2 alors on répond à la demande des étudiants qui se présentent c'est ça quand même la, la ... le gros de l'activité c'est qu'on travaille avec la demande de l'étudiant, il y a quelques demandes institutionnelles mais c'est vraiment pas la majeure partie des... de notre activité ; donc après, comment dire notre activité elle va être liée aux demandes des étudiants évidemment avec une entrée qui est quand même assez importante je dirais pour 50% des étudiants la situation financière, les difficultés financières, en deuxième et bon c'est souvent couplé aussi c'est l'accès aux droits avec tout ce qu'implique la prise d'autonomie, ils ont quitté le domicile familial, ils ont plus les parents à proximité éventuellement pour poser des questions et donc ils viennent facilement vers nous pour ce type de situations ; et puis après, il y a les demandes plus liées au contexte relationnel, et aux difficultés relationnelles intra familiales qui peuvent gêner un certain nombre de démarches administratives, en particulier pour le dossier de bourses ; puisque s'ils n'arrivent pas à récupérer un avis fiscal, s'ils ont un beau-père qui est, ... si la mère s'est mariée avec un beau-père mais que le beau-père ne veut pas participer aux frais d'études alors qu'il a déclaré,... enfin que l'enfant est déclaré à charge sur l'avis fiscal du couple, cela va avoir des conséquences en termes de droit à bourses et donc ce sont toutes ces questions qui paraissent être matérielles au départ mais qui nous amènent à investiguer plus le fonctionnement familial, les modes de relation, tout ça quoi ! Et puis après bien il y a ben les problématiques particulières, qui sont des problématiques de tout un chacun qu'on peut rencontrer en secteur, des problèmes de couples, des problèmes de violences conjugales, de santé, de handicap, enfin tout, puisque que les étudiants ne sont pas qu'étudiants dans la vie !

(Rires partagés)

5. C. tu les qualifierais comment ?

6.1.FT2 ben ils sont pour nous, enfin pour nous, ils sont avant tout étudiants par ce que c'est notre porte d'entrée, mais bon ils sont, ils ont une vie, une vie de famille, une vie de couple, une vie, voilà, et, et ils ne sont pas tous, jeunes parce que moi je trouve qu'on a de plus en plus de gens qui reprennent des études après avoir travaillé donc avec des problèmes de financement, des fois de statuts aussi, qui sont disons plus avancés aussi dans la vie avec des enfants à charge, une maison à payer, donc on peut avoir aussi ce genre de choses !

7. C. oui. Donc on n'est pas dans le cliché de l'étudiant qui est à la FAC ?

8.1.FT2./ qui sort du lycée , non !

9. C. d'accord. Alors tu disais aussi il y a des demandes institutionnelles, si j'ai bien compris ça, ce que tu as décrit là on est plutôt du côté des demandes directes des étudiants, le côté institutionnel c'est quel type alors...de...?

10.1. FT2. Alors du côté institutionnel, en général c'est lié à l'activité d'hébergement ; c'est-à-dire qu'il y a des étudiants qui peuvent manifester des signes de mal être, au sein des cités et des résidences universitaires et donc ils vont pouvoir nous être signalés à cause de cela ; bon oui, c'est principalement ça ! Je dirais un étudiant qui arrive, qui est ivre très souvent, qui fait du bruit, dérange les voisins la nuit, c'est ce genre de choses qui va nous revenir et là, on n'a pas la demande directe de l'étudiant, donc on va tenter des mises à disposition mais bon ça marche ou ça marche pas quoi !

11. C. ben, oui ben oui. D'accord c'est ça le volet institutionnel, (oui) du côté donc des autres partenaires du CROUS quoi?

12.1. FT2. Oui. Oui. Plus sur le côté mal-être, des situations d'isolement et éventuellement aussi par rapport à un impayés de ... loyer

13. C. ah oui ! Par rapport aux hébergements en résidences ou foyers étudiants?

14.1. FT2.oui.

15. C. ah oui ça vous est signalé ça ?

16.1. FT2. Oui

17. C. Ça vous arrive ça. Et alors comment vous faites dans ces cas-là ? Tu disais mises à disposition et si les gens ne répondent pas qu'est ce qui passe ?

18.1FT2. s'ils ne répondent pas...c'est arrivé parfois. Parce que, en général, on travaille que au CROUS là, au bureau, on se déplace quasiment jamais, mais dans ce type de situation, on peut on peut aller rencontrer l'étudiant peut être avec quelqu'un de la cité qui fera l'intermédiaire, c'est au cas par cas quoi ! heu

19. C. oui. Ça demande donc un travail de partenariat aussi avec les personnels de ces résidences ? Ou bien les responsables ?

20.1FT2. Les responsables parce que tout est hiérarchisé en fait ! Si un veilleur de nuit constate un dysfonctionnement, il va le signaler au directeur, le directeur va le signaler au directeur du CROUS et ça va redescendre au service social.

21. C. ok. D'accord, d'accord. Et est-ce que, selon toi en fonction de cette description de ton activité actuellement là est ce qu'il t'apparaît, à toi, en tout cas au regard de ton expérience aussi qu'il y a une évolution dans l'activité des assistants sociaux, dans ton service ?... et en général dans le métier aussi ?

22.1FT2. ok .Alors je n'ai pas une ancienneté très importante dans ce service là puisque je suis arrivée en 2007 et

23. C. ouais donc ça fait 5 ans

24.1FT2. Oui. Alors les évolutions, elles sont plus en général dans l'administration dans les changements de procédures, il y a une dématérialisation des dossiers alors ça on est en plein dedans ! heu ! ce qui impacte notre travail hein... mais au niveau de l'évolution même du service social heu ... je pense qu'on est alors mais c'est, pour des... on est...on a plus, un peu plus de temps avec les étudiants parce qu'on a réussi à mettre en place une sectorisation avec nos collègues de l'université parce que ça c'est quand même un gros problème : il y a deux services sociaux étudiants mais celles de l'université ne voient que les étudiants de l'université qui sont en gros 50%, voilà et pendant tout un temps il n'y avait pas d'accord, pas de convention, il n'y a toujours pas de convention néanmoins on a réussi à s'entendre sur les secteurs, parce que auparavant les collègues de l'université se partageaient les UFR et nous on se partageait les mêmes UFR plus toutes les autres écoles ; ce qui fait qu'il y avait une affluence : on recevait deux fois plus d'étudiants que les collègues de l'université, il y avait une inégalité flagrante et donc on a quand même réussi à travailler ça de manière à ce qu'il y aient des secteurs sans qu'il y aient deux personnes possibles sur un même établissement.

25. C. Ça veut dire qu'avant ça pouvait éventuellement se chevaucher ?

26.1. FT2. Oui.

27. C. ah d'accord !

28.1FT2. Oui. J'avais une collègue du SUMPS qui avait l'UFR psycho et moi j'avais aussi ça dans mon secteur ce qui fait que les étudiants pouvaient aller voir indifféremment l'une ou l'autre.

29.C. Ok. Donc ça c'est une forme, en fait de clarification peut être, selon toi par rapport à l'activité quand même ?

30.1FT2. oui. Au niveau de l'organisation c'est beaucoup plus satisfaisant et du coup, nous ça nous a quand même libéré du temps pour être plus dans des suivis qu'auparavant où on enchaînait les rendez-vous, on faisait de l'abattage en fait!

31. C. d'accord. Donc une forme d'amélioration tu dirais par rapport au service que tu rends ?

32.1FT2. Oui. Oui.

33. C. OK. Et globalement... par rapport parce que tu décrivais des demandes des étudiants, alors sur 5 ans, c'est vrai, je ne sais pas si c'est une durée suffisamment longue mais est ce qu'il te semble qu'il y a une évolution aussi dans les demandes étudiants, ou pas ?

34.1FT2. Non. Je ne le perçois pas spécialement. Heu... la seule chose que je peux dire c'est qu'on a heu, comment dire, je pense quand même évolué dans le fait qu'il y a de plus en plus d'étudiants qui puissent nous identifier comme heu comme service social auquel ils peuvent s'adresser en fait.

35. C. comment ça c'est fait ça ?

36.1.FT2. ben, à partir du moment où déjà on a un secteur plus défini, c'est plus facile de trouver des interlocuteurs mais ça, ça se fait aussi au fil du temps ; heu il reste toujours bon des écoles qui sont un peu excentrées ou carrément à l'autre bout du département, heu si c'est des élèves ... des élèves, ...d'ailleurs des étudiants de BTS dans un lycée d'un établissement public, je vais quand même avoir une collègue qui, au moins, passe de temps en temps dans le lycée et qui va donc pouvoir relayer l'information sur mon existence ; par contre, sur un établissement privé, il n'y a pas de relais alors là c'est vrai y a pas de relais... après moi j'ai des personnes relais au niveau du ministère de l'agriculture, pour toucher les établissements j'assiste à la commission d'attribution des bourses de l'agriculture donc je vois l'ensemble des représentants des établissements heu, au niveau du ministère de la culture là, il y a en gros deux gros établissements c'est l'école d'archi et l'école des beaux-arts donc là aussi j'ai des référents, donc c'est, oui il ya tout un travail pour se faire connaître sachant qu'on a pas ni le temps ni les moyens de se déplacer heu pour se présenter au niveau des réunions de rentrée, des choses comme ça quoi !

37. C. et au niveau de la fréquentation des étudiants c'est stable ? ou il y a une augmentation en % ou en nombre d'étudiants vus par vous, selon toi ?

38.1.FT2. heu j'ai plus les chiffres en tête, alors moi je sais que justement je surveillais les établissements les plus distants et je oui, c'est c'était en augmentation

39. C. donc vous êtes de plus en plus connus alors ?

40.2.1FT2. ben j'espère ! On avait fait une petite étude ben, avec un stagiaire d'ailleurs où les deux moyens de nous connaître c'était internet, le site du CROUS et le « bouche à oreille », à part égale.

41. C. d'accord. Ok. Alors, tout à l'heure tu disais que dans l'évolution la plus significative pour toi au niveau de l'activité, c'était la dématérialisation d'un certain nombre de choses est ce que tu peux expliciter un peu plus ce que, pour toi au regard de ton expérience ici mais aussi antérieure et ce serait l'occasion de l'évoquer d'ailleurs, qu'est-ce que ça modifie selon toi par rapport à l'exercice du métier ?

42.1FT2. ça modifie le système de relations internes essentiellement, heu ... je vais prendre l'exemple : il y a peu près 1 an, on a mis en place un agenda électronique, heu avant un agenda qui restait à l'accueil du CROUS parce que les étudiants prenaient rendez-vous en venant ou en téléphonant à l'accueil du CROUS donc, notre agenda collectif restait à l'accueil du CROUS avec les soucis, les problèmes de confidentialité que ça pouvait poser aussi, mais néanmoins en passant à l'agenda électronique, on s'est aperçu que finalement qu'on ne passait plus à l'accueil et qu'il y avait plein de petites informations qu'on avait plus de ce fait là, qu'on glanait sans s'en rendre compte par cette organisation passée là avec l'agenda papier..

43.C. hum, hum. En fait il y avait des choses, informellement ...au moment de ces aller et venues ?

44.1.FT2. /oui. Et même nous, on se croisait beaucoup plus que maintenant heu...bon le mail c'est pareil, on communique par mails d'un bureau à un autre quoi ! donc je trouve que ce n'est pas tout à fait pareil que d'échanger : enfin ce n'est pas le même type d'échanges, on ne peut pas rebondir sur une réflexion heu ... et puis bon c'est dans une relation duelle, le mail ça fonctionne pas à trois d'un coup quoi ! (C. hum, hum)...et puis au niveau du service des bourses c'est plus, alors là, comment, on est dans une organisation où il n'y aura même plus de dossiers papiers, or que nous parfois on allait consulter le dossier papier pour avoir connaissance d'un jugement de divorce, un avis fiscal il y avait des choses comme ça..., là, il n'y aura plus de dossier papier donc, apriori on n'aura plus les mêmes possibilités d'investigation. Parce que le problème, c'est que les étudiants ils ont une certaine traduction de la réalité qu'ils perçoivent de leur famille mais heu et ils n'ont pas les documents correspondant à ça souvent ; donc heu...

45.C./ est ce que tu pourrais illustrer cela ?

46.1.FT2./ ce sont des documents qui appartiennent à leurs parents, donc on peut pas forcément leur demander d'apporter ces documents-là qui ne sont pas leur propriété quoi !

47.C. d'accord. Et alors qu'est-ce que ça change maintenant ?

48.1.FT2. Alors ça va être plutôt pour la rentrée prochaine car là il y avait encore le dossier papier donc ça va être à la rentrée prochaine, la campagne de bourses vient juste d'ouvrir là cette semaine donc on est un peu dans l'expectative pour l'instant heu... mais je vois par exemple j'ai eu plusieurs étudiants venant de Paris qui avaient fait leur dossier de bourses à Paris et donc à Paris les trois CROUS n'ont plus de service d'études des dossiers de bourses, c'est une plateforme commune

49.C. oui..

50.1.FT2. Et la conséquence de cela, enfin, ces étudiants-là sont venus me voir mais le trimestre était déjà bien avancé parce que leur dossier de bourses n'avancait pas ils avaient donné tous les documents et on leur demandait quelque chose d'autre qu'ils n'avaient pas à fournir, en fait ils étaient en rattachement fiscal pour parler clairement et cette plateforme leur réclamait leur avis fiscal personnel, qu'ils n'avaient pas et ils avaient beau dire ben « non, je n'en ai pas », la même demande revenait en boucle ! heu, donc, j'ai essayé d'avoir quelqu'un sur Paris impossible, j'ai essayé de passer par mes collègues du CROUS de Paris et là, elles m'ont dit depuis que c'est la plateforme on n'a plus de contact avec le service des bourses; alors bon ça nous inquiète aussi car ces questions de plateforme, c'est à l'ordre du jour pour les mettre en place partout. Pour l'instant nous, quand on a un problème à résoudre qui concerne un dossier de bourses, on monte à l'étage et on voit la personne et puis heu c'est, on trouve des compromis très rapidement, l'affaire se résout rapidement

51.C. plus facile

52.1.FT2. Oui. On a des interlocuteurs.

53. C. d'accord c'est ça vraiment le changement majeur pour toi en termes d'évolution dans ce que tu vois toi ?

54.1.FT2. Oui.

55. C. Ok.et en fonction des caractéristiques de ton activité celles que tu viens de décrire là, en tant que formatrice terrain cette fois qu'est ce selon toi ton activité permet justement de présenter aux étudiants qui viennent ici en stage par rapport au métier d'ASS ?

56.1.FT2. vaste question ! (*Rires partagés*) disons que on va travailler essentiellement sur le travail d'entretien avec heu... avec comment dire quand on reçoit un étudiant on ne connaît pas avec quelle demande il va arriver, il y a presque toujours cet inconnu-là, à part bon les étudiants qu'on connaît mais sur 400 qu'on reçoit chaque année, il y en a beaucoup qu'on ne voit qu'une fois, bon après, on peut avoir des contacts par des mails et des tel mais de visu on va peut-être les voir qu'une fois, on va peut-être les voir qu'une fois. Et donc quand ils rentrent dans le bureau on ne sait du tout quelle va être leur demande et ça peut être que ça, ça change par rapport au travail de secteur où il y a beaucoup moins de gens nouveaux, qui viennent je pense, dans les permanences...

57.C. hum, hum

58.1FT2. heu, donc après... je ne sais pas trop comment répondre à cette question en fait parce que !

59. C. / tu vois par rapport au service social en général, à l'activité des ASS en général en quoi ton activité, celle que tu développes ici, tu vois qu'est-ce qu'elle permet de mettre justement à disposition pour les stagiaires, en particulier tu vois ? C'est un peu ça... ou qu'est-ce qu'elle donne à comprendre du métier en général ?

60.1. FT2. Surtout le, la... enfin, l'élément le plus important c'est la relation. C'est comment on entre en relation avec quelqu'un, comment on écoute sa demande, comment on questionne, quelle investigation on fait sur sa situation, heu comment on arrive à l'accompagner pour qu'il soit de plus en plus autonome dans sa vie. Heu...après on va pas être sur des connaissances de politiques sociales habituelles en secteur quoi, parce que on a nos propres dispositifs en fait, aussi bien l'accès au logement, donc ça va être souvent quand même, s'il y a un problème de logement on va orienter vers les cités résidences, on va essayer de faciliter ce genre de choses on a d'autres partenaires extérieurs comme l'ADOMA, on va indiquer comment faire une demande HLM mais après on n'est pas sur le dispositif FSL, par exemple, pas du tout, on va pas être sur le dispositif RSA, quoique, je pense qu'on va y arriver parce que il y a des choses un peu nouvelles d'ailleurs par rapport auxquelles on n'est pas vraiment au fait... on va creuser ça parce qu'on commence à avoir des étudiants qui ont un bout de RSA donc On va quand même être au niveau de l'accès aux droits sur la CMU pour des étudiants qui ont plus de 28 ans et qui ne relèvent plus de la sécurité sociale étudiante. Mais bon, on approche un peu ces dispositifs mais on ne baigne pas dedans comme en secteur je pense !

61.C. disons que peut être par rapport à ce que tu présentais tout à l'heure, il peut y avoir des problématiques un peu identiques en matière de logement, de situations financières précaires mais la réponse est plus spécifique en lien, hein ?

62.1.FT2 /oui souvent en lien avec nos propres dispositifs

63. C. voilà. C'est cela qui serait particulier par rapport peut être à des éléments qu'on pourrait retrouver dans d'autres contextes d'activité?

64.1. FT2. Les aides financières, c'est essentiellement le budget d'action sociale géré par le CROUS alors le principal c'est des fonds d'état géré par le CROUS, il y a une petite subvention qui vient de l'université, une petite qui vient du conseil général mais le plus gros c'est quand même la subvention qui vient du ministère de l'enseignement supérieur.

65. C. et alors toi, quand tu accueilles des stagiaires ici, heu, heu est-ce que par exemple tu sélectionnes des activités en particulier de ta propre activité que tu délègues aux étudiants ? Aux stagiaires ?

66.1. FT2. Non. Je sélectionne pas. C'est-à-dire que j'ai installé une progression bon avec un temps d'observation, évident, plus avec moi qu'avec les collègues, bon les collègues je les sollicite aussi mais elles ne sont pas investies de la même manière donc heu donc, voilà ça je le regrette un peu mais bon je pense que ça n'évoluera pas donc, heu voilà. Après, non, non, je ne sélectionne pas !

67. C. c'est un choix de ta part de ne pas sélectionner ?

68.2.1FT2. ben je ne vois comment sélectionner !

69.C. je sais pas, tu pourrais dire peut être ben voilà je sais pas, moi, il y a des situations bon je dis n'importe quoi, ce sont des exemples, il y a peut-être des situations si tu prends un étudiant en deuxième il y a plutôt des situations que tu vas lui confier, au début, je sais pas moi de... , tu parlais de difficultés liées aux résidences signalées par des gens c'est peut-être ça, ou au contraire c'est peut-être des aides financières ; je ne sais pas est ce que ?

70.1. FT2/non. Enfin les, ... les situations signalées par les résidences, non ! Pas dans un premier temps !

71. C. tu ne leur donnerais pas ?

72.1.FT2. Non !

73. C./ donc tu sélectionnes ! Enfin c'est une forme de sélection

74.1.FT2. /oui. Mais c'est pas les plus courants quoi !

75. C. C'est ça. Oui. Alors ça veut donc... peut être pour préciser parce que là je fais comme si j'avais compris pourquoi alors qu'en fait, pas du tout donc qu'est ce qui t'amènerais à ne pas confier d'emblée, à des étudiants ce genre de situations ?

76.1. FT2. ben, je crois que il y a ben déjà c'est je pense que c'est moins évident d'aborder une situation où la personne n'est pas demandeuse heu puis ensuite c'est vrai aussi que l'institution attend aussi une réactivité qu'on pourrait pas forcément demander à un stagiaire ; mais ceci dit, par exemple l'an dernier, puisque ça fait que deux ans que j'accueille des 2^{ème} année aussi hein parce que je n'aurais pas confier ça à un 1^{er} année, mais ça s'est produit pour une situation où il y avait une demande de l'institution et c'est le stagiaire qui a, qui a pris en charge quoi ! donc c'est pas exclu mais en tout cas, pas dans un début de stage ! Après en fonction de l'aisance que le stagiaire a pu acquérir.

77. C. Hum ; hum. tu parlais tout à l'heure de progression alors comment tu la penses cette progression-là, par rapport à un stage de 2^{ème} année, parce que c'est l'expérience de 2^{ème} année que tu as, hein je crois ?

78.1.FT2. Alors la progression. D'abord un temps d'observation qui puisse, qui permette, alors d'observation de plusieurs collègues hein, qui permette de repérer des manières de faire différentes afin que le stagiaire puisse heu ... s'interroger là-dessus et ne pas se calquer sur un seul modèle quoi ! Et puis se poser des questions et puis choisir son propre mode de fonctionnement après ! heu ... j'ai perdu le fil de la progression. Et puis, progressivement, je lui donne des tâches à faire ou des démarches de suite de permanences heu... après je, si on a une demande d'aide financière et que c'est un étudiant qu'on a vu ensemble, qu'il a suivi le parcours, à ce moment-là, je vais lui demander d'étudier le dossier d'aide financière et puis de voir les questions que ça pose et de le présenter en commission puisqu'on présente les dossiers d'aide financière en commission. Donc ça c'est cette progression là ... et puis après il y aura le moment où le stagiaire va commencer à recevoir et puis dans les étudiants qu'il va recevoir il va y avoir des aides financières et là, tout en en parlant, il va gérer le truc sur toute la longueur quoi !

79. C. D'accord. C'est comme cela que tu penses la progression, effectivement par rapport à la mise en situation, pour les étudiants ? Ok.

80.1. FT2. Oui. Après au niveau de l'entretien on décompose les différentes ... alors déjà, il y a une phase d'appropriation de la législation quoi car il faut quand même être suffisamment à l'aise avec ça, pour pouvoir commencer à aborder une relation d'aide, à mon avis !

81. C. Pour toi, c'est un préalable ?

82.1. FT2. Oui. Je pense et puis je... c'est ce que les stagiaires disent aussi ; c'est à dire qu'à partir du moment où ils ont un certain confort au niveau d'un minimum de connaissances, ils peuvent plus

s'impliquer dans la relation d'aide quoi ! heu et donc ensuite on va décomposer les différentes phases d'entretien, on va échanger sur les entretiens observés, avec compte rendus d'entretiens écrits aussi ; comparatifs aussi d'entretiens à partir d'une même demande aussi car il se trouve qu'il y a des permanences où on va avoir trois rendez-vous ça va être une même demande alors il y a toujours autre chose enfin c'est toujours la même demande mais avec des gens qui ont une histoire différente, donc on essaye d'analyser tout cela et puis après donc on va faire quand le stagiaire s'en sentira capable et quand moi aussi je le sens suffisamment à l'aise, on fera quelques entretiens avec ma présence (C hum, hum) parce qu'en général pour l'avoir expérimenté c'est vrai que, je n'ai pas toujours fait comme cela, ça permet d'accélérer l'observation de ce qu'il faut travailler avec le stagiaire, tout de suite y a quelque chose qui saute aux yeux quoi.

83. C. est-ce que tu aurais des exemples qui pourraient illustrer cela au niveau de vécus d'accompagnements de stagiaires?

84.1.FT2. Eh bien oui. c'est avec un stagiaire qui reçoit quelqu'un et heu, comment dire heu tout de suite alors il y a deux choses qui sont apparues c'était le besoin de parler parce que avec la peur du vide ou qu'il y ait des silences lèremment ça, y a aussi et le besoin qu'il y ait une réponse toute faite et pour se sentir utile et puis la troisième chose que j'avais pu observer c'était le comment dire, à chaque fois que l'étudiant en face abordait heu un problème, on voyait qu'il y avait un fil à tirer, et là le stagiaire disait « oui j'ai compris » enfin par peur de se montrer trop intrusif. Donc, Ca, ça permet en étant là en tant qu'observateur, ça permet tout de suite de repérer ce qu'il y a à travailler quoi... heu après donc c'est pas facile, c'est pas que c'est difficile mais moi quand on est observateur en fait, moi je baisse la tête et j'essaie de ne pas croiser le regard de la personne reçue car sinon la personne reçue va s'orienter vers moi et le stagiaire il n'a plus sa place voilà ; c'est quelque chose que j'ai remarqué même si c'est un peu évident, mais bon !

85. C. c'est pas si simple que cela sans doute. Mais tu disais je ne faisais pas comme cela avant, qu'est ce qui t'as amené à changer ta manière de faire ?

86.1FT2. C'était une pratique traditionnelle, c'est vrai qui doit se faire encore beaucoup d'ailleurs hein ! que le stagiaire soit mis en situation d'un coup tout seul et que ça devait être gênant aussi pour lui que d'être en situation d'être observé en faisant ses premiers pas et donc c'est la formation de formateurs de terrain puisqu'un jour, en analyse de la pratique quelqu'un qui devait être éducateur et a rapporté une situation et du coup, heu, **nous on a été, enfin les assistantes sociales, on** a toutes été amenées à dire que ben, nous, on n'étaient pas présentes lors d'un premier entretien et l'intervenant a dit mais comment vous pouvez, comment vous pouvez travailler si vous n'êtes pas observatrice de ce qui se passe ? Comment vous pouvez évaluer que c'est telle et telle chose sont bien acquises et du coup, ben oui, ça nous a questionné donc on a expérimenté le fait d'être là en situation d'observation : je crois que bon maintenant on doit toutes pratiquer comme cela, quoi !

87. C. C'est vrai que moi, j'ai fait un sondage auprès des étudiants, tu sais j'ai fait un sondage, je ne l'ai pas dit encore, c'est l'occasion pour deux choses d'ailleurs alors j'ai fait un sondage auprès des 2^{ème} années depuis 2 ans et je vais le faire là encore un cette année ça fera 3 ans maintenant et en fait je leur ai posé la question : « comment cela s'est passé pour vous quoi? » et en fait on retrouve tous les cas de figure : on retrouve effectivement des formateurs qui procèdent comme toi maintenant et qui vont observer en entretien l'étudiant soit parce qu'ils le souhaitent, ils l'ont demandé ça soit c'est parce que le stagiaire l'a demandé c'est une sécurité pour lui !

88.1./FT2. Oui moi j'ai eu un stagiaire qui, oui il le voulait !

89. C. oui voilà, ou alors il y a encore effectivement des professionnels qui font comme tu le disais avant cad pour qui non qui n'y assistent pas et qui se refusent à le faire, puis, des étudiants qui sont très résistants à cela et si les formateurs n'insistent pas, ça ne se fait pas quoi, oui on a tous les cas de figure ! Ou alors

90.1.FT2/ ben c'est-à-dire que maintenant je le pose comme préalable, même dès la première rencontre en disant qu'on travaillera comme cela, que bon ça ne sera pas peut être très évident pour le stagiaire mais que ça se fera quoi !

91. C. mais qu'est-ce que tu en penses ? En fait, à l'expérience est ce que ça n'est pas si...

92.1.FT2. /je pense que ça dépend des personnalités peut être...

93. C. oui. Tu as eu des différences déjà d'expériences ? Par rapport à ces deux années-là ?

94.1.FT2. Sur les deux années non. Sur les 1ères années, en fait il y en a eu un qui voulait que je sois présente pour le 1^{er} entretien et l'autre qui, enfin je ne lui ai pas forcément posé la question d'ailleurs parce que à l'époque ce n'était pas quelque chose que j'imposais, non plus, enfin je ne l'imposerais d'ailleurs jamais, si ça devait bloquer complètement la personne mais ça gênerait quand même l'évolution du travail heu ...et c'était quelqu'un qui se sentait pas à l'aise dans la situation d'être observé, quoi

95. C. et ça pour toi c'est maintenant, alors c'est vrai que tu dis je ne l'imposerais pas mais ça te poserait question en tant que formatrice quand même si quelqu'un se présenterait comme cela ?

96.1.FT2. Ben c'est toujours un peu embêtant parce que finalement on ne sait pas vraiment ce qui se passe, on ne sait pas...

97. C... oui, donc c'est pour toi un outil précieux cette observation possible directe de l'activité de l'autre? Pour les retours...

98.1FT2. /ben oui, je pense c'est une bonne transition avant que le stagiaire

99. C. oui.

100.1.FT2. ... après faut pas que ça dure une éternité non plus, parce que après il y a un moment où le stagiaire il a envie, il a envie de s'y coltiner et puis je pense que c'est nécessaire, à un moment donné, il faut vraiment être confronté ... à cette situation pour faire le point de ce qu'on... de comment on réagit, de comment on répond de, voilà ; aussi de ses manques et de ce qu'il faut...

101. C. /alors là tu vois je vais faire lien avec le sondage que j'ai fait, tout à l'heure tu disais heu.. je confie aussi dans la progression que je définis là par exemple, tu dis je vais sentir à un moment qu'il est prêt à y aller, est-ce que tu saurais, enfin tu pourrais me dire comment tu procèdes pour... , parce que tu vois les étudiants de la même manière, sondage que j'ai fait, ils ont beaucoup écrit dans le petit sondage écrit que je leur avais soumis « j'ai commencé seul quand les formateurs m'ont senti prêt et moi PFTT ! Je me suis dit....

102.1. FT2./ (rires !) c'est quoi cette histoire ?

103. C./ ou alors tu vois « quand je me suis senti prêt », alors moi je me suis au fond mais qu'est-ce que ça recouvre tu vois pour un formateur terrain « ben là je le sens prêt » ? C'est à partir de quoi ? Dans ta...

104.1.FT2. /déjà il y a la connaissance des dispositifs il faut être voilà ... bon ça c'est le plus simple

105.C. ça d'accord

106.1.FT2./ alors après il y a les échanges qu'il y a après un entretien comment heu... est ce qu'il y a de la réflexion ? est-ce que heu, heu oui est ce qu'il y a de la réflexion autour des entretiens, de l'analyse quoi et ça, ça s'enrichit au fil du temps, donc à un moment donné on sent que l'étudiant si on va à une réunion il comprend, ça y est, il a....il voit de quoi on parle... heu mais expliquer plus précisément...

107. C. c'est des indicateurs déjà ce que tu dis hein ? c'est... cad une capacité de réflexion sur les situations observées à partir de ta pratique à toi

108.1.FT2. hum oui

109 .C. et puis aussi ton observation, celle que tu fais aussi quand tu es en co intervention avec lui, enfin, je suppose que c'est peut-être, aussi à partir de cela que tu peux dire maintenant je pense quand même qu'il peut, peut-être, se lancer dans l'aventure ? Hein ?

110.1FT2. oui, oui sachant qu'il n'est jamais tout seul non plus et en général qu'ils posent toujours le préalable qu'ils sont stagiaires et qu'ils vont en discuter après avec un professionnel et qu'il peut rappeler s'ils n'ont pas la réponse c'est tout cela ; et ce que l'on fait nous aussi en tant que professionnels mais il faut qu'ils acceptent eux qu'ils n'ont pas la connaissance sur tout, qu'ils ne l'auront jamais. L'important étant de savoir où aller la chercher.

111. C. et ça, ça te semble être parfois un obstacle aussi au fait que les étudiants appréhendent de se lancer seuls, de ne pas tout savoir, d'avoir peur de ne pas répondre ?

112.1. FT2. Oui. Oui. Car ils ont besoin d'un minimum de confort à ce niveau-là.

113. C. oui c'est ça que tu disais par rapport au fait de leur donner quand même beaucoup d'éléments d'informations

114.1.FT2. /et de connaissances. Oui. Oui.

115. C. et de connaissances sur les dispositifs par exemple. Ok. et est ce qu'il t'est arrivé dans ton expérience d'accompagnement d'étudiants de penser que tu pouvais lancer un étudiant dans une

situation et de te rendre compte qu'il y avait un écart entre ce que tu pensais possible et puis ce qui s'est réalisé ? est ce que tu as vécu ce genre de situation ?

116.1.FT2. Oufff, je n'ai pas d'hein attentes précises ! Car quand on démarre avec quelqu'un, avec un usager on ne sait pas où cela va nous mener...

117. C. hum, hum

118.1.FT2. Heu, j'ai pas de situation où l'étudiant n'était pas en capacité de continuer à suivre ; mais si ça se produisait, je pense que ce n'est pas, non plus, forcément gênant de re prendre le relais et puis de ... d'attendre que ça mûrisse un peu et puis de s'y re-coltiner après ! Mais, heu, quoique ce n'est pas quelque chose que je favoriserais non plus parce qu'il faut bien que le stagiaire il soit quand même identifié comme interlocuteur vis-à-vis de l'utilisateur : il faut qu'il ait sa place !

119. C. oui, c'est

120.1.FT2. /C'est déjà pas toujours simple pour eux, d'ailleurs ; car ils sont des apprentis professionnels donc l'utilisateur les reconnaît sans doute pas tout à fait comme professionnels !

121. C. Tu vois, je pensais peut être plus à des situations où des étudiants stagiaires auraient été déstabilisés au-delà de ce que tu aurais pu penser en première instance par le déroulé en fait d'un entretien, d'une mise en situation ? Est-ce que c'est arrivé ça ?

122.1.FT2. Non je n'ai pas eu ce genre de situation.

123. C. ok. T'as pas eu ce genre d'expérience.

124.1.FT2. Non, après on analyse l'entretien, donc ils font des compte rendus d'entretiens assez détaillés et après on y regarde de plus près, moi je suis dans le questionnement là pour le coup et si c'est telle hypothèse et si et si ... pour amener à réfléchir...quoi

125.C. alors justement on arrive maintenant plus

(Interruption quelqu'un frappe à la porte du bureau)

125. C. on arrive à la deuxième partie. Mais j'ai omis une question. Par rapport à la notion d'accompagnement individuel, parce que tout à l'heure quand tu as présenté ton activité, tu as parlé effectivement des demandes des étudiants, de la partie mission des commandes institutionnelles mais, selon toi, quelle place à l'accompagnement individuel des utilisateurs selon toi, dans ton activité ici ?

126.1.FT2. C'est la majeure partie

127. C. la majeure partie. Ok ; je pense à ça par rapport à l'évolution du référentiel de formation tu sais qui oriente aussi l'activité des assistants sociaux aussi vers une dimension collective et donc ça m'intéresse de voir selon les contextes de réalités de travail voilà comment s'est présent ?

128.1.FT2. C'est heu... alors le public étudiant après c'est un public un peu difficile à capter en action collectives donc on fait quand même des actions collectives en direction des étudiants ou plus des interventions collectives mais par l'institution à ce moment-là mais comment dire...les étudiants sont très pris par leurs études et il n'est pas toujours facile de trouver des temps communs heu où ils soient tous libres pour un... voilà pour travailler sur une difficulté commune.

129. C. hum. hum

130.1.FT2. on a vu ça l'an dernier, on a fait une intervention sur la recherche de travail en direction des étudiants et ils se sont avéré que c'était plutôt des étudiants étrangers primo arrivants ou venant des DOM TOM : c'était recherche de stage et de travail et heu, en fait on avait trois séances et sur les trois séances, on n'a pas toujours eu les mêmes enfin, il y avait un noyau dur : y'en a qui pouvait une fois pas l'autre, donc y a ça et ils ne sont pas non, géographiquement

131. C. hum, hum

132.1. FT2. ils sont aussi éclatés. Il y a ici le gros du campus sur N. il y a l'université mais il y a aussi un gros pôle à C. (*quartier de la ville*) et puis après on a toutes les écoles dispersées dans la ville. Donc c'est plus facile de travailler sur un public logé par exemple en cité ou résidence que de travailler avec un groupe d'étudiants autres quoi !

133. C. et qu'est-ce que tu penses toi en général de l'évolution, alors du coup peut être un peu déconnecté de ta pratique ici de cette évolution du référentiel pour la formation des assistants sociaux ?

134.1.FT2. Par rapport au travail collectif ?

135. C. oui

136.1.FT2. Moi, je trouve que c'est très bien ! Heu par contre il faut enfin, comment dire, après jusqu'à présent je pense que les professionnels n'y ont pas été trop formés ! Et puis je pense qu'il y a des

barrières institutionnelles qui fait que, bon on peut se lancer dans le collectif mais faut pas trop que ce soit ...dangereux politiquement on va dire !

137.C. tu penses à quoi en particulier ?

138.1.FT2. Il ne faut pas que cela remette en question les institutions en fait !

139. C. tu as eu des expériences ?

140. 1.FT2./alors que moi le travail collectif je verrais bien,... enfin à mon époque on appelait ça du travail communautaire plutôt et je pense que là il y a du vrai travail à faire !

141. C. donc tu as été formée ?

142.1. FT2. À Poitiers on avait, oui on en a entendu parler !

143. C. donc ce n'est pas nouveau pas totalement nouveau ?

144.1. FT2. Non. Mais après,... à l'époque je pense que ce n'était pas si courant que cela ! Mais après, l'appliquer sur le terrain, disons que ça pose vite la limite de sa position en tant que professionnelle et en tant que citoyen et puis surtout les institutions sont très frileuses au niveau de! Faut pas trop que ça remue quand même !

145. C. tu as eu l'occasion d'expérimenter dans d'autres lieux de travail qu'ici cette pratique collective ?

146.1.FT2. Non pas, heu, non pas dans cette dimension où je l'imagine vraiment quoi !

147. C. D'accord. T'as pas été dans des conditions idéales pour ... ?

148.1.FT2. Non. Et puis moi je ne me vois pas mener toute seule et après c'est très difficile d'entraîner les collègues quoi !

149. C. OK. Ok. Alors dans la deuxième partie de mon questionnement et c'est vrai tu l'as déjà dit en début de notre entretien, je m'intéresse à la question des aides financières dans le métier en général et donc je comprends que pour toi, ça représente pour toi presque 50% des demandes des publics ?

150.1. FT2. Il y a 50 % des étudiants qu'on voit vont avoir une demande d'aide financière, mais bon après c'est pas, on ne les voit pas que pour une aide financière !

151. C. alors justement ; ma question à partir de ces demandes d'aides financières que tu as hein dans ton activité, que tu confies aux étudiants si j'ai bien compris hein dans ce que tu disais tout à l'heure qu'est-ce que selon toi, sur quels aspects de la professionnalité d'ASS ça permet de travailler et en tous cas toi à quoi tu es attentive en tant que formatrice ?..... Tu prends un exemple si tu veux

152.1.FT2. Je ne sais pas, quand on reçoit des étudiants en principe, il y a des exceptions, ils sont tous déjà dans une situation de précarité, parce qu'ils ont tous un budget extrêmement limité heu, donc je ne sais pas, je réponds pas à la question ?

153. C. si, c'est un début de réponse car ça permet de montrer aux étudiants, si je comprends bien, des situations de précarité des étudiants donc de les intéresser à la dimension économique de la vie des personnes, déjà ?

154.1.FT2. Oui. Après donc la personne va nous expliquer qu'elle est en difficultés financières, donc ça va être l'occasion de vérifier déjà est ce que tous les droits ont été demandés, comment ça fonctionne avec la famille est ce que les parents aident, ils aident pas est ce qu'ils estiment qu'ils peuvent, doivent aider ou pas, est ce que l'étudiant pense qu'il peut demander ou pas aux parents , il y a toute l'histoire de l'obligation alimentaire et dont les étudiants n'ont pas notion la plupart du temps ils se sentent redevables, en général

155. C. tu parles de qui ? De quels étudiants ? Les stagiaires ASS ?

156.1.FT2. Quand je dis les étudiants c'est les usagers (*rires partagés*)

157.C. peut-être qu'il en est de même avec les stagiaires eux aussi étudiants ?

158.1FT2. il peut y avoir des effets d'écho assez difficiles hein !

159. C. j'imagine !

160.1.FT2. Oui,

161. C. oui d'accord. Tu dis en fait, à partir d'une aide financière il y a des prolongements du côté de la famille, la dimension économique bien sûr, précarité de budget et....

162.1FT2. /et le droit, l'accès aux droits et la façon de gérer le budget, heu je dirais la capacité à développer des combines genre covoiturage, des choses comme cela quoi ! heu... et donc ça va être un indicateur sur le système relationnel de l'étudiant : est-ce qu'il y a de l'entraide, est ce qu'il y a des amis ? Est-ce qu'il y a de la famille ou est-ce que non, y a personne, il est tout seul et il faut qu'il se débrouille. Après ça va être l'occasion d'orienter des fois vers la banque alimentaire, des étudiants voilà, ça va être une entrée pour discuter de l'organisation. Je sais pas quelqu'un qui a pris un logement à

l'autre bout de la ville et qui vient en voiture est ce qu'il n'y a pas une autre façon de penser les choses : est-ce qu'il n'aurait pas intérêt à changer de logement, quel préavis il faut ? Bon 3 mois, est-ce que ça vaut le coup, la fin de l'année est proche ! Etc tout ce questionnement mais de façon à rendre l'utilisateur, acteur aussi, parce que on a quelques-uns qui viennent en disant »ben, j'ai des problèmes, faut m'aider ! » sans réinterroger comment on fonctionne, comment la société est organisée aussi et est-ce que la société doit pallier à tous les manques quoi, y a ça aussi. Donc l'idée c'est aussi de le rendre autonome dans sa situation. On a des étudiants qui ont envie d'un train de vie avec des sorties, avec la voiture, avec heu... donc après il y a un choix à faire soit d'augmenter les ressources en travaillant soit de diminuer les charges, il n'y a pas de secret donc mais après on va donner des pistes, mais c'est lui qui va choisir en fonction de tout cela !

163. C. en tout cas toi tu es attentive à ce qu'il y ait cette approche très globale à partir d'une entrée aide financière ?

164.1.FT2. Ben c'est inévitable et puis parce qu'après on défend le dossier en commission donc il faut aussi être en capacité de répondre et de !

165. C. et est ce qu'il te semble que cette situation-là elle est, comment dire...enfin comment les stagiaires l'abordent en stage, en stage de 2^{ème} année hein ?

166.1.FT2. Euh... ils sont étudiants eux-mêmes donc c'est vrai que ça c'est un petit peu... il faut qu'ils prennent du recul justement heu... pour pas faire miroir entre la situation de l'utilisateur et la leur mais bon

167. C. ça ne représente pas des obstacles spécifiques pour eux, en général ?

168.1.FT2. Non. Parce que de toute façon, enfin, eux, je veux dire ils vont plutôt faire, ils vont s'identifier à l'étudiant mais moi de ma position je vais plutôt et je pense que je représente plutôt une image parentale, que je vais m'identifier, pas aux parents d'ailleurs ça dépend mais je vais plutôt me référer quand même aux parents peut-être en me disant quand même ils pourraient aider leurs jeunes quoi, intérieurement! C'est plutôt comme ça intérieurement que pour moi ça va travailler alors que pour le stagiaire, ça va être plus de comparer sa situation à celle de l'utilisateur. Mais bon ça fait partie du travail justement que de se distancier de ça ! Mais bon c'est un travail que l'on a toujours à faire de toute façon !

169. C. oui. Mais selon toi est ce que l'aide financière, quelle place ça a dans la dans une ou presque une représentation en fait du métier en général ?

170.2.1FT2. alors... le métier d'ASS il est toujours identifié comme pourvoyeur d'aides financières, ça c'est

171. C./ tu crois que c'est l'image principale ?

172.1.FT2. Ah oui, ça revient tout le temps et c'est très agaçant mais parce que c'est en partie vrai mais en même temps l'aide financière c'est l'occasion de travailler plein d'autres choses quoi ! D'aborder plein d'autres choses et

173. C. donc pour toi, c'est une situation assez significative du métier sans être péjorative quoi ?

174.1. FT2. Oui, oui.

175 .C. hein ? Elle est, elle représente ce que c'est que le métier d'ASS, en partie

176.1.FT2. En partie oui.

177. C. et selon toi, quelles seraient les autres qui te sembleraient justement significatives du métier que tu as ici ou pas ?

178.1. FT2. De mon point de vue ou du point de l'extérieur ?

179. C. De ton point de vue puis celui de l'extérieur les deux tu vois

180.1.FT2. Du point de vue de l'extérieur les images du métier c'est ça, l'aide financière et puis la protection de l'enfance ou la non protection de l'enfance d'ailleurs, je pense que ça ce sont les deux images phares qui nous collent heu. Moi, en tant que professionnel, c'est plus l'aspect relationnel et comment par la compréhension de la personne on arrive à faire bouger les lignes de façon à ce que ça crée des ouvertures enfin moi je vois ça comme cela, pour l'utilisateur que cela lui donne plusieurs pistes, et du coup des choix cad qu'il n'est plus victime d'une situation mais il est dans une situation qui a des contraintes mais avec des pistes possibles qu'il lui appartient de choisir. Enfin, moi je pense que j'accorde beaucoup d'importance à ça, le fait de rendre l'utilisateur acteur quoi que, même dans toute situation, la personne elle a des choix possibles quoi, y a des ...

181. C. La notion de citoyenneté qui est aussi un petit peu présente peut-être derrière ? Tu l'as utilisée tout à l'heure aussi déjà ?

182.1.FT2./ oui et d'acteur aussi. Et de citoyen aussi oui. On fait beaucoup d'éducation civique en fait dans les entretiens là nous

183. C. ici ; d'accord

184.1.FT2. Ben, ne serait-ce qu'à travers les moyens de se déplacer. Heu des fois je plaisante, sur le ton de la blague je dis « votre voiture elle mange plus que vous ! » parce que c'est toujours la nourriture qui est compressée quoi

185. C. dans le budget étudiant tu veux dire ?

186.1.FT2. Oui. Il y en a qui ont un budget voiture essence important au regard de leurs capacités budgétaires, or il y a quand même des alternatives et puis des alternatives aussi qui sont dans une réflexion citoyenne aussi de, comment, de lutte contre la pollution et tout cela : donc je distille une petite goutte de ça, quoi : (*rires*)

187. C. d'écologie citoyenne !

188.1.FT2. De responsabilité citoyenne aussi quoi !

189. C. D'accord. Je vois ! Et alors autre question : comment dire ça ? Tu connais les référentiels ? Est-ce que selon toi cette réforme elle a apporté des changements importants, dans le fait de nommer le métier ou les compétences ou que sais-je ? Par rapport ce que tu fais toi ici et est ce qu'il y a des correspondances entre le référentiel métier, par exemple, et puis ce que tu m'as dit de ton activité là ?

190.1. FT2. Heu, alors. Ce référentiel, il n'est pas si connu que cela des professionnels hein ! Malheureusement ! Et donc moi je ne l'avais pas lu avant de faire la formation et ça me console car j'ai croisé une autre personne comme moi donc voilà ! Et que quand j'en ai eu connaissance je l'ai divulgué à mes collègues qui m'ont dit ah enfin, les choses, les choses elles sont notées ! De notre métier parce que c'est vrai qu'on ne sait parler de notre métier, on ne sait pas parler de ce qu'on fait ! Et bon moi, je pense quand même il y a une explication à ça c'est que on parle de son métier en décrivant des situations mais comme en même temps on est tenu au secret professionnel on n'en parle pas beaucoup à l'extérieur et du coup, heu je pense que c'est aussi pour cela qu'on ne peut pas dire vraiment ce qu'on fait !

191. C.... les médecins sont aussi soumis au secret professionnel et

192.1. FT2. /oui mais tout le monde va voir un médecin donc tout le monde connaît ! Tout le monde ne vient pas voir une ASS, c'est ça la grosse différence comme avec les infirmières !

193. C. hum, hum ! C'est là que tu situes la différence toi ?

194.1. FT2. Oui. Je voyais en scolaire ! Les établissements ou les parents demandent des infirmières, ils ne demandent pas des assistantes sociales !

195. C. parce que c'est méconnu oui !

196.1. FT2. /parce que une infirmière tout le monde a besoin un jour ! Pas d'une assistante sociale ! Quand j'ai commencé à travailler à l'Education nationale, j'étais dans un établissement derrière le X. (*quartier de la ville*) je sais plus comment il s'appelle maintenant ?

197. C. L'X. (*nom d'un établissement*) ?

198.1. FT2. Oui voilà, où il y avait un recrutement du Sillon de Bretagne mais aussi de Sautron par exemple et je crois que j'avais fait la proposition de me présenter dans les classes et le principal m'avait fait comprendre que fallait pas trop que ça se sache qu'il y avait une assistante sociale. Ça fait cas soc ! Ça fait cas social !

199. C. tu crois qu'on en est là encore ?

200.1. FT2. Oui, ah oui !

201. C. D'accord. Alors donc je reviens au référentiel, tes collègues disaient il est bien parce que le métier il est...

202.1FT2. /oui je m'écarte là !

203. C. il est identifié, défini un peu c'est ça ?

204.1. FT2 ; oui défini.

205. C. c'est ça défini. Mais est-ce que toi tu t'y retrouve dans ces référentiels par rapport à ce que fais ?

206.1. FT2. Ben, c'est un minimum mais après le référentiel ne peut pas tout dire quoi ! Heu(*silence*)

207. C. ce à quoi tu tiens, toi en tant qu'assistante sociale ?c'est quoi ? Comment tu dirais les choses ?

208.1. FT2. C'est la qualité relationnelle, ça c'est pas dit dans le référentiel mais, et heu c'est ce qu'on a mis au fil du temps et c'est ce qui est le plus passionnant, pour moi !

209. C. et c'est ce sur quoi on doit encore insister aujourd'hui, selon toi ? Compte tenu justement de l'évolution et de la société et puis du métier ?

210.1. FT2. Ben moi je pense qu'on a tout à fait notre place là ! Peut être d'autant qu'il y a peut-être de moins en moins d'espaces pour se poser pour les gens !

211. C. d'accord. Donc cette dimension

212.1.FT2./et heu c'est une dimension d'écoute mais qui n'est pas une dimension thérapeutique donc c'est en ce sens-là que c'est intéressant quoi, c'est pas pareil d'aller voir un psychologue ou d'aller voir une assistante sociale et pourtant des fois on est, on sent qu'on est très proches ; très proches et puis, enfin en scolaire ça arrivait quand même souvent avec des gamins qui avaient été entraînés chez le psychologue pendant des années le mercredi après-midi au lieu d'aller faire du foot avec les copains et où il ne s'était rien passé quoi ; et dans une relation de confiance après avec nous ils arrivaient à dire des choses, et des choses importantes ! Et primordiales hein qui expliquaient les dysfonctionnements qui pouvaient y avoir, heu et pourtant on n'était pas thérapeute quoi ! Parce que, parce qu'ils se sentaient en confiance sûrement, parce que peut-être aussi c'était le bon moment !

213. C. et c'est là-dessus que tu insistes aussi en tant que formatrice par rapport aux stagiaires ? Sur cette dimension-là du métier ?

214.2.1FT2. oui. ... je crois

215. C. oui ?

216.1. FT2. Ben moi, c'est là où je m'y retrouve et je m'y retrouverais toujours parce que le métier n'est pas toujours facile mais il y a cette qualité relationnelle qui fait qu'on peut accompagner les gens assez loin quand même, et que les gens s'y retrouvent visiblement et c'est quand même ça l'intérêt de....

217. C. en tout cas dans ton activité ici, tu as ce genre de retour de la part des personnes ?

218.1FT2. hum, hum

219. C. d'accord. Ok. Donc c'est important pour

220.1. FT2./ Même ça créé des liens, des fois assez forts !

221. C. ok. Tout à l'heure tu disais tu as une activité un peu spécifique, spécialisée en tout cas ?

222.1. FT2. Oui !

223.C. tu accueilles des stagiaires en 2^{ème} année donc on a vu ensemble : tu proposes tout ce que tu as dans ton activité en fait au stagiaire : il y a une progressivité mais il n'y a pas une véritable sélection, en revanche, complémentirement à ce que toi tu peux proposer ici dans ton activité au CROUS, selon toi en tant que professionnelle, est ce qu'il a véritablement des types de situations auxquelles en formation initiale, les étudiants devraient être confrontés pour pouvoir se présenter au DE bien sûr mais surtout à l'exercice professionnel ?

224.1. FT2. Oui. La protection de l'enfance !

225. C. d'accord. C'est l'autre domaine dont tu parlais tout à l'heure et qui...

226.1. FT2./ oui. Qui est complètement absent ! C'est très rare qu'on est

227. C. chez toi, ici ? d'accord. Et alors est ce que tu pourrais dire en quelques mots, par rapport à ce domaine-là qu'est-ce qu'il te semble important que les étudiants, heu, enfin à quoi ils soient confrontés et par rapport à quoi ? Ce serait important de les former quoi ?

228.1. FT2. À l'évaluation du danger pour un enfant quoi ! Et comment on évalue ça et au contexte légal bien sûr parce que là c'est important et après à tout ce qui est, ce qu'on appelait signalement, information préoccupante ce qui renvoie aussi au travail de l'écrit qui doit être hyper pointu dans ce type de situations encore plus que pour d'autres (C d'accord) ; et donc heu la protection de l'enfance on ne travaille pas ça du tout ici et du coup les écrits professionnels assez peu aussi !

229. C. qui s'y réfèrent hein parce que tu travailles sur d'autres types d'écrits ici mais pas ceux-là?

230.1FT2. oui mais on ne sera pas dans des évaluations aussi larges que... heu en protection de l'enfance par exemple !

231. C. alors est ce que tu ferais un distinguo C. (prénom) entre des situations d'évaluation de type IP (information préoccupante) en polyvalence de secteur et des situations d'accompagnement dans les services de protection de l'enfance ?

232.1. FT2. Est-ce que je fais une distinction ?

233. C. est-ce qu'il y a pour toi une distinction entre ces ?

234.1. FT2. Non. Pour moi c'est du même ordre !

235. C. c'est du même ordre! D'accord, c'est une question hein ? par rapport à la notion d'évaluation tu vois en tant que formatrice terrain est ce que tu ferais un distinguo entre être sur un secteur et avoir une évaluation IP à faire ou bien être en service de protection de l'enfance où tu as une mesure à exercer ?

236.1. FT2. Non pour moi c'est du même ordre, heu avec l'idée que ça a conséquence, ce qui peut être écrit a quand même des conséquences et est lu par des personnes qui ne sont forcément de culture travailleurs sociaux, quoi, donc il faut aussi avoir ça en tête ! Et avec une perte de contrôle aussi, c'est-à-dire qu'on peut faire une information préoccupante avec l'idée que ça devrait évoluer vers telle ou telle situation et puis qu'en fait ça n'évolue pas du tout, avec les conséquences que ça a en termes de perte de relation de confiance aussi éventuellement avec les personnes après.

237. C. d'accord. Et selon toi ces notions de situations de protection de l'enfance ce seraient les situations les plus critiques du métier enfin les critiques dans le sens les plus...

238.1.FT2. /ou la responsabilité, elle est la plus importante, pour moi oui !

239. C. oui ? Plus que par exemple, si j'essaye de faire des comparaisons hein que par rapport à des situations de mise sous protection de majeurs par exemple ?

240.1.FT2. Pour moi, oui. Je mets ça...je mets ça heu enfin la responsabilité du travailleur social c'est en premier c'est, pour moi, c'est la protection de l'enfance oui, c'est le niveau le plus élevé pour moi !

241. C. d'accord. Plus que des mesures de tutelle ou de curatelle pour des personnes âgées ?

242.1. FT2. Oui alors peut-être parce que j'en ai moins fait !

243. C. c'est une question hein ! J'essaye.... de voir ce que ça recouvre parce que tu vois disais tout à l'heure effectivement : les ASS c'est les aides financières et la protection de l'enfance quoi dans l'imaginaire même collectif et là, tu dis, moi j'ai pas ça dans mon activité mais je pense que c'est important que tout stagiaire, tout étudiant, dans la formation initiale, il soit préparé à ça quoi !

244.1.FT2. Hum. Hum. Oui, oui.

245. C. mais heu...ça doit représenter quelque chose de... tu vois moi je parle de situation significative en tant que situation d'aide financière je pense que la protection de l'enfance c'est une autre très chargée !

246.1.FT2. Ben je pense que oui. Parce que... Bon, c'est peut-être parce que aussi en scolaire on était vraiment seul hein !

247. C. dans ton expérience précédente alors?

248.1.FT2. Oui. Oui, oui. Je veux dire on n'a pas une institution derrière, c'est pas vrai à l'éducation nationale, hein! Pour te citer un exemple j'ai... il y a deux ans, a été embauchée ici une collègue qui avait fait une année en tant que une contractuelle à l'inspection académique, donc dans les établissements et elle avait fait donc un signalement pour abus sexuel ou inceste je ne sais plus et elle s'est retrouvée convoquée aux assises ! Ben il n'y avait plus personne ! Elle était toute seule, c'est moi qui l'aie accompagnée !

249. C. d'accord

250.1.FT2. et c'est pas l'institution-là qui !

251. C. dans ce contexte-là ?

252.1. FT2. Oui parce que je pense qu'au conseil général c'est quelqu'un, c'est un cadre qui y va, mais nous à l'inspection académique c'est nous qui y allons !

253. C. donc en fait pour toi il y a, selon les contextes de travail, selon le cadre institutionnel, la notion de responsabilité professionnelle, elle se charge différemment, si je comprends bien, hein?

254.1. FT2. Oui. Oui.

255. C. d'accord. Et quand tu fais référence aux situations de protection de l'enfance tu penses à tout cela c'est à dire

256.1.FT2. /quelqu'un qui se retrouve en établissement scolaire qui commence, qui n'a pas eu d'expérience d'aide sociale à l'enfance, mais c'est risqué on ne peut plus

257. C. et puis c'est au-delà l'acte en direction des personnes concernées, c'est aussi par rapport à toutes les conséquences que ça peut avoir au tribunal, au sein du service par rapport à d'autres, d'accord c'est ça que tu veux

258.1. FT2. /c'est mesurer toutes les conséquences ! Et puis la professionnelle elle peut être gommée hein !

259. C. d'accord ! Ok ! Donc en fait cette notion de responsabilité c'est quelque chose sur lequel tu insistes beaucoup auprès des 2^{ème} années quand tu les accueilles ?

260.1. FT2. Oui. Oui !

261. C. ça fait partie du travail tout au long du stage !

262.1. FT2. Oui, oui.

263. C. je crois que j'ai fait le tour. Est-ce qu'il y a des points que je n'aurais pas abordé et que tu souhaiterais introduire ?

234.1. FT2. Heu, non. Après, j'espère que pour toi ce sera exploitable !

265. C. oui. Très riche. Par contre, est-ce que tu accepteras de renseigner parce que je n'ai pas fait cela dans l'entretien une petite fiche qui reprend ton parcours professionnel et puis de formatrice.

La fiche se remplit.....interruption puis reprise de l'échange

265. C. je crois que ce que je retiens de l'entretien en synthèse rapide c'est vraiment la notion de responsabilité qui revient beaucoup (hum, hum) la place que tu accordes heu et alors J'ai mes mots à moi et toi tu as les tiens et ce sont les tiens qui m'intéressent c'est cette approche globale des situations des étudiants quoi ! Qu'à partir d'une clef d'entrée financière ben voilà c'est

266.1 FT2. /oui et que ce serait très facile avec toute la, l'ambiance actuelle de on a une aide financière bon hop on donne l'imprimé et voilà on fait la demande et on a terminé quoi. Pour moi, on a fait le ¼ du travail quoi !

Annexe D.17.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 2FT2, Assistante de Service Social.

Domaine de l'enfance et de l'éducation. Thèse E. Ollivier.2016

1. C. Voilà ! Donc on est aujourd'hui le 15 mars. Et là c'est donc l'entretien réalisé heu... dans le cadre de l'inspection académique et qui va donc être codé dans le domaine de l'enfance, pour moi. Alors première zone de questionnement, il y en a deux principales et puis une très petite en annexe à la fin, par contre première zone de questionnement c'est relatif à ton activité ici. Et donc heu... la question c'est : au regard de ton expérience qu'est-ce qui, selon toi, est important, presque cœur de métier hein, c'est l'expression qu'on utilise maintenant dans... dans le jargon professionnel pour la formation en tous cas ! Qu'est-ce qui serait cœur du métier, selon toi, dans ton contexte d'activité-là, en tant qu'assistante sociale d'une part et après en tant que formatrice ?
2. 2FT2 Mmmh ! Sur l'activité...
3. C. Ouais ton activité en tant qu'ASS. Peut-être de quoi elle est faite déjà...
4. 2FT2 Ouais, je... après ça se réfère à la fiche de poste qu'on a et heu... et... ça en découle en tous les cas. Donc par rapport à la fiche de poste et au... et au décret qui encadre notre... notre activité dans les établissements scolaire. Donc mon activité, mon cœur d'activité ça va être heu... ben la relation aux... aux élèves puisque nous on aperçoit des élèves. Heu...et dans le service social en faveur des élèves. Donc ça, ça définit déjà notre première mission qui s'adresse aux élèves, aux élèves en difficulté... heu... donc mon cœur de métier ça va être heu..., je ne sais pas comment te dire ça ! Est-ce que c'est..., est-ce ce que je dis humm... Comment je pourrais définir ça ?... parce que si je réfère au... à notre fiche de poste c'est accompagner. C'est accompagner les élèves en difficulté et leur permettre de suivre une scolarisation la meilleure possible.
5. C. D'accord, alors quand il est question d'élèves en difficulté, ç'est en difficulté par rapport à quoi ? Par exemple...
6. 2FT2 Ça peut être en difficulté heu... ça peut être en difficulté scolaire d'abord, puisque on est tout le temps dans le scolaire. Ça peut être en difficulté scolaire mais moi ce que... Moi, je ne vais pas m'intéresser aux difficultés qui ont lien avec que du pédagogique ou du moins pas directement. Ça va peut-être venir en deuxième plan ou en troisième mais ça ne sera pas directement. Ça va être qu'est-ce qui, si dans une situation on pressent que ces difficultés scolaires sont parasitées par des difficultés personnelles, sociales heu... voilà ! Ça, ça va être de mon domaine de compétence. Je vais être heu... je vais être soit interpellée ou je vais m'interpeller ou heu voilà !
7. C. Alors justement en fait quels sont les différents modes de saisine pour que tu interviennes dans une situation ? Ben, les principales, peut-être en pourcentage aussi.... Voilà est-ce qu'il y a des grandes caractéristiques actuellement quoi ?
8. 2FT2 Alors, d'abord c'est tout le travail qu'est fait en équipe. Si j'étais toute seule je n'aurais que les demandes directes qui me seraient adressées. Si heu... le travail en équipe permet justement qu'on fasse des bilans et qu'on puisse évaluer en quoi, enfin de quoi est faite cette difficulté scolaire ? Ou de comportement, enfin mais qui pose une difficulté scolaire. Euh... et c'est ce travail en équipe qui va permettre de dire : peut-être que on a quelque chose à vérifier dans le champ du personnel ou familial ou social qui ne concerne pas directement l'établissement scolaire... mais qui peut avoir à voir en fait. Donc dans ce travail d'équipe, je peux être du coup, interpellée ou heu... en conseil technique, en... en demande d'intervention, heu voilà !
9. C. Mmmh...et est-ce que tu dirais que ça te, comment dire heu ? Cette interpellation par l'équipe donc, on va dire du milieu scolaire heu... ça représente la plus grande part de ton travail ?

10. 2FT2 Oui. Alors quand on dit..., quand on dit équipe scolaire, c'est pas forcément les profs hein c'est la vie scolaire...c'est heu...
11. C. Alors est-ce que tu pourrais distinguer la vie scolaire, ça représente qui par exemple dans cet établissement ?
12. 2FT2 CPE ou assistante d'éducation. Conseiller principal d'éducation et les assistantes d'éducation. En scolaire, ce qui est très compliqué, c'est que d'un établissement à l'autre il y a un réseau. Et les...enfin oui les réseaux ne sont pas du tout les mêmes. Chaque personne donne sa couleur en fait à l'établissement. Le chef d'établissement en premier, il va favoriser ou pas, induire ou pas les relations partenariales internes heu... et puis après il y a les gens. Heu, et donc ce que je vais expliquer c'est général puisque d'un établissement à l'autre c'est extrêmement différent. C'est toute la difficulté par exemple quand on accueille un stagiaire... C'est que, on va lui dire il y a trois lieux. Oui mais c'est trois lieux complètement différents qui ne fonctionnent pas du tout de la même manière... et qui ne font..., alors non seulement dans la... dans la forme mais aussi sur le fond. Les priorités ne vont pas forcément être les mêmes. Heu heu..., c'est complètement différent. Et c'est vraiment... il faut faire... enfin une des premières choses à travailler c'est : s'adapter. Comprendre et s'adapter au fonctionnement. C'est pas nous qui donnons le fonctionnement. On pourra l'induire après dans notre manière de travailler. Mais on arrive dans un lieu qui fonctionne. On arrive ou on est mais, nous on est... on est « pinuts », je veux dire. L'établissement c'est d'abord les professeurs. Ça c'est clair. Les professeurs et puis le CPE qui va gérer tout ce qui est organisation et vie hors cours. Nous, on est du service spécialisé et... alors que le COP, moi, l'infirmière et les assistants scolaires on est genre, on peut se passer de nous. Le lycée peut rouler sans nous. Même si ça peut poser des soucis, mais il peut rouler sans nous. Sa vocation première c'est l'apprentissage. Ça, faut garder ça en tête. Nous dans nos..., dans la manière, enfin... une des choses qui nous est demandé c'est de nous adapter aux équipes en fait, ou qui nous est demandé ! non personne nous demande ça ! mais si on veut travailler, faut pouvoir s'adapter aux équipes... Et c'est dans le travail qu'on peut engager avec eux qu'on peut induire des changements.
13. C. Mmmh...d'accord
14. 2FT2 Et ça, par exemple par rapport aux stagiaires c'est les parties pour moi les plus importantes. S'ils ne comprennent pas ça c'est foutu. C'est-à-dire qu'on fera sans eux. Enfin ça j'en suis de plus en plus persuadée. Il ne s'agit pas de s'écraser, il ne s'agit pas de, voilà ! Mais il s'agit de se positionner en ayant tout à fait conscience qu'on est dans du scolaire.
15. C. Mmmh, et alors selon toi qu'est-ce que ça nécessite ? Euh... parce que si je comprends bien, tu dis « *c'est un préalable en fait pour pouvoir faire quelque chose* »,... quasiment.
16. 2FT2 Oui pratiquement.
17. C. D'accord, et alors selon toi qu'est-ce que ça... qu'est-ce que voilà enfin voilà, qu'est-ce que..., en tout cas sur quoi tu portes l'accent quand tu accueilles un stagiaire, quand tu le reçois ? Surtout en deuxième année par exemple, parce que je vais me focaliser sur la deuxième année quand même ! humm... voilà pour que...
18. 2FT2 Indifféremment, la première chose que je demande moi aux stagiaires c'est de regarder comment ça fonctionne et qu'il arrive sur chaque établissement, alors il le fait il le fait pas hein, c'est... mais sur chaque établissement voir les réseaux qui sont mis en place... comment..., comment ces réseaux fonctionnent. Euh... comment..., comment le... essayer de trouver, de faire un espèce d'organigramme hiérarchique si on veut, mais surtout fonctionnel sur chaque établissement... et de se situer là-dedans. Parfois moi je vais passer par heu... par exemple ici je travaille énormément avec le CPE. Humm... au lycée de... au collège de X., je ne travaille pas avec le CPE. Je travaille avec le chef d'établissement. Je... je caricature hein, mais heu... au lycée de X,

je travaille avec les CPE et je travaille avec le chef d'établissement mais beaucoup plus avec les CPE. Ça, si on essaye de faire toujours la même chose, en disant moi j'ai mon circuit et..., si on veut calquer les fonctionnements, ça va très vite déraiper, parce que les gens entre eux ne fonctionnent peut-être pas non plus de la même manière... et donc, ce que tu crois être un réseau n'en est pas un, c'est un cul de sac.

19. C. Mmmh, donc ça... ça nécessite, si je comprends bien, au-delà de l'organigramme formel, de bien comprendre comment, en fait, le fonctionnement heu.... La vie quoi !
20. 2FT2 /Voilà.
21. C. Hein, c'est-à-dire quel est le..., quelle sont les véritables relations fonctionnelles heu...vivantes je dirais ? Et non pas simplement sur le papier quoi !
22. 2FT2 Oui, et puis aussi la couleur que... la couleur qui..., enfin j'aime bien ce terme là parce que ça fait vraiment ça, d'un chef d'établissement à l'autre il y a une couleur qu'est mise sur un établissement et ça... identifier cette couleur quoi.
23. C. Ben alors la couleur elle porte sur quoi ? Selon toi, comment tu pourrais définir ça ?
24. 2FT2 Sur comment... ? Sur la capacité que les gens ont à trav..., enfin oui, ça va influencer sur la capacité que les gens ont à travailler ensemble. C'est-à-dire quelqu'un qui va être anti réunion par exemple. Qui va être anti..., qui va pas trouver ça intéressant, que c'est de la parlotte etc... et on l'a vécu ici..., très, très vite les gens vont fonctionner tout seul.
25. C. D'accord, ouais
26. 2FT2 Et tu peux montrer des trucs parallèles si tu veux, parce que nous, on avait un réseau qu'était déjà bien établi pour se décaler du chef d'établissement et on a fait des choses qu'étaient formelles mais informelles aux yeux de l'établissement. Mais si tu...c'est cette couleur là en fait..., si un chef d'établissement décide qu'il a besoin de tout le monde et tout le monde... et que tout le monde doit être à sa place... et que l'on a besoin des compétences de tout le monde. Et ben ça va donner une autre couleur et une autre manière de travailler. Et puis t'as des chefs d'établissements qui vont être... on fait de la réunion, on fait de la réunion mais personne, on sait pas qui est à sa... enfin qui est qui, qui intervient ou heu... ? La place de chacun n'est pas reconnue et, et... et clairement heu... comment je vais te dire ça ? Par exemple, je vais te donner un exemple : il y a des CPE, et c'est aussi lié à la fonction de CPE hein, c'est eux qui sont le plus en contact avec les... avec les élèves, en dehors des profs qui les connaissent dans leur cours mais qui les connaissent pas beaucoup. C'est vraiment quelqu'un qui est énormément avec les élèves. C'est lui qui va être heu..., s'il y a un souci c'est souvent lui qui est en première loge. T'as des CPE qui vont... qui vont essayer d'endosser le rôle de l'infirmière, le rôle de l'assistante sociale, le rôle du COP, le rôle heu....
27. C. Le COP c'est quoi ?
28. 2FT2 Le COP, tu sais le conseiller d'orientation.
29. C. D'accord. Ok !
30. 2FT2 Heu voilà ! Qui va pas avoir une place, qui va pas maintenir sa place et du coup, quand les situations peuvent se dégrader, lui il va gérer... il va gérer, il va gérer jusqu'au moment où c'est complètement effondré. Et là, il y a un gros appel au secours, il y a un gros truc qui va se passer et là on se dit «voilà ! » et heu..., j'sais plus pourquoi je te disais ça ? Si ! C'était par rapport au fonctionnement et à la couleur qu'on pouvait donner. Et si ça..., si ces places-là, elles ne sont pas... pas heu... bien identifiées, et que nous en tant que service extérieur, tu vois ?, parce qu'on est quand

même extérieur, on arrive de temps en temps, on n'est pas tout le temps-là. Si t'as pas bien identifié ça et comment ça va fonctionner et si tu viens pas, toi, à certains moments mettre un petit grain de sable, tu vois !... et bien les choses vont... elles vont... elles vont fonctionner heu... en dehors de toi ou du moins, toi, ta place du coup, elle sera décalée. Puisque toi tu voudrais être reconnue dans une certaine place, tout va se décaler. Je sais pas si je suis très claire ?

31. C. Si je crois comprendre mais... qu'est-ce que ça nécessite comme conditions alors ça ce que tu dis là ?
32. 2FT2 C'est à dire la compréhension, tu vois, d'avoir.....va t'aider....
33. C. /Oui mais pour comprendre... ? ... qu'est-ce qui faut faire alors ? Quand on débarque pour la première fois par exemple, tu vois ? Quand tu prends un poste, ça voudrait dire quoi heu...?
34. 2FT2 D'être heu..., d'être heu... d'axer bien sûr ton activité sur les élèves, parce que t'es bien obligée pour ceux qui viennent. Mais vraiment, avoir cet... cet intérêt sur... sur cette analyse institutionnelle un peu, hein ! Et de... de l'établissement et, et de... de fabriquer ses propres réseaux en fonction de ce qui existe. Sur qui je peux m'appuyer ? Sur qui je ne peux pas m'appuyer ? Euh... ou est-ce qu'il est important que je sois souvent ? Quelle instance je vais choisir ? Est-ce que ça va être celle-ci, est-ce que ça va être celle-ci heu... ? Voilà !
35. C. Sachant que si je comprends bien, ça peut être fluctuant d'un établissement à l'autre alors ?
36. 2FT2 Bien sûr !
37. C. Ça veut dire que tu pourrais avoir une connaissance un peu formelle de tout ce qui existe comme réunion et en fait il faut que ce soit toi qui repère là où il est judicieux d'aller... si tu veux en fait....
38. 2FT2 Moi c'est comme ça que je fonctionne.
39. C. D'accord
40. 2FT2 J'ai d'autres collègues qui ne vont pas fonctionner comme ça et..., par exemple moi, s'il y a une réunion ou je pense que c'est vraiment important qu'il y ait le service social ... C'est important parce qu'il a sa place. Et ben, si je sais qu'elle existe et que je suis pas invitée, en fonction bien sûr de ce que je connais de l'organisation, je vais lancer des perches... et je... je vais aller solliciter des gens en essayant de montrer en quoi le service social peut amener un éclairage autre. En quoi il peut être important pour tout le m..... enfin, important... c'est pas important... en quoi il peut être utile heu...
41. C. Ouais... et comment tu défini ce rôle-là alors spécifique, toi ?
42. 2FT2 Je sais pas. Je sais pas comment je pourrais le définir.
43. C. Ben quand tu vas.... justement heu... faire en sorte de te créer des opportunités comme ça, qu'est-ce que tu dis alors ? C'est heum..., est-ce que tu pourrais dire par exemple le genre de réunion auquel tu penses quand tu parles de ça ?.... j'ai aucune idée hein...
44. 2FT2 Il y en a eu tellement heu...
45. C. Je sais même pas ce qui existe comme réunion tu vois, dans notre domaine moi.
46. 2FT2 Dans un établissement scolaire ? Ben t'a tout ce qui concerne le pédagogique.
47. C. Les conseils de classe, tout ça ?

48. 2FT2 Alors t'a les conseils de classe. Par exemple, t'as d'abord toutes les réunions qui ne concernent que les profs. Le conseil pédagogique ils appellent ça, il va être question que de pédagogique là. C'est pas mon champ, j'y vais pas du tout. Conseil de classe j'y vais plus du tout. Parce que je considère que je n'y apporte rien. Je ne peux pas parler. Il y a des élèves, il y a des profs, voilà ! Donc ça moi, je ne me bat pas du tout, je n'y vais pas. Il y a le conseiller d'orientation qu'est là, s'il y avait des situations qu'étaient évoquées en conseil de classe... ça me reviendrait. Euh... par contre ça va être plus sur des... des réunions par exemple heu... qui vont traiter de difficultés ou de... de fonctionnement d'établissement Ou là, je vais pouvoir avoir un rôle heu... ou de conseiller technique auprès de l'établissement, avec moi, le... la connaissance que je peux avoir des élèves heu... mais à un niveau individuel, tu vois, et qu'il faut remonter un certain nombre de choses... Ou le... ou le... l'évaluation que je peux avoir sur les problèmes qu'on peut rencontrer au lycée... qui sont sûrement pas... qui n'est pas la même évaluation que peut rencontrer le chef d'établissement, parce que je ne me positionne pas du tout de la même manière. Donc, ou ce genre d'expertise là peut être amené, ça va être ce genre de réunion que je vais pouvoir heu... donc ça peut être heu.... Fffh.... en réunion générale heu... en général, on y est toujours. Mais il y a certains établissements qui nous échappent. Tout ce qui est comité d'éducation à la santé et la citoyenneté, il y en a qui vont fonctionner qu'avec l'infirmière par exemple.

49. C. Oui, toi tu estimes que tu as ta place là ?

50. 2FT2 Ouais

51. C. D'accord. Pour apporter quoi de particulier alors ? En termes de... en terme justement d'expertise de... d'assistance de service sociale comme tu disais ?

52. 2FT2 Parce qu'on considère que la santé n'est... enfin... quand on dit éducation à la santé et à la citoyenneté c'est la santé au sens large et c'est aussi la santé sociale, la santé personnelle, la santé heu... donc, ça, moi j'estime que j'ai tout à fait ma place quoi !

53. C. D'accord

54. 2FT2 Et puis je pense que la... enfin... la santé enfin... tel que les comités... que les comités d'éducation à la santé et à la citoyenneté ont été définis..., d'abord il y a aussi le mot citoyen qui nous..., qui raccrochent effectivement tous les adultes de l'établissement, quelle que soit leur... leur place ici. Mais heu... c'est... ce serait réducteur que de ramener ça à une santé physique... et que, pour moi le... notre expertise elle est... elle va ouvrir au lieu de refermer. Et en termes de... de propositions heu ...alors elles seraient pas du tout contentes les infirmières hein, que je dise ça sans doute, mais heu... c'est pas vrai pour toutes... je... on est obligé de caricaturer mais, souvent quand t'as un problème, quand t'es dans le monde médical, t'as un problème t'as un diagnostic et t'as une solution. Et là, on voit bien que nos formations sont... divergent énormément sur ce point de vue- là, puisque que, nous, bien sûr, on va faire notre diagnostic, notre évaluation et on va ouvrir sur les possibles... et ça c'est une... c'est un... c'est un apport. Qu'on ait... enfin... c'est spécifique, je trouve.

55. C. D'accord, c'est comme ça que tu vois là, justement la... la plus-value quoi ...! Apportée par l'ASS, c'est ce que tu disais tout à l'heure peut-être dans...

56. 2FT2 Ouais peut-être. Alors après il y a des histoires de personnalité hein ! Moi j'ai des collègues qui ne fonctionnent pas du tout comme moi. Moi j'ai toujours eu besoin de comprendre les choses pour agir dessus....et donc je me dis que les autres heu... quand j'ai une stagiaire je..., j'ai envie qu'ils comprennent pour pouvoir agir. Après, je vois, j'ai des collègues qui sont...qui... qui fonctionnent différemment hein et j'ai rien à leur dire, elles sont..., mais moi j'ai vraiment besoin

de comprendre ou je suis. Et c'est vrai que dans chaque établissement j'ai mes techniques heu... tu vois, pour qu'on sache que je suis là par exemple. Je fais du bruit heu...

57. C. Ha ha ha ha !

58. 2FT2 Tu rigoles ! Mais ça marche. Mais ça marche ! Je te jure ! Ça marche !

59. C. Je t'imagine faire du bruit...

60. 2FT2 Oh mais moi j'arrive ! Je te jure, quand j'arrive tout le monde sait que je suis arrivée !

61. C. D'accord. Tu te rends visible.

62. 2FT2 Ah bah ça c'est sûr !

63. C. C'est important !

64. 2FT2 Je fais tout le tour des bureaux. Il n'y a pas un bureau qui ne m'a pas vu...

65. C. D'accord et c'est... c'est au-delà de dire bonjour ! C'est ...

66. 2FT2 Ah non, non ! Mais ça fait partie...pour moi je suis entrée au boulot quoi. C'est mon personnage, c'est mon... C'est ma manière de.... Voilà, je suis là et souvent d'ailleurs, c'est heu... quand j'arrive c'est un grand bonjour... Bla bla bla... comment ça va... ah ! Au fait heu... !

67. C. Voilà, c'est là que viennent après les sollicitations éventuelles quoi.

68. 2FT2 Les sollicitations, les infos heu... Non, non ! Ça fait vraiment partie de mon boulot quoi !

69. C. D'accord et heu....

70. 2FT2 Parce que, il faut quand même se dire qu'en scolaire, on peut, et je le sais puisque la première année j'étais pas sur ces établissements là j'étais sur C. et... avec une chef d'établissement qu'était folle comme un lapin. Euh... j'aurais pu passer mon année enfermée dans mon bureau... personne ne m'aurait jamais sollicitée.

71. C. Oh !

72. 2FT2 Je te promets ! Mais moi j'ai des collègues qui vont dans des bureaux et qui n'en sortent pas ! Et c'est pas forcément de leur faute hein !... C'est qu'elles sont ignorées. Parce qu'on représente aussi, on n'est pas sous le... on n'est pas sous la... sous la hiérarchie du chef d'établissement. On est... avec le médecin scolaire et le conseiller d'orientation, on est les trois seuls personnels. L'infirmière est sous la hiérarchie du chef d'établissement. Le chef d'établissement ne vise pas notre emploi du temps, ne décide de rien dans notre organisation, ni dans notre manière de travailler, ni dans heu... nos..., comment on va dire ça ? Euh... les décisions qu'on pourrait prendre heu... par rapport aux situations suivies. Moi si je fais une info préoccupante, si je pense que le chef de l'établissement n'a pas à être prévenu, il n'est pas prévenu. Si je pense qu'il doit être prévenu parce que ça va avoir un impact sur l'établissement, je vais le prévenir mais ça c'est à mon libre arbitre. C'est moi qui le décide ça ! Et la seule personne à qui je dois en référer c'est madame X.

73. C. Ta responsable donc

74. 2FT2 Voilà ! Et donc, c'est... on est quand même des électrons libres... et on échappe au contrôle que pourrait avoir un chef d'établissement sur son établissement. Et certains chefs d'établissement

ont beaucoup de mal à accepter ça. A la fois ils vont dire qu'on n'est jamais là. Ça c'est le gag qui est... on sait hein, qu'on se promène tout le temps... parce qu'on est là souvent qu'une fois par semaine... qu'on n'est jamais là et qu'on ne dit rien. Mais ça, c'est dans le fantasme. Parce qu'à partir du moment où tu ne dis pas tout, c'est que tu dis rien.

75. C. Tu fais référence au secret professionnel, là je suppose.

76. 2FT2 Oui par exemple, par exemple.

77. C D'accord

78. 2FT2 Mais si tu veux ils n'ont pas la même impression, avec et, elles sont plus en difficulté les infirmières... parce que si un chef d'établissement, qui est leur supérieur hiérarchique... Heu les interpelle sur une situation... t'en a qui vont très bien se débrouiller, celles qui ont de la bouteille etc... mais la pression est complètement autre.

79. C. Oui... par rapport à ce qu'elles ont à dire ?

80. 2FT2 Par rapport à ce qu'elles ont à dire, par rapport à ce qu'elles peuvent faire. Par rapport à, le..., tu vois !

81. C. Ah d'accord ! Les orientations qui seraient données en individuel où en...

82. 2FT2 Voilà ! Il y a des chefs d'établissement qui me disent heu... « *Ben là faut faire une information préoccupante. Là, je vous demande de faire une information préoccupante.* » Je vais dire « *ben, faites-la !* », Mais moi je veux dire je suis libre de dire ça !... une infirmière, elle est beaucoup plus en difficulté... beaucoup plus en difficulté. C'est pour ça que nous on s'est toujours battu pour avoir cette heu... tu vois, par exemple, mais ça c'est en fonction d'un établissement à l'autre... Parce qu'ici j'aurais pas de problème.

83. C. Oui, pas de problème pour quoi ?

84. 2FT2 Parce que le chef d'établissement me laisse et heu... et je pense qu'il a compris comment on pouvait heu... fffh ! La manière dont on travaillait et en quoi ça pouvait être aussi un plus qu'on soit détaché de l'institution scolaire... et donc il ne le vit pas comme un... comme un contrôle...

85. C. C'est ça, ou comme une marge de manœuvre abusive.

86. 2FT2 Tu me connais je suis toujours en retard et j'arrive toujours en retard le matin et je pars toujours en retard le soir. Euh... mais il va me faire toujours une petite heu... tu vois... anicroche, c'est le jeu quoi. « Ha ! Ben t'as du boulot ! »

87. C. D'accord. Ha ha ha !

88. 2FT2 Et ça fait partie du jeu, ça fait partie du jeu. Mais n'empêche que... !

89. C. N'empêche que tu as ta liberté d'action.

90. 2FT2 Voilà ! Mais c'est une manière aussi de dire voilà !

91. C. Oui bien sûr.

92. 2FT2 Mais tu vois ! Il a aussi une manière de me dire heu...

93. C. Oui. Il n'est pas dupe quoi !
94. 2FT2 Ouais !
95. C. Personne.
96. 2FT2 Voilà !
97. C. D'accord. D'accord, d'accord. Alors j'avais noté et j'ai perdu, c'est pas grave, ça reviendra ! Euh... donc, tu disais en fait, heu... cette marge de manœuvre, en fait, elle est liée au... comment dire ? Au cadre institutionnel qui vous définit comme étant un service extérieur. Mais, ce que j'ai plus de mal à comprendre, c'est... comment dire ? Pourquoi cette marge de manœuvre ne peut pas donc heu... s'exprimer dans d'autres établissements ? Tu parlais de collègues qui n'arriveraient pas... ou qui ne sortiraient pas de leur bureau. Comment on comprend ça alors ?
98. 2FT2 Par exemple, là en ce moment, il y a une collègue, le chef d'établissement lui a interdit de parler aux profs.
99. C. Oh !
100. 2FT2 Et tu serais étonnée sur quel établissement, je te le dirais pas mais...
101. C. Au nom de quoi ?
102. 2FT2 Au nom que tout doit passer par la vie scolaire. Et pourquoi ça doit passer par la vie scolaire ? Parce que si c'est la vie scolaire, lui il en sera informé.
103. C. D'accord... Et alors là, votre service à vous ne se... comment dire... positionne pas ?
104. 2FT2 Si, il y a eu un retrait une partie, mais sauf que tu sais on fonctionne sur des résidences administratives. C'est une résidence administrative donc on ne peut pas enlever complètement la collègue.
105. C. D'accord. Mais c'est problématique quand même pour heu... là c'est vraiment une situation exceptionnelle j'imagine quand même !... plus ou moins, selon toi ?
106. 2FT2 C'est pas majoritaire.
107. C. Oui ! J'imagine.
108. 2FT2 Ah non ! C'est pas majoritaire mais ce n'est pas du tout anecdotique.
109. C. D'accord.
110. 2FT2 On a vraiment des collègues qui sont grandes difficultés. Moi, j'ai... j'ai été sur le lycée professionnel de X. Heureusement, j'avais de la bouteille et heureusement j'avais des réseaux autres heu... là ! Mais je me suis fait interdire l'entrée chez les CPE.
111. C. D'accord. Au nom du même principe que...
- 112.** 2FT2 Au nom du même principe. Si j'avais quelque chose à... à demander, c'était auprès du chef d'établissement.
113. C. D'accord, ben tu vois j'apprends des choses hein par rapport à ce contexte-là. Alors, par contre

eux... tu disais tout à l'heure, donc les interpellations pour faire en fait le contenu de ton activité, il y a beaucoup d'interpellations donc, heu... on va dire de l'équipe au sens large, j'ai compris hein qu'y avais pas que les profs etc...

114. 2FT2 Non les profs c'est minoritaire

115. C. Ben j'imagine, c'est plutôt effectivement tout ce qui est vie scolaire, etc...

116. 2FT2 C'est vie scolaire, chefs d'établissement heu... après surtout ce qui est administratif, financier ça va être les services de gestion ou administratif, l'infirmière quand même hein, on travaille quand même beaucoup ensemble. Et puis des situations avec le conseiller d'orientation qui à l'occasion de l'entretien concernant l'orientation dit « *quand même ce serait bien que tu puisses le voir...* » Ou à l'inverse moi, ça peut être de la même manière !

117. C. Oui, mais heu... les sollicitations directes, alors, que tu peux avoir, c'est de la part de qui, des élèves ?

118. 2FT2 Des élèves, de leur famille.

119. C. D'accord. C'est à propos de quoi, en général, quand c'est direct de la part des élèves ou des familles ?

120. 2FT2 Alors soit... soit c'est direct, direct... Mais on va pas commencer par ceux-là, soit c'est direct parce qu'ils ont été conseillés, c'est-à-dire qu'ils ont déjà rencontré un prof ou... Et qui a conseillé de venir ou quand c'est direct, direct soit c'est quelqu'un qui est au bout du rouleau et qui vraiment cherche une porte... et le secret professionnel fait que soit c'est quelqu'un qu'est amené par quelqu'un qui déjà venu.

121. C. D'accord

122. 2FT2 Alors en lycée, en lycée c'est assez courant, en fait hein, c'est quelqu'un qui est déjà venu pour n'importe quoi et qui dit « *oh, tu devrais aller la voir...* »

123. C. Quelqu'un ? Un élève ?

124. 2FT2 Un élève oui, oui, oui... non, je m'exprime mal.

125. C. Non mais heu... ça peut être les familles ou ça peut être les élèves...

126. 2FT2 Non, non ! C'est un élève c'est sûr. En lycée on voit plus les élèves que les familles.

127. C. Oui j'imagine quoi

128. 2FT2 Moi je garde à voir les familles quand il s'agit des problèmes financiers. Je règle rarement avec les élèves. Il faut vraiment qu'il y ait un souci ou des sollicitations... et que je sens que ça va tourner vinaigre ou je sais pas quoi et voilà... heu... je demande à l'élève de venir mais pas pour lui parler des problèmes financiers. Pour lui dire que ce s...d'essayer de convaincre ses parents de prendre... de prendre contact. Voilà c'est tout. Mais sinon, je vois plus les élèves que les familles. Je vois les familles souvent quand j'ai vu les élèves et que ça a été travaillé avec eux et que je... dans... dans le travail qu'on engage, il semble important que heu... il y ait cette rencontre avec les parents.

129. C. Mmmh et donc ce travail qui vient donc plus directement des élèves eux même ou des familles, tourne autour de quoi ? Quel type de problématique, en général ?

130. 2FT2 Beaucoup heu... de situation familiale. Enormément. Je dirais que c'est majoritairement autour de la famille. Euh... fffh... après c'est tout ce qui est question personnelle, tu vois, orientation sexuelle heu... alors moi je te parle de lycée là. Parce que c'est compliqué... Parce qu'au collège, c'est pas du tout la même chose. Donc là, moi je te parle du lycée... Euh... orientation sexuelle heu... mal être heu... voilà ! Quelques jeunes qui sont, alors c'est lié aux situations familiales souvent ou du moins c'est un des éléments... Euh... beaucoup... enfin beaucoup... ça paraît toujours beaucoup mais c'est pas beaucoup... Il y a des jeunes qui vont vraiment très mal sur le plan psychologique... Euh... et qui peuvent être suivi ou pas suivi ou qui ont été suivis et qui ne le sont plus etc... et qui réinterrogent un petit peu ça et qui passent par le service social. Alors il y en a un certain nombre qui passe aussi par l'infirmerie. Mais je suis étonnée parce que... il y en a qui passent par l'infirmerie et j'arrive à les... à les récupérer et je pense, moi une de mes hypothèses c'est que, ce que je te disais tout à l'heure, c'est que au diagnostic je propose pas de carte. Tu vois, je dis pas « *il y a le centre machin truc heu...* » Au bout de l'entretien ou « *se serait bien que tu ailles voir quelqu'un.* » J'engage un travail et puis après on voit sur quoi ça peut déboucher. Quelle est l'aide la plus appropriée. Je dis pas qu'on est mieux que les infirmières hein, c'est pas ça du tout. C'est pas la même, c'est pas la même manière de travailler.

131. C. C'est pas la même approche

132. 2FT2 C'est pas la même approche

133. C. D'accord

134. 2FT2 Alors bien sûr que je dis, après t'as des infirmières qui sont plus ou moins heu... Et souvent je leur dis heu..., donnez pas la carte tout de suite quoi ! bien sûr que ce serait bien qu'il aille au CMP, qu'il prenne rendez-vous. Il en est pas là quoi ! Il en est...

135. C. Et puis c'est pas si facile que ça...

136. 2FT2 Et puis, il en est pas là ! il en est pas là, il en est pas là. Il a besoin d'être rassuré sur sa capacité à faire les choses..., à surmonter à..., à créer du lien, à....

137. C. Mmmh. D'accord. Alors tu disais, donc si j'ai bien compris, des problèmes familiaux, des problèmes personnels qui ont donc un impact sur la scolarité j'imagine ! Euh... les problèmes sociaux c'est de quelle nature alors quand tu en as ?... est-ce que c'est plutôt sur la dominante familiale ? Structure familiale et personnelle ?

138. 2FT2 Oui. Moi je dirais. Ici oui... à X. ça va être complètement différent.

139. C. lors au collège c'est différent tu dis alors !

140. 2FT2 Collège et lycée pro c'est complètement différent.

141. C. Alors c'est quoi les problématiques alors ?

142. 2FT2 C'est trois profils différents... juste pour te dire... ici il y a 800 élèves... je ne vois à peu près, toutes interventions confondues, donc qui vont être d'un papier administratif, tu vois ! Ensuite, sur toute l'année, je dois avoir à peu près 10... 10-11 pour cent. Sur le lycée pro et sur le collège de X., c'est à peu près... on va dire..., il y en a un qui va approcher les 400 élèves et l'autre les 240. Je vois entre 33 et 36 pour cent.

143. C. D'accord... Et alors ? Pourquoi au collège ?

144. 2FT2 Parce que pas du tout le même profil. Euh... lycée général c'est écrémé, pffffh ! Lycée général, t'as déjà tout... toute la... tous les gamins qu'ont été en difficulté, qu'ont été...qui vont vers les lycées pro...qui partent en apprentissage ou MFR... Ne reste que ceux qui ont tenu le coup scolairement. Au collège, ils sont mélangés. Donc t'avais les deux. Donc t'avais déjà ceux de.... Tu vois ?
145. C. D'accord. Mmmh. Donc là, ils te sollicitent pourquoi alors spécifiquement au collège ?
146. 2FT2 Au collège, alors le collège c'est très varié. Ça va être de la... de la... de la mésentente avec la copine... voilà ! Et c'est la fin de la vie. Voilà hein, ça peut pas surmonter une histoire comme ça. Euh... beaucoup autour heu, heu... alors, quand c'est les élèves, ça va être heu... heu... ils ont été..., ils viennent rarement seuls. Là, en collège, je vais voir plus de famille... que de... que les élèves en premier. Alors, soit ils me sont amenés par les professeurs.... Euh... c'est presque amenés hein, c'est vraiment ça ! Euh... et ils comprennent pas bien d'ailleurs pourquoi ils arrivent là. Euh... soit ça va être les familles que je vais rencontrer et au cours de la conv...heu... de... de la conversation, de l'entretien...il va être question d'un certain nombre de difficultés... et ils me demandent de rencontrer leur enfant pour qu'il ait un espace ou qu'il puisse heu... voilà. Qu'il y ait quelque chose qui puisse s'amorcer... et les problématiques elles vont être heu beaucoup de problématiques relationnelles, liées au fait de quitter l'enfance... Des parents qui sont énormément en difficulté... qui ne comprennent plus, « *déjà en 6^e ! On a laissé un bébé heu...il était gentil, docile, machin.... On le retrouve plus. On sait plus.* », Donc beaucoup, beaucoup de... de demandes de ce type-là. Beaucoup de demandes de, de la famille au niveau financier, sur X.... énormément. Alors, que ce soit X.... heu... collège ou lycée pro..., beaucoup, beaucoup de demandes heu... financières... heu... beaucoup de demandes de médiation entre famille. Alors là c'est pas forcément..., ça peut venir de la famille mais ça aussi venir de l'institution..., de médiation entre familles et école ou les familles heu... commencent à en avoir marre quoi, d'être tout le temps interpellées sur des sujets de dysfonctionnement de leur enfant, dans ce cadre-là ils se sentent énormément remis en cause...Et de la même manière heu... là, je vais avoir une intervention au niveau de l'institution en essayant de voir comment ils peuvent interpellier les parents différemment quoi. Comment on peut travailler ensemble ? Parce que c'est compliqué, ça, de travailler ensemble. Est-ce que travailler ensemble c'est simplement rencontrer ou pas quoi ? Et beaucoup de profs disent « *ben, si on travaille avec les parents ! On les a vus heu... trois, quatre fois, ça change rien.* » Non, non ! Les parents quand ils arrivent à l'école heu... en collège et en... et au lycée pro, ils sont souvent en infériorité...mais physique, ça se voit dans un entretien... donc, soit sur un mode heu, heu... un peu écrasé, tu vois, heu... « *Ben oui je sais oui, oui, oui. Ouais ça toujours été comme ça, il est pas facile.* », Ou soit sur un mode agressif « *c'est pas nous c'est vous.* » Autrement heu..., j'aurais dû regarder mes statistiques avant, parce que tu vois je vais échapper.... Sur les modes d'intervention heu... et puis au lycée pro heu..., mais c'est...beaucoup, beaucoup on voit la relation avec des situations familiales mais c'est des... c'est... des fois je me demande si il y en a un qui a une situation heu...normale.
147. C. Des, des familles heu... recomposées, des familles en séparation, comme ça... ?
148. 2FT2 Pas forcément, oui, oui, oui des familles séparées, des familles heu..., beaucoup de conflits, beaucoup, beaucoup....
149. C. Intra familiaux ?
150. 2FT2 Beaucoup de conflits intra familiaux, énormément de conflits.
151. C. Entre les parents et avec les enfants ?
152. 2FT2 Séparés ou pas d'ailleurs.

153. C. D'accord ok

154. 2FT2 Beaucoup, beaucoup d'enfants qui sont pris en... en étai hein, dans des situations familiales. On a aussi beaucoup, sur Machecoul, de gamins qui sont suivis par des services éducatifs ou placés en famille d'accueil puisque c'est un secteur du pays de Retz. Un secteur de placement. Et... je vois souvent les... les jeunes, ou je fais un peu l'interface entre le service éducatif, réexpliquer les choses, lien heu... voilà.

155. C. D'accord. Donc ça veut dire que, parce qu'on en a pas beaucoup parlé jusqu'à présent, dans ton activité tu as aussi heu..., on a plutôt développé le partenariat à l'interne là, mais il y a aussi du partenariat externe.

156. 2FT2 Oui

157. C. Et tu le développe beaucoup à partir de... ?

158. 2FT2 J'essaie dans la mesure des possibilités ouais... j'essaie. Alors ça fonctionne sur certains...sur certains secteurs mieux que dans..., sur d'autres. Sur X. ça fonctionne heu ...ouais, les collègues, je les connais très bien heu..., ça veut pas dire qu'on est tous les quatre matins hein, mais si j'ai besoin, si je suis en difficulté sur une situation si heu... si on a une situation commune, on va échanger. Sur d'autres secteurs comme à B..., mais je suis moins sollicitée aussi ! Sur B. sur des problématiques de ce type la...

159. C. Ben oui c'est ce que tu disais tout à l'heure...

160. 2FT2 Donc, voilà. Donc je développe moins aussi, tu vois.

161. C. Ouais, ça reste plus en fait heu...

162. 2FT2 Voilà, à l'interne, ou avec les parents ou heu...,... Ça veut pas dire que je le fais pas ! Quand ça doit être fait ça se fait. quand il y a une situation, là, j'étais avec une situation qui était... qui me posais vraiment problème... une jeune avec un papa tout seul qui, vraiment, manifestement... dans une dépression grave avec un laisser-aller terrible, une jeune fille qui va pas bien du tout...là, je suis passée par la collègue de secteur pour voir quel lien elle a avec le papa, si ça pouvait se travailler puis finalement, heureusement que je suis passée puisqu'elle attendait elle-même heu...

163. C. Un appel ?

164. 2FT2 Ouais

165. C. D'accord. Alors heu..., je crois que tu l'as un peu dis déjà mais, heu...enfin là je pense qu'on a cerné à peu près l'activité en tout cas telle qu'elle est heu... caractérisée par toi. Heum, selon toi, sur quoi il est important de porter l'accent ? Alors, tu as déjà dit la, la chose principale tout à l'heure, en disant, par rapport aux stagiaires, heu... qu'il te semblait important qu'ils comprennent d'abord dans quoi ils sont situés. Donc ça j'ai bien retenu mais, au-delà de ça, sur quoi tu heu... quand tu accueilles un stagiaire notamment en deuxième année, sur quoi il te semble important de faire porter l'accent en terme de... ben justement de... par rapport à cette activité-là ? Est-ce que tu sélectionne les éléments ou bien est-ce que c'est l'ensemble ton activité qui va être présenté aux étudiants ?

166. 2FT2 Ben, moi je vais présenter l'ensemble de mon activité. Après, eux, de la manière dont ils vont..., dont ils vont se saisir de ces activités pour entrer eux même en activité, ça va aussi dépendre de chaque stagiaire... et sur l'expérience que j'ai, il y en a par exemple, moi, le côté relationnel me paraît important. On est en relation avec des jeunes, avec des adultes... les codes sont pas du tout les mêmes... heu..., j'ai vu des étudiants très en difficulté, en début de stage, par rapport à ce

relationnel. Ils se retrouvent avec des jeunes qui ont leur âge. Là par exemple heu..., X (*stagiaire actuelle*) elle a 22 ans, heu..., ici il y en a qu'on 20 ans... Donc là, ben heu... soit on est à l'aise soit on n'est pas à l'aise. Donc moi, je vais attendre de voir un petit peu heu..., quel est le bout de..., quel est le bout de la..., par quel bout la pelote va être prise. Euh..., pour certains étudiants je vais privilégier, par exemple, le travail avec les parents, les adultes qui me semble plus facile à moi. Donc, ça va être beaucoup sur les études financières, sur les choses administratives qui vont pouvoir ensuite permettre de tester la mise en relation, heu..., enfin qu'est-ce que c'est qu'une relation de confiance ? Comment, dans quel cadre on, on place cette relation ? Comment on l'éclaircie pour l'autre ? Ça c'est souvent ce que je propose...

167. C. D'accord

168. 2FT2 Et puis, au fur et à mesure, c'est avec le jeune... qu'est-ce qui se passe ? Comment on se situe ? Comment heu... qu'est-ce que ça évoque, qu'est-ce que... ? Parce que c'est à la fois des jeunes mais c'est à la fois le scolaire. Ils sont pour la plupart, sauf exception... on en a eu, j'en ai eu quelques-unes qui ont quitté l'école depuis un moment mais heu... (*rires partagés*) Et d'ailleurs c'est pas du tout la même entrée en matière. Mais pour ceux qu'on pas quitté l'école depuis longtemps, comment on interpelle un prof ? Comment on va voir le CPE ? Donc, ça, c'est important !

169. C. D'accord. Pour justement pouvoir être heu... après heu... comment dire ?... reconnu... dans la nouvelle heu...

170. 2FT2 out à fait, tout à fait, voilà, j'ai laissé X toute seule en lui disant heu... « *Si t'as un appel, même si c'est moi qui le suis, tu réponds à l'appel, tu te débrouille, tu vas chercher les infos où tu veux, tu...tu te débrouille* », parce que je sais que c'est pas facile...c'est vraiment pas facile. Parce qu'on a été élève il y a pas longtemps quoi ! Moi j'aurais pas pu faire ce métier en sortant de l'école... je l'ai toujours dit. Parce que j'aurais été du côté des élèves !

171. C. Hé hé hé ! D'accord !

172. 2FT2 J'aurais pas voulu voir le... la réalité d'un professeur. (*rires partagés*) C'est pas possible ! Tu t'identifies à tes pairs quoi heu... ! Pas à ces vieux croutons d'adultes qui sont rabat joie et... non mais c'est vrai !

173. C. Ouais. Selon toi, en fait, faire un stage... donc auprès de toi, enfin... c'est pas auprès de toi... toi mais dans ton service heu... qu'est-ce que ça permet aux stagiaires de comprendre ? Par rapport à... justement cette activité d'ASS ? Sur quoi tu portes l'accent vraiment en tant que... ?

174. 2FT2 C'est le positionnement ! Nous sommes seules dans une institution. Et tu vois, c'est une question qu'on... qui a été émise hier au... en réunion de service, puisqu'il y a eu une espèce de questionnaire de fait et comment les gens se définissent quand ils sont chez le coiffeur ? Donc, les coiffeurs nous posent la question, vous faites quoi ? Est-ce qu'on se définit par notre métier ? L'institution qui nous embauche ? Dans le cadre dans lequel on travail ... et la majorité d'entre nous, on dit qu'on est ASS et, pour une autre partie, mais qui est moindre, à l'éducation nationale.

175. C. D'accord.

176. 2FT2 Ben là, on a tout dit. (*rires*) Je trouve que... si on est quelqu'un d'adaptable... parce qu'il faut quand même pas perdre l'idée des trois lieux, enfin tu vois des..., qui va se multiplier. Ça brouille, ça brouille énormément. Le temps est extrêmement cours en scolaire pour les stages. On a toutes les vacances scolaires plus les périodes de rattachement... par rapport aux autres on a heu... les autres qui sont en stages on a sur heu... entre Noël, les vacances de février, les vacances de Pâques, il y a 6 semaines qui sautent. Les autres... on arrive à avoir 2 semaines heu, je sais pas c'est

à peu près ça hein ? En fait il y a 4 semaines qui sautent, de stage.... donc c'est extrêmement découpé, découpé, dans la semaine et on est tributaire des rythmes scolaires qui fonctionnent par trimestre avec des échéances à chaque trimestre. Donc si on arrive à se caler là-dedans, il se trouve que c'est un lieu qui super ! C'est justement en quoi et c'est ce que j'arrête pas de dire, et là, j'ai un peu de mal là en ce moment... en quoi notre intervention est spécifique et en quoi heu... qu'est-ce qui nous différencie des autres intervenants, auprès des jeunes ? Quand un jeune ne va pas bien, qu'est vu par l'infirmière, par le CPE, par le prof, par le chef d'établissement, par nous. Il peut être vu 5 fois ! qu'est-ce qui fait que notre intervention va amener un plus ?

177. C. Et alors, tu dirais quoi ?

178. 2FT2 Moi par rapport à ça ? Heu, heu... le plus, c'est que nous on va se décaler du... du scolaire. On va prendre ce qui apparaît comme des symptômes et on va l'énoncer comme ça. Voilà ce que tu laisses à voir. Maintenant qu'est-ce qui se passe ? Qu'est-ce qu'on peut aller interroger ailleurs ? Est-ce qu'on peut aller interroger quelque chose ailleurs ? On va pas être basé..., on va... on va pouvoir dire en quoi la résolution du problème va faciliter la vie ici. C'est pas notre souci premier. Notre souci premier à nous, c'est que lui, il aille bien. Si le jeune, il va bien et qu'il fout sa scolarité en l'air parce que.... Je m'en fous moi. Je suis pas payée pour qu'ils arrivent au bac. C'est le problème des parents, c'est le problème des valeurs qu'ils vont avoir, c'est le problème de.... Je veux dire. Mais on a ce travail-là à aller vérifier. C'est ça qu'on a à vérifier. Si heu..., si heu... par exemple, on va prendre un problème comme l'absentéisme parce que ça c'est révélateur. On intervient beaucoup nous pour l'absentéisme. C'est très révélateur. Si un gamin il est... il est absent là, on va lui faire la morale, il a pas le droit d'être absent heu voilà... heu on va le ramener au cadre scolaire... voilà... et puis heu... qu'est-ce qu'il met en péril par rapport à ses études et par rapport à la formation post-bac etc... moi, mon intervention elle va être toute autre. C'est d'abord, c'est d'aller vérifier simplement, est-ce qu'il est dans la bonne formation ? Est-ce que..., comment il est rentré dans cette formation ? Qu'elle attente il avait ? Est-ce qu'il en avait ? Réinterroger un peu son parcours pour voir dans quelles conditions il est arrivé et si il y a décalage il était déjà à l'avance ... Auquel cas, cette formation elle ne..., par exemple, je pense à une jeune qui voulait être coiffeuse. Ses parents voulaient absolument qu'elle passe son bac. Elle était persuadée que, à la fin de son bac, ses parents lui aurait dit ben tu vois t'as ton bac c'est quand même idiot d'aller être coiffeuse ! Donc elle foutait tout en l'air, au fur et à mesure elle foutait tout en l'air. Plutôt que de lui donner tous les avantages du bac, ce qui était..., moi s'était d'aller réinterroger et de refaire un peu le parcours avec elle et de retravailler, de voir ce qu'elle était capable de retravailler avec ses parents, avec mon aide ou sans mon aide. Pour s'assurer que son avenir elle l'avait bien en main. Tu vois !

179. C. Et ça c'est pas la conseillère d'orientation qui le fait ?

180. 2FT2 Elle peut le faire mais souvent les conseillers d'orientation tu sais ils sont... ils sont pareils que nous. Ils sont encore moins présents que nous. Ils sont beaucoup sur « qu'est-ce que tu veux faire l'année prochaine ? », tu vois ! Qu'est-ce que tu.... Ils ont pas, ils peuvent rencontrer les parents mais plus en tant qu'inform... tu vois dans....

181. C. Plus techniquement ?

182. 2FT2 Ouais

183. C. Par rapport au circuit possible d'orientation ?

184. 2FT2 Voilà. Et ce que je veux pas dire qu'ils ne le font jamais hein !

185. C. D'accord

186. 2FT2 Mais ils sont beaucoup plus sur heu... les stratégies heu... les procédures heu..., tu vois !

187. C. Mmmh, alors que toi tu vas relier ça à la personne elle-même et comment elle vit.
188. 2FT2 Voilà, et comment elle peut s'approprié cette heu..., qu'elle puisse reprendre en fait ou au moins avoir l'impression de reprendre un petit peu son destin en main.
189. C. D'accord
190. 2FT2 Et comment ça peut se travailler. Alors souvent ça découle sur d'autres choses forcément, parce que si les parents ont espérer heu...enfin on fait le forcing... si elle, elle a accepté heu... donc ça réinterroge aussi le relationnel, le fonctionnement de la famille heu... quelles attentes ils ont, quelles peurs ils ont heu...?
191. C. Ouais, d'accord, ok. C'est comme ça que tu définis en fait cette heu... plus-value.
192. 2FT2 Oui enfin c'est un exemple, c'est un exemple hein
193. C. Oui, oui, mais c'est intéressant de le savoir
194. 2FT2 Il y en a plein, il y en a plein d'autre heu...
195. C. et selon, toi est-ce qu'il y a eu une évolution du métier ? Parce que tu as une expérience, ça fait combien de temps que tu es diplômée déjà ?
196. 2FT2 Depuis 85. Ouais en fait moi j'ai fait 3 branches complètement différentes.
197. C. Mais tu es en scolaire depuis combien de temps ?
198. 2FT2 98
199. C. Et depuis 98 est-ce que tu dirais, est-ce que tu sens qu'il y a une évolution heu... alors du métier ? Peut-être en général ou dans ton activité hein...
200. 2FT2 Du métier d'assistante sociale ?
201. C. Oui
202. 2FT2 En général ?
203. C. Ouais
- 204.** 2FT2 Heu, j'ai pas une très bonne connaissance, ça va vraiment être des, des... euh... j'aurais du mal à définir, à dire si... en tous les cas j'ai l'impression quand même que heu... à entendre parler heu... des collègues ou heu... beaucoup plus administrative et, et beaucoup moins de heu... mais là, je parle pas de moi hein
205. C. Oui, oui
206. 2FT2 Euh... pas des exécutant mais beaucoup plus dans le... dans le... dans la mise en place heu... de de de de procédures, de, de plans de, je vois ça beaucoup plus comme ça que à l'époque où je suis rentrée. Ou là j'avais vraiment l'impression qu'on était une force d'innovation. Bon on était... par exemple, je me souviens, moi, quand j'ai été embauchée au CCAS, alors peut-être que ça existe toujours hein... mais quand j'ai été embauchée au CCAS de C... c'était une création de poste. Bon, vraiment on a attendu énormément de moi quoi. Qu'est-ce que je pouvais amener ? Comment je

pouvais aider à prendre en compte les situations qui... qui étaient amenées au CCAS en... en conseil technique mais aussi en formation. Tu vois on.... Il y avait vraiment une reconnaissance professionnelle forte. Et j'ai vraiment l'impression que ça ça, c'est....

207. C. Alors est-ce que c'est en lien avec l'évolution peut-être des politiques sociales qui ont amené aussi plus de dispositif et de procédures ? Est-ce que tu fais le lien avec ça ?

208. 2FT2 Ouais, ouais, je pense

209. C. Tu vois par rapport à ce, ce que tu dis là ! Parce qu'en même temps tu qualifiais, toi, les demandes qui sont faites ici, comme étant quand même des demandes... quand même portées sur ta technicité, c'est-à-dire sur ta capacité à accompagner...

210. 2FT2 Oui mais à la fois, alors à la fois ça, c'est ce que je revendique et ce que je...voilà ! Et c'est ce que je dis aussi, c'est que ça peut être nié complètement.

211. C. Oui d'accord.

212. 2FT2 Ça peut être nié complètement

213. C. Donc dans le milieu scolaire alors il pourrait aussi avoir cette même évolution que tu... ?

214. 2FT2 Tout à fait mais c'est ce qu'on redoute d'ailleurs. Parce que comme on est toujours à moyen constant... et que le... le nombre d'établissements augmente sur le département, nous avons..., c'est ce qu'on nous a annoncé hier... c'est que nous allons probablement passer de 3 à 4 établissements. Voir sur certains secteurs pour couvrir la totalité, plus des secteurs où il y aura des établissements à la demande. Ça veut dire qu'intrinsèquement notre métier va changer.

215. C. Oui. Comment tu vois cette évolution alors prévisible ? Tu redoutes ?

216. 2FT2 Tu veux dire dans... comment je la vois ?

217. C. Ben c'est à dire quand tu dis heu... voilà c'est pas heu... comment tu vois alors cette évolution avec ce qui vous a été annoncé en réunion là ? Si vous avez heu... voilà, encore plus d'établissements, qu'est-ce que ça peut amener comme changement pour vous ?

218. 2FT2 Ha bah ça va être qu'on va être de plus en plus transparent au sein de l'établissement, des établissements. Euh... c'est très paradoxal ce qui se passe dans l'éducation nationale. C'est vraiment très paradoxal. C'est à la fois, depuis heu... bien avant 2005 hein, 2005 ça été vraiment la..., attend 2005 ? Parce que là on est en 2013. Est-ce que c'était en 2005 ? Je sais plus.

219. C. 2005, tu fais référence à quoi ?

220. 2FT2 Dans le cadre de la décentralisation où on devait passer au Conseil Général. Donc on est dans une institution qui nous garde mais dont on sait manifestement qu'elle aimerait bien se débarrasser de nous.

221. C. D'accord. Au niveau tu veux dire heum... global, national...

222. 2FT2 Global puisque, on sait que l'État doit se débarrasser d'un certain nombre de personnel et que nous, on en fait partie. Parce qu'on est pinuts ! Pinuts de pinuts ! Voilà ! Donc on sait qu'ils veulent pas nous garder. On s'est battu contre et nous, notre sentiment, parce que là c'est qu'un sentiment..., personne heu..., c'est que nos conditions de travail sont vraiment heu... comment dire... deviennent de pire en pire... de manière à ce qu'à un moment, nous même, on demande à partir ou que ça meurt

de sa belle mort quoi !

223. C. D'accord

224. 2FT2 Ça c'est notre sentiment hein ! C'est vraiment notre sentiment. Quand euh... on est nous aussi dans ce paradoxe, c'est-à-dire, à la fois on est dans une heu... on a... on s'est toujours battu pour notre place à l'éducation nationale parce qu'on pense que c'est essentiel, par rapport au travail qu'on y fait. Mais comme on nous met dans des conditions telles... que le travail qu'on voudrait faire, ou du moins dans lequel on s'est inscrit ne peut pas se réaliser ... on se dit ben à quoi ça sert d'être à l'éducation nationale ? Tu vois, on est dans ce paradoxe-là.

225. C. D'accord. Mais est-ce que tu pourrais être heu... parce que j'imagine que tu vois un peu plus clair encore ? Qu'est-ce que, selon toi, ça entraînerait concrètement ... qu'éventuellement, vous soyez alors sur 4 ou 5 établissements ou la demande-là ? Qu'est-ce que ça modifierait substantiellement dans ton travail ?

226. 2FT2 Bah tout. Parce que par exemple, tout ce que tu..., tout ce que tu mets en place en terme de partenariat interne. Tout ça, ça disparaît. Tu n'es appelée que comme t'appelle le docteur quand t'as la grippe... quand t'as plus la grippe, voilà ! Ou quand on considère que le travail est fait.... L'avantage, et c'est pour ça qu'on s'est toujours battu pour être à l'éducation nationale, c'est qu'à la fois on est avec des collègues. On n'est pas à la même place mais on est avec des collègues.... Et... c'est pas notre intervention directe auprès de l'élève qui peut changer quelque cho... qui forcément change quelque chose. C'est le changement, peut-être, de celui qui est ...enfin... de celui qui est en face de lui. Et ce travail-là, qu'on peut faire avec les collègues..., par exemple je te parlais avec les parents..., la manière dont on...

227. C. En termes de médiation oui tu disais ça.

228. 2FT2 Voilà, la manière dont on parle, dont on interpelle des parents..., même quand ils ont des enfants très chiants... Heu la manière dont on leur parle... La manière dont on... on va renvoyer les choses, la manière dont on va... avancer avec eux... tout ça, ça disparaît. Tout ça, ça disparaît...

229. C. Hein, hein. Et donc, en fait, vous pourriez ...

230. 2FT2 Notre travail, notre travail, il n'est pas simplement en direct. On a toute une partie de notre travail qui ne se voit pas, qu'on n'arrive pas à quantifier et qui..., qui est, ce que nous on appelle du conseil technique, qui est souvent très informel et qui va être avec le chef d'établissement, qui va être avec le CPE, qui va être les profs... heu... De dire heu... de réa... enfin de dire « *ben oui et si... ! Et si...* »

231. C. C'est un petit peu mettre de l'huile dans les rouages ?

232. 2FT2 Ouais c'est, c'est décalé, en fait... Et c'est toujours la place du service social ça. C'est d'être à la fois en dehors et en dedans..., de toujours amener et de faire en sorte que la porte, elle soit toujours ouverte... Et je dirais que notre travail à l'intérieur de l'institution scolaire, c'est d'essayer d'ouvrir des portes... Euh... alors, il y a des choses qui nous concernent pas bien sûr ! Mais même, tu vois, on a des collègues alors qui seraient comme X (*nom d'une collègue*) par exemple, heu... le travail qu'elle a fait ça été de réinterroger notre action, même dans le pédagogique et c'est très intéressant hein ! Ce qu'elle dit... et comment amener aussi les profs à penser que, quand on rentre dans le pédagogique, on rentre en entier. On rentre avec euh... avec ce qu'on est heu...

233. C. Et donc, en fait, ce que tu dis la crainte ce serais, en fait, d'être quelque chose d'externe ? De pompiers.

234. 2FT2 Oui c'est ça, qui interviendraient pour éteindre le feu, de temps en temps. Voilà.
235. C. Mais pas intégrer régulièrement heu..., voilà, comme faisant partie, en fait, de... de la structure globale quoi. Hein ?
236. 2FT2 Tout à fait.
237. C. Et donc, en fait, le risque c'est la qualité du service rendu j'imagine !
238. 2FT2 Ah bien sûr ! C'est plus le même boulot. C'est plus, c'est pas du tout le même boulot.
239. C. D'accord
240. 2FT2 Pas le même boulot.
241. C. D'accord. C'est plus de l'interventionnisme... et non pas de l'action sociale.
242. 2FT2 Voilà.
243. C. Hein ! D'une certaine manière.
244. 2T2 Mais moi, c'est ce que j'aime dans ce travail, aussi ! C'est que d'abord, on a une liberté d'action qu'est... Voilà ! Euh... et on est vraiment énormément sur du relationnel. C'est vraiment aussi bien au niveau de nos bénéficiaires que, au niveau de nos partenaires... Et on est que, alors..., en fait heu..., on est un petit peu... quand tout fonctionne bien, on est un peu identifié comme celui qui va empêcher que ça tourne en rond, comment dire ? « Mais non pas elle !... pas elle ! » Tu vois ce que je veux dire ?
245. C. Oui, oui, oui, celui qui gratte hi hi !
246. 2FT2 Ouais... Ou alors, il y en a une autre qui disait heu... sœur Marie-Thérèse des causes perdues... c'était bien identifié, je trouvais.... (Pfffhh ! Ah, ah, ah) Tu vois mais..., ça, moi j'aime bien parce que je me dis... bah voilà ! Je dérange un petit peu. C'est que je viens donner..., je viens... il s'agit pas de toujours déranger pour déranger, c'est pas ça !
247. C. Non tu décales le point de vue quoi !
248. 2FT2 C'est de dire, voilà, de dire et si..., et si on essayait ça ? Peut-être que ça va pas marcher mais... voilà.
249. C. Mmmh d'accord. Et alors, question plus technique mais dans ton activité heu... quelle place a l'accompagnement individuel des élèves ou des familles ? Selon toi...
250. 2FT2 Bah quand même beaucoup !
251. C. Beaucoup ?
252. 2FT2 Ah Oui
253. C. Beaucoup ça représente... ? Sans être précis sur le pourcentage mais...
254. 2FT2 Oh je sais pas, je sais pas mais heu... beaucoup. Je vois énormément d'élèves.... Régulièrement.... Heu je sais pas, je vois pas comment je pourrais quantifier ça heu... Parce que nous, on quantifie rien du tout ! C'est au nombre d'entretiens, ce qui ne veut rien dire du tout. Nous

ce qui intéresse le ministère sait combien d'entretiens ont fait dans l'année ?... Combien de visites à domicile et combien de conseil technique ? Mais un entretien ça ne veut rien dire ! Je peux faire un entretien de cinq minutes comme je peux faire un entretien de... Oui tu peux en faire 10 de rang ou tu en fais 2 mais... 2 mais qui m'ont bouffé ma journée parce que...

255. C. Mmmh. Tout à fait. Mais, tu vois, quand je dis qu'elle place c'est heu... donc, c'est la... tu réponds... c'est... c'est vraiment important...

256. 2FT2 Oh oui c'est important.

257. C. C'est dominant... en pourcentage par rapport à... ?

258. 2FT2 Dominant en pourcentage, c'est difficile à dire, parce que je peux pas dire « je fais 60 % d'entretien », heu...

259. C. Mais tu vois, c'est aussi par rapport à la qualification, maintenant introduite par la nouvelle réforme... quand même de l'intervention de type collective, qui est quand même aussi portée, tu vois, dans la réforme des assistants sociaux... et c'est aussi pour tester ça si tu veux. C'est-à-dire, est-ce que dans ton activité à toi, il y a de l'accompagnement individuel ? Il y a du collectif ? Est-ce que pour toi... voilà, c'est heu ?

260. 2FT2 Ah non, c'est de l'individuel.

261. C. C'est de l'individuel essentiellement. D'accord. Ça peut être des entretiens avec des élèves mais ça peut être du conseil technique, enfin, ce que tu appelles conseil technique mais ça reste dans une dimension individuelle. Il n'y a pas de travail collectif heu... pour ce qui te concerne dans ton activité ?

262. 2FT2 Si, si, si. Alors après le travail collectif, ça va être toutes les réunions d'instance... diverses instances où on va pouvoir se réunir et là, du coup, pas avec les bénéficiaires.

263. C. C'est ça, c'est du partenariat quoi !

264. 2FT2 Oui... mais c'est du collectif quand même. C'est du collectif pour moi quand même. Et puis, il peut y avoir tout ce qui est dans le cadre de CESC, là ! Des actions collectives envers les élèves... Alors moi..., on en fait de moins en moins puisqu'on a plus de temps... On en fait de moins en moins. Moi je privilégie ici, parce que c'est là où j'ai le moins de travail... on va dire en... en suivi. Donc, c'est là que je peux dégager un peu plus de temps. Et donc là, je fais duuuuu..., enfin pas que toute seule hein, mais avec le CPE, l'infirmière, le prof, des associations extérieures... On met en place heu... je travaille sur deux... sur deux registres, on a une semaine vie affective mais qui est au sens large hein heu... homophobie heu... heu... violence faite aux femmes, heu... la relation amoureuse, des choses comme ça heu... et puis heu... un groupe heu... qui... d'adulte qui s'interroge sur les conduites addictives, qui s'auto forme sur les conduites addictives et qui présente heu... enfin, tous les ans, on essaye de toucher un certain nombre d'élèves en fonction du temps et de ce qu'on a pu mettre en place...

265. C. Mmmh. Et comment tu vois, toi, cette... cette dimension de l'accompagnement dans la dimension collective... comment tu la vois ? Comment tu la perçois dans cette évolution du métier ? Puisque là, du coup, c'est une évolution du métier induite par la réforme hein, comme étant une obligation notamment pour les étudiants par exemple. Comment tu vois ça toi ?

266. 2FT2 Bah ! De ma place à moi heu... c'est encore un peu... on est à la fois..., on insiste et on... on veut valoriser ça. Et dans la réalité on en fait de moins en moins...

267. C. Mumm. Donc il y a un paradoxe là aussi. Entre l'injonction qui est faite, de former...
268. 2FT2 On est cité... Dans les textes de l'éducation nationale ont très peu cités, nous, dans le service social. Le service social est très peu cité. Nous sommes cités dans les CESC. Alors, on participe aux réunions quoi, et c'est là où on est en train de se désengager.
269. C. D'accord. Et pour toi c'est... c'est problématique ça ?
270. 2FT2 C'est problématique mais, c'est... c'est... dans... dans le contexte dans lequel on est... c'est inévitable.
271. C. D'accord. Ça fait partie de ce fameux paradoxe que tu nommais tout à l'heure, mais qui vous dépasse je dirais hein..., en fait, dans les conditions dans lesquelles vous êtes mises quoi... d'accord.
272. 2FT2 La première chose qu'on a supprimé... c'est ça, c'est les actions collectives.
273. C. Voilà. Donc, en fait, vous êtes aussi, comment dire... en... en écart par rapport à ce qui est attendu des nouveaux professionnels maintenant ? Ça pose des questions, ça, dans l'accompagnement des stagiaires, heu... ?
274. 2FT2 Alors, on arrive toujours... on arrive toujours à... à les brancher sur des actions et puis il y en a toujours qui se passent dans des établissements... donc heu... ils peuvent tout à fait se greffer sur une action en cours. Après, c'est pas nous forcément, on n'y est pas forcément.
275. C. Vous les accompagnez pas pareil sur cette dimension-là quoi...
276. 2FT2 Mmmh, mmmh
277. C. D'accord. Ça pose problème selon toi ?
278. 2FT2 Non parce que ça aussi être un... un... ça peut être aussi un lieu où justement à apprendre à se positionner heu... en tant que s.... Enfin, en tant que service social ! Qu'est-ce que, en tant que stagiaire assistante sociale, je peux amener à ça ? Dans cette action-là. Non ! Moi ça ne me pose pas de souci.
279. C. OK ! Alors... j'ai déjà posé la question tout à l'heure et tu as un peu répondu mais... est-ce que tu pourrais heu... voilà, répondre encore ? Dans ton activité, est-ce que, quand tu accueilles un deuxième année..., je vais focaliser sur le 2^e année..., est-ce qu'il y a des situations que tu choisis en particulier quand tu lui confies au début, en responsabilités ?
280. 2FT2 C'est souvent les situations de fond social chez moi
281. C. Donc, c'est les aides financières ?
282. 2FT2 Ouais
283. C. Donc, je passe tout de suite à la deuxième partie de mon questionnaire. Parce qu'effectivement, les stagiaires..., quand je les ai interrogés, parce que je les ai interrogés depuis trois ans, là. Les deuxièmes années, à peu près je les interroge en février, donc tu vois après heu... quelques semaines de stage.... Et dans les réponses que j'ai eu c'est effectivement..., bah des situations d'aide financières, des situations heum.... Alors, selon les contextes bien sûrs, ça prend des formes différentes hein ! Euh... mais des retours à domicile heu... quand c'est à l'hôpital par exemple, accès aux droits, CMU, les dossiers... enfin bref... On voit bien quand même que ça a trait à... moi j'ai appelé ça des demandes d'aides financières mais c'est un peu plus global.

284. 2FT2 Oui c'est plus global, administratives et financières.
285. C. Voilà, mais c'est vraiment au sens large du terme. Et donc la question s'était, est-ce que toi, effectivement, il y a aussi ce type de situation dans ton activité ? Et voilà. Et, et, et tu les délègues aux étudiants quoi en stage.
286. 2FT2 Oui
287. C. Et en début... de stage ? En particulier tu disais tout à l'heure...
288. 2FT2 Mmmh
289. C. Alors est-ce que tu peux expliquer quelles sont enfin... qu'est-ce qui t'amène à choisir ce genre de situations pour les stagiaires en deuxième année ?
290. 2FT2 Parce que... au moins la demande..., même si après on va retravailler sur cette demande..., la demande, elle est explicite. C'est-à-dire que la personne elle vient. Elle est demandeuse. Euh..., donc on met déjà le stagiaire dans une situation heu... plus facile c'est-à-dire c'est pas lui qui est demandeur. Nous ici on peut être demandeur... Donc, la... le fa... c'est souvent des..., en plus c'est que des adultes. Donc heu... c'est aussi pour ça. C'est des adultes demandeurs. Et puis à travers l'aide financière, on va commencer à pouvoir toucher les dispositifs... et ce qui m'intéresse dans l'aide financière, c'est comment..., comment ils vont..., parce qu'on a un imprimé..., la manière dont le stagiaire va se servir de cet imprimé. Il y a des cases à remplir. Moi ce qui m'intéresse c'est ce qu'il va en faire, de ça. Est-ce qu'il va se borner à être sur la demande ? Est-ce qu'il va profiter d'interroger un certain nombre de choses ? Est-ce qu'il va, une fois que l'aide financière est terminée, essayer d'ouvrir des portes ? Euh... voilà. Comment il va... comment il va rentrer en relation à travers cette demande-là ? Est-ce qu'il va s'arrêter à cette demande d'aide ? Est-ce qu'il va... ? Voilà. C'est ça qui m'intéresse. Ça me donne un certain nombre d'éléments sur, déjà, ses facilités, ses heum... personnelles aussi. Et puis, qu'est-ce qui est déjà un peu construit au niveau professionnel ?
291. C. D'accord. Mais selon toi, qu'est-ce qu'une demande d'aide financière ça permet heu... de travailler, de mettre au travail pour le stagiaire ? Je comprends qu'il y a la dimension relationnelle. Mais au-delà de ça ? T'as dit les dispositifs aussi...
292. 2FT2 Ouais
293. C. Est-ce qu'il y a des savoirs ? Des valeurs ? Enfin tu vois ! Quels types de savoirs sont mobilisés selon toi ? Qu'est-ce que ça met au travail pour le stagiaire ces demandes d'aide fi ?
294. 2FT2 Qu'est-ce que ça met au travail ?..... Je sais pas quoi, ce que tu.....
295. C. Ben, si tu veux c'est..., quand tu dis par exemple, ça va être un test pour moi par rapport à heu..., à observer comment il s'y prend, quoi, par rapport à cet imprimé qui est là au milieu d'une certaine manière. Heum..., au fond heum... alors peut-être qu'aussi, que tu as eu des expériences aussi de... de... d'accompagnement de stagiaire, que tu as pu regarder comment il s'y confronte et là...
296. 2FT2 Bah oui ça c'est sûr ! Hé hé hé ! Bon ! Pendant cinq minutes le truc, il est rempli. Pis t'en a d'autres qui vont... qui vont effectivement se saisir de cette heu... qui vont, qui vont... oui, qui vont se saisir de ce qui est en train de se passer heu dans... à ce moment-là, pour justement, allez vérifier d'autres choses. Par exemple heu, heu... la manière dont heu... par exemple, quelqu'un qui va dire, voilà « *je ne peux pas payer parce que c'est la cantine, le transport scolaire, voilà, je peux pas*

payer ». Euh... bah t'en as, je te dis en cinq minutes le truc il est... Je me souviens d'une... En cinq minutes, c'était...

297. C. Comment elle avait fait alors en cinq minutes ?

298. 2FT2 Et ben elle... « *Oui, on va faire une demande, vos ressources, vos charges* », voilà !

299. C. D'accord. Donc elle avait regardé ce qui existait...

300. 2FT2 Elle avait traité, en fait, la situation comme un administratif. Et donc après c'est toujours la... Pour moi c'est intéressant aussi ! Qu'est-ce qui te différencie de la secrétaire ? Parce que ça, la secrétaire elle peut le faire...

301. C. Mmmh. Et donc, qu'est-ce que ça..., qu'est-ce que ça nécessite comme app... Enfin, tu vois... qu'est-ce que ça met en apprentissage... Enfin en termes d'apprentissage pour le stagiaire selon toi ?

302. 2FT2 Et ben c'est toujours, enfin pour moi, c'est toujours de réinterroger la place qu'on occupe. C'est-à-dire, qu'est-ce qui fait que c'est moi ?... et que dans l'institution on me demande que ce soit moi ?... et bon là, je t'en dirai encore plus parce que c'est remis en cause ça. Mais heu... qu'est-ce qui fait que c'est le service social qui va heu... qui est chargé de monter ces dossiers d'aide financière ?

303. C. Mmmh. Alors selon toi, qu'est-ce qui est attendu de l'assistante sociale quand elle monte un dossier d'aide financière ?

304. 2FT2 Son évaluation.

305. C. Ouais. OK.

306. 2FT2 Son évaluation.

307. C. Et alors l'évaluation selon toi, parce que a priori on pourrait dire, c'est une forme d'évaluation que de faire les ressources les charges et le....

308. 2FT2 Ah non ! Ça c'est administratif. Pour moi c'est... non, non, non ! Mais c'est administratif. Quand je te parle d'une évaluation c'est... en dehors d'un barème. C'est en dehors d'un barème qui, qu'on a d'ailleurs... Mais c'est en dehors d'un barème.

309. C. Donc ça nécessite de faire quoi, selon toi ?

310. 2FT2 Et ben heu ça nécessite de... Je sais pas moi, qu'est-ce que ça nécessite ! Ça me paraît tellement naturel que j'ai du mal à mettre un mot dessus ! Hi hi hi ! Tu vois ! C'est un diagnostic ! Euh...

311. C. Oui mais non... si tu veux c'est..., quand tu dis.... l'aide financière c'est un..., comment dire..., ça nécessite d'aller regarder ou explorer plusieurs choses. Tu parles de choses. Ces choses-là en général chez vous, quand vous avez une demande d'aide fi qui vient pour la cantine, c'est ce que tu disais. En général, qu'est-ce qu'on retrouve généralement derrière comme composante dans la situation ? Des... des personnes en l'occurrence... au-delà de ce que tu as à faire, toi, comme diagnostic, qu'est-ce que tu retrouves en général ? Tu vois ? Qu'est-ce qui faut aller chercher comme information par exemple ? Ou, quand tu parles de possibles, c'est ça que tu dis hein ? On doit ouvrir sur des possibles, donc dans l'entretien si je comprends bien, le stagiaire, il doit aussi ouvrir sur des possibles. Mais justement des possibles par rapport à quoi ? Qu'est-ce que ça nécessite qu'il aille heu... tu vois heu... peut-être demander, chercher ...C'est-à-dire qu'il ne se contente pas, si je

comprends bien dans ce que tu dis, tu ne te satisfais pas qu'il aille simplement demander aux gens « *vous avez combien par mois en terme de ressources ?* »

312. 2FT2 Oh non, ça ne m'intéresse pas du tout !

313. C. Et puis voilà, vous avez combien à payer, le reste à vivre... et puis voilà... Ça définit, en fait, un barème et puis soit il rentre dans le barème ou pas. Donc, qu'est-ce que tu attends de plus du stagiaire ?

314. 2FT2 Ben moi ce que j'attends c'est que... il soit en capacité de, par rapport à une situation donnée, de voir comment la personne heu... enfin, quand elle vient demander son aide, ce qui moi m'intéresse c'est heu... heum... rahh ! J'ai du mal à expr... À expliquer ça !

315. C. C'est souvent tu sais les choses qui sont les plus évidentes qui sont les plus dures à dire.

316. 2FT2 Ouais, ouais, ça me paraît tellement évident de...

317. C. Oui... je pense.

318. 2FT2 Moi, ce qui m'intéresse c'est heu, heu... c'est encore une fois de se décaler de ce... de ce budget-là, et d'entendre ce que la personne en dit, hein ! En dit. A la fois dans ce qu'elle en est aujourd'hui, et dans ce qu'elle va être demain, tu vois, c'est ça qui m'intéresse ! Et quelle projection elle va avoir sur... comment ... est-ce que..., est-ce que c'est quelque chose qu'elle heu... parce qu'on voit des gens qu'on des budgets extrêmement réduits qui vont faire une aide ponctuelle et, voilà. C'est des gens qui ont leur vie en main, qui... qui sont acteurs de leur vie, qui sont, qui sont, voilà ! Ils ont un petit budget, ils ont un petit budget ! Et point final. Moi ce qui m'intéresse, c'est ça. C'est d'aller voir un petit peu derrière cette aide financière. Qu'est-ce qu'elle attend de nous ? Est-ce que c'est vraiment cette aide financière ?... Sans doute ! Mais est-ce que c'est que ça ? Entre autre... heu..., il y a beaucoup, beaucoup, à partir des aides financières..., soit on va découvrir une situation familiale qu'est beaucoup plus compliquée. A travers le budget et les.... l'argent va nous faire parler de relations de famille de comment ça se... voilà ! Et aussi ça va venir heu... ça va venir parfois... nous permettre de mettre des gens en lien les uns avec les autres... Si... s'ils sont en lien avec telle association s'ils sont... tu vois ! En quoi ouvrir les portes à ce niveau-là ? Et on a beaucoup, beaucoup de gens qui viennent nous voir, qui n'ont jamais contacté de service social... On a cette particularité en fait... Dans le scolaire, à contacter des gens qui n'ont jamais fait appel à personne. D'une part, parce que ce sont des gens soit qui ont... qui ont... qui sont à la frange. C'est-à-dire qu'ils ne rentrent pas encore dans tous les dispositifs... soit des gens qui ont dégringolé au niveau de leur situation sociale. Et donc des gens qui ont une appréhension terrible.... Et, que c'est la scolarité de leur enfant qui permet qu'ils viennent demander de l'aide. Et parfois, ce qu'ils viennent nous demander c'est de les mettre aussi en rapport avec d'autres... Ils ne sont pas du tout en capacité de faire eux même

319. C. D'accord. Ils portent trop de honte ?

320. 2FT2 Ouais.

321. C. Par rapport à leur situation ? C'est ça que tu veux dire ?

322. 2FT2 Ouais. De la honte, de la gêne, alors tu vois, de la gêne de se dire « *on en est quand même pas là !* ». Donc, là, on a beaucoup de travail à faire..., de rassurer..., de... Vous avez tapé à la bonne porte..., et peut-être qu'il peut encore y avoir des choses heu c'est le moment de... d'agir sur... voilà ! Alors en termes d'argent, mais pas simplement en termes d'argent hein, beaucoup dans le monde associatif, beaucoup..., tous les soutiens qui peuvent se mettre en place heu... mais où ils

restent acteurs.

323. C. Mmmh. Et donc pour traiter ce genre de situation quand on est stagiaire, qu'est-ce que ça nécessite selon toi alors ?

324. 2FT2 Mais tu veux dire quoi ? En capacité ? En... ?

325. C. En mobilisation tu vois de.... ! Parce que, tu dis « *dans l'entretien, il faut que le stagiaire, il puisse ouvrir ces possibles-là* ».... Mais qu'est-ce que ça nécessite comme..., je sais pas moi..., comme connaissances, comme technicités, comme...

326. 2FT2 Moi, les connaissances je m'en fous

327. C. Ben ! Oui mais c'est...

328. 2FT2 Non mais c'est vrai ! Je m'en fou. Moi demain je peux aller travailler heu je sais pas heu je sais pas ce que je pourrais te dire. Un truc que je connais pas du tout....

329. C. Mais les connaissances, par exemple, pour moi c'est connaitre les associations en question dont tu parles, hein ! Ça fait partie des connaissances !

330. 2FT2 Oui mais.... Moi, honnêtement, alors demain tu me mets....

331. C. Alors vas-y, explique.

332. 2FT2 Tu me mets heu... je sais pas moi heu... un truc que j'ai jamais fait, ou j'y connais rien du tout.... Pfffh ! Je sais pas...! Ou est-ce que je pourrais aller ? Ben tu ... t'as l'hôpital ! J'y connais pas grand-chose....

333. C. Dans un service de... gériatrie.

334. 2FT2. Gériatrie, par exemple, j'y connais rien. J'y connais rien. Ça ne me pose pas de problème. J'aurais pas peur d'y aller... Parce que, pour moi, c'est pas ça qu'est important. Et je l'ai toujours dit aux stagiaires... « *Je m'en fiche que vous connaissiez les dispositifs, les assos, ou vous êtes, là maintenant, en arrivant je m'en fiche... Ce qui, moi, m'intéresse et ce que je vous demande..., et ce que je demande à voir, en fait, c'est ce que vous êtes capable de mettre en œuvre pour aller chercher...* »

335. C. D'accord. Ça oui...Mmmh...

336. 2FT2 Et que, donc..., à travers cette situation, par exemple moi, je m'en fiche que... par exemple on parlait des aides financières... Qu'ils connaissent pas les associations, je m'en fiche moi qu'il ne connaisse pas, le stagiaire. Par contre, ce qui me paraît important, c'est le lien qu'il va créer avec la personne pour lui dire « *écoutez, on se revoit dans 8 jours ou dans 15 jours... Je me renseigne, je vois...* », Tu vois ! Ça, ça m'intéresse.

337. C. Justement. pour créer ce lien avec la personne comme tu dis, qu'est-ce qui est facilitateur selon toi ? Quand par exemple il est.... On va prendre un exemple très concret. T'as un stagiaire, elle est..., tiens elle est au collège là. Elle... comment dire... tu lui dis « voilà, il y a une demande pour telle... telle famille, voilà. Vous recevez la famille.... » Qu'est ce qui, selon toi, va l'aider à se confronter à cette situation la première fois ?

338. 2FT2 En deuxième année déjà elle à pas, c'est pas la première fois qu'elle est confrontée.

339. C. Non mais seule.... Parce qu'en fait en deuxième année les stagiaires ils font l'apprentissage

justement... à un moment donné du seul face aux personnes, tu vois.

340. 2FT2 Ouais, mais ça se fait pas du jour au lendemain donc....

341. C. Alors comment tu fais justement pour que ce soit pas du jour au lendemain ?

342. 2FT2 Déjà première semaine, ça va être avec moi, c'est moi qui mène l'entretien. Après c'est elle qui mène l'entretien, moi je suis en...

343. C. Tu observes ?

344. 2FT2 J'observe... En fonction de la stagiaire, parce qu'après il faut respecter aussi... en fonction de la stagiaire je vais... on se met d'accord que en fin d'entretien je pourrais intervenir si je pense qu'il y a des choses qui n'ont pas été... voilà... que si je la trouve en difficulté ou... ou qu'elle se trouve en difficulté elle peut faire appel, voilà... Heu... c'est quand moi, je la sens... voilà, mure et ...

345. C. Mais à quoi t'es attentive justement ? Quand tu observes par exemple.

346. 2FT2 A sa capacité à ne pas être déstabilisée et à... à répondre, enfin comment dire..., à être le plus vrai possible avec la personne avec laquelle elle est. Quand je dis le plus vrai possible c'est-à-dire ne pas être dans un personnage dont elle porterait mal le manteau. De dire, elle est dans une position de stagiaire, si elle assume bien sa position de stagiaire, tu vois, professionnelle... Si elle est capable de dire à la personne heu... « *Ça je sais pas* », mais... voilà qu'elle est heu..., je sais pas comment t'expliquer ça ! Je le sens, je le sens quand quelqu'un est prêt à....

347. C. C'est ce que disent tous les formateurs. Les étudiants ils m'ont répondu, je leur ai demandé « *à partir de quand vous êtes lancés dans la situation là, tous seuls ?* », et oh oui ! Je pense que la majorité, je pourrais dire 80% à peu près... ont répondu « *quand les formateurs me sentent prêt* » ou « *quand je me suis senti prêt* ». Et moi, ce qui m'intéresse c'est de... de repérer ou d'identifier...

348. 2FT2/ Mais oui je comprends !

349. C...sur quels indicateurs, tu vois, c'est fondé, cette affaire.

350. 2FT2 /Je comprends. Une fluidité... enfin, pour moi, c'est une fluidité dans la..., dans ce qui est en train de se passer avec... entre les deux personnes quoi !

351. C. Donc c'est la gestion de la relation.

352. 2FT2 Pas... pas uniquement, parce que tu pourrais avoir quelqu'un qui est en bonne relation et qui parle de la pêche, sans que... C'est pas que ça. Non, non ! c'est pas que ça.

353. C. Mais c'est pour ça, tu vois, je ramenai aussi au...

354. 2FT2 Le relationnel pour moi est primordial. C'est-à-dire si la personne elle sait accueillir, elle sait... elle sait maintenir heu..., le lien avec son interlocuteur, qu'elle sait... qu'elle sait raccompagner en laissant la porte ouverte. Déjà ça, c'est un indicateur... Maintenant, c'est comment elle va être capable d'entendre la demande ? Hein, comment elle va être capable d'entendre la demande, ce qu'elle va faire de la demande et comment elle va la traiter ?

355. C. Oui mais, tu vois, c'est par rapport à ça, de quoi ont besoin les stagiaires selon toi pour pouvoir justement réaliser ça ? Tu vois, mettre en œuvre comme tu dis.

356. 2FT2 C'est compliqué de dire ça, c'est hyper compliqué.
357. C. Mais oui.
358. 2FT2 De quoi ils ont besoin heu... ?
359. C. Mais heu... tu vois, parce que tu disais tout à l'heure « *moi les connaissances je m'en fiche !* » Tu disais ça comme ça. Heum..., ça veut donc dire que dans la période d'observation du stagiaire, par rapport à toi, si par exemple tu es sur une situation d'aide financière... on va rester là-dessus... Heum, il t'observe et quand... après la, la, la situation d'observation qu'est-ce que tu leur demandes ?
360. 2FT2 Je leur demande si... si..., d'abord, comment ils ont vécu l'entretien, voilà. S'il y a des choses qui ont surpris, pas surpris... Et si il y a des choses qu'ils aimeraient bien qu'on explique, quoi ! Donc dans le dispositif heu... soit les orientations que j'aurais pris et qu'ils auraient pas compris
361. C. Oui. D'accord. Donc....
362. 2FT2 Mais ça c'est extrêmement compliqué
363. C. Oui mais ça, ça tu le fais ?
364. 2FT2 Oui
365. C. Donc ça veut dire que tu donnes..., enfin tu, tu, tu as un échange et pour moi ça c'est des connaissances.
366. 2FT2 Ah oui ! Non mais ce que je voulais dire moi quand..., on s'est mal compris. Moi ce que j'avais compris, c'est qu'est-ce qu'ils ont besoin quand ils arrivent, tu vois, sur le lieu de stage ? Moi j'ai rien besoin quand ils arrivent sur le lieu de stage. D'accord ?
367. C. D'accord ok. Rien du tout ?
368. 2FT2 C'est que... ben si, qu'ils soient heu... (Hi hi hi hi !) Non mais je veux dire de connaissances heu... voilà, en termes de dispositifs heu... Je me souviens d'une stagiaire que j'avais eu, qui m'avais fait mourir de rire parce que je me disais, elle va mieux connaître les dispositifs que moi, elle était performante sur tout... Mais bon, je lui avais dit un moment « *j'ai pas besoin d'encyclopédie quoi !* », j'ai pas besoin de ça, honnêtement j'ai pas besoin de ça. Non mais heu... Après dans une sit.... Mais peut-être que comme moi, je fonctionne comme ça, je ne me souviens des choses que quand j'en ai besoin et qu'elles ont été concrètement..., tu vois, voilà. Après, je ne les oublie jamais... Mais peut-être que je transpose un peu mes... voilà. Mais je comprends que certains ont besoin d'être rassuré heu.... Hhhha ! Mais ce qui me fait peur c'est que... c'est souvent... moi, je dis quand on connaît les dispositifs on a une tendance à vouloir faire rentrer les gens dans les dispositifs. Si on les connaît pas..., on part de ce que les gens nous amène et on se dit, tout ce qu'il m'amène, qu'est-ce qui serait... qu'est-ce qu'on pourrait leur proposer ? Qu'est-ce qui..., qu'est-ce qu'ils sont en train de me demander ? Est-ce que ça existe ? Tu vois ! Moi je préfère qu'on construise. Alors après, forcément qu'on est contraint avec les dispositifs et qu'on n'a pas de latitude forcément très large, voilà. Mais, la démarche est différente pour moi. Du moins le risque est différent.
369. C. Le risque est différent parce que ça paraît quand même, peut-être assez difficile de penser qu'on construit toujours ! Qu'en fait heu...
370. 2FT2 Non mais, en tous les cas, peut-être qu'on est plus attentif. Tu vois, par exemple quand t'es

stagiaire, moi je reste persuadée qu'un stagiaire il est persu... il a un objectif, c'est de se rendre heu... de montrer sa compétence. Il est obnubilé par ça. Et donc, un des... un des... éléments... un des facteurs, je sais pas comment on peut dire, un des..., voilà, c'est de répondre à la demande qui lui est faite. Si il voit quelqu'un, qu'il a... qu'il connaît tous les dispositifs, je reste persuadée qu'il va être tenté de dire « *voilà, j'ai une réponse* ».

371. C. Mmmh, alors tu crois que c'est l'effet connaissance des dispositifs ?

372. 2FT2 Dans le début.

373. C. Au début, d'accord. C'est donc un frein, à la limite que....

374. 2FT2 Moi, je pense que, si au contraire on ne connaît rien..., qu'on commence à chercher et qu'on se dise « ah ben, ça, ça existe, ça, ça existe pas..., ça, ça existe, est-ce que ça pourrait être quand même quelque chose qui.... ?. Voilà... dès que...qu'il va découvrir tous les dispositifs, le risque il est moins grand.

375. C. Alors, comment tu expliques à un professionnel, qui a pourtant toutes ces connaissances, et c'est accumulé..., il puisse être attentionné et construire avec les gens ? Comment s'opère le passage ?

376. 2FT2 Parce qu'il a pas commencé par les dispositifs. Moi, moi je reste persuadée qu'on n'a pas bes... moi j'ai jamais...

377. C. Mais pour toi ça serait donc, il faut toujours une démarche initiatique ? Heum..., c'est ça que j'ai du mal à comprendre parce qu'à la limite, c'est comme si, effectivement, il faudrait à chaque fois refaire le chemin de la création et de la co-construction....

378. 2FT2 Non parce que après tu fais...

379. C. Tu acquiers des compétences !

380. 2FT2 Ah mais bien sûr ! Mais par exemple, moi, ce que j'ai appris au CCAS ou ce que j'ai appris à la CRIFO, ou ce que j'ai appris..., je le sais ! Je le sais ! Mais je ne suis plus en..., j'ai pas besoin de m'en resservir immédiat... enfin, je veux dire... c'est pas ça qui va donner ma compétence maintenant, c'est pas ma connaissance de...des... des dispositifs, moi je te parle des stagiaires.

381. C. Oui, oui, non mais j'entends bien !

382. 2FT2 Tout ça va nourrir... Je pense que quand t'es stagiaire, t'as besoin avant de...tu sais ce qui nous guette, moi je suis persuadée de ça, ce qui nous guette c'est de faire rentrer les gens dans des dispositifs. Ça je lutterais toute ma vie la dessus. C'est vraiment mon...,

383. C. C'est important !

384. 2FT2 Oh ouais ce sera ma lutte ! Pour moi, on a des personnes qui ont des choses à nous dire, à confier, qui ont des envies, qu'ont des..., qui ont des rêves..., qu'ont des impossibilités..., qui ont des... voilà. Quand j'ai ça avec elles, et qu'on va tracer un chemin ensemble, qu'est-ce... qu'est-ce qu'on peut ? Qu'est-ce qui, dans le domaine du possible, va le mieux, ouais, le mieux convenir à tout ça ?

385. C. Donc ça veut donc dire....

386. 2FT2 C'est un peu dans une utopie mais voilà

387. C. Je trouve pas !
388. 2FT2 Donc, ben en tous les cas c'est ce qu'on essaie de faire, avec quelques fois des difficultés mais..., parce que des fois il y a pas grand-chose qui correspond mais hhm... ! Je me dis que si on apprend comme ça...Je veux dire que, si on a cette démarche-là, on a peut-être moins de risques à certains moments... à vouloir faire rentrer les gens dans des cases. Ça peut pas durer toute la période de stage, très vite je vais demander aux étudiants de dire « attends, on a déjà vu ça ! ». Maintenant ça devrait commencer à..., tu vois, CLAC !... A ce genre de situation, tu peux avoir cette réponse-là, puisque tu l'as déjà heu.... Voilà.
389. C. Moi j'appelle ça des connaissances.
390. 2FT2 Oui ! Mais tu vois, il faut que ça se construise sur le lieu de stage. Et bien sûr que cette construction-là elle va se déplacer sur le stage suivant, j'espère... qu'il va pas faire Z et heu....
391. C. Moi j'espère qu'elles se construisent aussi avec des éléments déjà donnés peut-être au centre de formations aussi, enfin tu vois !
392. 2FT2 Bien sûr !
393. C. Heu je sais pas si tout peut se construire sur le temps de stage, quoi !
394. 2FT2 J'espère ! Bah... bien sûr ! Et puis, et puis t'as des étudiants qui savent très bien faire la..., ce lien-là.
395. C. Oui. Je pense.
396. 2FT2 Ah oui, oui, oui !
397. C. Je... je, je, enfin, je dis je pense mais...
398. 2FT2 Mais, tu vois là ! Par exemple heu..., c'est pas le lieu et on en reparlera mais, il y a des stagiaires qui vont très bien faire le lien, qui vont paraître heu... tout à fait adaptés, tu vois, à la profession heu... et qui gèrent très bien les entretiens mais qui sont incapables d'en parler...
399. C. Alors attends explique moi ça
400. 2FT2 Qui ont beaucoup de difficulté. Par exemple, quand moi je fais un entretien..., alors je sais que, moi, c'est compliqué si c'est moi qui le fait, mais heu... de dire, de... ou la personne fait un entretien, de réinterroger son entretien. D'un point de vue théorique c'est très facile, sur le papier il n'y a aucun souci...
401. C. Qu'est-ce que t'appelle théorique ?
402. 2FT2 Non, je veux dire, pas d'un point de vue heu... c'est pas théorique que je voulais dire, d'un point de vue heu..., tu vois, faire des transcriptions de... voilà. Comme c'est l'exercice... comme ça... mais de manière naturelle, tu vois, de dire..., voilà ce qui s'est passé dans cet entretien, voilà ce que j'ai... ou je me suis senti heu... ce que j'ai..., comment je vais dire ?
403. C. Si, comment je me suis senti ?
404. 2FT2 Oui comment je me suis senti, mais il faut aller plus..., je trouve aller plus, plus loin que ça heu... ce que je considère avoir heu... plutôt bien géré et puis ce que je considère heu... ce qui va, tu vois ! Ça c'est, c'est hyper dur. Moi je trouve que c'est hyper dur.

405. C. Ouais. Mais tu attends ça à l'oral après le vécu d'un entretien ?
406. 2FT2 Pas forcément après. Enfin ! Forcément pas avant. Mais je veux dire heu...
407. C. Tu demandes une prise de notes, tu demandes des choses heu... ?
408. 2FT2 Moi je demande rien Pfffh ! Chacun a ses outils, si c'est la prise de notes. Moi c'est pas ce qui m'intéresse...
409. C. Non mais, parce que c'est-à-dire, comment tu peux faciliter effectivement ce que je, je, je, ce que je crois comprendre et dans ton intérêt effectivement de, que la personne qui est en train d'apprendre heu... regarde après coup comment elle a procédé quoi ? Comment elle a fait ? Là où elle a heu...
410. 2FT2 Ben moi j'ai, je lui donne pas de billes à ce niveau-là. Moi je vais lui demander, je vais dire « *ben, non tu peux pas en parler, c'est pas grave. Mais j'aimerais bien qu'on en parle sur le prochain entretien* ». A la personne aussi de trouver ses..., ses manières. Moi si je lui dis « *prends des notes* », heu... moi je veux bien qu'elle prenne des notes, mais elles prennent toutes des notes durant les entretiens. Pas toutes, mais moi, tous ceux que j'ai pris prennent des notes... et plutôt bien prises en plus. Plutôt bien prises.
411. C. Mais qu'est-ce que tu attends alors.... Que tu ne retrouves pas dans l'espèce de... ?
412. 2FT2 C'est de sortir de... c'est de sortir de, du recueil.
413. C. De données ?
414. 2FT2 Oui
415. C. D'accord
416. 2FT2 C'est-à-dire que, de faire la différence entre reprendre une situation et la redire, la situation, et peut-être heu..., alors l'analyse..., il y a de l'analyse quand même mais elle est vraiment de considérer que c'est l'analyse qui est le plus important. C'est pas tant ce qui c'est heu... Bien sûr que c'est important de savoir si le petit frère gnagnagna... mais qu'est-ce qu'on en sort de ça ? Tu vois ! Dans le... et sur quoi tu vas pouvoir... quels sont les éléments sur lesquels tu vas pouvoir t'appuyer ou pas
417. C. Oui mais, alors là, est-ce que justement heu... si je comprends bien, c'est ça que tu vise, toi, dans ton accompagnement en deuxième année. Que les stagiaires soient capables de ça.
418. 2FT2 Mmmh
419. C. Bon. Euh... est-ce que tu as repéré qu'il y a peut-être, enfin je sais pas hein c'est une question, heum heu... pour passer justement de ce recueil de données exhaustif... d'une situation qu'on a vu à une analyse telle que tu l'attends, professionnelle, avec le sens, si j'ai bien compris. Tout à l'heure tu disais ça. Voilà. Heum comment ça peut se faciliter ça, selon toi ? Tu vois ce....
420. 2FT2 Ben moi je fais ça parce que je fais l'hypothèse que c'est un peu un espèce de processus qui se construit aussi pour le stagiaire. Ah ben bien sûr et puis c'est aussi dans la relation que tu as avec ton stagiaire.
421. C. Oui mais, comment tu vois heu... tu disais tout à l'heure... il faut les aider à faire le lien entre une situation qu'ils rencontrent avec une autre qu'ils ont déjà rencontrée avant donc heu... voilà là,

t'es en train d'associer, tu les aides à associer pour eux. Mais eux-mêmes dans une situation intrinsèquement, on prend une situation en aide fi par exemple, comment les aider globalement et progressivement à développer cette analyse ?

422. 2FT2 C'est quand on reprend avec eux les éléments, par exemple heu... oui les éléments qu'on a heu... qu'on a, enfin... quand on est deux c'est encore plus facile quand on a assisté aux deux, tous les deux aux entretiens.... C'est de reprendre les éléments que eux ont noté comme étant important et voilà et puis les confronter à ce que moi j'ai noté. Ça, ça va..., ça, ça fonctionne... Ça, ça fonctionne très, très bien.

423. C. Mais est-ce que tu as observé justement ce qui pouvait devenir ou empêcher... empêcher heum... justement l'analyse ?

424. 2FT2 C'est la prise de risque

425. C. Mmmh. Selon toi ça, ça correspond à quoi pour le stagiaire ?

426. 2FT2 Ben le jugement

427. C. Alors le jugement du formateur par rapport à une erreur ou des, des, des, hein, tu disais...

428. 2FT2 Ouais, moi je trouve que heu... mais bon ça, c'est compliqué mais moi je me situe pas hein, c'est ce que j'essaie de leur dire... je me situe pas du tout, et en même temps c'est faux, puisque à la fin il y a une note ou du moins il y a une...

429. C. Il y a une évaluation.

430. 2FT2 Une évaluation heu... qu'est importante mais... ce que j'essaie, enfin pour moi, être en stage c'est heu.... C'est comme le compagnonnage, tu vois c'est... c'est à travers l'autre, je prends... puis il y a des choses que je prendrais jamais, parce que je... bah voilà, en fonction de ce que, moi je vais construire mon identité, Il y a des choses que je pourrais pas... Moi ma première formatrice de stage, quand j'ai fini ma formation, je me suis dit « *jamais, je ne serais comme elle !* »

431. C. Tu t'étais construite en opposition ?

432. 2FT2 Non, construis en opposition, Non ! Je me suis construit, je me suis construit d'abord complètement en adhésion, parce que j'ai complètement adhérer à cette nana.

433. C. Ah oui !

434. 2FT2 On se voyait à l'extérieur et gnagna... ! Et puis j'ai rencontré d'autres professionnelles de la formation sans doute, tout ça... et en fin de formation, je me suis dit « *mais jamais ! C'est la plus minable qui existe !* » Hhhhh ! J'exagère, je caricature... Tu vois ! Donc tu te construis comme ça. En fait moi, ce que j'essaie d'expliquer au stagiaire c'est que c'est dans cet échange-là, c'est-à-dire dans les interrogations.... Se mettre un peu à nu.... s'autoriser de se mettre à nu, c'est pas ça, moi je suis pas là pour juger ça. C'est ce que j'attends... C'est ce que j'attends. C'est dans cet.... c'est dans ces propres interrogations, parce que, quand on touche le financier, on touche énormément de choses et je suis bien placée pour être allée 10 ans en tutelle... Heu.... Je sais ce que représente le financier. Donc on interroge, il y a le financier qu'on... qu'on met comme ça en avant et qui est complètement heu.... qui peut rester complètement une.... un mur en fait. Voilà je gagne tant, je dépense tant, c'est ça c'est objectivable. Mais par contre quand on touche le financier, on touche à l'intime. Et donc c'est comment on prend..., voilà, c'est ça qui m'intéresse, comment on prend en compte ça.

435. C. Oui mais alors, justement...
436. 2FT2 Tu vois, dans l'acceptation que, à la fois..., tu vois, le fait d'être sur du financier, c'est à la fois très pratique parce que tu as une prise de risque limitée dans le sens ou, ben au départ si, puisque je te dis, la demande est express et expressément dite. La personne elle est demandeuse... Voilà, t'as une prise de risque limitée et en même temps, en même temps.... la manière dont tu vas l'aborder va te mettre forcément dans une situation où tu vas être obligée de... de de de pas te... de... comment dire..., de de de te dévoiler un peu, quoi. Soit tu restes sur une position extrêmement administrative, voilà..., soit tu vas être obligée de passer à une autre posture, et c'est cette posture-là, qu'est importante et qui, moi, m'intéresse. Et c'est pour ça quand on fait ce genre de demande, moi après c'est comment, comment tu t'es senti ? À quel moment c'était difficile ? Qu'est ce qui ? Qu'est ce qui s'est passé quand vous avez heu... quand vous avez commencé à parler de ça ?
437. C. Ouais, mais est-ce que tu as re... heu observé dans ton expérience d'accompagnement de stagiaires à propos de ce genre de situation, des obstacles récurrents ? En terme d'apprentissage hein, j'dis pas qu'ils sont définitifs... heu...
438. 2FT2 Ben quelque chose par lequel on est tous passé, par exemple t'es souvent avec des gens qui sont plus âgés que toi, donc interroger la gestion ou heu... c'est quand même compliqué. Euh...
439. C. C'est-à-dire que là du coup, ce qui est en jeu dans la situation, est difficile à aborder parce qu'en plus, dans la relation, il y a une asymétrie en terme d'âge, quoi.
440. 2FT2 Oui et la seule chose qui peut sauver ça c'est le positionnement professionnel.
441. C. Mmmh, mais comme il n'est pas affirmé au départ heu....
442. 2FT2 Voilà, mais c'est en ça que c'est important. C'est... que cette situation elle est intéressante.
443. C. Ouais, mais en terme de valeur et de rapport à l'argent, est ce qu'il y a aussi des..., comment dire..., des éléments que t'as observé dans la... l'observation des stagiaires hein, qui peuvent être des obstacles ?
444. 2FT2 Oh bah bien sûr ! La précarité des stagiaires par exemple.
445. C. Ouais, qui fait effet miroir...
446. 2FT2 Rho bah oui ! Et on voit bien la différence entre des stagiaires qui sont un peu à l'abri et des stagiaires qui sont dans des difficultés heu... oui, oh si ! Ça c'est net.
447. C. C'est quoi ?
448. 2FT2 De dire par exemple, « ben... je crois que je gagne moins que ça »
449. C. Ouais, donc ça révèle, ça fait résonance, quoi, par rapport....
450. 2FT2 Bien sûr !
451. C. Et ça, c'est un obstacle éventuellement ? Est-ce que...
452. 2FT2 Ce n'est pas forcément un obstacle.
453. C. Non ?
454. 2FT2 Moi je pense pas que ce soit un obstacle..., au contraire, enfin..., c'est pas au contraire parce

que, c'est pas souhaitable mais heu... c'est quelque chose sur lequel on peut travailler. Justement travailler que... on peut être confronté à des situations qui font résonance mais à n'importe quel moment dans notre travail, dans notre métier. C'est vraiment une des particularités... et que là, justement, encore heu... travailler c'est-à-dire, qu'est-ce qui va faire qu'on va être protégé de ça ? Qu'est-ce qui va faire qu'on va pas s'effondrer parce qu'il vient de perdre son père et que nous on vient de perdre notre père la semaine dernière... Qu'est-ce qui fait que... on doit toujours travailler sur la posture professionnelle ? Il y a que ça qui nous... La formation qu'est-ce qui fait que ça va nous, qu'il va y avoir une espèce... pas d'écran d'insensibilisation mais que notre place va nous protéger.

455. C. Mmmh et qu'est-ce qui permet de développer cette analyse, selon toi alors ? Alors, j'ai entendu hein, le questionnement, le partage du questionnement, la réflexion partagée.

456. 2FT2 Ben tout, tout ce qui peut faire heu... moi je les engage tout le temps à aller chercher de la théorie, à aller vérifier un certain nombre de, de leurs cours heu... et puis heu... enfin moi, c'est des moments d'échange heu... vraiment heu je... Oui, oui tout ce qui est théorique heu... de faire des liens avec des choses qui, qui ont déjà été étudiées et qui ont déjà heu... Quand je dis formation, je... parce que souvent ils râlent après leur formation et voilà et tant mieux si ils râlent, mais moi, ce que je leur dis mais c'est ce qui me fonde encore aujourd'hui. C'est ce qui me fonde encore aujourd'hui. Pour deux choses alors, peut-être, qui ont changé, la première chose c'est qu'on est toujours capable d'évoluer sur nos positions... Parce que ça, je trouve qu'on avait cette chance-là à l'époque de notre formation, je ne sais pas s'ils l'ont toujours.

457. C. C'est-à-dire ? Qu'est-ce que tu veux dire par... ?

458. 2FT2 Ben, je me souviens de, de choses qu'on, qu'on rendait ou qu'on faisait et si c'était pas bon on recommençait jusqu'à ce que soit heu... et on n'était jamais jugé sur la première chose quoi. Hein, c'était que la dernière qui arrivait quand c'était satisfaisant et que le chemin qu'on avait parcouru était... moi en tous les cas, dans ma formation c'est le souvenir que j'en garde. Ça c'est très, très fondateur. Moi je leur dis souvent « *mais vraiment votre formation c'est la base. Non seulement la base, c'est pas en tant que... c'est ce qui va vous donner votre diplôme* ». C'est ça que je veux dire hein, forcément c'est la base. « *C'est ce qui va nourrir, c'est pas seulement pour avoir un diplôme, c'est vraiment ce qui va..., sur quoi vous allez vous appuyer pour former votre... votre identité professionnelle.* » Bien sûr les rencontres de maîtres de stage et de terrain de stage, mais là c'est ce qui va pouvoir déterminer le pour et le contre, tu vois, je me construis avec ou je me construis contre. Ça peaufine. Ça met en, en... tu vois...

459. C. En tension

460. 2FT2 Ça. Voilà mais ça fait que, vérifier après qu'on se rend compte que toute la théorie tout ce qu'on a vu en formation au départ c'est ce qu'il y avait de plus important. Ça j'en reste persuadée. Ça met pas de sens, ça met pas de sens

461. C. C'est ça que tu dis oui d'accord. Là je comprends mieux ce que tu voulais dire

462. 2FT2 Non, non, ça mets pas de sens parce que t'as envie, t'as envie d'être dedans et voilà donc tout ce qui est théorique ça te paraît loin, mais donc quand tu revisites ça, en fait c'est l'inverse qui se passe. C'est parce que t'es en formation et parce que t'as un certain nombre de choses qui commencent à venir te déranger que t'as envie d'aller vérifier sur le terrain... et c'est ça qui construit... Enfin, moi je pense.

463. C. D'accord. Donc selon toi, si je comprends bien en tout cas l'aide financière, c'est pas du sale boulot quoi ?

464. 2FT2 Ah non, non, non. Mais moi, ce que je te disais, dans ce service il y a un paradoxe actuellement encore... c'est que nous sommes aussi cités dans les fonds sociaux et que la discussion au niveau du service, devant l'ampleur des tâches et le manque de temps, c'est de ne plus intervenir au niveau des fonds sociaux... en disant et ben... ils ont qu'à s'en démerder, nous on a autre chose à faire puisqu'on a plus le temps de faire ça. Donc il y a deux, on va dire trois partis pris... Il y en a qui s'en foutent, il y en a qui militent contre, enfin, contre le fait qu'on garde les fonds sociaux, qui n'en veulent plus, en disant ça sert à rien heu... on est toujours assimilé à l'argent heu... C'est réducteur de notre métier. Et il y a une autre partie qui dit heu... et ben non ! Puisque les aides financières c'est ce qui nous permet d'ouvrir les portes... et que si on avait plus ça, et ben il y a plein de gens qui ne pourraient plus rentrer chez nous parce qu'il est beaucoup plus facile, dans la difficulté, de parler de ses difficultés d'argent que de parler de ses difficultés de famille... de vie..., de.... Voilà... Et c'est une grosse discussion actuellement dans notre service.

465. C. Un tiers un tiers un tiers ?

466. 2FT2 Non, je dirais pas un tiers un tiers mais heu, sshhh c'est une grosse discussion, vraiment une très grosse discussion.

467. C. Et alors... ce qui m'intéresserait de savoir là c'est heu... alors en termes de de de... pour et de contre là... il y a une dominance de quel groupe ?

468. 2FT2. Ben ça se dit pas

469. C. Ça se dit pas ? D'accord.

470. 2FT2 Ça râle, ça.....

471. C. D'accord

472. 2FT2 La question est sans cesse reposée heu... là hier ça été que ça, de dire qu'il va falloir qu'on se détermine heu... Voilà

473. C. Mmmh. Alors si j'ai bien compris en même temps l'aide financière pour toi c'est une, comment dire ça... C'est un outil presque.

474. 2FT2 C'est ça, ça peut être, en tout cas c'est une situation qu'on rencontre dans le métier et puis elle fait... elle est partie prenante du métier. C'est pas, voilà, voilà. C'est, enfin je veux dire, je trouve quand même heu... bizarre.... De considérer que les histoires d'argent c'est... c'est pas noble quoi. C'est pas... ben il faut bien bouffer dans la vie... et puis il me semble aussi que avant de... d'élaborer les choses, il faut que le besoin primitif soit satisfait et que... si on veut permettre une certaine autonomie, il faut aussi que cette autonomie, elle se fasse dans sa capacité à accéder à ça.

475. C. Ouais, mais est-ce que ça questionne pas selon toi aussi heu... la notion de l'assistantat justement par rapport a, tu vois, l'assistante ? Oui mais, enfin, tu vois on entend des choses...

476. 2FT2 Non mais je... moi je comprends, je comprends bien, je comprends bien. Je comprends bien.

477. C. Je parle des tenants du métier, hein

478. 2FT2 Oui, oui, oui, oui !

479. C. Certains en tout cas.

480. 2FT2 Oui, oui. Oui mais sans doute heu... que l'assistante sociale soit, soit heueueu... ramenée à ces histoires d'argent et de d'assistance... Oui, mais c'est aussi d'où on vient et, et il faut assumer

- ça. Pour moi il faut assumer ça. C'est.... Et ce n'est pas de l'assistance, enfin pour moi, c'est, c'est...
481. C. Ben moi je dis plutôt c'est de l'assistance mais c'est pas de l'assistanat.
482. 2FT2 Oui ben c'est ça
483. C. Tu vois ! Enfin moi je disais pas de l'assistance dans le sens heu... oui dans le sens péjoratif du terme
484. 2FT2 Voilà c'est ça. Mais ça fait partie de l'accompagnement qu'on peut avoir avec les gens... quand t'as pas bouffé, t'as pas bouffé, quand tu peux pas, t'as pas... Enfin pour moi c'est pas du tout heu.... c'est pas du tout heu....
485. C. C'est pas péjoratif ?
486. 2FT2 C'est pas péjoratif du tout, et vraiment si un jour on nous enlève les fonds sociaux, on va s'en mordre les doigts. On va s'en mordre les doigts...
487. C. D'accord. Tu es convaincue de ça !
488. 2FT2 Parce que même par rapport à la reconnaissance... Il vaut mieux encore avoir cette porte d'entrée dans l'institution, que pas de porte d'entrée du tout.
489. C. Oui, qui légitime en fait votre heu... d'une certaine manière quand même enfin je veux dire...
490. 2FT2 A nous après de montrer sur le terrain qu'on peut faire autre chose. Mais n'empêche que ça légitime notre... tout à fait.
491. C. D'accord, c'est ce que tu penses en tous cas.
492. 2FT2 Ah oui tout à fait, je suis, je défends vraiment... alors c'est vrai qu'il y a des collègues hein, j'ai une collègue là sur un établissement, elle est débordée par les demandes de fonds social. Débordée, débordée, débordée. Elle fait que ça quoi ! Alors après, par exemple nous on a..., il y a bien sûr certaines situations qu'on a... ou on a considéré que les gens au RSA par exemple, ils étaient suffisamment suivis à l'extérieur... à moins de sentir qu'il y ait, tu vois, qu'il y ait une volonté de nous rencontrer, on, on, on... les emmerde plus quoi ! On fait passer les demandes et...
493. C. D'accord. C'est presque automatique D'accord. Au nom de leur heu... Au nom du fait qu'ils sont déjà au RSA, avec un minima social...
494. 2FT2 Un minima social, oui. ...et que il y a déjà des dispositifs qui existent pour les gens qui sont en minima social.
495. C. Ouais d'accord. Et par exemple alors, autre question mais technique du coup, est-ce que quand vous faites des aides financières vous allez présenter vous-même vos situations aux fonds là ?
496. 2FT2 Mais tu sais c'est n'importe quoi !
497. C. Hein !
498. 2FT2 Mais je vais te raconter mais c'est n'importe quoi les fonds sociaux !
499. C. Pardon !

500. 2FT2 C'est n'importe quoi !
501. C. Parce que ?
502. 2FT2 Normalement tu as une commission qui est différente d'un établissement à l'autre. Parce que c'est toujours sous la responsabilité du chef d'établissement, donc tu as des préconisations, mais tu n'as pas d'obligation, donc tu as des commissions... Moi ici, par exemple, le gestionnaire ça ne l'intéresse pas. Je suis toute seule avec le chef d'établissement.
503. C. Oh ! Le gestionnaire n'est pas... ? D'accord.
504. 2FT2 Non ça ne l'intéresse pas du tout. Donc je suis toute seule avec le chef d'établissement... Sur heu... X, je suis avec le chef d'établissement, le chef d'établissement, le gestionnaire, la comptable et parfois un CPE, parfois ... voilà. Au collège, je suis avec le chef d'établissement et la directrice SEGPA. Et là tu vois, j'avais besoin de..., là on avait des sous il fallait absolument qu'on dépense heu... hein ! Ça c'est fait au téléphone. Elle m'a dit je vous fais confiance.
505. C. D'accord. Et en général ton avis est suivi en commission ?
506. 2FT2 Oh oui ! Mais... comment t'expliquer, c'est pas du tout pff ! Ha ha ha ha ! Comment t'expliquer ? Soit le chef d'établissement se sert de ça pour faire contre pou... enfin pour te, pour avoir un pouvoir sur toi, donc systématiquement il va contredire tes propositions. Mais ça marche comme ça ! Systématiquement ! Et X (une collègue du même service) elle t'en a parlé elle a vécu ça avec une chef d'établissement qui disais non ; voilà ! Si le chef d'établissement veut montrer que... il travaille en... en concertation avec toi, tu vois, qu'il a envie..., donc il va chipoter un petit peu, il va te demander d'argumenter etc... Et puis si les choses, au bout d'un moment, les choses sont heu... ça fait chier ces histoires-là ! Il peut très vite te dire « *je vous fais confiance* »... Je caricature hein !
507. C. Ouais, ouais non mais...
508. 2FT2 Je caricature c'est pour te montrer un petit peu ce qui ce
509. C. Mais j'imagine que ça doit être excessivement difficile de...
510. 2FT2 ...ce qui se joue.
511. C. Est-ce que tu confies ce genre de situation à des stagiaires, d'aller en commission ?
512. 2FT2 Oh oui
513. C. En deuxième année ?
514. 2FT2 Oh oui
515. C. D'accord. Peut-être pas en début de stage ?
516. 2FT2 Ah non ! Il faut qu'ils participent déjà à plusieurs..., là je vais pas le faire parce qu'elle va pas participer aux.... A priori, ça va pas pouvoir se faire. Mais elle voit une ou deux ou trois commissions et puis je vais avec elle. Et de la même manière, je ne la laisserais pas toute seule parce que je sais ce qui peut se jouer « *Faut bien que je vous embête. Vous êtes stagiaire* ».
517. C. C'est ça qui se passe ?
518. 2FT2 Ça peut. Ah oui il y a une espèce deal. C'est moi le chef d'établissement, tu vois, il y a un

repositionnement, il y a, c'est moi qui décide heu... Il y a des, il y a des choses qui se jouent autour de ça.

519. C. Donc il faut avoir le diplôme alors pour être après plus tranquille ? Même pas ?

520. 2FT2 Ah non, non ! Au début on te chipote hein ! Au début on te chipote. Et pourquoi ? Et pourquoi vous ne le remettez pas d'argent ? Et pourquoi, et pourquoi vous avez demandé ? On essaie de voir parce que normalement il y a une préconisation à la délibération des commissions... heu... systé...pas systématiquement..., mais souvent elles sont remises en cause pour voir un petit peu comment tu vas argumenter, comment tu vas défendre ton truc.

521. C. Donc il faut tenir position alors.

522. 2FT2 Ouais. À chaque fois. Donc oui ça demande quand même heu... c'est... À la fois c'est complètement anodin parce que, vraiment moi, je ne me prends pas la tête avec ça...mais il se joue des choses, donc une fois que les choses sont jouées, après c'est beaucoup plus heu... Ouais d'accord. Plus fluide quoi, et puis quand tu as décodé surtout

523. C. Comment ?

524. 2FT2 Quand tu as décodé. Oui, oui. Bah bien sûr une fois que tu sais comment ça marche ! Y'a pas de soucis.

525. C. Ouais, c'est ça, c'est pour ça que tu insistais beaucoup au début de l'entretien là.

526. 2FT2 Voilà. C'est ça qui... C'est hyper important...

527. C. Ouais d'accord. Ben écoute heu... dernier point mais ça sera peut-être rapidement fait, je sais pas.... Heum donc tu as..., on a..., moi j'ai focalisé beaucoup sur les aides financières mais, est-ce que selon toi par rapport à d'autres situations, t'as parlé d'IP tout à l'heure, est-ce que par exemple ce genre de situation tu le confierais à un étudiant deuxième année de réaliser une IP ?

528. 2FT2 Ça dépend. J'ai vu une deuxième année à qui je n'aurais jamais posé le problème. Après ça dépend.

529. C. Donc ça dépend de la variable étudiant là ?

530. 2FT2 Ouais. Alors ça veut dire quoi je confierais une IP ?

531. C. Ben c'est-à-dire....

532. 2FT2 La rédaction d'une IP ?

533. C. Non le fait de la conduire, enfin le travail.

534. 2FT2 Ça c'est jamais passé donc heu....

535. C. jamais passé en deuxième année ?

536. 2FT2 Non ça ne s'est jamais passé en deuxième année.

537. C. D'accord. En troisième année oui ? Ce que je cherche derrière c'est, est-ce que selon toi il y a une..., tu vois, il y a quand même des situations..., alors tu l'as dit tout à l'heure hein, par rapport à l'aide financière puisqu'en fait tu la qualifiais de plus heu... facile.

538. 2FT2 Oui mais ça veut pas dire que il n'y a pas de suivi... par exemple, si il y avait une situation que, que le... je sais pas mais un deuxième année qui serait en autonomie et au bout d'un moment on se pose la question de l'IP. Je serais en... forcément je serais... je serais mal placée pour dire « *oh ! Je te retire tout et je vais continuer le travail* ». Par contre, sans doute que je serais plus présente. Pas forcément aux entretiens mais sur heu sur....

539. C. Tu serais attentive plus à quoi alors dans ce genre de situation là ?

540. 2FT2 Heu, ben, je serais attentive plus à quoi heu ? Euh..., je serais attentive à ce qui amène, aux éléments qui amènent heu... à l'IP ou à cette interrogation de l'IP et surtout au facteur de, de danger par rapport à l'enfant, tu vois ?

541. C. Oui. Mais au nom de quoi ce serait une situation plus, tu vois, plus heum sensible, je sais pas comment dire, que par exemple les autres que tu confies d'abord ?

542. 2FT2. Ben c'est pas l'IP en elle-même qu'est plus sensible

543. C. C'est quoi ?

544. 2FT2 C'est le fait de la décider ou pas. C'est ça qui est plus sensible. Une fois qu'on a décidé de faire une IP après c'est qu'un travail de rédaction.

545. C. Oui. Mais alors la décider ou pas c'est donc l'évaluation à poser ?

546. 2FT2 Comment ?

547. C. C'est l'évaluation à poser ? C'est...

548. 2T2 Voilà ! C'est là que je serais beaucoup plus attentive. C'est qu'est-ce qui fait que, on la fait ou on ne la fait pas ?

549. C. Ouais. Mais en quoi ça devient une évaluation plus difficile à faire qu'une évaluation d'aide financière ? Selon toi hein

550. 2FT2 Ben c'est sur la, c'est sur le, le... la notion de danger.

551. C. Et pourquoi c'est plus sensible ça ?

552. 2FT2 Parce que ça touche... parce qu'il y a aussi une prise de risque heu heum... si un gamin, enfin, après ça dépend de l'IP hein, mais heu, heu... si on a un gamin qu'est en danger heu... physique heu... on a, on a une obligation...

553. C. Ouais. Je te demande ça parce que je me rends compte que, il y aurait quand même une... enfin, pour certains professionnels, c'est pas la totalité mais... il y aurait quand même ça comme une situation un peu critique, tu vois, en terme d'évaluation. C'est-à-dire que cette évaluation-là elle serait particulièrement difficile. Dans le métier hein.

554. 2FT2 Alors c'est vrai qu'elle est difficile. Bon. Et moi je suis très marquée par ma situation en première année ou j'ai demandé un placement pour une jeune.

555. C. Toi ?

556. 2FT2 Oui

557. C. ans ton expérience de stagiaire ?
558. 2FT2 Oui. Et j'ai fait... et j'ai fait le placement toute seule.
559. C. Hhhaa ! Qu'est-ce qui te, qu'est-ce qui te reste ?
560. 2FT2 Un traumatisme
561. C. Un traumatisme ? À ce point-là !
562. 2FT2 Ah ouais, ouais ça m'a, ça m'a vraiment... Pendant des années j'y ai pensé. En me disant mais est-ce que c'était la bonne solution ?
563. C. Tu doutais de ce... ?
564. 2FT2 Attends. Première année !
565. C. Non, non. Oui non mais heu... t'avais pas du tout été accompagnée ? Y avait pas eu un pré entretien ?
566. 2FT2 Ah ben j'étais en complète autonomie hein. Ah bah moi j'ai appris heu en autonomie hein.
567. C. D'accord. Mais ça tu le ferais pas toi pour quelqu'un d'autre.
568. 2FT2 Ah non jamais ! Jamais ! Jamais ! Et pendant longtemps avec les premières stagiaires j'avais du mal à physiquement ne pas être dans le même lieu qu'elles... Les laisser s'occuper, mais physiquement ne pas être dans le même lieu qu'elles.
569. C. D'accord. Tu penses que c'est en lien avec...
570. 2FT2 Ah sûre ! Pour pas qu'elles se retrouvent dans une situation ou dans un moment de doute. Qu'il y ait quelqu'un, que..., voilà, ça puisse se discuter, qu'on puisse..., qu'il ne soit pas tout seul. Que jamais un stagiaire puisse partir d'un stage en se disant c'est peut-être ma responsabilité.
571. C. Hein. D'accord. C'est toi qui reste garante de ce qui...
572. 2FT2 Ah ouais. Ah oui, oui !
573. C. Hein ! C'est ça le...
574. 2FT2 Oui. Ah puis ça ! Je trouve ça trop lourd. Trop trop lourd ! Trop trop lourd ! Et pourtant moi tous mes stages ils ont été en autonomie, avec des référents qui étaient vraiment bien hein. Mais j'ai toujours revendiqué cette autonomie, moi, en stage. Oh ! J'ai eu V.X nom d'une ASS heu... Donc l'autre, je me souviens bien j'étais en autonomie mais c'était un peu forcé parce qu'elle faisait autre chose.... Ppffhhh ! C'était un engin ! Oh je te jure, c'était un engin hein. J'ai bien rigolé mais alors dis donc ! Elle m'a mis dans des situations... heu...difficiles.
575. C. Non, mais tu vois parce que je, je me disais, heum... il y a des situations d'aide financière qui sont un peu comme ça qualifiées de sale boulot pour des ASS. Tu disais toi-même d'ailleurs, dans votre service c'est un peu en jeu-là. Et puis il y a par ailleurs les situations de protection de l'enfance qui seraient LES situations, tu vois, du métier quoi. Un peu emblématique, enfin de...
576. 2FT2 Ben nous c'est notre question qu'on se pose dans notre service aussi, tu vois !

577. C. Oh ! Je vais revenir. Ha ! Tu vois, et moi j'interroge ça, enfin, j'ai envie, tu vois, de voir un peu heu...

578. 2FT2 C'était la question d'hier et on a voté là. Parce que tu sais on fait partie, il y a, il y a un protocole avec le... entre l'éducation nationale et le département au niveau de la protection de l'enfance. Et heu... on a quelques soucis avec le département qui, pour certains cadres qui ne considèrent pas nos évaluations comme étant heu... des évaluations professionnelles, qui demandent à ce que le travail soit refait...

579. C. Oh !

580. 2FT2 ... par le conseil général. Bref, il y a eu quelques accroches. Et heu..., des collègues disent que ça leur bouffe du temps. On fait énormément dans ce cadre-là dans le réseau, d'évaluations dans le primaire donc voilà, c'est... je sais plus hein, mais... le nombre d'enquêtes c'est énorme ! Et donc la question a été posée, est-ce qu'on reste dans le réseau ou pas ? Est-ce qu'on reste dans le cadre de la protection de l'enfance ou pas ? Donc là aussi, ça a beaucoup discuté et, en fait, majoritairement il y a 4 collègues qui ne se sont pas prononcées sur 39, je crois... et majoritairement, on a décidé de rester dans le réseau. Mais il y avait quand même peut-être une 10aine... peut-être 8 collègues qui voulaient sortir de ça.

581. C. Hein, hein.... Mmmh. Mais parce que, là c'est peut-être lié aussi aux conditions... conditions d'exercice de votre activité ?

582. 2FT2 Oui mais en même temps c'est pareil. Non mais c'est sûrement, la question, la question elle est... Sûrement heu... Mais en même temps c'est... tu réinterroge toujours dans ces cas-là, t'as enfin..., qu'est-ce qui fait l'essence et ta légitimité ? Qu'est-ce que tu veux faire de ton... tu vois ! Qu'est-ce que tu... et puis c'est aussi se couper. C'est-à-dire que le..., la protection de l'enfance...

583. C. Par rapport au conseil général tu veux dire ?

584. 2FT2 Ben c'est-à-dire que, c'est par rapport à notre institution, c'est une manière d'ouvrir encore vers le, la..., enfin, la cité ! Puisque voilà, le fait de, le fait de couper ça, ça veut dire que là, on s'enterre complètement dans notre institution... Ça a des conséquences heu... Mais, tu vois, c'est aussi des questions qui se posent. Il y a des collègues qui sont très mal à l'aise aussi hein avec la protection de l'enfance

585. C. Oui ou alors, ou alors si tu veux heu hum..., enfin, ce que je voulais dire c'est que, quelques fois heu... on a tendance à présenter ces situations là comme étant les situations les plus...

586. 2FT2 Ah oui ben c'est sûr.

587. C. Tu vois ?

588. 2FT2 Bien sûr

589. C. Et toi tu partages ce point de vue ? C'est les plus difficiles ?

590. 2T2 Est-ce que c'est les plus difficiles ? Non je ne pense pas que ce soit les plus difficiles... moi je veux dire, les plus difficiles c'est quand heu, pour moi hein,... les plus difficiles c'est quand un jeune, tu sais pas si tu vas le voir demain matin parce que tu sais pas si il va.... Ça pour moi c'est une situation difficile. Parce que là, je crois que c'est la seule situation qui m'empêche de dormir. Mais heu... c'est des situations difficiles bien sûr, puisque t'as toujours alors l'IP ou... ou c'est pas difficile ou ça te travaille mais c'est pas difficile, t'envoie au parquet parce que là t'as une urgence

mais le gamin il s'est fait ravagé la tête..., émotionnellement c'est difficile. Tu te poses pas la question... Ou c'est difficile et ou en formation ces situations-là c'est... c'est pas simple...c'est, qu'est-ce qui va faire qu'à un moment le travail d'accompagnement que t'engages va déboucher sur une IP ? Mais là aussi c'est la manière dont on..., dont on envisage les choses. Moi je fais peu d'IP. Très, très peu d'IP.

591. C. Ah oui !

592. 2FT2 Très, très peu.

593. C. Mmmh, il y en a qui en font beaucoup.

594. 2FT2 Ben oui. Je sais. Mais, moi, je suis tout le temps sur... qu'est-ce qui est possible ? Voilà, et puis l'IP elle arrive heu... avec, enfin, la famille elle sait aussi bien que moi que l'IP elle va arriver quoi ! Si ce qu'on a mis en place sur... voilà ça ne débouche pas... on arrive à l'IP.

595. C. Ouais. C'est pour ça que tu disais tout à l'heure..., tes interlocuteurs c'est les personnes d'abord, quoi !

596. 2FT2 Ouais. D'abord. Moi je suis..., le centre de mon métier, c'est l'accompagnement.

597. C. D'accord. Ok. Ben je vois bien. Je vois bien, donc ça veut dire que...

598. 2FT2 Moi, je fais très, très peu d'IP. Si j'en fais heu..., 3 par an. Là, je... 3 par an, oh ouais c'est bien le tout...3 par an, et heu..., par contre je fais quelques demande d'AED.

599. C. Oui mais un travail donc de, qui est fait en adhésion... avec l'adhésion des familles quoi, par rapport à ça, si j'ai bien compris.

600. 2FT2 Oui, oui c'est ça !

601. C. Parce que je sais plus très bien des fois.

602. 2FT2 Oui, oui c'est ça, c'est ça. Je fais très très peu d'IP. Très, très peu.

603. C. D'accord. Ok. Mmmh. Et est-ce que selon toi heum il faudrait effectivement que tous les étudiants en formation initiale aient été confrontés, mais en vrai hein, à ces situations de protection de l'enfance avant de rentrer dans l'exercice professionnel ?..... Parce que vous, vous l'avez potentiellement, en fait, dans votre activité, mais c'est vrai que c'est pas le cas partout, tous les stages heu... les ASS n'ont pas toujours ça dans leur heu...

604. 2FT2. Moi je sais pas. Moi je pense que tu peux faire ta carrière sans jamais avoir à toucher la protection de l'enfance. Pour moi, c'est pas une nécessité...Et tu peux être une très bonne assistante sociale n'ayant jamais fait de... de la protection de l'enfance.

605. C. Mmmh. D'accord. Ok. Bien Madame ! Ben je te remercie beaucoup !, C'est fini hein pour moi. Est-ce qu'il y a des points que je n'aurais pas du tout abordés que tu aurais aimé aborder toi ? Dans heu... dans ce travail sur les situations, puis après je vais te montrer ce que j'ai fait, moi, sur l'aide financière. Tu vas me dire ce que t'en pense.

606. 2FT2 Non non non heu... ben peut-être qu'on a peut-être pas, parce que toi c'était la position des stagiaires donc je sais pas si on a suffisamment heu... j'aurais dû y réfléchir avant. J'ai pas réfléchi.

607. C. Non mais je vois bien que tu as un point de vue qui est organisé hein, par rapport aux stagiaires.

608. 2FT2 Ouais, mais organisé sans... sans l'être. C'est peut-être mon problème des fois, c'est-à-dire que je ne suis pas rassurante pour les stagiaires. Je pense pas. Je pense pas.
609. C. T'es pas rassurante ?
610. 2FT2 Humainement sans doute que je le suis. Mais si tu veux dans ce que je leur propose heu... je suis pas très cadrante... Ca je l'ai toujours et je leur dit hein.
611. C. C'est par rapport aux outils ? Par rapport à des consignes.... ?
612. 2FT2 Voilà. Par contre ce que je me rends compte aussi c'est que heu... j'attends quand même quelque chose... et quand ça vient pas il y a un moment où ça me...tu vois, ça me, je, je, j'y vais... j'y vais, donc là je remets du cadre mais d'avance, moi, je suis pas quelqu'un qui... mais bon quand les stagiaires viennent me voir...Heu... que je prends un stagiaire, ça je l'annonce d'emblée quoi, je suis..., parce que je sais que ça peut être déstabilisant. Ça peut être extrêmement déstabilisant. Je sais pas, quand je vois certaines collègues qui vont, tu vois, demander un projet, tiens par exemple le projet de stage mais je m'en fou, quand je te dis que je m'en fou, mais je m'en fou. Parce que je crois que je suis comme ça... heu... quand je vais quelque part c'est que j'ai envie d'aller quelque part et que j'ai pas forcément de projet et que mon projet il va se construire avec ce que je vais rencontrer... tu vois !
613. C. Oui ça c'est...
614. 2FT2 Y a pas besoin d'être construit ou y'a pas... mais moi... c'est moi... mais je conçois tout a fait qu'il y ait des gens qui aient besoin.
615. C. T'as un rapport à l'écriture qui n'est pas... t'écris pas beaucoup ?
616. 2FT2 Ah si j'écris beaucoup. J'écris beaucoup. Je mets du temps par contre à écrire.
617. C. Ouais ! Mais tu n'exiges pas de l'autre qu'il écrive...
618. 2FT2 Non
619. C. Tu penses pas que c'est un moyen ?
620. 2FT2 Je peux imaginer....
621. C. Tu ne penses pas que c'est un moyen pour formaliser la pensée quoi ?
622. 2FT2 Non, je pense qu'il y a des gens qui n'ont pas besoin de ça. Je pense qu'il y a des gens qui n'ont pas besoin de ça. Moi par exemple quand j'écris tout est dans ma tête. Par contre je vais mettre des peut-être des semaines à ce que ça... on va juste reprendre cet exemple-là, par exemple, par rapport au mémoire... C'était comment elle s'appelle heu... ta collègue là, avec les cheveux tous courts... comment elle s'appelle ? Elle s'en est mordue les doigts avec moi. Je l'ai écrit dans les 15 derniers jours. Pour moi, une fois que je prends ma feuille de papier ma pensée elle est structurée, et ça découle. J'ai mon fil ça découle. Donc... j'écris mais j'écris pas tout moi, je fais beaucoup de prise de notes heu...mais j'ai pas besoin de ça moi.
623. C. D'accord. Et t'as pas observé que certains stagiaires en avaient besoin ?
624. 2FT2 Ah si !

625. C. D'accord
626. 2FT2 Mais ça je le respecte tout à fait. Si par exemple un stagiaire me dit heu ben moi j'ai fait mon projet de stage heu je vais lui demander est-ce que ç'est important pour toi que je vois ? Si il me dit oui, voilà ce que ça va.... Il y a aucun souci je vais et je vais comprendre qu'il a qu'il a besoin de l'écrit et ça ne me gêne pas et ça ne me gêne pas de lire, j'adore lire. Je suis une très grande lectrice et j'adore lire donc. Voilà. J'aime aussi qu'on soit capable de... de de pouvoir parler de... comment ?... parler spontanément tu vois de...
627. C. C'est ce qu'il y a de plus dur à faire.
628. 2FT2 Voilà. Ça j'aime ça, j'aime ça.
629. C. Oui mais..., c'est ce qu'il y a de plus difficile à faire...
630. 2FT2 Je sais.
631. C....et plus on est un ancien professionnel... d'expérience et moins ça devient facile... parce qu'il y a beaucoup de choses qui sont incorporées. Tu vois ! Ça te parais évident là...tes tes...
632. 2FT2 Ah non mais ça j'ai bien conscience comme tu vois ça m'avais beaucoup surpris parce que à un moment où je n'avais pas pris de stagiaire, il y a quelques années et je disais mais mes entretiens c'est de la nullité mes entretiens ! Quand je fais des entretiens.... Tu vois ! Parce que moi je... hhan ! J'arrive les gens viennent, toc toc toc et... Et puis une stagiaire, vraiment bien... Elle me refait mon entretien puis elle me dit « *première partie, deuxième partie...* »
633. C. T'as vu la structure
634. 2FT2 Putain ! Je dis mais je suis hyper bonne !
635. C. Hi hi ! Mais tu ne le savais pas ?
636. 2FT2 Ben non ! Mais bon je vois que ça marche ! Si tu veux, je suis incapable, moi, comme ça, de te dire « *tiens mon entretien il était structuré en 4 parties et gnagnagna* ». C'est évident, les points ils sont dans ma tête. Et ça je le comprends bien mais ce que je disais moi c'était par rapport à à... tu vois par rapport à une situation. Moi je crois que je suis encore capable de parler spontanément de la situation en me mettant heu plein de trucs nuls dedans, tu vois ! Heu voilà ! De dire comme heu ffffh ! Et puis après à partir de ça moi je vais retravailler
637. C. Mais pourquoi pas oui !
638. 2FT2 Tu vois ! Et je trouve que.... J'aimerais bien avoir ça avec les étudiants ! Et que... je sais bien que c'est dans le temps heu je sais bien, je sais bien....
639. C. Bah oui !
640. 2FT2 Je sais bien.
641. C. Parce que si tu veux, alors tu disais « *les obstacles, les obstacles c'est... effectivement, l'envie de répondre.... à l'autre. Donc être tout de suite dans la réponse.* » Enfin je crois que tu l'as dit à un moment donné.
642. 2FT2 Oui mais c'est ça. Mais souvent je leur dis « *mais moi je m'en fou que vous soyez pas performants là maintenant. C'est pas ça que je vous demande.* »

643. C. Sauf que ça correspond à un moment de l'apprentissage
644. 2FT2 J'aime bien le terme de compagnonnage moi
645. C. Oui mais...
646. 2FT2 C'est le terme tu vois
647. C. Là je pense que dans le compagnonnage heu..., dans l'apprentissage même, dans la démarche d'apprentissage..., c'est une étape nécessaire quoi ! C'est-à-dire qu'il faut dépasser ça pour accepter après de... ce que tu demandes, tu l'as dit hein...
648. 2FT2 Ce que je demande !
649. C. Mais si ! Ce que tu attends !
650. 2FT2 Ce que j'aimerais bien
651. C. Ce que tu attends... non c'est en terme professionnel quand même !
652. 2FT2 Non ! Oui oui, oui, oui... en même temps je peux concevoir quand même qu'on n'est pas tous obligés de répondre à... enfin je veux dire les attentes, oui, plutôt que le chemin pour y arriver...
653. C. Oui on est d'accord. Sauf que... sauf que si tu veux en apprentissage il y a des chemins quand même.... Enfin il y a des choses il y a des étapes quoi heu... On peut observer qu'il y a quand même des étapes qui sont communes à tout le monde. Alors, elles se réalisent différemment, bien sûr le style est totalement différent mais quand même, ce que tu disais heu « être pris par l'envie de répondre, la sécurité du papier, de l'imprimé », alors là on pourrait discuter sur effectivement les connaissances. Est-ce qu'elles sont une... un parasite à priori pour être centré sur l'autre ? Heu je pense que ce que démontrent les gens qui ont un peu d'ancienneté c'est que non. Et puis même les stagiaires, ils arrivent à se détacher de ça. Pourtant ils acquièrent de plus en plus de connaissances....
654. 2FT2 Oui mais c'est.... Ce que moi je te dis c'est...
655. C. Est-ce qu'ils arrivent à se détacher ?
656. 2FT2 Oui mais ce que je te dis... moi je suis d'accord avec ça. Bien sûr que c'est la connaissance que j'ai moi... elle est, maintenant elle est plus en termes de connaissance, elle est complètement intégrée. C'est comme ce que j'ai appris en psycho, je vois, tous les jours maintenant je m'en sers, tu vois et..., mais c'est pas ça que je te dis, c'est que quand on arrive sur une situation, moi ce qui me..., c'est pas une obligation en arrivant sur une situation de penser que on sait. Ça c'est ça, c'est simplement ça. Et à partir du moment où le stagiaire est en capacité de dire « j'y vais. C'est pas grave si je sais pas. C'est pas grave, je sais qu'à tel endroit j'ai cette ressource-là, qu'à tel endroit j'ai cette ressource-là ». Tu vois ! C'est ça qui me... qui m'importe. Je sais pas si je suis claire ?
657. C. Si si. Mais si tu veux la question c'est : est-ce que tu peux le lancer ou est-ce qu'il peut y aller sans un minimum de sécurité ?
658. 2FT2 Ah non ! Quand je te dis les réseaux c'est la sécurité. Déjà la sécurité c'est celle du stage.
659. C. Oui ça j'ai bien compris mais même la sécurité en terme de minimum tu vois de...je sais pas moi, tu vois, avant de.... Alors je sais pas sur quel secteur c'est plus facile hein, bref... un FSL par exemple. Un FSL heu voilà... avant de lancer un stagiaire sur un FSL, ben... qu'il ait un peu une représentation de ce que c'est même s'il ne sait pas tout, même s'il sait ou aller chercher l'info complémentaire mais qu'au moins il ait pu heu, tu vois, heu qu'il sache un minimum ce que c'est....

Tu vois ? Mais sans pour autant aller après se dire « *c'est obligatoirement ça qui va être, tu vois heu, en jeu... et ne pas commencer par ça* ».

660. 2FT2 Mmmh. Mais en même temps il y a le problème de loyer. Il est confronté à ça. Euh... il peut très bien dire à la personne « *voilà, j'ai bien compris, votre soucis c'est ça, gna gna gna, voilà ! On se revoit dans 15 jours ou la semaine prochaine. Moi d'ici là, je vais essayer d'un peu balayer. Je reviens avec des billes* ». Je trouve en plus que pour la personne à côté ça peut être hyper important de savoir que l'autre il ne connaît pas tout, mais qu'il va peut-être y arriver ; et que ça peut aussi réassurer par rapport à sa propre ignorance.

661. C. Bien sûr !

662. 2FT2 Il y a plein de choses qui peuvent... Ce n'est pas grave. Que tu saches ce n'est pas grave non plus.

663. C. Ha ha ha ! C'est ce que j'allais dire ! Ça pourrait me servir de temps en temps ! Un formateur terrain qui avait accompagné une stagiaire en deuxième année par rapport à une aide fi sur un secteur... alors c'est un ancrage en polyvalent de secteur mais on s'en fou. Et en fait, ce qu'on avait mis en évidence dans le travail, c'est qu'il poursuivait, alors c'est le langage didactique professionnelle ça : but, variables, machin...c'est notre discussion pour la même chose... heu les buts poursuivis, tu vois, en tant qu'accompagnateur, donc en tant que professionnel qui forme une étudiante c'est lui faire comprendre que dans cette situation-là, en fait il faut faire accéder aux droits pour améliorer le financier. Donc prendre après le RSA, mais en même temps il faut heu, comment dire ? Continuer à informer la personne que, en fonction de ses choix..., ce que tu disais ben voilà ! Les possibles heu..., elle les ouvre, si elle les saisit pas c'est son affaire quoi. Et en même temps le but général c'est quand même de maintenir en général l'autonomie, c'est ce que tu disais. Et donc, le financier c'est aussi un moyen quand même de maintenir ou restaurer parfois machin. Et en fait, tu vois, les barèmes qu'on a mis en évidence, qui sont toujours présent, souvent présents, on tient compte en tout cas... ce que tu disais, d'abord la situation de la personne avec les différents registres qui sont convoqués. Et toi tu insistes beaucoup la dessus. C'est-à-dire, cette dimension à la fois des visées heu... propres de l'usager, c'est-à-dire qu'est-ce que, lui, il pense ? Qu'est-ce qui machin ? Et en même temps ça. Ça aussi, mais moins. Ça aussi tu comptes beaucoup. Tu vois mais, c'est un ensemble de variables, en fait, qui sont toujours en compte dans ce genre de situation. Et en termes de savoir..., ce qu'on a pu repérer quand même..., qui sont mobilisés alors, mais... ils sont incorporés hein, je suis d'accord hein ! Il y a du droit, politique sociale, enfin tu vois heu...

664. 2FT2 Oui parce qu'il faudrait pas penser..., enfin quand je dis qu'il faut pas de..., de théorique.

665. C. Ben j'imagine.

666. 2FT2 Bien sûr ! Ou je veux dire qu'au bout de 3 fois me demande sur la même situation ce qu'il faut faire je dis « *ben attends heu....* » Voilà ! Mais bon, c'est pas ça que je veux dire. Mais qu'on n'est pas obligé d'avoir les bagages, les bagages plein pour être efficace.

667. C. Mais en même temps voilà ! Qu'est-ce que ça mettait en évidence cette affaire-là ? C'est que une aide financière jugée simple au départ par le formateur en l'occurrence, ... pour les mêmes motifs que toi hein, tu vois, c'est hein.... Parce qu'en fait, je pense qu'elle est mobilisée parce qu'effectivement elle est significative quand même de quelque chose dans l'apprentissage en début de formation.... Mais en fait, elle est d'une complexité, ce que tu disais aussi hein ? Parce que... ben parce que on touche à tout quoi ! Et là, l'intimité, elle est là.

668. 2FT2 Bien sûr !

669. C. Et l'intimité pour la personne, c'est-à-dire heu s'est posée... et pour le stagiaire, aller chercher

ça quoi ! Tu disais « *le rapport à l'âge, l'asymétrie, etc...* », la proximité parfois aussi en terme de vécu difficile et puis quelque fois la gestion de l'argent heu.... Tu vois heu... le téléphone, les factures....

670. 2FT2 Bien sûr, bien sûr !

671. C. Et donc tu vois en fait, le type professionnel c'est ça. En termes de contenu et en termes de relations.... Ça c'était ce qui était nommé mais il peut y en avoir d'autres hein, ils ne sont pas immuables et ils peuvent être... tu vois, ils peuvent s'adapter en fait, mais en fait c'est ça qui organise tout ça quoi, et le principe, c'est ça. Et c'est ce que tu disais tout à l'heure, en début.... Et donc tu vois, moi je... je me dis quand même que... il y a des choses qui sont invariantes... Parce que je pense que, on pourrait peut-être heum.... Heu rendre, tu vois, visible, mais intelligemment, non pas pour réduire la procédure, c'est pas du tout mon but tu vois... mais de rendre beaucoup plus visible cette technicité spécifique des ASS quoi ! Qui tient compte de cette globalité, qui tient compte de ça.... Qu'on soit dans une approche humaine et non technique... y compris une aide fi mais ça peut être pour autre chose heu... on pourrait dire la même chose, tu vois, de... d'un autre acte professionnel. Je discutais avec des gens dans les hôpitaux, quand ils font un maintien... un retour à domicile après une hospitalisation... tu peux faire clac clac ! hein !

672. 2FT2 Mais, oui, voilà ! Mais c'est pour ça qu'il y a certaines collègues qui disent ça... mais en fait heu... les secrétaires pourraient le faire. C'est vrai ! Mais honnêtement, c'est vrai ! Elles pourraient le faire... si t'as un barème....

673. C. Si tu remplis l'imprimé, oui.

674. 2FT2 Voilà ! Tu remplis l'imprimé, t'as un barème.... Mais je dis mais, qui ? Il y en a là qui, qui...qui utilisent le barème ? Moi il..., je l'utilise en référence. C'est-à-dire que c'est ma garantie par rapport à l'institution que ce barème sur lequel on s'est mis à peu près d'accord en début d'année, il va être à peu près respecté. Donc pour moi c'est ma garantie. Mais après ? Tout ce qui est par rapport à la famille heu... par rapport à... par rapport aux projets, par rapport à tout ce qui s'installe autour de cette aide... je peux en demander une complètement différente !

675. C. Ouais... ça veut dire que tu prends position.

676. 2FT2 Je prends position.

677. C. Et donc, tu assumes cette responsabilité...

678. 2FT2 Et quand je dis « *j'argumente* », c'est vraiment ça ! C'est pas heu, c'est pas heu.... Et quand je dis aussi qu'il y a certaines situations « *je ne veux pas argumenter* ».... Par exemple une situation où il y a des gens, ils ont zéro ou ils ont.... Voilà ! Je refuse d'argumenter.

679. C. Oui. Parce que chez toi, ça suffit en soi-même pour que...

680. 2FT2 Voilà. On a pas besoin de savoir... enfin, voilà... il n'y a pas d'arguments à donner, parce que la situation même, elle parle !

681. C. Elle parle d'elle-même, ok.

682. 2FT2. Elle parle

683. C. Ok. Alors là-dessus par contre, il y a des débats professionnels hein ! Il y a des gens qui au contraire, même dans des situations en dessous du seuil de pauvreté heu...demanderaient des comptes quoi !

684. 2FT2 Oui. Tu vois, par exemple heu.... Ça été toute la question, est ce qu'on fait... ? Est-ce que les parents, c'est important pour eux qu'ils payent la cantine de leurs enfants ? Même à hauteur de 1 euro, si il faut, c'est symbolique etc... tu vois moi, ça y est j'ai abandonné ça...j'ai abandonné... ils payent pas la cantine, d'accord. Mais ils paient la paire de chaussures.
685. C. Oui mais pourquoi c'est important que ce soit 1 euro pour la cantine ?
686. 2FT2 Et ben c'était ça. Il fallait absolument que les parents.... Ils soient.... Tu vois, ils parti...ils sont acteurs de....
687. C. Parce qu'ils mettent 1 euro
688. 2FT2 Voilà. Mais quand 1 euro..., c'est ce qui va permettre heu..., d'acheter le pain de la journée... parce qu'on a des situations comme ça quand même... il vaut mieux qu'ils achètent le pain. Mais tu vois ça c'est tout le.... mais ça c'est encore à voir avec l'assistanat.
689. C. Oui mais c'est la solidarité, voilà, ce que j'allais te dire... c'est le système de solidarité qui est heu... interprété, différemment je pense, par heu..., ben les protagonistes. A l'intérieur du milieu professionnel, je pense qu'effectivement, il y a des interprétations différentes. Il n'y a pas... enfin je crois pas...je sais pas si je me trompe mais je pense pas qu'il y ait unanimité pour dire....
690. 2FT2 Oh non non non !
691. C. Le rapport aux normes est quand même aussi très différent hein. Moi je découvre ça hein.
692. 2FT2 Enfin l'argent c'est hyper important. Je veux dire, quand je bossais en..., à la CRIFO là, pendant 10 ans, moi ça m'a passionné quoi ! Ça m'a passionné. Ce qui était le plus passionnant c'est ce qu'on a pu entendre dire. Parce que il y avait des, des... des affrontements hein ! Ah bah oui parce que quand il y a des gens qui venaient par exemple heu... pour réclamer un truc et puis qu'on lui disait ben non il est hors de question... mais c'est hyper intéressant parce que....
693. C. Je sais bien mais tu verrais les discussions qu'on a en formation. Tu sais pourquoi je me suis lancée là-dedans, les aides financières ? On propose des TP tu vois en centre de formation..., « *oh, c'est pas intéressant, je fais que des aides fi !* », et moi j'avais les bras qui me tombaient le long de la chaise, tu vois, en disant « *mais comment vous pouvez vous permettre de dire ça ?* ». Bon des fois je prends des gants, je dis « *mais comment vous en arrivez à pouvoir...?* », bon... bref... et quand ils m'expliquaient que les professionnels leur confiaient ça en disant « *mais c'est que des aides financières quoi ! C'est que des aides fi !* ».
694. 2FT2 Oui donc c'est pas tant la.... C'était pas tant la, le, l'aide financière en elle-même, c'est avec quoi elle était donnée ?
695. C. Et ben, mais, mais c'est révélateur, tu vois, de la.... Moi je me dis « *c'est du sale boulot quoi !* », tu vois, qu'on laisserait bien aux secrétaires de les faire heu....
696. 2FT2 Ben moi je l'ai annoncé heu... sur le stage à X stagiaire , je l'ai annoncé en disant heu « *ce que je te propose moi, c'est de commencer par des aides financières, parce que là, on va pouvoir travailler sur plein d'autres choses, et c'est ce qui va te permettre...* »
697. C. C'est ça que je cherchais tout à l'heure. Tu vois, c'est toutes les composantes d'une situation. Tu vois, quand je t'ai mis l'économique, le relationnel, le familial... tout ça, potentiellement, mais quand tu te mets en démarche d'exploration large quoi ! C'est-à-dire, t'as toute la vie des gens, t'as l'humanité des gens.... Mais heu..., mais moi les étudiants de les entendre parler comme ça. J'en avais mais.... Je me disais « *mais c'est pas possible ! Il y a un truc à faire !* ». Il faut comprendre

quoi !

698. 2FT2 Ouais mais il y a aussi la notion de victime peut-être de ce que les professionnels heu... Certains professionnels leur renvoient.

699. C. Ah bah tiroir-caisse, tu vois ? Et, alors... c'est pas tout ça... tu vois moi je dirais... Heu... l'aide financière est présentée... alors, tu vois, les... les plus réfractaires disent « *bon, vous voyez, l'aide financière, au mieux c'est un outil. C'est un outil mais il ne faut pas la concevoir comme une fin.* », et en général c'est ça. En fait, tu vois, j'ai... je pense que je vais pouvoir organiser heu... globalement... et en fait, là, on retrouve des communs, ce que tu as dit aujourd'hui.

Annexe D.18.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 3FT2, Assistante de Service Social..

Domaine de l'enfance et de l'éducation. Thèse E. Ollivier. 2016.

1. C : donc là il s'agit de l'entretien que nous réalisons le 18 février et donc on est dans le cadre d'un collège puisque donc c'est une activité dans le cadre du service social en faveur des élèves ? c'est comme ça qu'on dit ?
2. 3FT2 : service social en faveur des élèves
3. C : service social en faveur des élèves de l'inspection académique voilà. Ma première question va donc concerner votre activité ici et euh j'aimerais bah que vous me disiez ce qui vous semble vous ce qu'on appelle cœur de métier maintenant hein un peu dans le jargon de la réforme là. Qu'est ce qui vous semble cœur de métier dans votre contexte d'activité ici hein au collège, au lycée aussi ?
4. 3FT2 : mhmh sur l'ensemble des 3 établissements.
5. C : alors à la fois en tant qu'assistante de service social dans un premier temps et puis après pour la formation.
6. 3FT2 : alors moi je dirais la priorité et ce sans doute sur quoi je centre mon activité, c'est tout ce qui est autour de la parentalité et l'accompagnement éducatif. Alors on est quand même fortement sollicité par les équipes pédagogiques, les équipes éducatives, mais aussi par les parents, pour des difficultés, pour des parents qui sont démunis avec des adolescents, des parents qui ne parviennent plus à mettre un cadre éducatif structurant. Je trouve que, au fil du temps ça devient, à la fois en terme de charge de travail et aussi peut être en terme de choix d'activité parmi toutes les sollicitations qu'on peut avoir au service social scolaire, je pense que mon travail il est quand même beaucoup centré et je suis beaucoup sollicité par les équipes de directions pour ce type de travail.
7. C : d'accord. Donc quand vous dites c'est peut être aussi un choix de centrer qu'est ce qu'il y aurait d'autres dans l'activité que vous laisseriez un petit peu plus /
8. 3FT2 : alors dans l'activité à la fois parce que j'ai deux collèges et un lycée. Si j'avais uniquement des lycées par exemple il y a tout le travail autour, autour des droits, les bourses, l'accès aux bourses, euh tout ce qui peut être et ça c'est très lié à notre secteur euh le droit de l'étranger, moi j'ai sur le pays de Retz je suis assez peu sollicitée sur ces questions là. Par exemple sur le... je ne travaille pas du tout sur le budget des familles. Ça c'est quelque chose que j'écarte. enfin j'écarte. C'est pas une priorité. J'ai assez peu de temps donc c'est pas quelque chose que je travaille hum,..., je travaille assez peu, alors je travaille de manière collective sur les questions de prévention mais je vais pas du tout sur tout ce qui est autour du droit des délégués élèves, enfin. Cet aspect-là, j'y consacre assez peu de temps. Alors en fait c'est une priorité mais c'est aussi la, la charge de travail qui définit cette priorité. A la fois c'est un choix mais c'est aussi la charge de travail. Je pense qu'on est quand même de plus en plus sollicité sur ces questions là.
9. C : d'accord. Et alors en tant que formatrice potentielle en 2^{ème} année ?
10. 3FT2 : ah bah moi je trouve que ce sont des situations qui peuvent être extrêmement intéressantes parce que c'est un travail qu'on peut faire d'abord dans la durée. Donc avec une situation qu'on peut enfin je pense pour une 2^{ème} année qu'on peut découvrir en début de stage et accompagner, accompagner dans le temps. Et puis c'est aussi un exercice où en fait bah on va être amené à travailler avec le jeune et sa famille les membres de l'équipe du collège. Puisque souvent quand même lorsqu'il y a des difficultés dans le cadre familial on les retrouve dans le cadre scolaire et vice versa donc je trouve que c'est intéressant parce que ça montre bien la dynamique de travail en scolaire, la famille, les collègues de secteur, le jeune aussi, et puis les équipes.
11. C : et qu'est ce qui est vraiment caractéristique pour vous alors de votre position en tant qu'assistante sociale scolaire ?
12. 3FT2 : alors je pense que ce qui est caractéristique c'est d'abord par rapport peut être à l'expression du jeune élève, c'est-à-dire qu'en fait nous quand on le rencontre c'est quand même un lieu neutre pour lui. Je pense dans l'accès à sa parole, ça modifie un peu les choses. On en a discuté avec des collègues de, enfin des collègues de secteur quand on se retrouve autour d'une

information préoccupante. C'est vrai que quand elles rencontrent les jeunes, même si c'est en dehors de la présence de leurs parents, c'est dans le cadre familial donc c'est quand même un lieu où euh, ici nous on les voit seuls. Je pense que ça permet quand même d'avoir accès à une certaine parole.

13. C : alors vous les voyez seuls mais en même temps vous disiez il y a un travail avec les familles donc euh alors comment ça se présente pour vous dans la, dans la, justement s'il y a des soucis, des préoccupations,
14. 3FT2 : c'est là qu'il y a quand même un travail sur le long terme, c'est-à-dire que si c'est un jeune qui nous sollicite ou que c'est l'équipe du collègue qui nous sollicite notre premier interlocuteur ça va être l'élève, le jeune. Auquel ças il faut d'abord travailler la relation de confiance avec le jeune sauf si on est dans une situation de danger imminent mais sinon y a tout le travail de relation de confiance avec le jeune et l'acceptation pour lui qu'on puisse justement avoir accès à ses parents et à la parole de ses parents. Alors là, en fait je ne sais pas si, avec l'expérience c'est pas si euh, ça demande du temps, ça demande aussi d'accepter de laisser le jeune cheminer, ne pas se précipiter pour qu'à un moment il puisse lui aussi entre-apercevoir que ça devient indispensable de travailler aussi avec sa famille, que le changement il se fera aussi au travers d'un accompagnement avec sa famille.
15. C : alors quand vous dites il est important de ne pas se précipiter ça fait référence à quoi ?
16. 3FT2 : ça fait référence à des éléments qui pourraient apparaître comme des éléments de danger et qui, qui ne nécessite pas forcément une intervention un peut précipitée. C'est-à-dire qu'on peut recevoir des jeunes qui arrivent ici et qui parlent de mauvais traitement et de coup et puis au travers d'illustrations quand même, au travers de leurs récits il peut s'agir d'une paire de claques qui a été donnée dans un contexte particulier et on n'est pas dans une maltraitance. Auquel ças il faut quand même se donner du temps pour que la relation de confiance soit installée et qu'on puisse travailler enfin qu'on puisse travailler aussi avec sa famille. Et puis que les uns les autres, c'est-à-dire les parents, le jeune, l'équipe pédagogique, parce que la aussi c'est des fois compliqué, l'équipe de direction accepte que les uns les autres n'auront pas forcément tous les éléments, c'est-à-dire que la parole de l'enfant ne sera pas retranscrit dans son intégralité aux parents, ou les parents peuvent aussi dire des choses dans ce bureau sans que les enfants ne soient informés et que l'équipe pédagogique pour continuer à avancer n'a pas besoin de tous les éléments. Et ce travail enfin voilà je trouve ça caractérise. Et puis le fait pour le jeune d'avoir quand même accès à un travailleur social en dehors de la présence de ses parents ou en tout ças sur un terrain qui est complètement neutre.
17. C : alors il est complètement neutre ? Vous n'êtes pas du tout intégrée aux équipes éducatives ?
18. 3FT2 : alors il est non il est neutre du point de vue des parents. Alors après par rapport à l'équipe éducative si on est euh. Enfin en plus que ce soit ici ou à X. j'ai la chance de travailler avec des équipes qui reconnaissent le travail social, c'est plutôt confortable. Pour moi c'est vraiment confortable même. Donc je suis régulièrement sollicitée mais le travail il est tant en direction des équipes pédagogiques qui maintenant a quand même un peu l'habitude hein ici, que de l'élève c'est bien de signifier ce que chacun va pouvoir faire dans la situation et ce que chacun va pouvoir apporter en fonction de sa mission et de ses élèves. Moi je leur dit, j'ai le secret professionnel, je ne retranscrirai pas tout ce qu'on vient de se dire par contre peut être que tel élément ça peut être important pour l'équipe pédagogique, est ce que tu acceptes qu'on en parle, est ce que tu veux le faire tout seul, est ce que, voilà. Mais..., la neutralité elle est avant tout par rapport à la famille.
19. C : y compris quand les enfants sont mineurs ?
20. 3FT2 : Alors quand les enfants sont mineurs c'est vrai que se pose la question de l'autorité et de la dépendance affective alors, enfin j'ai l'impression que pour moi c'est plus facile de régler la question de l'autorité que celle de la dépendance affective parce que finalement un enfant dès lors qu'il est dans un, dans une structure en dehors de sa famille il peut dire des choses il peut lâcher des choses, il rencontre forcément des adultes hein ? et il est autorisé à voir l'assistante sociale comme il est autorisé à rencontrer le conseiller d'orientation ou l'infirmière donc sur cette question-là, je suis pas trop en difficulté. Enfin j'explique assez facilement au parent ce pourquoi j'ai rencontré leur enfant, comment il est arrivé dans mon bureau et le travail que je vais pouvoir faire avec l'enfant et qu'il est autorisé à rencontrer l'assistante sociale comme il passe à

l'infirmier, comme il peut discuter avec la CPE (Conseiller Principal d'Éducation) enfin bon. Là où c'est quand même plus compliqué c'est là où enfin y a aussi tout le travail avec une forte, notamment au collège, une forte dépendance et notamment le souci de loyauté par rapport à, par rapport à la famille. Je dirais quand même que, à la fois les enfants, enfin les enfants, parce que des fois on va en primaire aussi pour le réseau, ils expriment cette difficulté c'est-à-dire que, et en même temps. Enfin, on ne les ballade pas quoi ! donc ils arrivent ici, on évoque le secret professionnel. Le jeune il sait où il va. Et je trouve qu'assez rapidement....., ouais c'est assez rapidement y a pas, enfin ce soucis de loyauté il s'estompe. Alors peut être parce que, enfin moi je leur dit toujours qu'ils peuvent retranscrire l'intégralité de l'entretien à leurs parents s'ils le souhaitent, ils peuvent ne rien en dire. Si j'ai leurs parents au téléphone tant qu'on ne se sera pas mis d'accord je ne dirai pas que je les ai reçus enfin, y a une certaine, y a aussi des garanties qui sont euh

21. C : poser un cadre d'intervention qui /
22. 3FT2 : poser un cadre d'intervention ! même si effectivement 3 mois après je reçois les parents, peut-être qu'à ce moment-là, on se sera mis d'accord avec l'élève pour que je dise voilà votre enfant je le vois depuis un certain temps, il m'a été adressé par voilà l'équipe euh on a souhaité travailler ensemble avant de vous proposer de vous joindre à nous. Mais c'est vrai que le travail avec les collégiens c'est la différence avec les lycéens. Où en fait ils sont quand même moins dans cette dépendance euh affective, matérielle.
23. C : on peut imaginer en tout ça.
24. 3FT2 : en tout ça on peut imaginer. Bon le souci de loyauté il reste le même au lycée. Enfin je veux dire le souci de loyauté à l'égard de l'un ou l'autre de ces parents.
25. C : on peut comprendre.
26. 3FT2 on peut comprendre.
27. C : et est ce qui vous arrive d'être sollicité donc. Enfin, est ce que vous diriez que ce sont les élèves qui viennent vous voir spontanément ou bien est ce que c'est plutôt l'équipe éducative qui vous adresse/
28. 3FT2 : alors
29. C : qui vous adresse les personnes ?
30. 3FT2 : en lycée les élèves viennent très spontanément. Donc, en lycée y a à la fois les élèves qui viennent spontanément parce qu'en fait en lycée ils ont, ils ont, la porte d'entrée elle est facile. Ils peuvent commencer par venir me voir pour un problème de bourse ou l'année prochaine je serai étudiant, ou la rupture ou les problèmes relationnels avec les parents sont déjà tellement consommés qu'en fait ils se disent de toute façon là maintenant, il faut que je vois quelqu'un donc euh voilà c'est plutôt spontané. Et puis euh y a aussi toutes les situations qui me sont signalées par les équipes au travers des cellules de vigilance. C'est vrai que j'essaie quand j'arrive en début de semaine dans un établissement de prendre le temps de passer à la vie scolaire et puis aux bureaux, aux bureaux des chefs d'établissement. Ça, ça me semble vraiment important !
31. C : ouais, alors ce que vous disiez tout à l'heure euh, j'ai la chance de travailler dans des établissements où le travail social, où le service social est reconnu. Est-ce que vous pourriez m'expliquer ce que ça signifie pour vous peut être par rapport à d'autres endroits où ce n'est pas le cas.
32. 3FT2 : alors d'abord en fait. Alors, à la fois, avec le temps sans doute, parce qu'aussi je travaille avec des gens qui sont curieux qui, qui euh se préoccupe de savoir ce que font les autres professionnels dans les établissements. Je pense qu'il y a aussi la confiance et puis le fait que euh on ait pu partager ensemble des réussites autour de situations ou des échecs hein mais en tout ça qu'on ait pu en parler, qu'on ait pu échanger euh qu'y ai pas eu de rancœur ou de tentative de rejeter la faute sur un autre service. Je pense que ça nous permet vraiment de travailler dans des conditions confortables, c'est-à-dire que je sais qu'il ya aura pas de jugement de valeur sur ce que j'ai fait. Y a vraiment de la confiance c'est à dire que même si à un moment je prends une décision qui est peut être contraire à ce que l'équipe aurait imaginé ou aurait pressentie y aura pas, on va me dire on vous fait confiance. Y a pas de, j'ai pas besoin de dépenser de l'énergie dans des, pfff à convaincre tout le temps de l'intérêt de, et ici mais au collège aussi à P. quand on me présente à des parents c'est-à-dire que parfois y a des difficultés dans le cadre scolaire, l'équipe de direction

- pressent aussi des difficultés dans le cadre familial et en fait c'est l'équipe de direction qui me présente et qui présente mon travail et souvent y a quand même une parole très rassurante. Vous verrez Mme X elle pourra vous accompagner, vous ne serez pas jugé. Et ça, c'est confortable parce que quand les gens arrivent dans enfin les usagers dans mon bureau enfin, ils sont un petit peu rassurés quoi ! mais ça je pense que c'est aussi l'expérience et la chance de travailler avec des gens qui, voilà qui sont curieux, ouverts, c'est pas le ças dans tous les établissements hein !
33. C : bah oui. Est-ce que selon vous ça nécessite quand même euh comment dire ça, un certain nombre de, de démarches de votre part en tant qu'AS dans ce genre de structure ?
34. 3FT2 : alors moi je pense qu'il faut ... alors à la fois j'ai cessé de dépenser de l'énergie pour convaincre les quelques récalcitrant en salle des profs qui continuent d'imaginer que le service social de toute façon il est là pour enlever les enfants ou que comment c'est possible on laisse des enfants dans telle famille que fait le service social ? donc ceux-là, c'est pas la peine hein ! on a tenté on a assez dépensé de l'énergie et puis avec les autres collègues oui ça demande aussi de voir de part leur position voilà un élève qui pose problème ce que ça peut générer aussi, c'est-à-dire que ma collègue CPE qui est juste à côté parfois on a eu des discussions un peu animées parce que euh voilà un élève qui était déjà perturbateur en CM2 l'idée que j'avais parce que j'étais déjà allée sur des équipes, je me disais cet enfant il est déjà très angoissé à l'idée de venir en 6^{ème} on va le faire venir passer 2, 3 jours sur sa période de CM2 pour qu'il commence à découvrir le collège, pour le rassurer. Bon ça a pu se mettre en place. Là encore, le chef d'établissement avait commencé à me dire moi je vais pas accueillir tous les gamins qui sont anxieux, angoissés de CM2 pour, mais enfin XX je vous fais confiance. Puis il s'est avéré que ce gamin là il était un peu trop à l'aise rapidement mais enfin c'est lié aussi à toute sa problématique et la CPE de me dire non mais regarde le un peu. Et puis je crois qu'effectivement il posait beaucoup de problème sur les temps de vie scolaire, qu'il était ingérable en terme de surveillance. Donc voilà, chacun arrive avec sa formation, avec sa fonction, avec ses difficultés aussi et je crois que ça demande aussi, il faut pas rester centré sur soi non plus et sur. Il faut aussi accepter d'entendre de partager et puis aussi à certain moment de faire preuve de conviction et de dire là euh.
35. C : et selon vous comment vous définiriez en fait la part que vous prenez dans l'établissement justement au nom un peu de cette complémentarité des interventions des uns des autres quoi ?
36. 3FT2 : bah dans, dans les, dans les échanges que je peux avoir parce que c'est un peu comme ça qu'on se rencontre quand même c'est aussi les échanges avec les collègues. C'est aussi ce que peut renvoyer la chef de service à certains moments, moi je trouve que je suis quand même..., à la fois beaucoup sollicité et assez peu en dehors de mon champs de compétence c'est-à-dire qu'on ne vient pas me solliciter pour des choses pour lesquelles enfin pour lesquelles y a pas d'intérêt à me faire intervenir. Je trouve que c'est quand même bien ciblé.
37. C : d'accord. Ce qui n'est peut être pas le ças pour d'autres de vos collègues ?
38. 3 FT 2 : Ah ce n'est pas le ças pour d'autres collègues ! y a des établissements par exemple qui sont, y a quelques établissement découverts puisqu'on n'est pas suffisamment nombreux et en fait les chefs d'établissement quand ils rappellent pour avoir quelqu'un c'est pour le fonds social hein ! voilà moi bon j'ai travaillé dans des établissements souvent quand même ça c'est bien passé, y a eu des fois ça a été plus difficile, bon y a des chefs d'établissement qui euh souhaiteraient d'abord qu'on soit sous leur hiérarchie et redéfiniraient bien nos missions. Auquel ças c'est déjà, on n'est plus dans un, on n'est plus dans un échange. En fait on est quand même aussi conseiller technique du chef d'établissement et dès lors que le chef d'établissement est plein pouvoir, tout pouvoir, ça, ça fonctionne pas. Du coup, la complémentarité elle existe plus. Donc on peut avoir ce genre d'expérience assez malheureuse aussi.
39. C : d'accord. Ok.
40. 3FT2 : ça peut être un peu le rapport de force hein parfois avec certains chefs d'établissement. C'est ça.
41. C : vous n'êtes pas. C'est pas la mission première
42. 3FT2 : ce n'est pas la mission première et en plus on peut dépenser beaucoup d'énergie
43. C : apparemment, vous, plus là.
44. 3FT2 Ah non ! moi j'ai vraiment des conditions de travail qui sont confortables bon j'ai un secteur qui est étendu mais en terme de qualité de travail.

45. C : et alors selon vous est ce qu'il y a une évolution du métier d'assistant de service social ? parce que vous avez une certaine expérience.
46. 3FT2 : alors moi je, je trouve qu'on est davantage sollicité sur la protection de l'enfance.
47. C : alors là vous parlez de votre activité ici.
48. 3FT2 : de mon activité ici.
49. C : d'accord.
50. 3FT2 : donc sur la protection de l'enfance euh je trouve aussi que les situations sont de plus en plus dégradées quand elles arrivent.
51. C : dégradées comment ?
52. 3FT2 : dans les, sur le plan relationnel. Déjà. L'aspect économique. Je trouve aussi, alors je sais pas, j'ai pas, sur le bassin sud Loire c'est un peu un constat général, je sais pas trop sur X. (*grande agglomération*) mais je suis de plus en plus sollicitée par des familles monoparentales et des mamans qui sont vraiment épuisées euh, ..., ..., je trouve aussi que quand même en lycée, parce que moi j'ai eu un peu de lycée en début de, quand j'ai commencé à bosser, après j'ai eu toute une période où je n'avais que du collège et puis là j'ai retrouvé un lycée, je trouve aussi que les lycéens sont dans des, des situations de rupture et dans des galères qu'on ne rencontraient que ponctuellement. C'est-à-dire vraiment des, des lycéens qui ne peuvent plus s'appuyer que ce soit de manière affective ou financière sur leurs parents.
53. C : d'accord. une forme d'aggravation des situations sociales et économiques des familles quoi.
54. 3FT2 : et du coup des jeunes de plus en plus tôt dans des galères euh financières affectives euh. Ça, je trouve que ça a changé quand même.
55. C : et ça c'est en lien avec votre contexte d'activité là, globalement, le métier est ce que vous avez aussi, comment dire, un avis sur son évolution à travers les contacts que vous pouvez avoir avec d'autres collègues par exemple.
56. 3FT2 : j'ai l'impression qu'on nous, enfin, qu'on nous demande ou peut être on fait l'effort de, euh, ..., peut être de, euh, ..., ..., d'être plus dans la, de travailler l'aspect technique en fait, euh, je sais pas comment, d'essayer aussi peut être d'intellectualiser un peu les choses, de/
57. C : alors est ce que c'est ça l'aspect technique ?
58. 3FT2 : ..., je pense que c'est, ouais c'est en lien en tout ça.
59. C : est ce que vous pourriez définir un peu plus ce que vous mettes sous le terme aspect technique ? je suis pas sûre voilà, qu'on mettrait la même chose.
60. 3FT2 : qu'on mettrait la même chose. Alors moi j'ai l'impression quand même que par exemple moi, je suis très attachée à chercher des lectures en lien avec euh en lien avec mon travail. Alors c'est effectivement autour de l'adolescence, autour de toutes les problématiques autour de l'adolescence, autour de la relation d'aide. Mais j'ai le sentiment quand même d'aller chercher. Euh y a aussi l'aspect formation. La formation qui nous est proposée qui est, bon, assez pauvre hein quand même. (rire) à l'éducation nationale. Mais je pense quand même qu'on est soucieuse de perfectionner cet aspect là, de, d'être euh, d'être euh, ..., ...,
61. C : est-ce que ça serait alimenter/
62. 3FT2 : y a à la fois l'aspect technique en entretien et puis y a aussi alimenter, enrichir les connaissances qu'on peut avoir.
63. C : ça vous emble très important ça ?
64. 3FT2 : ouais. Ça, ça me semble important. Et par exemple par rapport aux primaires parce que en début de parcours j'intervenais dans le primaire et il se trouve que la aussi, sur le pays de X. il m'arrive d'intervenir sur le primaire. Je trouve qu'on a réfléchi à la manière d'intervenir auprès d'enfants petits. Alors qu'auparavant moi je me souviens j'intervenais sans avoir particulièrement réfléchi à la manière dont j'allais mener mes entretiens euh avec un enfant de 8 ans enfin voilà. Je pense que je fonctionnais, c'était un peu intuitif.
65. C : et qu'est-ce que ça à changer le fait d'avoir fait ces formations par exemple y a eu des discussions avec les collègues ?
66. 3FT2 : moi je trouve que d'abord on est plus affirmée. Moi je trouve que quand j'arrive dans une école primaire, c'est pas toujours facile, on débarque un peu de l'inspection académique sur une situation de danger. Les enseignants ils doivent gérer après bah la relation avec les parents qui peuvent s'inquiéter quand même de savoir pourquoi une assistante sociale est venue voir leur

enfant dans le cadre scolaire. donc je trouve qu'on est, moi je suis plus à l'aise pour le faire. Parce que en fait je sais que le cadre que je vais poser, il est aussi plus respectueux de l'enfant, de l'équipe enseignante, bon des parents ça, ça reste euh bon pour moi toujours quelque chose qui est en primaire un peu compliqué. Mais je trouve que la formation, les lectures, ça permet quand même de se positionner, et puis de découvrir aussi, de ...

67. C : alors c'est ça que vous appelez l'aspect technique ? c'est ça cette approche technique ?
68. 3FT2 : c'est, ouais.
69. C : ou est ce que c'est votre technicité que vous développez que vous maintenez toujours en...
70. 3FT2 : alors c'est à la fois la technicité et puis y a aussi cette euh ouais
71. C : parce qu'on pourrait penser que c'est des techniques d'entretiens par exemple.
72. 3FT2 Mmh, alors y a à la fois oui les techniques d'entretien où je pense que entre le moment où j'ai commencé et j'ai évolué et je continue de m'interroger sur, d'essayer quand même de, de. Et puis, y a le cadre aussi peut être, sur lequel en fait, le cadre d'intervention. Je pense ça aussi. C'est quelque chose euh.
73. C : Alors sur lequel vous avez beaucoup réfléchi c'est ça ?
74. 3FT2 : Alors en fait pour le cadre d'intervention, pendant 2 ans j'ai participé à une supervision et je pense que ça, ça m'a bien aidé aussi.
75. C : d'accord. Une supervision de quel type ?
76. 3FT2 : alors c'était avec des collègues. C'était académique donc c'était des collègues euh, uniquement des collègues scolaires et on était accompagné par un psychologue, qui en fait, ouais voilà. Et puis en fait pendant 2 ans on avait une séance par mois. Et c'est vrai que nous on arrivait avec des situations en fait, nos situations concrètes, de terrain et lui il nous aidait à nous repositionner.
77. C : d'accord.
78. 3FT2 : par rapport à l'institution, la demande de l'institution. Et on repartait de voilà, l'institution, la demande de l'institution et puis la demande de l'enfant ou du jeune, en fonction. Et ça je pense que ça m'a bien aidé.
79. C : y a des demandes précises de l'institution vous concernant par exemple ?
80. 3FT2 : alors, des demandes précises ça peut être ponctuellement euh, ah oui ça peut être il faudrait qu'il ait un éducateur ça, ça peut être une demande.
81. C : l'institution ? alors l'institution laquelle ?
82. 3FT2 : l'institution euh la direction d'un établissement.
83. C : Ok
84. 3FT2 : il faudrait faire un signalement.
85. C : le système éducation nationale quoi.
86. 3FT2 oui, oui. Ah, il faudrait faire une information préoccupante là, il est en danger.
87. C : d'accord. Donc il y a une forme de prescription sur votre activité quoi ? et donc ça c'est...
88. 3FT2 : et donc ça la supervision je crois que ça a été un bon outil pour, pour pouvoir se détacher de cette prescription et voir renvoyer euh
89. C : d'accord. La pertinence
90. 3FT2 : la pertinence et puis voire même l'objection immédiate
91. C : (*rire*) d'accord. après l'étude de la situation
92. 3FT2 : oui.
93. C : alors en fonction de tout ce que vous dites la de votre contexte d'activité selon vous sur quoi il est important de porter l'accent quand vous accueillez un stagiaire actuellement ? Dans le contexte actuel.
94. 3FT2. Dans le contexte actuel
95. C : bah oui on est en 2013 là.
96. 3FT2 : alors euh, alors je pense que si j'ai, si, si un stagiaire est en lycée je pense que je travaillerais peut être sur des situations de rupture. Je serais plutôt sur l'accompagnement. Alors l'accompagnement soit parce qu'effectivement la rupture elle est quasi, elle est effective, soit justement retravailler sur ce qui peut encore se reconstruire entre un jeune qui a 18 ans et puis euh et puis ses parents. Avec les attentes des uns et des autres. C'est vrai que parfois aussi les lycéens arrivent dans notre bureau avec un désir d'avoir un petit appartement, avec une allocation parce

que chez papa maman c'est un peu pesant. Voilà, y a aussi des attentes de ce type là, c'est-à-dire qu'il faut aussi pouvoir confronter les points de vue et puis peut être accompagné parce que y a peut être une demande d'autonomie mais on ne peut pas tout accompagner vers une prise en charge du conseil général. Je pense que s'il y avait une stagiaire en lycée je travaillerais sur la notion de rupture et aussi sur l'accueil des jeunes qui souffrent de trouble psy. ..., voilà. en collège, je pense que je travaillerais sur la parentalité, les difficultés éducatives et probablement aussi sur l'absentéisme. Alors quand je parle d'absentéisme, avec de l'absence perlée jusqu'à des enfants totalement déscolarisés. Ce qui se produit maintenant dès la 6^{ème}.

97. C : ouais, on entend parler de ça ouais. Et alors selon vous quelle place a l'accompagnement individualisé des usagers, j'utilise le terme générique hein, dans votre activité ?

98. 3FT2 : alors dans mon activité je pense que c'est majeur ! c'est-à-dire que/

99. C : majeur à quel point ?

100. 3FT2 : c'est-à-dire que, en fait c'est l'accompagnement individualisé par rapport à l'accompagnement plus collectif ou ? en fait alors moi j'essaie de quand même garder une partie de mon temps de travail pour faire des actions collectives. Enfin, pour traiter de manière collective des difficultés. Alors euh, la difficulté ce sont les moyens, même si on a de l'énergie, même si on a envie y a quand même les moyens. Et c'est vrai que compte tenu des moyens qui nous sont offerts, je travaille, ici par exemple depuis des années on travaillait sur toutes les questions, la vie affective, les, les, la sexualité avec les élèves de 3^{ème}. Donc le service social était un des animateurs, y avait aussi des enseignants, l'infirmière, on a fait une formation pour pouvoir intervenir. Et c'est quand même dans les questionnements, les problématiques des jeunes quelque chose d'important. Bon cette année, on est en difficulté pour mettre en œuvre cette action parce qu'on n'a pas suffisamment de moyens humains. Alors je pense qu'en fait si je dois négliger ou renoncer à une partie de mes activités je vais renoncer aux accompagnements collectifs.

101. C : d'accord parce qu'en fait si je pose la question c'est aussi en lien avec l'évolution de la formation et donc euh c'est pour aussi me représenter comment dans le métier ça se traduit actuellement. on voit bien qu'il y a une tendance actuellement à réorienter en tout ças dans la formation initiale, les jeunes professionnelles vers cette dimension collective. Qu'en pensez vous quoi ?

102. 3FT2 : alors, moi je... enfin j'ai souvent eu beaucoup de satisfaction à travailler en collectif. Alors peut-être, que je renonce plus facilement à des actions collectives parce qu'en fait la sollicitation elle vient pas non plus. Les actions collectives quand elles se mettent en place, la sollicitation c'est l'établissement, les adultes de l'établissement. Alors évidemment, on essaie quand même que ce soit en lien avec les problématiques des jeunes. Mais la sollicitation elle vient des établissements. Le suivi individualisé je suis sollicitée par les familles, par les enfants ou par les établissements, et c'est beaucoup plus difficile de dire à une famille ah bah non je vais pas vous recevoir parce que j'ai pas le temps.

103. C : c'est donc la, y a donc un aiguillon un petit peu je dirai c'est donc que la demande elle vienne des personnes elles mêmes quoi ? ça, ça vous importe ?

104. 3FT2 : oui ça, ça m'importe.

105. C : et en fait c'est ça qui va devenir prioritaire.

106. 3FT2 : c'est ça qui va devenir prioritaire.

107. C : d'accord. C'est ça l'élément qui va faire pencher.

108. 3FT2 c'est ça qui va me faire trancher. Alors, après pour certains trouver d'autres lieux quand même, notamment pour les enfants qui, la aussi c'est un changement dans les élèves que l'on accueille, les enfants qui souffrent soit de pathologies avec un diagnostic soit de difficultés psychologiques. Je vais quand même trouver des lieux, des structures où ils vont pouvoir être sur du collectif. Notamment dans les CMP (Centre Médico-Psychologique).

109. C : d'accord. Donc c'est une délégation

110. 3FT2 : C'est une orientation une délégation à d'autres professionnels parce que moi j'en ai pas, j'en ai pas, j'en ai pas le temps ou alors si je voulais vraiment travailler de façon collective, il faut que je renonce, mais il faut que je renonce beaucoup en terme de

111. C : (*rire*) le renoncement est trop important apparemment.

112. 3FT2 : oui, mais oui parce que je peux pas gérer de front parce que au lycée par exemple j'ai aucune disponibilité pour mettre en place des actions collectives. J'y suis une demi-journée par semaine. Ils sont 700. C'est inenvisageable.
113. C : et y aurait pourtant des choses à faire en approche collective.
114. 3FT2 : bah oui. Oui.
115. C : et avec intérêt
116. 3FT2 : et avec intérêt. Mais je crois que c'est en termes de renoncement hein.
117. C : et alors qu'est ce que vous pensez de cette évolution de la formation qui préconise que tous les stagiaires en formation initiale ils soient, on leur propose ça dans la
118. 3FT2 : alors
119. C : c'est une évolution sensible quand même.
120. 3FT2 c'est une évolution sensible. Alors à la fois euh. Peut être que quand on est sur le terrain dans ma position, je me dis il faut quand même centrer sur l'accueille individualisé et en même temps souvent moi j'ai entendu des collègues dire moi je peux pas faire des actions collectives parce que moi je n'ai pas été formé. Quel dommage ! donc je me dis c'est bien, tant qu'on est en formation c'est le moment de développer des outils, d'acquérir des techniques.
121. C : mais comment peut on faire si on a pas sur les terrains /
122. 3FT2 : alors après la difficulté c'est pour les stagiaires venir. Alors en même temps, quand j'ai eu des stagiaires à chaque fois on a essayé de mettre en place une action collective pour qu'elles puissent quand même. A chaque fois. Chaque année de toute façon dans un de mes établissements ou dans 2 je mets en place des actions collectives. La, il y en aura ici et il y en aura au collège de X. Ce que je regrette c'est de ne pas pouvoir en mettre en place au lycée.
123. C : donc en fait quand vous dites la place de l'individuel c'est majeur. C'est une grande proportion de votre activité.
124. 3FT2 c'est une grande proportion
125. C : mais ça serait pas si exclusif si vous aviez les moyens quoi ?
126. 3FT2 ah non, non. Oui non. Et je pense que si j'accueillais un stagiaire actuellement elle pourrait participer ou mettre en œuvre, enfin, une action collective.
127. C : d'accord. Et vous vous estimez avoir été formée au collectif ?
128. 3FT2 : je euh. Je trouve qu'on a été moins bien formé que les étudiants qui sont maintenant en formation.
129. C : d'accord.
130. 3FT2 : moi j'ai dû faire un peu mes,... ça a été un peu du bricolage au départ.
131. C : on s'arme un petit peu après ?
132. 3FT2 : on s'arme un petit peu après. Et en même temps, et j'ai travaillé aussi en partenariat. Donc ban voilà j'ai aussi appris des partenaires et tout ça.
133. C : donc pour vous cette orientation de la réforme est donc une orientation positive par rapport au métier ?
134. 3FT2 : par rapport au métier je trouve que c'est une orientation positive mais que ça peut générer de la déception quand on arrive sur le terrain. Parce qu'en termes de moyens, je sais pas trop comment ça fonctionne pour les collègues de secteur, mais je suis pas sûre qu'elles aient ...
135. C là, actuellement ça fonctionne pas bien du tout mais en fonction d'autres éléments qui viennent influencer.
136. 3FT2 : qui viennent influencer. mhmh.
137. C : en termes de réorganisation de service qui sont très pesants, je pense. Mais euh le conseil général de Loire atlantique a mis en place quand même un service d'agent de développement auprès des territoires qui sont sensés aider sur un plan méthodologique par exemple. Voilà en extériorité on pourrait dire voilà y a des éléments mis en place.
138. 3FT2 : alors que nous c'est un peu faute de temps quoi. faute de temps on a du mal. Et c'est vrai qu'en terme de méthodologie euh, à l'issue de la formation, quand moi j'ai fait ma formation on n'était pas très outillé quand même pour aller sur du collectif.
139. C : rappelez moi en quelle année vous êtes sortie de formation.
140. 3FT2 : 92
141. C : 92 ok

142. 3FT2 : moi je me trouvais pas très outillée, enfin, j'avais le sentiment d'avoir un petit peu découvert. Alors peut être que mes lieux de stages aussi, ça a été la sécu, le service social de secteur et l'Éducation Nationale, ça n'a pas été propice.
143. C : je sais pas vous vous souvenez de situations d'actions collectives travaillées en stage.
144. 3FT2 non du tout.
145. C : non que de l'individuel ?
146. 3FT2 : ouais que de l'individuel donc c'est vrai qu'après il faut un peu s'armer.
147. C : bah oui justement. Ça m'amène justement en tant que formatrice euh quelle situation de l'activité vous déléguez aux stagiaires ? je me situe en 2^{ème} année si vous le voulez bien.
148. 3FT2 : en 2^{ème} année
149. C : ouais de préférence
150. 3FT2 : en début de stage ou ? parce qu'en fait moi c'est un peu
151. C : et bah voilà peut être qu'il y a une progression
152. 3FT2 : y a une progression je pense. Je pense quand même qu'en début de stage à la fois je confie des situations qui nous arrivent, un 1^{er} contact, donc des situations dans lesquelles je ne suis pas intervenue du tout. Ça me paraît ça aussi, enfin, ça me paraît important.
153. C : en 2^{ème} année hein
154. 3FT2 : oui en 2^{ème} année. Alors des situations dans lesquelles je ne suis jamais intervenue, mais un peu bordées quand même.
155. C : Alors comment ?
156. 3FT2 : alors soit par exemple parce que c'est une situation qui m'est signalée par l'équipe éducative, qui a déjà un certain nombre d'éléments concernant la situation et pour laquelle je n' imagine pas en tout ça une situation de protection de l'enfance.
157. C : d'accord.
158. 3FT2 : en début de stage hein. Alors c'est vrai que, donc soit une situation qui m'est signalée que je sais un peu bordée quand même. Je sais la nature de la situation sans pour autant avoir rencontré les différents protagonistes soit une situation au contraire que je connais bien où déjà les objectifs de travail sont déclinés et où le stagiaire va pouvoir, va pouvoir se saisir d'un certain nombre d'objectifs pour commencer à travailler avec la famille. Donc du coup c'est un petit peu bordé aussi.
159. C : d'accord donc le présupposé là, dans le choix c'est effectivement de connaître un peu la nature.
160. 3FT2 : connaître un peu la nature...
161. C : ça serait supposé être plus facilitant pour le stagiaire ?
162. 3FT2 : plus facilitant pour le stagiaire enfin en tout ça hummmm. Et puis en début de stage bah j'utilise aussi l'aide financière, c'est-à-dire le fond social collégien, le fond social lycéen parce que, enfin..., ça peut,..., ça peut, de mon point de vue ça peut rester un acte presque administratif mais ça peut être aussi. C'est aussi le travailleur social qui va lui donner sa dimension sociale.
163. C : enfin c'est comme ça que vous voyez l'affaire en tout ça.
164. 3FT2 : c'est en tout ça comme ça que je vois l'affaire, et au travers d'un entretien pour une aide financière on peut élargir vraiment les objectifs de travail avec la famille. Et du coup je trouve que c'est intéressant pour reprendre un petit peu ma situation avec le stagiaire et pour regarder pourquoi il n'est pas allé au-delà. Pourquoi en fait, on a l'impression que son travail une secrétaire aurait pu le faire. Parce qu'il y a des établissements, voilà le service de gestion peut voilà pour le fond social. Enfin c'est pas très. Et. Ou au contraire s'il va s'autoriser à aller voir un petit peu autour de la scolarité, du côté euh là si dans le cadre y a des éléments d'état civil est ce qu'il va s'autoriser à demander si l'enfant va en droit de visite chez son papa, comment ça se passe, est ce que les 2 parents sont un petit peu euh s'intéressent à la scolarité. Donc je trouve que ça ouvre des portes quand même, l'aide financière
165. C : ça peut
166. 3FT2 : ça peut. En tout ça ça peut. Et puis c'est quand même un outil ou la dimension sociale c'est le travailleur social en tout ça qui. Ça peut rester très fermé une aide financière. Ça peut être fait en 5- 10 minutes.

167. C : mais ça serait pas ça votre approche à vous. C'est pas en tout ça cette approche là que vous privilégié auprès des stagiaires
168. 3FT2 : Non. Et justement si ça devait se dérouler comme ça, ça permet. Je veux dire c'est un raté, la personne est venue avec sa demande d'aide financière, c'est un raté mais ça permet l'apprentissage, ça permet de reprendre en fait en écrivant. Ça permet de reprendre pourquoi on n'est pas allé sur ce terrain là ? pourquoi en 5 minutes ? est ce qu'il n'y avait pas des demandes non formulées ? est ce que ? je trouve que c'est un bon outil !
169. C : d'accord. Ça correspond effectivement à moi ce que j'ai retenue de mes sondages. J'ai fait des sondages auprès des étudiants, de 2^{ème} année. Je vais encore en faire un d'ailleurs aujourd'hui. Mon 3^{ème}. J'ai interrogé 2 promotion successive de 2^{ème} année et. Mais très rapide. C'est un sondage sur un papier anonyme. Et je leur ai demandé quelles sont les premières situations qui vous sont confiées en 2^{ème} année ? et effectivement ça apparait comme étant majoritairement dans l'accompagnement des 2^{ème}s années du côté des formateurs terrain une situation qui est sans doute, comment dire ?
170. 3FT2 : facilitante ?
171. C : oui parce que facile et simple.
172. 3FT2 : alors en fait, je dirais pas que c'est facile hein.
173. C : D'accord.
174. 3FT2 : mais euh c'est un bon outil plutôt pour travailler. C'est pas parce que c'est facile.
175. C : alors justement, selon vous qu'est ce que ça permet euh de travailler si on se situe maintenant du côté des apprentissages des stagiaires.
176. 3FT2 : ..., bah ça..., la technicité déjà dans l'entretien. En fait moi la manière dont je fonctionnais, c'est après l'entretien y avait un temps de réécriture. Et quand même quand on regarde avec le stagiaire, on le voit bien si tout est fermé donc ça permet quand même de retravailler la reformulation, donc déjà je vois en début d'entretien la manière dont le cadre a été présenté, euh, la reformulation, euh tout ce qui est de l'ordre du non dit, tout ce qui est de l'ordre aussi de la gestuelle, enfin, tout ce qui peut se dire aussi en fin d'entretien à la porte.
177. C : oui sur le seuil.
178. 3FT2 : sur le seuil. Donc moi je trouve qu'autour d'une situation qui parait très simple, ça permet d'étendre quand même !
179. C : et est ce que vous avez observé en général dans ces situations là. Quand vous parlez de dimension sociale qu'on peut donner à cet acte professionnel, qu'est ce qui est en jeu en général ?
180. 3FT2 : moi dans l'expérience que j'en ai les familles que je rencontre pour des aides financières, très souvent je les reçois de nouveau et très souvent quand même elles amènent des difficultés éducatives, des difficultés scolaires de leur enfant, euh des troubles, des troubles du comportement de leur enfant. C'est quand même assez rare une demande d'aide financière isolée.
181. C : d'accord. Et par rapport à cette dimension économique des situations familiales dont vous parliez au début, en disant y a quand même une aggravation. Alors peut être au lycée c'est là que vous étiez plus/
182. 3FT2 : au lycée ou au collège. Alors au lycée parce que pour certains ils se retrouvent/
183. C : seuls
184. 3FT2 : enfin seuls ouais.
185. C : sur cette dimension de précarité ou de précarisation hein, ou d'aggravation est ce que c'est un point sur lequel vous travaillez aussi avec les stagiaires ?
186. 3FT2 :, alors là ? est ce que euh ? ..,
187. C : c'est-à-dire qu'au fond il peut y avoir une clé d'entrée financier mais il peut y avoir si j'ai bien compris hein je vérifie en même temps, comment dire, d'aborder des dimensions plus, on va dire, familiale, relationnelle, mais est ce que sur la dimension économique, de précarité est ce que c'est un élément qui vous tient aussi à cœur en tant qu'assistante sociale ?
188. 3FT2 : alors, c'est un élément qui me tient à cœur mais en même temps c'est vrai que nous, je crois que c'est là où je passe le relais aux collègues de secteur aussi.
189. C : d'accord. Alors en fonction de quels éléments ?

190. 3FT2 : en fonction, en fonction des aides susceptibles pour les usagers. Parce que nous on est quand même très limité on intervient qu'autour du scolaire et on rencontre des familles où même les droits ne sont pas
191. C : ouverts.
192. 3FT2 : ne sont pas ouverts. Donc en fonction des aides et des droits dont ils pourraient disposer. Et puis parfois aussi parce qu'en fait euh. Non pas pour cloisonner mais ouais parfois il m'arrive de continuer, de poursuivre le travail euh éducatif avec la famille et l'enfant, mais la famille elle a aussi cet espèce de fardeau de la précarité et c'est difficile de travailler sur tous les objectifs en même temps donc parfois y a aussi une répartition du travail avec les collègues de secteur.
193. C : d'accord et donc un accompagnement plus sur ce registre là.
194. 3FT2 : un accompagnement plus sur ce registre là qui est proposé par une collègue du CMS.
195. C : d'accord. MhMh
196. 3FT2 : parce qu'en même temps moi, je me sens un peu impuissante. C'est aussi, c'est vrai que les familles quand elles viennent nous voir pour une aide financière on passe en revue le budget, on s'aperçoit qu'il y a un impayé d'électricité mais de toute façon en tant qu'assistante sociale scolaire on pourra rien y faire, qu'il y a des crédits qui ne sont pas honorés mais de toutes façon en tant qu'assistante sociale scolaire on pourra pas grand-chose, voilà que le loyer, voilà alors que les collègues de secteur elles sont quand même plus en capacité d'aider les familles sur ce type de difficulté.
197. C : mais est ce que selon vous dans votre approche, comment dire, des situations cet impact de la précarité vous le prenez en compte même si vous n'agissez pas sur les
198. 3FT2 : ah oui ! ah oui !
199. C : concrètement on voit bien vous êtes limité mais est ce que c'est un élément qui rentre dans votre/
200. 3FT2 : ah oui c'est un élément dont on tient compte, dont je tiens compte.
201. C : et donc c'est à ça que vous sensibilisez aussi les stagiaires si ça se présente.
202. 3FT2 : parce que. Et parce que les familles quand elles arrivent c'est aussi comme ça qu'elles présentent la situation. Elles commencent par présenter l'aspect précaire de leur situation. Et après c'est tout le travail avec le stagiaire d'explorer aussi, d'autres euh.
203. C et alors selon vous, à l'expérience, alors peut être en faisant appel à votre expérience de formatrice quand vous disiez le stagiaire il est confronté mais on travaille après sur les entretiens euh est ce que vous avez eu à connaître des situations où le stagiaire vous ferait à une réponse très technique/ l'administratif comme vous décriviez. Qu'est ce qu'ils rencontrent comme obstacle les stagiaires quand ils sont confrontés à ça selon vous ?
204. 3FT2 : alors peut être la difficulté. Alors soit la difficulté d'être intrusif soit la difficulté d'avoir à entendre des choses qui vont être un peu compliquée. L'aide financière c'est assez rassurant en fait hein ! mais ça m'est arrivée en début de. C'est pour ça que souvent en fait c'est des situations que je propose en début de stage parce que en fait ça permet de retravailler tout de suite sur ce qui a pu faire blocage. Et souvent le stagiaire il l'exprime volontiers en disant : d'un seul coup je me suis retrouvée très embarrassés, cette dame elle pleurait enfin.
205. C : donc il y a une charge émotionnelle.
206. 3FT2 : y a une charge émotionnelle
207. C : qui n'est pas simple à ce moment là.
208. 3FT2 : y a une charge émotionnelle qui n'est pas simple à ce moment là
209. C : y compris sur quelque chose qui paraît simple en 1^{ère} instance
210. 3FT2 : en 1^{ère} instance ça paraît très simple.
211. C : de faire un budget vous dites ça paraît simple.
212. 3FT2 bah oui ! en fait le stagiaire il peut se contenter de remplir un document qui est pré imprimé.
213. C : pour vous là le fond social là.
214. 3FT2 : oui. Ils peuvent se contenter de remplir un imprimé. Avec exposé de la situation donc ils peuvent retenir des éléments très objectifs seulement.
215. C : alors si j'ai bien compris tout à l'heure vous disiez, donc c'est une, c'est une clé d'entrée assez facile à confier à des étudiants de 2^{ème} année. Ça permet de retravailler après. En revanche, quand vous me disiez j'essaye de border quand même les situations que je confie en tout ças en

- début de stage de 2^{ème} année. J'ai compris que c'était par rapport au fait que vous connaissiez un peu le contenu de situation. Quelles seraient selon vous les situations que vous éviteriez de confier à un stagiaire en début de stage de 2^{ème} année ? enfin vous voyez ? à contrario quoi !
216. 3FT2 : des choses peut être autour de la protection de l'enfance en tout début de stage. Peut être aussi, bon on a, on a des parents qui sont atteints de pathologies psychiatriques euh ça peut être quand même des entretiens difficiles à gérer.
217. C : des entretiens difficiles à gérer en relation. Sous la dimension relationnelle.
218. 3FT2 : Sous la dimension relationnelle
219. C ; d'accord. Et sur la protection de l'enfance est ce que vous pourriez expliciter un peu plus ce qui ferait pour vous ce que je comprends être une difficulté plus importante pour les stagiaires ?
220. 3FT2 : alors, une difficulté alors ouais peut être au niveau de la charge émotionnelle et puis au niveau de ce qu'il va falloir déployer en termes de moyens. Ce qu'il va falloir mettre en œuvre parfois très rapidement. Donc..., mais par contre au fil du temps au fil du stage, enfin je sais que le 2^{ème} outil que j'utilisais c'était les enquêtes réseaux par exemple. C'est-à-dire que le stagiaire
221. C : je sais pas ce que c'est ça.
222. 3FT2 : en fait c'est quand il y a une demande d'évaluation du conseil général en primaire. Donc ça je trouvais que c'était un outil intéressant aussi. Puisque ça demande de rencontrer un enfant dans le cadre de la protection de l'enfance, avec une procédure quand même et puis ça demande de rédiger. Et là on est toujours dans la protection de l'enfance mais là c'est un peu bordé, c'est-à-dire qu'on n'est pas en permanence avec un ado qui va arriver, tuméfié. Et puis alors c'est vrai qu'après. Maintenant je fonctionne plus du tout avec des permanences mais à l'époque je le faisais et bah c'est vrai qu'à partir du milieu de stage l'étudiant il pouvait être confronté à un gamin qui arrivait avec une problématique de, de mauvais traitement.
223. C : donc selon vous c'est pas tellement le fait de la confronter à quelque chose de, d'imprévu
224. 3FT2 : de violent ? d'imprévu.
225. C : hein parce que ça vous le faites. Mais c'est en fait. Alors est ce que derrière y a la question de l'évaluation qui serait difficile à faire ?
226. 3FT2 : oui je pense. L'évaluation qui. Parce que euh déjà nous en tant que professionnels parfois euh, on fait appel aux collègues on dit tient bah voilà la je suis dans mon évaluation c'est un peu compliqué. Enfin on a besoin du regard d'un autre et je me dis enfin voilà peut être c'est enfin le stagiaire faut, enfin on aura pas accès tout de suite au contenu de l'entretien. Y a des éléments dans le premier entretien qui vont quand même nous orienter soit vers un danger imminent soit vers quelque chose qu'on va pouvoir accompagner et travailler.
227. C : Alors est ce que selon vous par exemple si. parce que là du coup je rentre dans le cœur de ce qui fait ma préoccupation de recherche en tout ça. Est-ce que vous diriez que les situations de protection de l'enfance, alors les IP là les informations préoccupantes, hein c'est comme ça qu'on parle maintenant euh est ce que se seraient les situations les plus difficiles ? les plus critiques quoi ?
228. 3FT2 : oui. Moi je pense
229. C : dans votre contexte et en général.
230. 3FT2 : dans notre contexte. Enfin les IP à savoir à quel moment on les déclenche ? comment on les rédige ? enfin c'est ouais. Ce qu'on y met, ce qu'on y met pas.
231. C : et en même temps il faut y confronter les étudiants en formation initiale, selon vous ?
232. 3FT2 : Oui. Ah oui et c'est pour ça qu'en fait au fil du stage de 2^{ème} année. Enfin c'est tout l'intérêt pour moi des 2^{ème} année, y a un moment où pour moi il doit être prêt à pouvoir œuvrer dans le domaine de la protection de l'enfance.
233. C : Mhmh ok.
234. 3FT2 : et auquel ça en effet c'est beaucoup moins bordé hein.
235. C : mais en même temps c'est en situation de stage.
236. 3FT2 : mais c'est en situation de stage.
237. C : donc ça peut être repris.
238. 3FT2 : mais je trouve que ça permet de travailler justement euh l'information préoccupante, la rédaction. Enfin à la fois ça permet le recueil des données, l'analyse, enfin toute la méthodologie, puis après ça permet de travailler sur l'écrit aussi parce qu'on s'adresse au procureur, quand on donne des éléments il faut quand même y réfléchir. Enfin en tant que travailleur social on en a

- tous plus ou moins fait les frais. Enfin moi ça m'est arrivé en tout ças d'aller en cours d'assise et de me dire bah si j'avais su sur les conseils de mon chef de service à l'époque, j'avais donné toutes les infos, et de me dire après en fait ça c'était pas des éléments qui qu'en tant que service social j'aurais du donner. Donc je suis, enfin j'essaye d'être vigilante justement, sur. La rédaction c'est un temps quand même important ! on rédige pas pour soi en fait. C'est..., et ...,
239. C : et donc la, la, comment dire les écrits à produire dans ce çadre de la protection de l'enfance sont plus euh difficiles selon vous à réaliser que dans d'autres domaines par exemple.
240. 3FT2 : oui je pense.
241. C : ils font pas appel euh
242. 3FT2 : bah je trouve euh. Ils sont destinés à un autre interlocuteur qui a un pouvoir d'intervention. Et qui va prendre des décisions. Et je trouve qu'il faut être à la fois dans la transmission d'informations qui effectivement sont préoccupantes mais aussi le respect du jeune et de sa famille et puis y a des éléments qui n'ont pas leur place dans ce çadre là enfin qui n'ont pas nécessité d'être donc y a aussi. Et puis, et puis je me dis aussi il faut que cet écrit puisse être lu à la famille.
243. C : d'accord. C'est ça votre critère.
244. 3FT2 oui ça c'est quand même. Alors le plus souvent les familles je leur fait part de ce que j'ai pu écrire, évidemment si c'est une situation d'abus sexuel je les reçois pas pour leur dire mais je me fais toujours cette euh, je fais toujours ce travail. Non mais est ce que si la personne était en face de toi est ce que tu serais en çapacité de lui dire ce que tu as écrit.
245. C : et donc en fait tout à l'heure vous faisiez référence à une situation malheureuse où vous vous êtes retrouvée euh
246. 3FT2 : où je me suis retrouvée euh à avoir divulgué des informations qui étaient en fait le nom des agresseurs, qui étaient aussi des élèves d'un collège où je travaillais et donc j'étais plus dans la protection des victimes mais j'étais aussi à charge enfin.
247. C : et ça a été utilisé au moment du/
248. 3FT2 : et ça a été utilisé pas les avocats bien sûr, par le juge des enfants, enfin bon. ..., et avec un peu de distance je me suis dit et ben oui mon signalement, pour un signalement il était fort maladroit.
249. C : d'accord c'était une expérience qui a pesé/
250. 3FT2 : une expérience qui a pesé
251. C : et qui sert d'expérience pour vous maintenant
252. 3FT2 : et qui sert d'expérience !
253. C : Ouais pour vous. D'accord. Et donc en fait si je comprends bien cet acte de, comment dire, d'évaluation dans le çadre d'une IP, il est à la fois, comment dire, un acte professionnel mais les conséquences et les suites qui vont être données qui chargent un peu l'intensité
254. 3FT2 : qui chargent un peu l'intensité mais c'est tout le travail qui est aussi intéressant à faire avec le stagiaire. C'est-à-dire que souvent y avait un premier jet, puis un deuxième jet, puis un troisième jet mais en même temps c'était un travail intéressant. Et c'est vrai que bah le stagiaire il réalise bien aussi que son premier jet finalement quand il voit son travail abouti, il voit bien que le 1^{er} jet c'était pas tout à fait. Et c'est tout le travail oui de 2^{ème} année qui moi me plaisait bien.
255. C : et alors en fonction de votre expérience, je vais mobiliser votre expérience de formatrice encore est ce que dans cette expérience là y a eu parfois des écarts ou avez-vous eu des surprises entre ce que vous pensiez alors on va dire de la situation que vous confiiez à un stagiaire et par rapport à ce qu'il a pu faire justement en situation. Est-ce qu'il y aurait eu un écart en fait entre euh ce que vous pensiez être accessible pour lui et ce qui ne l'a pas été ?
256. 3FT2 : ..., alors parfois. Alors oui parfois, c'est-à-dire que j'ai eu d'excellentes expériences où effectivement à l'issu des comptes-rendus d'entretien je trouvais que vraiment ce qui avait été élaboré c'était, j'étais euh, ouais j'étais contente et euh je me disais bah voilà je peux lui faire confiance et d'autres fois des expériences un peu plus euh difficiles. Enfin je pense que globalement j'en ai eu qu'une hein d'expérience difficile où vraiment à aucun moment du stage je n'aurais confié une situation de protection de l'enfance. A aucun moment. C'était inenvisageable parce que ça mettait aussi ma responsabilité, enfin, y avait ce qui était de l'ordre de l'intérêt des usagers et puis la responsabilité quand même !

257. C : et sur quoi portait justement la /
258. 3FT2 : le décalage ?
259. C : Ouais
260. 3FT2 : mais sur, enfin, sur euh, sur euh..., enfin c'était, ouais, ça va peut être, être un peu sévère mais le, le, je vais pas dire le professionnalisme parce qu'ils sont stagiaires mais, ..., sur parfois des, enfin, ..., presque des inaptitudes quoi.....,
261. C : alors vous pouvez un petit peu plus expliciter inaptitude ?
262. 3FT2 : bah c'est-à-dire, alors moi je me souviens par exemple d'entretiens où à la fin, à la fin de l'entretien, euh, alors qu'on avait préparé l'entretien, aucune des questions qui devaient être abordées n'avaient été abordées, puis ça faisait déjà 2-3 entretiens puis m'apercevoir à la fin de l'entretien que le stagiaire, la stagiaire en question faisait la bise au gamin qui allait sortir. Un jeune qu'elle ne connaissait pas hein ! lui faisait la bise et en fait avait discuté et avait découvert que cette petite fille avait le même âge que sa propre fille donc elles pourraient se retrouver le mercredi après midi parce que l'autre gamine était un peu seule le mercredi enfin voilà ! la, enfin, je me dis c'est pas euh ..., on se dit mais alors soit y a vraiment beaucoup de travail soit peut être, euh, ..., enfin,
263. C : vous avez tenté le travail ?
264. 3FT2 : oui on a tenté le travail. je crois que ça s'est soldé par un doublement (*rire C*) Mais là, ça semblait énorme. Enfin, je, je. Enfin reprendre des, enfin reprendre un entretien comme ce type d'entretien enfin y a des voilà. La y a parfois un décalage euh. Mais ça a du m'arriver une fois. Sinon, c'est effectivement un travail sur l'écrit, sur la, la technique d'entretien mais c'est quand même euh, puis on voit bien que les stagiaires ils avancent quoi ! mais bon on peut avoir des expériences un peu moins.
265. C : d'accord. Et puis la c'est, comment dire, si je comprends bien, c'est vraiment dans la gestion de la relation quoi ?
266. 3FT2 : oui la gestion de la relation et puis.
267. C : c'était pas adapté
268. 3FT2 : c'était pas adapté
269. C : il y a une inaptitude supposée.
270. 3FT2 oui enfin inaptitude, c'est, c'est ouais, c'est sévère mais c'était, mais tout était compliqué ! enfin, pour un peu faire une photocopie c'était compliqué aussi.
271. C : ah d'accord. C'était l'ensemble la.
272. 3FT2 : C'était l'ensemble en fait euh. Et c'est vrai que la quand on est, quand on accueille un stagiaire qui a ce type de difficulté on se sent un peu seul et puis on sait plus quoi proposer enfin. Parce que quand même quand on est formateur de stage, on se dit je vais pas la laisser à faire des photocopies toute la journée et euh, c'est pas satisfaisant ! mais en même temps y a un moment mais euh qu'est ce que je pourrais bien lui confier quoi ? et ça c'est ouais c'est quelque chose de pas facile à
273. C : ouais si y a rien sur lequel prendre appui quoi. dans l'accompagnement du stagiaire.
274. 3FT2 : mais en fait c'était une situation un peu particulière mais ça me fait penser à des élèves de 6^{ème} qui disent ah bah oui, oui, ah bah je suis plus perturbé ah bah non, non, j'ai bien compris, enfin, voilà. Quelqu'un ah bah oui, oui, oui. Et bah c'est bien je suis admirative oui, oui. Mais AHHHHH !
275. C : donc y avait pas de questionnement ?
276. 3FT2 : pas de questionnement ! en fait c'est ça. Pas de questionnement. Alors c'est peut être pas l'inaptitude mais aucun questionnement !
277. C : C'est ça le plus.
278. 3FT2 : bah c'est, c'est ouais ! c'est un peu effrayant la du coup. On se dit ouh la, la en 2^{ème} année.
279. C : c'est une condition nécessaire
280. 3FT2 : c'est une condition nécessaire !
281. C : d'accord. Mh mh. Alors 2^{ème} partie de mon questionnement, mais on a commencé à l'aborder hein, puisque l'aide financière vous l'avez abordée vous-même. Euh donc dans le sondage que j'avais fait là, moi j'avais été, j'ai été surprise. Surprise ! de voir qu'effectivement quel que soit les contextes d'activité, c'est quand même souvent ça.

282. 3FT2 : c'est quand même l'outil ?
283. C : oui.
284. 3FT2 : la situation qui était.
285. C : enfin en tout ça ça commence par ça.
286. 3FT2 : ça commence par ça.
287. C : parce que j'ai interrogé sur les premières situations, l'ensemble des situations vues, alors là j'ai eu un panel hein, alors je peux vous montrer. On a tout. Je pense qu'à peu près. Alors ça c'est la première travaillée. Mais ça c'est les situations travaillées dans tous les domaines de stage. Ça c'est mon codage par rapport aux domaines. On retrouve tout hein donc les aides financières, l'accès, le logement, enfin on a aussi bien l'aide éducative, enfin voilà. Mais en dominance par rapport euh
288. 3FT2 : les aides financières.
289. C : bon ! on est en 2^{ème} année. c'est très clair. Et les 1ères confiées de la même manière voilà c'est vraiment, bon. Et donc bah ma question c'est est ce que dans votre activité à vous aussi y en a des situations comme ça d'aide financière ? donc on a un peu commencé à en parler hein. Mais est ce que ça fait partie de votre activité aussi ?
290. 3FT2 : Oui
291. C : Y compris même si vous aviez qualifié votre activité vous-même au début de notre rencontre par rapport à la dimension plus éducative.
292. 3FT2 : c'est-à-dire qu'en fait l'aide financière c'est aussi..., un, peut être comme..., alors on a des aides financières et pour les familles c'est peut être euh..., ce qu'il y a de moins difficile à dire aussi. C'est compliqué d'avoir des difficultés matérielles
293. C : Oui
294. 3FT2 : mais peut être que c'est moins compliqué quand même que d'évoquer des difficultés éducatives. Je repense à des mamans qui sont venues me voir avec des demandes d'aide financière et qui m'ont dit en fait je suis en confiance alors je vais vous parler d'autres choses. Alors peut être que l'aide financière pour la famille c'est aussi je vais aller voir un petit peu, voir l'assistante sociale, et en fonction de, je pourrai livrer autre chose.
295. C : donc c'est bien, ça revient bien à ce que vous disiez tout à l'heure c'est-à-dire qu'il y a peut être aussi selon la manière qu'on a d'approcher cet acte professionnel
296. 3FT2 : ah bah ça j'en suis convaincue hein !
297. C : d'accord.
298. 3FT2 : ça j'en suis convaincue ! y a des aides financières. D'ailleurs ça m'est arrivée faute de temps de recevoir très rapidement une famille, en sachant pertinemment, parce que voilà, parce que j'avais un conseil de discipline, parce que ceci, parce que j'avais un truc urgent après, en sachant pertinemment que j'allais laisser peu d'ouverture quoi ! et en étant pas très satisfaite. Mais euh c'est quelque chose qu'on peut complètement fermer une aide financière.
299. C : d'accord. Et alors selon vous, ce type de situations du métier, est ce que vous diriez qu'elle est représentative du métier d'assistant de service social ? parce que je cherche à valider ça moi. Je dis pas que c'est la seule hein ! mais est ce qu'elle est, est ce qu'elle fait partie donc est ce qu'elle est générique quoi du métier d'AS ?
300. 3FT2 : elle fait partie parce qu'elle est, elle est quand même l'objet de 1^{ère} demandes hein. Pour certaines familles. Parce que l'aspect précarité c'est quand même dans le quotidien des familles, c'est quand même un aspect vital hein ? donc euh ! parce qu'aussi peut être, dans l'image que les familles ont du service social y a cet aspect là. Cet aspect matériel, aide financière. Euh oui les représenta/ oui enfin c'est pas mon seul outil ! enfin moi je le vois comme un outil l'aide financière.
301. C : oui c'est comme ça que vous en parlez depuis le début
302. 3FT2 : mais oui évidemment ça fait partie, ça fait partie de mon travail. Et y a des familles pour lesquelles j'ai longuement travaillé, avec lesquelles, voilà, on a accompagné, qui au départ étaient venues pour une demande pour la cantine
303. C : et selon vous qu'est ce que ça permet de alors vous parliez de professionnalisme tout à l'heure. Qu'est ce que selon vous ce type de situation permet, quand vous êtes en accompagnement

- de stagiaire, de travailler, quelles sont les dimensions dans ces situations qui sont présentes, et sur lesquelles ça vous permet d'être dans une situation d'apprentissage avec le stagiaire ?
304. 3FT2 : moi j'ai l'impression que toutes les dimensions. à travers une aide financière, on peut retrouver toutes les dimensions. C'est-à-dire que déjà dans un état civil, y a des dimensions qui apparaissent, dans un budget, y a la dimension professionnelle, ou pas, la dimension de formation, ou pas, y a la dimension, la manière dont, les priorités de la famille, ou non. euh y a aussi toute la dimension scolaire. quand vous faites l'état civil y a aussi tous les autres enfants qui apparaissent donc y a aussi toute la dimension scolaire, la dimension de promotion sociale, ou pas, enfin tout ça moi je trouve que ça apparaît. Et puis assez rapidement quand les, les familles parlent de l'ainé. L'ainé lui il a réussi, il a fait des études et puis y a l'autre qui est ici justement qui pose problème. Et assez rapidement on laisse. Enfin moi ça m'arrive, on commence sur l'aide financière et puis en toute fin d'entretien je dis aux familles, il faut que je note quelques montants qui me manquent.
305. C : donc ça permet quand on a une approche. comment vous la qualifieriez cette approche ? parce que tout à l'heure vous aviez dit une approche technique en fait si je comprends bien.
306. 3FT2 : pour moi c'est vraiment la dimension du service social. C'est-à-dire qu'entre une approche administrative. Parce que mon dossier il peut être complété par euh. Et puis l'approche d'un travailleur social, c'est bien ça toute la dimension, les autres dimensions qu'on va essayer ..., et à travers, oui. Y a quand même. Alors y a toutes les situations qui m'arrivent par les équipes éducatives ou par les enfants spontanément, mais y a peut être 1/3 des situations qui m'arrivent par les aides financières hein.
307. C : d'accord et selon vous qu'est ce que ça mobilise comme connaissances ?
308. 3FT2 : ..., comme connaissances ? euh à la fois euh...,..., comme connaissances ? je sais pas comment on pourrait le formuler. ..., tout sauf de la gestion de budget en ce qui me concerne En tout ças ! surtout pas des connaissances mathématiques. (rire)
309. C : et pourtant quand on fait un quotient on fait une soustraction.
310. 3FT2 : oh bah oui, mais j'ai jamais été brillante en mathématiques et je m'en sors quand même ! (rire)
311. C : (rire !!!)
312. 3FT2 : je m'en sors quand même. Mais euh. Mais justement tout ce qu'on a pu euh moi à l'époque où j'étais en formation c'était TPISS donc toutes les techniques d'entretien. Souvent les familles évoquent leur adolescent qui pose problème donc ça demande quand même des connaissances en technologie. Y a aussi, il faut aussi, alors pas des connaissances précises sur une gestion de budget mais sur enfin quand même sur l'économie en général. En fait ça, ça, la aussi, hein, ça ...,
313. C : c'est pour ça que je vous demande.
314. 3FT2 : c'est en fait à la fois, ..., ouais tous les, un peu sur tous les terrains de formation en fait.
315. C : parce que j'imagine que vous parliez du fond social tout à l'heure. Le fond social c'est une instance de l'éducation nationale ?
316. 3FT2 : alors de l'éducation nationale et du conseil général.
317. C : d'accord. Donc ça demande aussi de connaître les procédures,
318. 3FT2 : les procédures
319. C : le fonctionnement des commissions
320. 3FT2 : le fonctionnement des commissions, de pouvoir l'expliquer succinctement, enfin, synthétiquement aux familles.
321. C : donc c'est effectivement au delà de remplir un dossier
322. 3FT2 oui, oui, c'est au delà de remplir un dossier mais..., mais en même temps je pense que la encore ça pourrait se faire, jusque là ça pourrait se faire par un administratif qui pourrait expliquer. Parce que dans les, dans les établissements où y a pas d'assistants sociaux euh je sais pas. Non en fait je sais pas parce que je sais pas comment c'est présenté à la famille en fait ! (rire) c'est peut être présentée de manière très maladroite à la famille.
323. C : je sais pas.
324. 3FT2 : peut être. Donc oui.
325. C : je sais pas parce que quelle est la plus value d'une approche de ces dossiers fonds social par une AS ?

326. 3FT2 : les équipes d'abords portent un regard d'expert, mais d'expert aussi en termes de budget ou alors qu'en fait c'est pas ce qui se passe parce qu'en fait s'il y a une dimension que je n'ai pas le temps de travailler c'est bien celle là. Le budget, rééquilibrer le budget. Alors peut être plutôt ça peut se faire au CMS avec des conseillères.
327. C : c'est ça
328. 3FT2 : mais moi j'ai pas le
329. C : vous déléguez ça à d'autres partenaires. Enfin. Comment dire ? tout à l'heure on disait ça. Si ça apparaît dans la situation vous allez prendre le temps d'orienter vers
330. 3FT2 : d'orientez vers
331. C : des partenaires compétents
332. 3FT2 : c'est ça j'oriente vers mais c'est vrai que je propose pas à la famille on va faire un tableau. Non.
333. C : alors que vous savez que c'est ça qu'il faudrait faire.
334. 3FT2 : Oui
335. C : on est d'accord ?
336. 3FT2 : Mh mais euh
337. C : votre compétence d'ASS elle est là.
338. 3FT2 : mais c'est vrai que
339. C : c'est votre contexte, c'est votre cadre. C'est vos missions qui
340. 3FT2 : c'est pour ça qu'en fait je. C'est pour ça pour moi c'est un outil l'aide financière! Mais peut être que c'est en fait une demande à part euh... en tout ça c'est une porte d'entrée quand même.
341. C : ouais en termes de valeurs. Est-ce qu'il ya des valeurs qui sont possibles à travailler dans ces situations la ? avec les stagiaires hein ?
342. 3FT2 : ..., oui enfin. D'abord y a ce que ça peut renvoyer à un stagiaire, c'est-à-dire que en plus à l'éducation nationale on n'a pas de barèmes pour les aides financières. Donc on peut être confronté à quelqu'un qui est bénéficiaire du RSA (Revenu de Solidarité Active) qui vient demander une aide financière mais on peut aussi avoir une famille avec 2 salaires et un surendettement alors parfois le stagiaire, tout ça de ressources et il vient demander une aide financière. Donc c'est, ça, ça peut. Y a aussi le travail justement de distanciation. Moi j'ai rencontré des familles qui venaient me voir qui gagnaient largement plus que moi, hein ? qui pour autant on besoin d'une aide financière parce qu'à un moment la situation est très compliquée ou pour laquelle l'aide financière se fera rejetée en commission parce que y a trop de revenus. Mais ça permet de travailler quand même sur la distanciation et puis sur euh, et ben sur toutes les autres dimensions aussi. Puisque, on va souvent aborder la scolarité, la réussite scolaire ou pas, ce qu'on y met, euh. C'est vrai que les stagiaires souvent au départ, un peu comment dire les élèves qui sont extrêmement, parce que c'est vrai qu'on a des garçons en 5^{ème} ou 4^{ème} qui pour certains sont extrêmement perturbateurs en classe et les stagiaires au départ ils sont très, c'est comme si c'était pas possible quoi. alors c'est sans doute par rapport à leur propre, à notre propre trajectoire
343. C : De penser que l'élève est comme ça ?
344. 3FT2 : De penser que l'élève mais c'est pas possible ! tu vois presque dans la sanction. Plus dans un rôle de CPE que d'accompagner sur. Donc ça aussi ça nécessite euh
345. C : d'accord.
346. 3FT2 : de retravailler. Y a aussi tout ce qui est autour de la parentalité quand même. Et c'est vrai de, de, l'écart entre ce qui est médiatisé et les parents qui se mobilisent pas et puis des parents qu'on, nous, on peut rencontrer qui sont certes épuisés mais qui se mobilisent, puisqu'ils viennent quand même à l'école. Ils viennent rencontrer des professionnels.
347. C : parce que j'imagine que dans le rapport à l'argent, les jeunes ont aussi du fait de la société actuelle, alors vous devez être aux premières loges pour voir les effets de notre société de consommation sur.
348. 3FT2 : je trouve que c'est moins, c'est peut être moins présent en milieu rural que ça ne l'était quand j'étais à Malakoff par exemple où vraiment pour les parents y avait des enjeux, à acheter les plus belles baskets pour leur même, les fringues de marques et où effectivement dans le cadre de demande d'aide financière décathlon c'était pas possible hein. Il fallait une aide financière qui

- allait permettre d'acheter à 100 ou 150 euros. Mais je trouve c'est moins présent quand même en milieu rural.
349. C : ça peut quand même faire appel à un système de normes et de valeurs hein ?
350. 3FT2 : ah oui, oui.
351. C : et par rapport auquel le stagiaire a besoin de
352. 3FT2 ah bah le stagiaire il a aussi besoin de.
353. C : parce qu'ils sont quand même souvent en situation de précarité les étudiants.
354. 3FT2 : ah oui, oui mais c'est pour ça que ça leur renvoie quand même des choses. Je pense hein. les premières aides financières c'est aussi.
355. C : et alors selon vous, un stagiaire qui prendrait cette situation d'aide fi sur le mode administratif là, comment vous l'accompagneriez pour changer son approche ? ou comment vous l'avez fait d'ailleurs ?
356. 3FT2 : bah les 1ers entretiens je demandais à ce qu'il y ait du temps mais pour qu'il y ait une retranscription quasi intégrale de l'entretien. Et je trouve que quand on regarde un écrit, presque ça saute aux yeux quoi.
357. C : d'accord. Alors à quoi vous êtes attentive ?
358. 3FT2 : à la manière dont l'utilisateur est accueilli
359. C : oui.
360. 3FT2 la manière dont le cadre, le cadre de notre intervention est expliqué. La procédure, le secret professionnel euh. Ça je suis attentive. Et puis après, après ça va plutôt être pour les questions est ce qu'elles sont ouvertes ou fermées ? je vais essayer de reprendre en fait et la encore ça saute aux yeux si y a que des questions fermées, ou si à un moment, parce que ça, ça arrive, l'utilisateur commence à dire quelque chose d'un de ses enfants et où en retour c'est alors, l'EDF ?
361. C : d'accord, donc en fait c'est la gestion effectivement de l'interaction sur laquelle vous êtes très attentives ?
362. 3FT2 : Mh
363. C : et tout à l'heure vous disiez les stagiaires souvent ils ont peur d'être intrusifs au début.
364. 3FT2 : oui c'est-à-dire que je sais pas s'ils se protègent ou si effectivement le fait que la personne soit venue pour une aide financière on va pas investiguer sur d'autres euh sur d'autres champs.
365. C : alors que pourtant c'est en rapport.
366. 3FT2 : c'est en rapport !
367. C : comme vous disiez tout à l'heure on voit bien que ça peut faire appel à l'ensemble des dimensions
368. 3FT2 : mais parfois quand on reprend l'écrit le stagiaire va pouvoir dire ah mais j'ai pas osé parce que je voulais pas provoquer ça ou elle est venue pour une aide financière je me suis pas autorisée à lui demander la scolarité des enfants comment ça se passait. Alors qu'en fait les familles qui viennent nous rencontrer elles sont pas surprises quand on leur demande bah alors au niveau scolarité, alors si c'est un enfant de 6^{ème} c'est encore plus facile, il s'est bien adapté, comment ça se passe son quotidien au collège ? ou simplement dire si on est proche des vacances il est pas trop fatigué parce que les vacances se font attendre et puis voilà.
369. C : c'est la notion de globalité en fait que vous faites intervenir là. Globalité et une approche humaine.
370. 3FT2 : une approche humaine
371. C : des situations et non pas. C'est pour ça que technique tout à l'heure je.
372. 3FT2 : oui mais en fait je
373. C : on met pas le même sens sous le mot. C'est pour ça que je fais préciser à chaque fois parce que c'est. Moi j'aurais tendance à utiliser le terme technique enfin en termes d'approche euh justement sous l'aspect réduction à l'administratif. Vous voyez ?
374. 3FT2 : la technicité
375. C : ouais mais c'est autre chose là. Au contraire la qualité du travail et le professionnalisme quoi. d'accord et qui est aussi. Qui fait appel à des connaissances, à des savoirs pour vous ?
376. 3FT2 : et je trouve que l'aide financière c'est vraiment une bonne illustration de ce qu'on peut ou pas en faire.
377. C : d'accord. Ok.

378. 3FT2 : mais comme un dossier de bourse hein ? parce qu'il y a les aides financières mais y a aussi les dossiers de bourse. Ça peut être très rapidement fait avec une famille voire presque on leur prend le papier des mains on leur remplit avec leur avis d'imposition c'est fait en 3 minutes.
379. C : et selon vous y a des gens qui procèdent comme ça dans le métier ?
380. 3FT2 : ..., ..., peut être. Peut être ouais.
381. C : d'accord. Enfin, c'est pas comme ça que vous souhaitez vous y prendre vous.
382. 3FT2 : ah non. Non.
383. C : D'accord. Alors euh une question peut être mais vous avez déjà commencé à y répondre aussi me semble-t-il. mais bon c'est pas grave on croquera. Euh donc vous disiez tout à l'heure, y a un moment de toute façon où je lance le stagiaire, sur des situations, euh, comment vous procédez par rapport à cette immersion un peu seul dans des situations ? en 2^{ème} année.
384. 3FT2 : en 2^{ème} année. Alors, y a d'abord le temps, un temps qui est assez court, où le stagiaire il va assister aux entretiens avec moi aux entretiens qu'il aura choisis. Après y a un temps où le stagiaire va commencer à travailler sur des situations un peu bordées. Alors en fait la manière dont je procède. C'est d'abord faut qu'il soit prêt. Enfin qu'il soit prêt.
385. C : (Rire) qu'est ce que ça veut dire ça ?
386. 3FT2 : qu'il soit prêt ? non c'est pas le bon mot, c'est pas le bon terme juste. Il faut peut être que je le sente prêt.
387. C : c'est le terme qui est utilisé par pratiquement tous les étudiants que j'ai sondé. Et ils me disent le formateur il me confie une situation quand il me sent prêt ou quand moi je me suis senti prêt. Et donc moi j'ai le goût de voir un petit peu ce qu'il y a derrière quoi ?
388. 3FT2 : voir ce qu'il y a derrière. En fait, quand je pense que le moment est venu pour que le stagiaire euh se confronte à une situation. C'est-à-dire quand il a suffisamment de mon point de vue observé. Quand il a les connaissances du fonctionnement même si c'est un peu rapide hein de l'institution. C'est-à-dire quand même le cadre, quand il connaît le cadre dans lequel il va intervenir. Euh après j'essaie de faire que les conditions soient les plus confortables, c'est-à-dire que ça va être un entretien, je sais pas moi, à 10h le matin. Le matin, on se laisse un peu de temps avant, on se laisse un peu de temps après.
389. C : alors on se laisse un peu de temps avant pour quoi faire et après pour quoi faire ?
390. 3FT2 : pour préparer l'entretien.
391. C : c'est-à-dire ?
392. 3FT2 : c'est-à-dire pour que, si c'est un entretien où je connais un petit peu les lignes, euh, pour que le stagiaire puisse me poser les questions qu'il souhaite. Avec toutes les incertitudes et l'absence de réponse à certaines questions. Mais pour qu'il ait un moment avant d'être en situation pour dire les choses s'il a euh. Et puis surtout un temps après. Pour reprendre assez rapidement s'il le souhaite. Ça c'est au début parce qu'après on a moins le temps hein. (rire) Mais alors ouais, quand, quand, quand il est prêt, quand j'ai franchement confiance pour qu'il puisse se lancer.
393. C : quels sont vos indicateurs alors pour dire là il peut y aller ?..., a quoi vous êtes attentives justement dans votre accompagnement de formatrice.
394. 3FT2 : par exemple le questionnement que le stagiaire peut avoir après m'avoir observé. Des fois des questionnements. Des fois des points de vue même ! enfin voilà quand on est dans l'échange. Par exemple, quelqu'un qui est, quand le stagiaire il est à l'aise pour circuler dans l'établissement. Pour.
395. C : d'accord. Ça c'est aussi un indicateur.
396. 3FT2 : Ça c'est aussi un indicateur.
397. C : et est ce que vous testez par exemple en situation d'entretien avant ? vous-même ? en présence du stagiaire ?
398. 3FT2 : en présence du stagiaire ? non.
399. C : D'accord.
400. 3FT2 : je crois pas non.
401. C : c'est pas un moyen. C'est plutôt le débriefing après ? et le compte rendu ?
402. 3FT2 : c'est plutôt ça.
403. C : parce que de la même manière j'ai testé le, euh, comment ça se passait pour le stagiaire et j'ai retrouvé des cas de figure très différents. Soit effectivement ce mode là que vous utilisez ou

- au contraire d'autres. Alors soit le formateur qui impose au stagiaire d'assister au premier entretien. Soit le stagiaire qui a demandé au formateur.
404. 3FT2 : d'être présent ?
405. C : Oui. C'est-à-dire une espèce de sécurité que ça représenterais pour se lancer. Ou alors votre formule qui est plus une formule, alors préparation en amont et puis débriefing après, hein ?
406. 3FT2 : ouais. J'ai peut être assisté une ou 2 fois à un entretien parce que la stagiaire m'avait demandé mais c'était parce qu'elle était en difficulté quoi.
407. C : d'accord.
408. 3FT2 : mais sinon c'est vrai que je suis plus tentée de le laisser seul.
409. C : D'accord. ..., et donc votre évaluation c'est effectivement, un minimum de repérage du cadre, le fait d'être à l'aise dans
410. 3FT2 : d'être à l'aise à la fois avec les missions qui nous incombent et puis avec les différents interlocuteurs de l'Éducation Nationale.
411. C : est ce que selon vous avant de lancer un stagiaire c'est important qu'il ait un minimum de connaissances ?
412. 3FT2 : ..., oui je pense que/
413. C : le fonctionnement vous l'avez dit mais aussi des connaissances par rapport/
414. 3FT2 : des connaissances. C'est vrai que les premiers, y a toutes les connaissances des procédures qui sont liées. Mais c'est vrai que souvent en début de, en début de stage je pouvais conseiller 1 ou 2 bouquin sur l'adolescence ou voilà parce que je pense que c'est quand même rassurant quand on. C'est à la fois, c'est rassurant pour le stagiaire d'être pas complètement. Et puis après euh bah après, enfin c'est un peu comme nous hein, il allait piocher, il allait chercher.
415. C : est ce que vous testez aussi les connaissances qu'il pouvait avoir avant d'arriver en stage ?
416. 3FT2 : ..., non en fait y a la lettre de motivation où le stagiaire ou l'étudiant nous, nous, évoque son parcours qui reflète les connaissances qu'il a pu, mais non.
417. C : d'accord. C'est pas un point de
418. 3FT2 : Non.
419. C : de repère pour vous ?
420. 3FT2 : non alors en tout début de stage bon j'essaye de. déjà en tout début de stage j'évoquais avec eux le projet de stage. Du coup très rapidement le stagiaire il le dit là où il n'est pas très à l'aise. Donc ça permet. Ça, on le faisait, on le faisait rapidement un premier jet de projet de stage. Ce qui permettait au stagiaire de dire lui là où il avait l'impression qu'il y avait des failles. Des choses qui l'inquiétaient un peu.
421. C : et alors donc dans l'accompagnement d'un stagiaire de 2^{ème} année, qu'est ce qui vous semble important ? en tout cas à quoi vous étiez, vous êtes, vous serez encore attentive en termes d'atteinte de, de, d'objectifs de stage ?..., fin de 2^{ème} année
422. 3FT2 : fin de 2^{ème} année ? bah quand même la maîtrise de, de l'intervention. Enfin la capacité d'analyser d'évaluer et de décliner des objectifs de travail dans une situation. Ça, ça me paraît en 2^{ème} année euh. La capacité aussi de distanciation. Ça, ça me paraît. Je suis peut être moins exigeante sur les procédures. Je me dis que ça, ça peut.
423. C : quelle que chose qui n'est pas
424. 3FT2 : alors c'est pas que c'est pas euh, c'est pas que c'est pas indispensable mais je me dis ça on peut le rechercher on peut le trouver.
425. C : D'accord.
426. 3FT2 : Et nous même on est parfois confronter à des procédures qu'on ne connaît pas et qu'on va aller découvrir et qu'on va tenter de s'approprier. Je me dis ça c'est sans doute pas l'aspect euh ..., d'autant que chaque situation va permettre, enfin y a des situations qui vont permettre aux stagiaires de se questionner et d'aller chercher en fait la réponse. Droit des étudiants par exemple je demanderai pas à un stagiaire de connaître euh. Il va chercher. Voilà, il a l'ordi, il a du matériel, il cherchera y compris en présence du jeune. Mais sur quand même ouais sur la capacité d'analyse et d'évaluation quand même. Et puis l'écrit aussi. Je travaillais beaucoup sur les écrits aussi.
427. C : c'est une dimension importante hein pour vous ?
428. 3FT2 : c'est une dimension importante.

429. C : d'accord. Ok. Alors dernière zone de questionnement. Les référentiels. Y a une évolution puisque la formation a été, comment dire, organisée en 2004 avec des référentiels d'activité professionnelle, de formation, de qualification. Est-ce que cette réforme a apporté des changements importants ?
430. 3FT2 : alors, euh..., moi j'ai eu le sentiment que sur les terrains de stage peut être les stagiaires étaient plus en, enfin, peut être que les terrains de stage étaient moins appropriés aux exigences de la formation. C'est-à-dire que, heu, en tout ças dans le çadre scolaire moi je le disais tout à l'heure je me suis toujours efforcée d'accueillir une stagiaire et si ça devait se reproduire je le ferai de lui trouver un travail une action collective de façon qu'elle puisse travailler sur la méthodologie. Mais, heu, je pense que ça peut être une inquiétude pour un stagiaire qui arriverait de dire mais est ce que je vais avoir matière à.
431. C : d'accord.
432. 3FT2 : ça je pense ça a quand même été un changement en tout ças pour le formateur que j'étais de d'avoir ce soucis là quand même. D'avoir suffisamment de matière pour le stagiaire.
433. C : Mhmh mais est-ce que vous diriez que, alors je sais pas si vous avez regardez de très prêt le référentiel d'activité.
434. 3FT2 : Non j'ai pas.
435. C : la question c'était est ce que vous vous retrouvez dans cette manière de présenter l'activité professionnelle ?
436. 3FT2 : je le connais pas suffisamment bien.
437. C : vous le connaissez pas suffisamment bien ?
438. 3FT2 : ouais.
439. C : d'accord.
440. 3FT2 : ouais.
441. C : y a un travail à faire de
442. 3FT2 : il faudrait parce qu'en fait moi je ouais, y a, y a ouais y a 6 ans que y a 5-6 ans et c'est vrai que depuis j'ai pas pu
443. C : 5-6 ans ça fait 2007 c'était la 1^{ère} année du diplôme après post réforme.
444. 3FT2 : Mais je pense qu'il faudrait que je m'en ré imprègne. Je pense que sur, en 2007, mais là il faudrait. Là maintenant, le dire maintenant.
445. C : et vous n'avez pas accueilli récemment de stagiaire donc effectivement c'est pas vous-même qui vous alimentent par. D'accord. Ok. En réunion de service d'autres collègues formateurs euh.
446. 3FT2 : alors en fait euh, à l'intérieur du service y a eu des groupes de travail en fait. et donc y a des groupes de collègues qui se sont retrouvées mais parce qu'elles avaient des stagiaires.
447. C : Oui.
448. 3FT2 : donc ça a été plutôt travaillé entre collègues qui ont, qui ont des stagiaires. Alors parfois, si y a eu des stagiaires, y a des stagiaires qui sont sur
449. C : votre bassin comme vous dites.
450. 3FT2 : notre bassin, mais j'ai l'impression qu'en fait elles, les stagiaires sont plus sur le terrain on et on échange peu en tout ças en réunion sur leur formation.
451. C : d'accord.
452. 3FT2 : sur leur cursus. Sur leur. Ouais. Elles sont. Je dis elle non y a eu il y a pas longtemps. Plus sur des questions, enfin, plus sur nos fonctions, notre quotidien, que sur. C'est un peu cloisonné peut être. Peut-être que nous, on pose pas suffisamment de questions non plus.
453. C : je sais pas du tout. Parce que l'expérience montre que quand même depuis, depuis la réforme y a une présentation quelques fois des stagiaires quand ils arrivent sur les terrains justement qui est très, bah qui peut paraître un peu cloisonnée quoi, par rapport aux domaines de compétence notamment. Et c'est vrai qu'après c'est intéressant de voir comment les formateurs s'en saisissent de cette affaire là. Hein parce que l'activité elle est. Y a des points de vu très différents.
454. 3FT2 : mais c'est un peu le sentiment que j'avais eu. Mais c'était la première année. La, en 2007 où effectivement j'avais l'impression que les stagiaires étaient un peu paniqués parce qu'il fallait vraiment matière à pour montrer dans ce travail qu'on allait leur demander. C'était un peu cloisonné.

455. C : alors c'est vrai par rapport à ce que vous disiez sur le collectif et l'individuel. Comme c'est une tendance et c'est pas qu'une tendance puisqu'au diplôme d'état faut y arriver quand même, là c'est vrai que c'est une inquiétude partagée de tout le monde ! et c'est vrai qu'on voit bien que la réforme elle a procédé en impulsant sur le terrain donc en comptant sur les stagiaires, pour ce que vous disiez, initier un peu. Parfois. Ou alors on leur confie la situation collective qu'il y a dans l'activité quoi. Ouais donc c'est. On en fera l'évaluation après. Enfin pour vous y a pas de, enfin de ce que vous aviez vu en 2007 y avait pas d'écart entre référentiel de compétence ce qui était attendu au niveau du diplôme d'état et ce que vous vous mettez en œuvre quoi ?
456. 3FT2 : non. En fait entre, entre. Moi j'ai continué de la même manière dans l'accueil des stagiaires. Y a eu des fois, peut être des questionnements un peu plus cloisonné, un peu plus. Enfin des stagiaires qui étaient vraiment lus en lien avec une unité. Enfin voilà c'était un peu.
457. C : d'accord.
458. 3FT2 : mais c'est vrai que sur le terrain l'idée c'est aussi de faire du lien avec tous les enseignements.
459. C : j'espère que ça va rester parce qu'autrement ça va être un peu inquiétant hein. Alors dernière phrase de question de conclusion. Donc vous avez bien vu moi je focalise sur l'aide financière parce que c'est ça qui est ressorti fort pour le sondage. Mais si par exemple je vous demandais quelles sont selon vous les situations euh alors représentatives du métier d'assistant de service social. Donc y a ça quelles sont les autres parce que protection de l'enfance ça apparaît aussi.
460. 3FT2 : la protection de l'enfance ça je le dirai oui. L'absentéisme scolaire mais ça
461. C : pour vous ? ouais c'est ce que vous disiez tout à l'heure hein.
462. 3FT2 : euh et puis, l'intégration des enfants handiçapés. Parce qu'en fait j'en ai peu parlé mais c'est vrai que dans l'intégration des enfants handiçapés on a tous les enfants qui souffrent de troubles du comportement et notamment à P. où on a un dispositif un peu expérimental où des enfants sont sur des temps partagés ITEP (Institut Thérapeutique, Educatif et Pédagogique) ULIS (Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire). Et donc euh on accueille quand même ces élèves là plus d'autres enfants qui sont ou bien déscolarisés parce qu'il y a des phobies scolaires ou bien en classe avec quand même des troubles du comportement ou de la personnalité.
463. C : et avec une importance en tant qu'assistante de service social de se préoccuper de ces situations là.
464. 3FT2 : ouais parce qu'on est hyper sollicitée. Parce qu'en fait les équipes pédagogiques n'en peuvent plus. Les chefs d'établissement ne souhaitent pas exclure ces enfants là parce qu'ils comprennent bien. En tout ças dans les établissements où je travaille hein. Parce qu'ils ont bien compris qu'il y a une pathologie, qu'il faut mettre en place des soins, qu'il y a peut être déjà des soins, qu'il faut travailler avec les équipes que ça ne résout rien d'exclure. Mais le quotidien reste quand même très dur.
465. C : et qu'est ce que vous apportez ?
466. 3FT2 : que fait-on ?
467. C : ouais qu'est ce que vous apportez en tant qu'ASS ?
468. 3FT2 : alors c'est à la fois le, le. Je crois que c'est déjà de faire euh,..., de faire émerger la réflexion dans l'équipe, c'est-à-dire que c'est pas,..., quelles propositions en fait on peut faire à cet enfant, cette famille. Donc ça peut être, c'est mettre les soins en place déjà. C'est aussi tout ce qui est d'ordre administratif de travailler avec la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handiçapées). C'est aussi tout l'accompagnement des parents parce que souvent l'entrée au c'était une promotion et ça prend une forme dramatique. Et puis c'est aussi accueillir les enfants qui sont en souffrance. Voilà alors y en a ici, y en a dans tous les collèges hein, qui explosent qui sont en pleurs ou prostrés parce qu'à chaque récréation y a un
469. C : un événement, un clash.
470. 3FT2 : un événement, un clash. Parce qu'effectivement ils se disent victimes de harcèlement, ils le sont parfois et en même temps ils ont de tels troubles de la relation que. Et puis c'est vrai que c'est dans un créneau d'âge où il y a voilà. Donc je voilà je mettrai ça.
471. C : D'accord. Donc on retrouve effectivement bien dans les, l'inventaire quand j'ai fait les situations là. Alors selon les domaines effectivement.
472. 3FT2 : selon les domaines. C'est vrai que moi je suis peu confrontée à l'hébergement.

473. C : et par exemple si je vous disais, est ce que selon vous. Hein parce que j'ai bien compris tout à l'heure dans vos propos que l'évaluation euh par rapport à une situation de signalement ancienne formule ou IP actuellement y avait une question de l'évaluation qui était délicate. Est-ce que par exemple selon vous, dans, alors c'est peut être pas dans votre activité à vous mais dans le métier. Est-ce que selon vous une situation d'évaluation dans pour la mise en place d'une mesure de protection de majeur relève de la même difficulté que/
474. 3FT2 : je pense que non.
475. C : alors est ce que vous pourriez me dire au non de quoi y aurait une différence ?
476. 3FT2 : je pense simplement que le fait que le jeune soit majeur on le considère comme sans doute davantage armé pour.
477. C : même s'il est vulnérable.
478. 3FT2 : même s'il est vulnérable mais c'est euh, et c'est. Et puis y a aussi, y a l'aspect autorité parentale.
479. C : alors ça recouvre quoi ça ?
480. 3FT2 : c'est, c'est. Moi je me sens tout à fait à l'aise pour recevoir des parents qui sont fort mécontents parce que j'aurais vu leur enfant dans le cadre de la protection de l'enfance. Je serais tentée de protéger le stagiaire.
481. C : c'est-à-dire ?
482. 3FT2 : c'est-à-dire qu'ils ne soient pas confrontés à des parents procéduriers, à des parents extrêmement agressifs, qui vont déboulés dans le collège menaçants. C'est aussi cet aspect là., peut être ?
483. 3FT2 : d'accord. Donc ça, ça serait plus pour la 3^{ème} année alors ?
484. 3FT2 : plus pour la 3^{ème} année ou la fin de parce que je trouve que pendant le stage de 2^{ème} année y a beaucoup de choses qui se passent.
485. C : d'accord.
486. 3FT2 : ça glisse. Parce que moi je me souviens avec les stagiaires avoir rédigé des informations préoccupantes et puis avoir rédigé des demandes d'aides éducatives. C'est-à-dire qu'elles faisaient le travail, on le reprenait ensemble, on travaillait les pistes pour leur écrit, elles refaisaient mais c'est leur document qui partait au service. Leur écrit. Donc en fin de 2^{ème} année enfin ouais je considérais qu'elles étaient prêtes le plus souvent à ce type d'écrit à ce type d'entretien. Elles ont d'ailleurs toutes, fait des écrits.
487. C : d'accord.
488. 3FT2 : dans le cadre de la protection de l'enfance.
489. C : alors quelles seraient. Je sais pas si j'ai bien compris c'est pour ça que je repose la question encore. Quelle serait la différence par rapport à une mesure de protection alors par rapport à cette notion d'autorité parentale là ?
490. 3FT2 : alors par rapport à l'autorité parentale j'ai l'impression qu'en fait dans le cadre de la protection de l'enfance y a des enjeux quand même. Enfin y a des enjeux. C'est-à-dire que les parents ils se mobilisent le plus souvent. On peut avoir des parents extrêmement procéduriers. Et c'est aussi je pense protéger le stagiaire., en tout ça en début de stage. Qu'il puisse travailler tranquillement et sereinement sur des situations parce que déjà la protection de l'enfance c'est pas facile et si en plus. C'est peut être ça.
491. C : c'est pas facile mais parce que ça met en jeu quoi alors ? parce que vous disiez tout à l'heure enfin moi j'ai compris l'évaluation
492. 3FT2 : Enfin moi je pense que c'est l'évaluation.
493. C : et les suites après.
494. 3FT2 : et les suites. Et donc sans doute, sans doute, peut être la crainte de ne pas passer à côté de.
495. C : d'accord. Parce qu'à la limite si je poursuis ma, je réfléchis là à haute voix euh une évaluation de protection pour des majeurs on peut avoir la même chose. On peut avoir des familles confrontantes.
496. 3FT2 : oui mais je pense qu'on a aussi des jeunes plus opposants. C'est-à-dire qu'un jeune en lycée qui vient me demander une mesure de CSAJ (contrat de soutien à l'autonomie des jeunes)

- euh je crois qu'il peut être plus euh plus insistant ou plus opposant ou euh je pense plus armé, malgré tout.
497. C : alors c'est parce que vous êtes dans votre continuum d'activité. Moi je pensais par exemple à des mesures de tutelle ou de curatelle pour des majeurs. C'est pour ça je me disais est ce qu'il y a des similitudes de situation entre la protection de l'enfance avec cette question de l'évaluation hein qui est vraiment, on voit la densité que ça représente par rapport à des mesures ? hein je pense à d'autres contextes, d'autre travail que ce soit en CMS que ce soit en psychiatrie par exemple
498. 3FT2 : Bah peut être parce que en fait travaillant dans 2 collèges et quand je vais une demie journée au lycée en fait je les ..., je les pense d'avantage, je les pense moins vulnérables je pense, ou mieux armés.
499. C : d'accord. Pour vous c'est ça la différence
500. 3FT2 : c'est ça la différence d'abord avec eux je fais pas le même enfin déjà quand j'arrive dans l'établissement c'est pas la même chose. Ils prennent un petit café, assis tranquille ils papotent enfin quand ils viennent me voir globalement ils savent pourquoi ils viennent me voir ils ont des demandes, ils sont capables d'élaborer un certain nombre de choses. Et je les pense moins vulnérables. Même si pour certains ils sont des situations vraiment galères. Y a quand même davantage de points d'appui euh enfin on travaille différemment quoi !
501. C : d'accord.
502. 3FT2 : on les accompagne véritablement dans leur changement. Au collègue ce sont des enfants enfin des enfants qui ont une dépendance affective aux adultes donc à leurs parents amis aussi à leurs enseignants éventuellement à l'assistante sociale parce qu'elle va les protéger un moment.
503. C : c'est cette vulnérabilité de l'enfance qui est un élément surdéterminant
504. 3FT2 : peut être surdéterminant pour confier une situation en début de 2^{ème} année
505. C. D'accord. Donc c'est effectivement un élément euh un élément qui joue beaucoup dans la relation quoi. et du coup dans l'évaluation dans le contenu. D'accord pour travailler cette dimension là avec les stagiaires ça doit pas être effectivement.
506. 3FT2 : et en même temps c'est passionnant. Parce que moi je. Enfin le travail de 2^{ème} année je le trouve passionnant. Et puis euh, et puis euh, ça renvoie à des questionnements y a de l'échange en 2^{ème} année. C'est vrai que j'ai jamais pris de 1^{ère} année. En 2^{ème} année ils arrivent déjà avec des connaissances, des expériences. Enfin. Ça c'est intéressant aussi.
507. C : d'accord. Bon bah écoutez j'en ai terminé pour mon premier questionnaire après c'est la première étape de la recherche. Je sais pas si vous seriez intéressé. Moi je, comment dire, je après ce tour là que je fais cette année je vais solliciter des formateurs terrain mais qui ont des étudiants en stage 2^{ème} année de préférence et je vais leur proposer de rentrer dans une démarche de recherche, à partir d'entretiens de tutorat réalisés donc débriefing ou briefing comme on parlait tout à l'heure pour essayer justement de ouais de comprendre. C'est une démarche compréhensive hein et donc d'analyse mais partagé au sein d'un petit collectif de professionnels et avec moi sur justement comment dans ces tutorats on peut justement euh
508. 3FT2 : cheminer, accompagner
509. C : ouais. Et alors mon idée c'était de partir justement de situation d'aides financières pour mettre en évidence, voilà.
510. 3FT2 : Toute la
511. C : Oui.
512. 3FT2 : tout le travail qui
513. C : du moment où l'ensemble des professionnels que je questionne là va me dire bah oui ça fait partie du métier quoi. parce que c'est ça que je valide là. Parce que si je pars sur une piste. Parce que je vois bien que sur ces situations d'aides financières. Soit on en fait effectivement un acte
514. 3FT2 : professionnel
515. C : Oui
516. 3FT2 : parce que c'est vrai que la je. Je pense qu'il y a des collègues l'autre jour qui disaient par exemple elles envoient le dossier à la famille. Auquel ças y a pas. Enfin la, c'est plus un acte professionnel enfin la famille enfin. Je sais pas peut être qu'elles ont un échange téléphonique. Je sais pas comment ça se passe. Mais en tout ças c'est pas du tout le même

517. C : c'est pas la même approche
518. 3FT2 : c'est pas la même approche !
519. C : ouais. Et euh à partir du moment où j'aurais effectivement validé hein. Parce que je voyais vraiment l'importance de valider avec des professionnelles. Parce que j'en ai analysé une déjà une situation d'aide financière, j'ai vu le potentiel. Je l'ai là. J'ai publié un article la dessus. Je vois bien ce que ça peut permettre de travailler. Mais bon après je me suis dit c'est peut être un seul exemple. Vous voyez ? ça par exemple je l'ai mis en œuvre avec un formateur avec qui je bossais dans un groupe et en fait ce qu'on a mis en évidence c'est effectivement. Alors ça c'est une présentation très didactique professionnelle mais on retrouve des éléments de notre méthodologie d'intervention me semble-t-il. Effectivement lui il avait une approche globale de l'utilisateur par rapport à sa situation et ce qu'il avait comme importance. Donc tout le travail avec la stagiaire c'est de l'amener à ça. Considérer l'utilisateur comme citoyen et non pas comme un demandeur, un assisté quoi. Et donc il poursuit ces 3 buts en même temps. Donc toutes les variables qu'il prend en compte bah c'est effectivement ce qu'on a dit tout à l'heure. vous voyez ? les ressources de l'environnement donc la je vais pas détailler mais y a des tas de choses, la relation usager/professionnel et les cadre institutionnel. Et tout ce que ça met en jeu. Voilà.
520. 3FT2 : tout ce que ça met en jeu
521. C : ouais et euh ça aussi.
522. 3FT2 : Mhmh.
523. C : alors on en a pas beaucoup parlé mais qu'est ce que c'est que cette identité d'assistante sociale qui assiste ou pas les gens quoi !
524. 3FT2 : qui assiste ou pas qui fait que l'autre devient moteur.
525. C : ouais mais du côté du stagiaire aussi.
526. 3FT2 : du coté du stagiaire aussi.
527. C ah bah oui parce que qu'est ce que ça veut dire quelqu'un qui demande des droits qui revient, qui revient solliciter une aide et donc les valeurs qui sont en jeu, l'expérience, bon moins par rapport à des stagiaires. Et ça c'est tout effectivement ce en fonction de quoi le professionnel bah il conduit son travail d'accompagnement quoi. on retrouve hein des choses je pense.
528. 3FT2 : Mh.
529. C : que vous avez pu dire enfin vous voyez ça c'était une situation
530. 3FT2 : Une situation
531. C : ouais travaillée. Et donc c'est ça. Je me suis dit allez voilà et puis je suis toujours intéressée.
532. 3FT2 : (*rire*) la recherche.
533. C : ouais et puis le métier quoi ! et le métier et donc l'activité
534. 3FT2 : entre l'activité et la recherche.
535. C : et puis comment on pourrait ? voyez ce que vous disiez tout à l'heure, c'est-à-dire, comment on peut faire valoir que pour étudier une situation, alors celle-ci ou une évaluation de protection de l'enfance ça pourrait être ça hein, ouais. De quoi on a besoin quoi ? et comment on peut mettre en valeur tout ce travail qui est fait. Pour qu'il soit vraiment qualifié de professionnel.
536. 3FT2 : comment on peut le retranscrire enfin
537. C : Reconnaître
538. 3FT2 : Reconnu
539. C : Scientifiquement aussi ouais donc vous voyez moi je cours après ça en fait
540. 3FT2 Et alors ce qui est d'autant plus étonnant c'est que dans les établissements par rapport à l'aide financière on est considéré comme des expertes.
541. 3FT2 : Ouais
542. C : Bah je pense que c'est
543. 3FT2 : Et c'est étonnant de, de pas réussir à le faire reconnaître enfin on y arrive à l'interne et on y parvient difficilement
544. C : Bah en tout ças moi je pense que c'est l'objet de beaucoup de controverses actuellement quoi. Et puis le rapport à l'argent, à l'assistance. enfin tout ça moi ça me fait beaucoup penser, euh, parce qu'on a des étudiants qui sont très je pense très en difficulté aussi pour travailler cette question de l'argent.
545. 3FT2 : question d'argent

546. C : Rapport à l'argent quoi

547. 3FT2 : Parce que ça fait écho aussi euh à des difficultés

548. C : Ouais et puis c'est tabou

549. 3FT2 : C'est tabou oui. Mais je pense que l'aide financière y a eu enfin je sais pas si c'est toujours vrai où c'était aussi presque dévalorisant de dire qu'on travaillait sur l'aide financière.

550. C : Tout à fait mais est ce que c'est pas aussi quelque chose d'encore présent. C'est ça que j'essaye de tester vous voyez. Alors bon je vois bien qu'il y a des approches différentes.

3FT2 : Il y a des approches différentes effectivement c'est pas très valorisant de les faire de manière administrative. C'est pas très intéressant en tout ças du point de vu, de mon point de vue. Maintenant, c'est quand même pas un outil, une approche

Annexe D.19.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 4FT2, Assistante de Service Social..

Domaine de l'enfance et de l'éducation. Thèse E. Ollivier. 2016.

1. C comment toi tu vois ton activité et comment tu la mets à disposition pour les stagiaires et en particulier en 2^{ème} année au regard de ton expérience qu'est-ce que qui te semble important, cœur de métier dirait-on dans le langage actuel dans ton contexte ici à l'ASE on dit toujours ça ?
2. 4FT2 oui on dit toujours ça, ça va peut-être changer avec la réorganisation euh qu'est-ce qui me semble aujourd'hui? Alors tout d'abord j'ai réalisé l'autre jour que ça fait 18 ans que je travaille à l'Ase alors pas dans ce département donc j'ai donc une expérience mais surtout un regard sur l'évolution des pratiques. Qu'est ce qui ferait le cœur du métier là d'ASS ? euh le premier mot qui me vient c'est l'accompagnement c'est ça mais c'est pas forcément le cœur du métier de la protection de l'enfance, c'est un mot qui peut être applicable à tous les ...les personnes en socioéducatif et dans les différents domaines moi je dirais c'est l'accompagnement, « c'est être avec » avec les personnes même les personnes que l'on reçoit qui sont contraintes, elles à venir nous rencontrer qu'il y a une injonction dans la majorité des cas du juge pour enfants puisque c'est dans cadre que j'exerce, cadre général, global de mesure, même si on est dans du contrôle social, dans une situation contrainte moi je veille je suis attachée à ce qui est ...mon fil conducteur c'est comment on fait pour « être avec les gens », pour les accompagner on va traverser à un moment donné et pour les enfants et pour les familles, on va traverser leur vie sur plusieurs semaines, plusieurs années quelquefois, 18 ans ! C'est comment on est avec, comment on les accompagne, comment on part de ce qu'ils sont, comment on est authentique dans la façon qu'on a de se présenter à eux, voilà alors je ne sais pas si c'est... voilà, alors pour moi ce serait ce mot-là qui est vraiment très important et qui pour moi a beaucoup de sens. Y a beaucoup de mots techniques qui tournent autour de notre travail mais qui sont déshumanisés le suivi des enfants, les dossiers situations maintenant on parle même de portefeuilles de situations, je ne supporte pas
3. C alors est ce que tu peux me dire un peu plus parce que moi ça m'intéresse
4. 4FT2 par exemple là en ce moment et depuis quelques mois on entend chaque TS a un certain nombre de dossiers d'enfants qui lui incombent en fonction de son temps de travail, pour un ETP c'est 30 situations, moi par exemple qui travaille à 80% c'est 28. Y a des cadres qui commencent à dire votre portefeuille de situations. Alors moi portefeuille ça me fait penser à la banque au domaine de la finance mais certainement pas au domaine de la protection de l'enfance ou du travail social d'une manière plus générale donc à chaque fois que j'entends portefeuille je bondis, je ne supporte pas et je préfère dire les personnes avec qui je travaille, les personnes que j'accompagne, les suivis éventuellement de suivis d'enfants mais en général j'essaye de remettre l'enfant la famille au cœur de la phrase que je vais dire ! Pour situer le travail que je vais faire et certainement donner un nombre de dossiers, de situations, de suivis même si entre nous c'est un peu le discours ambiant mais moi dans ma tête, dans un coin de ma tête j'ai toujours le mot accompagnement, « être avec les gens »
5. C alors selon toi cette évolution au niveau du langage qu'est-ce qu'elle traduit ?
6. 4FT2 alors moi je pense qu'il y a quelque chose qui a à voir avec l'entrée de la gestion dans le travail social, l'entrée de méthodes de management qui sont voilà appliquées, applicables à d'autres domaines et qui sont peut-être transversales hein ! Et qu'on applique à notre secteur de métier qui est spécifique avec un vocabulaire d'un autre domaine professionnel et qui arrivent dans le nôtre voilà le management, voilà ce sont des choses qu'on entend, qu'on entend hein ! On ne parle d'encadrement de travailleurs sociaux ou d'accompagnement d'encadrement technique, on entend plutôt des cadres qui font des formations de management y a des choses qui arrivent. Moi je pense aussi qu'il y a des professionnels les enfin pour ce qui est du CG, y a des professionnels qui prennent des postes d'encadrants et qui n'ont pas de formation initiale du travail social ES ou EJE ou ASS et ils arrivent alors ils viennent de filières administratives alors donc ont des maîtrises en droit ou même dans d'autres domaines enfin je ne sais pas ...y a même une cadre qui vient d'arriver elle a fait

sciences Po évidemment elle a un diplôme de Sciences Po après 4 ou 5 ans , elle passe un concours d'attaché de la filière administrative, elle devient cadre d'une équipe de travailleurs sociaux , elle a 24, 25 ans, elle a une formation bien spécifique, équipe de Ts qui a des codes, un langage différent. Y a comme ça deux langages des codes qui se retrouvent, alors qui se percutent parfois et puis il y a des prévalences qui s'opèrent... je ne sais pas, au niveau du langage, des codes en tous les cas le fait que portefeuille arrive dans notre ...et soit accepté par un certain nombre de collègues ! Moi ça me fait dire ben effectivement y a du langage qui vient d'ailleurs, qui rentre dans notre et pourquoi pas, mais portefeuille non ça je ne peux pas (rires forts)

7. C alors au-delà du mot et je comprends que tu réagisses est ce que comment dire avec cette évolution des mots là, est ce qu'il y a aussi dans l'activité qu'on vous demande est ce qu'il y a des changements ?
8. 4FT2 oui, oui y a aussi des changements voilà c'est à dire qu'on nous demande de, on n'est plus dans la recherche de qualité de travail, on est dans la recherche de quantité , de faire, voilà de répondre aux échéances, de faire des rendez-vous, on nous dit vous faites ci, vous faites ça, y a des injonctions comme ça données par des cadres qui ne connaissent pas notre travail , euh...sans tenir compte de là où on en est de l'accompagnement des personnes des enfants voilà y a des, ...des injonctions qui arrivent des demandes d'efficacité, mais par le chiffre, il faut absolument rendre compte de l'activité mais plus de ce qu'on a fait, ce qu'on a mis en place plutôt que de la qualité du travail qu'on a mis en place ! par exemple : y a dans le département un certain nombre d'enfants pour lesquels il n'y a pas de place en établissement ou en famille d'accueils , et un nombre important parce qu'il n'y a pas assez de places , c'est un problème d'offre et de demandes pour reprendre un terme un peu de la loi du marché et donc les juges s'intéressent au fait qu'il y est tant d'enfants qui ne soient pas placés, il y a un travail qui se fait entre le juge et les juges et le Cg (niveau encadrement) qui ne tient pas compte de nos pratiques et de comment on travaille au quotidien auprès des familles et des enfants et donc pour montrer au juge que le travail a bien été fait et que le CG (je schématise hein mais moi !), que les agents du Cg ont bien fait leur travail, il faut produire tous les mois , une fiche par enfant dont la mesure n'a pas été exécutée , pour bien montrer ce que le Ts a fait pour bien montrer que le travail a été fait que si l'enfant n'a pas de place c'est parce qu'on n'a pas fait le boulot c'est parce qu'il n'y a pas eu de réponses voilà qui soit arrivées pour les enfants concernés. Donc ça c'est quelque chose de nouveau, c'est dans le rendu compte quantitatif de démarches, donc de coups de fils, quasiment de rendez-vous , des contacts, quels contacts vous avez pris avec quels établissements et que vous ont répondu les établissements, alors peut-être que c'est normal parce que c'est importants de savoir là où il y a des manques, de savoir s'il y a des établissements qui ne jouent pas le jeu de l'admission de pouvoir un peu retravailler les choses avec eux mais au-delà de ça il y a quand même quelque chose de l'ordre du contrôle, de qu'est-ce qu'on a fait ? qu'est-ce qu'on a fait notre travail ? mais souvent quand des enfants ne sont pas placés c'est que souvent on a affaire à des ados par exemple et parce que le jeune refuse son placement, et qu'il est en fugue et qu'on est dans une toute autre démarche avec lui de , euh sur la qualité de la relation, dans une démarche d'appivoisement , de mettre en confiance d'accompagner au plus près de ce qu'il est en capacités de supporter et tout ce travail-là, tout cette qualité on ne peut pas la retranscrire parce que ce n'est pas parlant, ça ne veut rien dire ! c'est pas voilà...euh et ca pour moi... même si ça a du sens parce qu'on travaille avec des fonds publics et qu'il y a une commande du juge et qu'on doit rendre compte de notre travail, euh ça a du sens enfin moi [*Interruption de la bande à 12.33 donc 0043*] Si c'est légitime que l'on rende compte de notre activité, j'ai l'impression que c'est de plus en plus ça qui est plus priorisé, soit rendre compte en termes de quantitatif et que tout le travail à côté qui est fait sur la qualité de l'accompagnement de la façon dont on peut être dans la relation professionnelle avec les gens, la qualité de cet accompagnement-là, il n'est pasreconnu, en tous les cas il n'est pas intéressant enfin c'est pas sur ça qu'on se penche et ça je trouve que c'est quelque chose qui est de plus en plus vrai parce ce qu'on a de plus en plus des cadres, même s'ils essayent de faire de doublons de c'est à dire , un cadre filière administratif et cadres qui viennent du terrain.

Ceux qui viennent du terrain ont des formations après qui sont très éloignées du terrain pour évoluer professionnellement, ils s'éloignent un petit peu de tout ça et voilà pour moi, c'est vraiment, la grosse évolution, voilà pour répondre à ta question sur qu'est ce qui fait que c'est comme ça. Comment on peut analyser ça, moi je dirais, effectivement parce qu'on a des apports extérieurs venant de d'autres domaines de gestion de personnel ou des formations initiales qui sont différentes te qui ne sont pas en lien avec le travail social voilà y a quelque chose qui bouge là et qui, à un moment donné sera peut-être plus harmonieux enfin j'en sais rien mais

9. C est-ce que tu dirais que cet impact d'une logique de gestion, tu me dis, je résume un peu en gros impacte aussi la qualité du travail que vous avez à faire dans les situations avec les jeunes, les familles ?
10. 4FT2 ben il y a un impact parce que comme on nous en demande de plus en plus on a de moins en moins de temps à consacrer aux enfants ou alors si on veut garder cette qualité de travail il faut que l'on augmente notre temps de travail C'est à dire qu'il y a une partie de notre travail qui est bénévole ! C'EST À DIRE qu'on ne peut pas récupérer et qui ne nous est pas payé , donc si on veut maintenir une qualité de travail dans noter accompagnement voilà, pour le faire au mieux on peut travailler, on peut travailler largement plus de huit heures par jour pour y a des demandes comme ça qui sont plus d e l'ordre administratif et qui arrivent plein de documents à remplir, qui sont alors moi je ne les remets pas en cause mais euh on ne donne pas les moyens de faire correctement l'ensemble de notre travail donc euh voilà
11. C petite précision tu dis c'est légitime qu'on nous demande ça, ça serait même intéressant qu'il y ait que les juges ou les instances se rendent compte des manques etc vous n'avez jamais de retours par rapport à ce travail que vous produisez ?
12. 4FT2 non, non, c'est on n'en voit pas les retours c'est pour ça qu'on peut, que je peux être amère ou un peu acide dans mes propos en disant que c'est plus dans du contrôle, et que le CG se protège un petit peu, hein vous voyez que le travail a été fait et ne venez pas nous chercher, alors c'est vrai qu'il y a eu une actualité ces dernières années dans le département autour de la protection de l'enfance qui a renforcé la , l'ouverture de parapluies au CG, je pense
13. C quand tu dis les événements tu veux dire des événements médiatiques, c'est à dire des situations qui ont été médiatisées ?
14. 4FT2 oui hyper médiatisées donc
15. C c'est depuis que le CG ?
16. 4FT2 est-ce que c'est depuis ? euh ...je pense que ça a renforcé ... ;parce que parallèlement, y eu un nombre les situations d'enfants pour lesquelles les juges avaient pris des décisions de placement et qui n'ont pas pu être accueillis donc ça c'est aussi une réalité avec des enfants qui sont à la rue des enfants de plus en jeunes qui sont à la rue , ou en fugue parce que ne rentrant dans aucun tiroir qui demandent aux professionnels d'être inventifs dans leur accompagnement et eh ben comme on manque de temps, on manque de moyens et des choses comme ça et bien euh voilà on ne peut pas les approcher ces enfants-là, ils restent dans la rue et puis ils restent et puis ils augmentent et donc ça c'est catastrophique ! Bon alors par rapport aux événements hyper médiatisés, je pense que... les juges se sont positionnés par rapport à certaines choses qui ses sont passées, il y a eu des articles de journaux du style c'est inadmissible qu'il y ait autant d'enfants qui sont voilà... ! Je pense que le CG n'aime pas être dans les journaux sous cet éclairage-là donc ils essayent de développer des outils pour pouvoir dire si on n'y arrive pas c'est pas que le travail n'est pas fait ! c'est aussi une façon d'alerter à un autre niveau le manque de moyens du CG sur , pour mettre en œuvre la politique de la protection de l'enfance car c'est quand même très bizarre cette politique de protection de l'enfance parce que les décideurs et les financeurs en gros ne, ne sont pas les mêmes donc c'est un serpent à deux têtes et c'est un peu à qui va couper la tête de l'autre (rires partagés C c'est comme ça que tu vois ?) mais des fois voilà, en tous les cas des fois chacun rets e sur ces dans son domaine et puis essaye de se protéger et bon on le voit bien oui effectivement ce n'est pas ça qui a déclenché que,

les évènements qui ont été médiatisés mais ça n'a fait que renforcer une situation qui se dégrade par ailleurs.

17. C très concrètement vous observez vous en tant que terrain, des situations qui restent sans solutions entre guillemets ?
18. 4FT2 oui, oui, oui les derniers le dernier nombre c'était autour d'une centaine d'enfants en ce moment et il y a quelques années c'était de 40 , voire 50 donc ça augmente... c'est à dire alors est ce que ça veut dire que les situations familiales , socio-économiques se dégradent et que voilà des familles qui il y a quelques années auraient pu se débrouiller avec un réseau de solidarité, un tissu associatif, un travail enfin je sains pas voilà peut-être n'auraient jamais pris contact avec la protection de l'enfance enfin n'auraient jamais été en contact avec la protection de l'enfance. Ces signes-là moi je n'en sais rien qu'est ce qui fait que ça augmente en tous les cas les situations se dégradent et il y a moins de moyens la, l'offre en termes de placement évolue moins vite que l'arrivée de ces jeunes sur dans la protection de l'enfance d'où pour moi de me dire que, voilà, l'accompagnement reste quelque chose d'important parce que ça délite tout autour ou on perd je trouve des fondamentaux de notre travail voilà pour moi ce rôle-là, ça recouvre plein de chose, ça recouvre la relation de confiance,
19. C est-ce que tu pourrais dire quelles sont les caractéristiques de ton activité, cette activité d'accompagnement, c'est pour cerner les contours de ce que tu fais quotidiennement ?
20. 4FT2 alors ce que je fais heu quand on est Ts à l'ASE on a majoritairement des accompagnements enfants qui sont confiés au CG par le magistrat à charge du CG de trouver une place, un accueil pour ces enfants de 0 à 18 ans donc qui sont soit dans des familles d'accueil soit dans lieux de vie soit des foyers donc mon travail c'est de faire le suivi de ces enfants –là dans leurs lieux d'accueil , on va les rencontrer dans leurs lieux d'accueil, voir comment évolue la situation, comment ils vont les accompagner dans certaine s démarches au niveau scolaire, du soin être dans l'articulation avec tous les professionnels qui interviennent pour ces enfants et puis il y a tout le travail aussi avec les parents qui sont dans une situation X au moment de la mesure ordonnée par le juge et notre travail à nous c'est de faire en sorte que cette situation-là évolue pour qu'on puisse penser le retour des enfants. Parce que quand les enfants sont confiés par le juge, ils ne sont pas confiés jusqu'à leur majorité en principe on doit travailler à leur retour tous les intervenants doivent y travailler et pour que cela soit possible il faut que la situation des parents évolue donc on essaye de travailler avec les parents pour que ce qui a fait leurs difficultés, sur ce qu'étaient leurs difficultés pour qu'il y ait une décision par le juge donc il y a tout un travail d'entretien, tout un travail sur la parentalité sur le lien parent-enfant donc alors comment on peut travailler ça, c'est dans les visites médiatisées alors ça a été une activité qui a été exponentielle depuis plusieurs années c'est-à-dire que les juges demandent systématiquement des visites médiatisées, surtout quand il s'agit de jeunes enfants avec les parents . quand il y a eu un retrait ils font en sorte que les enfants ne reviennent pas au WE chez les parents mais ils proposent d'abord des visites médiatisées c'est-à-dire de s rencontres entre parents et enfants dans un lieu neutre en présence d'un tiers ; donc ce sont les Ts de protection de l'enfance qui le plus souvent qui les assurent quand c'est un bébé ça peut être 2 à 3 fois par semaine, il suffit que les parents soient séparés pour que ça soit multiplié par 2 et notre activité peut être complètement embolisée par ce travail-là . C'est une charge importante, qui est très intéressante car c'est sur la qualité du lien du parent avec son enfant et du coup aussi sur la qualité de notre accompagnement. sauf que, sauf que ben pour tout le restant on est resté avec le même nombre de situations, de mesures et donc notre administration n'a pas tenu compte de cette arrivée massive de commandes du juge donc voilà ça fait partie aussi des choses qui a dégradé globalement la qualité de notre travail. Donc ça c'est la grosse partie du travail en protection de l'enfance, on a quelques mesures administratives c'est à dire que ce n'est pas le juge qui demande un retrait de l'enfant ou un travail particulier avec les parents sur la prise en charge de leurs enfants, ce sont des parents qui sont en difficultés et qui sont souvent accompagnés par un Ts de secteur ou éventuellement une ASS scolaire et qui donc interpellent le Cg pour être soutenus et accompagnés sur le plan éducatif auprès leurs enfants. Ils

signent un contrat avec le Cg ce n'est donc pas une mesure qui est contrainte mais c'est une mesure qui est choisie avec laquelle ils acceptent de collaborer, et ça s'est rétréci, donc là on est plutôt du côté de la prévention et ça c'est une activité qui s'est de plus en plus rétrécie parce qu'on n'a pas pu la faire, on avait trop débordé par rapport aux mesures de protection venant du juge et donc le CG a délégué aux associations ce mandat-là donc nous on ne les a presque plus !

21. C et qu'est-ce que tu penses de cette évolution ? Cette délégation aux services privés ?
22. 4FT2 et ben ça dépend de quel côté je me place car si je me place en tant que citoyen pro services publics, je trouve que c'est bien dommage, c'est même lamentable. Si je me place du côté des enfants, il faut qu'il y ait une réponse il faut qu'on puisse aider les familles, accompagner les enfants et si le CG n'a pas les moyens, il ne va pas attendre que les situations se dégradent pour terminer en protection de l'enfance dans le bureau des magistrats et qu'il se débrouille pour mettre sur pied des accompagnements faits par d'autres services, ben voilà mais, mais là encore, il sous-traite car il va donner de l'argent à des associations pour faire le suivi des enfants alors que s'ils avaient embaucher un peu plus de personnel au niveau du CG pour faire ce suivi-là soit fait par les TS du CG je suis un peu ambivalente, je ne trouve pas ça logique, pas normal mais en même temps heureusement que les enfants ne sont pas laissés, qu'ils n'ont pas pris en otage de des positions des administrations.
23. C donc ton travail au quotidien il nécessite si je comprends bien un travail de partenariat avec d'autres services avec l'école etc et puis aussi est ce que le travail ici ASE, nécessite aussi un travail d'écriture de rapport de rendu compte au-delà du contrôle dont tu parlais ?
24. 4FT2 pour ma part enfin pour l'ensemble des TS on a des écrits qui sont obligatoires c'est à dire que le juge quand il prend une décision de mesure de placement pour un enfant cette mesure, et c'est la loi qui le dit, il prend cette mesure pour un temps limité souvent pour 6 mois et quand la situation n'a pas évolué il la renouvelle pour un an ou pour deux ans et c'est ces situations de famille là elles sont revues tous les ans ou tous les deux ans et c'est obligatoire. il ne peut pas aller au-delà de 2 ans et donc à chacune de ces échéances-là, parfois à mi-parcours le Ts doit écrire un rapport pour dire au juge quelle est l'évolution de la situation parce que tous ces écrits vont servir au juge pour prendre sa décision oui ce sont des écrits comment on appelle ça d'aide à la décision ; ils sont dans les articles de loi relatifs à la protection de l'enfance donc on est obligés donc il y a tous ces écrits-là qui sont importants parce qu'ils rendent compte de ce que les parents ont pu mettre en avant comme compétences pour se saisir de cette mesure pour sortir de ces difficultés et prendre conscience qu'ils mettaient en péril le développement de leur enfant. Donc, tout ça c'est nécessaire de le mettre par écrit parce que le juge va s'en saisir au moment de l'audience quand il va revoir tout le monde et les parents et le service, il va s'appuyer sur les écrits et dire aux parents voilà le Ts m'a dit que vous avez pu faire ou montrer telle ou telle compétence ou au contraire vous n'avez pas pu mettre en place ce que j'attendais de vous et donc voilà pourquoi je décide. Ça va l'aider à prendre et motiver sa décision. Donc, il y a tous ces écrits là et puis il y a tous les écrits que l'on veut bien faire dans notre travail et que moi je trouve importants parce qu'en général, que ce soit en 2 et 3^{ème} année les étudiants je les mets à travailler sur les écrits. C'est vraiment mon cheval de bataille parce que je ne vois pas comment on peut restituer les choses vu l'ensemble des données qui nous arrivent des observations pendant les visites médiatisées, les entretiens familiaux, les rencontres avec des collègues des synthèses je ne vois pas comment sans écrits on peut avancer avec les familles. C'est à dire que dans les visites médiatisées, si on ne peut mesurer les écarts entre une situation A et une B pour montrer qu'il y a une évolution si on peut pas mesurer alors il y a peut-être des collègues qui y arrivent mais en tous les cas quand on a plein de visites médiatisées, qu'on les enchaîne les unes sur les autres comment on peut mesurer cet écart là sur une situation entre les deux séances [2^{ème} interruption sonnette du service il n'y a pas de secrétaire]pour savoir d'où on part et où on arrive c'est pas honnête d'enchaîner plein d'entretiens plein de visites médiatisées et puis de compter que sur sa mémoire pour retransmettre les choses : les paroles des enfants, les paroles des parents eugh comment on va les utiliser si à un moment donné on ne les a pas notées telles quelles mot à mot c'est

à dire quand on va faire son écrit, 3 mois après on va écrire tiens il me semble qu'il m'a dit ça ! on pas rester sur des impressions et les juges nous demandent de partir de faits concrets d'y apporter un analyse mais en partant d'observation de faits concrets de choses qu'on a pu voir et pour moi ça passe par l'écriture parce qu'on est fidèle par rapport à ce qu'on a observé et vu et parce que ça permet une mise à distance aussi et à un moment donné on se dit en relisant les choses on se dit tiens ça je ne me rappelle plus mais j'avais noté ça là, et là je note les choses autrement, ben oui je n'avais pas vu cet écart là et je trouve que ça permet d'avoir une analyse plus fine d'être plus ajusté à ce qui s'est passé dans une situation et que la mémoire n'est pas suffisante et je trouve qu'on est dans le respect des personnes quand on a pris fidèlement les choses voilà et c'est d'autant plus que par rapport aux rapports qu'on transmet aux juges on nous le demande en plus donc, mais moi je le faisais avant qu'on nous le demande c'est à dire de reprendre avec quand on transmet quelque chose aux juges de voir et de dire aux parents ce que l'on transmet et qu'il n'y ait pas qu'ils ne se retrouvent pas au moment de l'audience avec ah ben le ts pense ça de moi alors moi en général bien sûr en fonction de ce que les parents sont en capacité d'entendre, de comprendre en fonction du contexte et de la situation qu'ils ont à traverser après tout n'est pas figé et en tout cas quand je transmet j'essaye de, je leur lis parfois les conclusions parfois tout le rapport et quand je les fais parler, et quand j'utilise ce qu'ils ont dit et que je mets entre guillemets, il faut que je sois fidèle à ce qu'ils ont dit je ne peux pas m'a peut-être dit non m'a dit : ouvrir les guillemets et quand je leur lis je leur dis vous vous souvenez... et ça permet un travail d'accompagnement fidèle, et au plus près de ce que les gens ont pu dire et ont pu vivre des échanges qu'on a eu avec eux. Donc l'écrit est un outil fondamental de notre pratique j'y passe beaucoup de temps (rires)

25. C tu m'amènes à la question suivante c'est à dire du côté formateur de terrain, qu'est-ce qu'il te semble que ton activité permet de donner à voir et à comprendre aux stagiaires que tu accueilles /métier d'ASS
26. 4FT2 et ben alors évidemment on a les dossiers papiers et souvent quand on va ... je procède comme ça et c'est l'inverse de ma pratique c'est à dire que souvent quand j'ai à rencontrer pour la première fois une famille j'essaye de ne pas lire le dossier pour ne pas arriver vraiment dégoûtée de représentations, d'a priori et de pendre les gens tels qu'ils se présentent à moi, et je leur dis voilà je n'ai pas lu votre dossier j'ai l'ordonnance du juge on la regarde ensemble et je leur dis je n'ai pas lu votre dossier, j'ai des rapports et je vais les lire dans un second temps et je leur dis et du coup je vais aller sur des questions qui m'apparaissent à la lecture de ce dossier et par rapport à ce que j'apprends d'eux et qui serait en décalage avec ce qu'ils ont pu dire. Et alors qu'avec les étudiants je leur demande quand on va dans telle ou telle famille ou je leur dis on va parler de telle situation, je leur demande de lire le dossier avant je fais une démarche inverse parce que je veux qu'ils puissent s'imprégner avant de l'ambiance de l'atmosphère qu'ils aient une représentation, eux de quelque chose de ce que c'est cette famille de cet enfant que l'on va aller rencontrer parce que je pense que ça leur donne à voir euh c'est comme la pratique, à travers l'écrit c'est déjà comment je perçois, c'est comment j'écris déjà mais ça c'est la dimension chose technique, c'est comment je suis en que TS parce que je pense qu'à travers l'écrit apparaît enfin je pense parce qu'on nous, moi j'essaye toujours de faire en sorte dans mon écrit que celui qui va lire puisse se représenter avoir une idée de la famille qu'il puisse la voir bouger je sais pas comment dire mais que ça soit vivant un peu comme quand je raconterais une histoire sauf qu'on n'est pas dans la fiction, on est dans quelque chose de réel (elle tape sur la table) mais pour pas que ce soit quelque chose de très technique, il y a des rapports qui sont très techniques avec des titres et des sous-titres avec moyens à court terme long terme enfin voilà on nous demande de faire des écrits comme ça et moi j'aime pas ces écrits-là parce qu'on ne voit pas la famille qu'on a s'en face on voit des choses... alors c'est très professionnel ces écrits là mais moi je n'y arrive pas ! Parce que ça rend compte de l'humain, ça ne rend pas compte de la personne en tant qu'être humain ça rend compte de ...voilà ça me fait penser aux écrits qu'on a dans les hôpitaux, c'est pas madame un tel qui a eu l'appendicite c'est l'appendicite de la chambre n°1 ! c'est très déshumanisant et je trouve que les écrits professionnels comme je peux en voir avec

des titres très techniques moyens court et long terme ... ; perspectives on parle de la famille à l'intérieur mais je ne sais pas comment dire y a pas on ne voit pas la famille c'est difficile parce que je ne sais pas bien expliquer cela mais moi j'essaye de retranscrire quelque chose qui est d'une famille qu'on voit bien et quelque fois ça m'est arrivé d'avoir des retours sur mes écrits soit par des avocats, soit par des juges mais d'une manière informelle qui était ça, voilà on rentre tout de suite dans la famille, son histoire et on voit tout de suite ce dont vous voulez parler et voilà et moi ça me fait plaisir car c'est de ça dont j'ai envie de rendre compte et donc c'est là-dessus, et donc les étudiants je leur demande de voilà d'essayer de voir s'ils peuvent percevoir cette sensibilité que j'essaye de mettre là. Justement de se décaler un peu de ce qu'on risque de leur demander à l'école sur des écrits très procéduraux, je ne sais pas comment on peut dire donc voilà ils voient déjà, alors ce que je souhaite c'est qu'ils voient au travers de mon écrit alors qu'ils aient un aperçu de la situation familiale, mais aussi de l'importance de l'écrit et de ce que moi j'essaye d'y mettre, alors c'est très personnel parce que moi, je ne détiens pas une vérité c'est pas ce que je veux dire, c'est juste que de ma place de Ts c'est que j'essaye de faire c'est qu'on mette juste qu'on fasse attention à ne pas accepter le mot portefeuille, qu'on fasse attention à ne pas accepter heu les ou pas accepter ou au moins questionner ces choses, et d'être au plus près de ce que sont ces gens qu'on accompagne et donc d'être fidèle à ce que l'on transmet et je trouve que cette fidélité-là elle n'apparaît pas quand les écrits sont très .. ; point un, point deux quand c'est saucissonné... je trouve que c'est plus que c'est plus saucissonné, c'est plus technique peut-être que ça raconte la même chose amis pour moi ça n'est pas ...ça raconte pas une histoire...c'est peut-être cela, parce qu'on raconte une histoire, on raconte l'histoire de ces gens-là ! Avec eux et du travail que l'on fait avec eux !

27. C alors tu vois peut-être que la question serait en quoi ce serait important selon toi de garder cette forme d'écriture qui est plus, presque littéraire d'une certaine manière que technique si je peux me permettre ? Pour les gens,
28. 4FT2 oui, oui pourquoi ce serait important pour les gens alors moi, il y a quelque chose qui très vite m'a touché dans ce métier là c'est que les enfants une fois qu'ils ont majeurs, ils ont le droit d'avoir accès à leurs dossiers alors ils sont accompagnés, mais je trouve que c'est plus facile et ...même quand les parents, ils peuvent aller consulter leur dossier au tribunal et je trouve que c'est plus facile, c'est peut-être plus humains d'entendre et de voir parler de soi de manière littéraire mais quelque chose qui raconte une histoire, leur histoire et qui n'est pas un grand 1, un grand 2 et qu'ils rentrent dans des cases ! je ne sais pas comment dire les choses moi je trouve et ...d'ailleurs ça n'a rien à voir mais je veux faire un Du sur les histoires de vie et ça fait deux fois que ça m'est refusé justement par rapport à la qualité de l'écriture en vue de l'accès des gens à leur dossier et qu'est-ce qu'on leur restitue de leur histoire, de leur vie qui ne passe pas par des cases des grands I et des grands II parce que les trucs très compartimentés c'est comme si on les faisait rentrer dans des cases ! Et ...voilà
29. C et ces cases-là elles ne sont pas adaptées selon toi alors ?
30. 4FT2 alors je ne dis pas qu'elles ne sont pas adaptées peut-être qu'il faudrait faire un écrit sur deux temps peut-être qu'il faudrait faire quelque chose qui rendrait compte de l'histoire des gens et quelque chose de plus technique sur le travail du professionnel mais là on essaye de tout mettre en même temps or ce n'est pas la même chose ce qu'on a fait, ce qu'on a mis en œuvre et ce que les gens nous ont dit d'eux et moi voilà, ça m'embête que ces familles là que ces enfants quand ils auront accès à leur dossier ils aient accès à des choses comme ça ! ils aient des choses comme ça... ; Ouais ça manque d'humanité voilà je ne vois pas comment le dire autrement ! Et c'est ce que j'ai envie de transmettre aux étudiants alors évidemment ce n'est pas une vérité absolue, ça m'appartient, c'est moi, comme professionnelle qui suis attentive à ça !
31. C mais ça tu fais travailler, tu es quand même, dans ta conception là de l'écriture, tu vas je dirais que ta finalité, c'est une finalité ultime à un moment donné tu es en train de parler des gens et les gens à un moment donné ils pourront re regarder ce qui est écrit 20 ans après, en tout cas si je

comprends bien, ce que tu vises là c'est qu'ils soient respectés aussi dans leur cheminement de vie, c'est ça ?

32. 4FT2 oui c'est ça que l'on soit fidèle à ce qu'ils sont enfin qu'ils ne ressortent pas saucissonnés dans des .../
33. C/oui mais la question que je me pose c'est selon toi, alors peut-être que tu as aussi l'expérience d'avoir lu des dossiers différemment écrits, présentés et peut-être qu'il y en a certains qui t'ont surprise, choquée que sais-je ?
34. 4FT2 ben c'est-à-dire que quand on reçoit des rapports pour des situations, dans de prises de relais et que quand tu lis le rapport concernant une famille, tu ne vois pas cette famille tu ne l'imagines pas, tu ne peux pas te la représenter euh on ne te parle pas de ce petit garçon qui peut faire des caprices, qui peut être boudeur qui peut être joyeux et je sais pas mais de mettre des adjectifs, de décrire un enfant de, de... Ce que son assistante familiale peut dire, ça donne vie à ces personnes – là ! 13 14 et quand je lis quelque chose et que je me dis mais on pourrait parler de tartempion ou machin chose à côté ça changerait pas c'est un peu déshumanisé
35. C c'est peut-être pas déshumanisé mais dépersonnalisé
36. 4FT2 oui
37. C oui c'est à dire que tu ne vois la personne Jacques Pierre
38. 4FT2 oui, oui, oui, ça peut untel et puis l'autre à côté !c'est pour ça que je te dis que ça me fait penser à la chambre de machin et on n'oublie le nom de la personne oui c'est peut-être personnalisé qui convient
39. C je ne sais pas hein parce que
40. 4FT2 parce qu'on travaille avec des êtres humains, on ne travaille pas avec des dossiers !
41. C je ne sais pas du tout car je ne me représente pas comment est fait un rapport ? Ou comment sont constitués vos dossiers c'est pour ça que je te demande qu'est ce qui ferait que l'un qui serait plus si certains sont organisés structurés avec des points et des sous-parties ne rendrait plus compte de l'essence du travail ou de la vie des personnes ?
42. 4FT2 mais moi c'est ma façon, c'est mon rapport à l'écrit qui fait que c'est comme ça euh
43. C mais c'est aussi ce que tu disais tout à l'heure, c'est à dire tu présentais comme cela le travail à l'ASE, on est de passage dans leurs vies aux gens
44. 4FT2 oui c'est vrai qu'on les accompagne, c'est vrai que ça aussi c'est quelque chose que j'essaye de transmettre aux stagiaires c'est que on ne se rend absolument pas compte qu'on est des personnes importantes parce que dans le c'est à dire de cet accompagnement-là, on fait partie de leur système familial, de leur réseau social quelque fois on est les seules personnes de leur réseau moi ce qui m'avait fait prendre conscience de ça, c'était une fois, une jeune dont je m'occupais qui avait un gros problème psychiatrique et qui était prise en charge dans un centre psychiatrique et où il y avait de la thérapie familiale et ils m'avaient demandé de venir à une séance ; ils m'avaient dit mais si vous faites partie de la vie de cette jeune et ils m'avaient demandé de venir à une séance parce que à un moment donné ma place dans le système dans le fonctionnement était importante enfin voilà et du coup je m'étais dit mais je suis en tant que professionnelle et ça m'avait beaucoup questionné et j'avais bien senti effectivement qu'on prenait une place qui [3^{ème} interruption la sonnette du service]
45. C oui donc tu disais que tu avais pris conscience que tu faisais partie du système familial
46. 4FT2 oui voilà à un moment donné même si je pense que je l'avais déjà intégré, mais à ce point-là c'était il y a déjà longtemps 10, 12 ans ! Et j'ai travaillé depuis avec ça (rires) enfin voilà les enfants qui peuvent dire mais j'en ai marre, j'ai raconté ma vie à madame X je lui ai dit plein de choses et elle a été avec moi pendant plusieurs années maintenant elle est partie et il faut que je raconte ma vie encore à quelqu'un
47. C Oui donc il y a plusieurs fonctions à ce que tu dis donc si je comprends bien il y a à la fois, être fidèle à ce que les gens disent et vivent et qu'ils se retrouvent dans leurs parcours finalement dans ce qui s'est passé le plus fidèlement possible

48. 4FT2 et je pense que l'on peut découvrir encore plein de choses... mais et pour moi c'est l'écriture qui alors peut-être que je ne fais pas confiance à ma mémoire mais c'est l'écriture qui nous permet d'être le plus fidèle mais même après l'écriture pour les synthèses, dans l'échange au cours d'une synthèse autour d'une famille entre plusieurs professionnels de savoir qui a dit quoi, et il faut que l'on remette tout ça dans notre rapport pour dire ce vers quoi on va là aussi moi j'ai envie d'être fidèle à ce qui est échangé et à qui a dit quoi voilà je ne sais pas comment dire ça et, et un stagiaire qui arrive c'est voilà lecture du dossier et puis l'écriture je les fais travailler sur des compte rendus d'entretiens, de CR visites médiatisées là on avait une stagiaire je lui ai demandé de travailler sur une grille de visite médiatisée sur des observations entre des parents et il y avait trois enfants et que c'était compliqué de comprendre les interactions et je m'en sers encore et de temps en temps je la ressors encore cette grille pour voir quelles sont les interactions se passaient entre les uns et les autres et pour réfléchir et notamment je lui avais demandé de travailler sur les regards, les gestes, la position dans la pièce où chacun se situait plutôt ce qui était de la communication non verbale on passe encore par de l'écrit !
49. C oui parce que c'est important pour toi
50. 4FT2 oui et alors et puis bon je pense que jusqu'au bout de ma carrière professionnelle ça le sera je pense
51. C alors est ce que tu saurais me dire quelle place a l'accompagnement individuel des usagers dans ton activité ?
52. 4FT2 place en tant que ?
53. C en tant que tout en valeur en temps et ce que cela représente pour toi ? C'est-à-dire l'accompagnement individuel et familial ?
54. 4FT2 alors c'est partagé parce que au niveau de l'accompagnement individuel et familial, parce qu'on est à la fois dans de l'accompagnement individuel et puis dans de l'accompagnement familial quand on est dans les entretiens familiaux, dans les visites médiatisées ou quand on est à réfléchir ensemble sur les problématiques de la famille, leurs difficultés et leurs compétences... mais c'est pas ça
55. C non ma question, c'était davantage est ce que au niveau de ton activité pour moi j'englobe ce qui est individuel et famille et je fais plutôt une distinction par rapport au collectif au regard de la réforme
56. 4FT2 ah oui, d'accord, ok
57. C Est ce qu'il y a aussi à l'ASE des formes d'intervention dimension collective de l'intervention, tout cela pour réfléchir à la fonction de formation puisqu'il y a eu une évolution au regard de la réforme
58. 4FT2 alors sur notre fiche de poste celle qui est valable actuellement on a action collective mais compte tenu de l'ampleur de la tâche par rapport à l'accompagnement des familles on a très peu de temps pour le travail collectif moi je dirais que c'est 95% de mon activité pour l'individuel, et je suis inscrite sur une activité collective autour des visites médiatisées avec des montages de colloques une fois tous les 18 mois, colloques internes pour les collègues du CG et pour les partenaires externes au CG concernés par la protection de l'enfance donc je fais partie d'un petit groupe de pilotage donc, est-ce que ça peut faire partie du collectif, on n'est pas sur du quartier on n'est pas sur, dans une démarche collective pour les habitants mais quand même d'une manière indirecte on est sur une forme de travail pour les familles et les enfants c'est la seule choses que je suis arrivée à faire et très peu de collègues ne font
59. C qu'est-ce que tu en penses ? De la réforme du métier d'ASS alors par rapport à l'activité des professionnels ? 50% de temps pour les étudiants en individuel et 50 % en collectif comment tu vois toi cette évolution de la réforme ?
60. 4FT2 euh Je ne sais pas si c'est la réforme qui précède les pratiques parce que j'ai l'impression que on va nous demander de faire de plus en plus du travail collectif même en protection de l'enfance, c'est pas encore dit comme ça mais on voit bien ...enfin il va y avoir de moins en moins

de réponses individuelles parce qu'elles coutent cher, on va être de plus en plus dans des choses où il va falloir trouver des choses qui vont être du domaine collectif ou plus l'utilisation du droit commun je ne sais pas comment dire les choses..

61. C est-ce que/par exemple ?/
62. 4FT2 / en protection de l'enfance on sent qu'on va vers quelque chose comme ça mais pour l'instant il n'y a rien de mis en œuvre
63. C non ?
64. 4FT2 non§ 7.15 pas que je sache alors peut être que sur certains quartier des collègues font peut-être des choses sur le plan collectif avec des parents ici ce n'est pas encore dans les projets de l'encadrement ici, en même temps on n'a pas de projet de service on répond à la demande quasiment et c'est difficile d'imaginer autre chose alors que dans d'autres antennes ASE il font des choses au niveau collectif moi je trouve que c'est bien c'est intéressant que la réforme engage les gens de terrain à réfléchir à autre chose parce que dans tout ce qui concerne la prévention il y a matière et plein de choses à créer là. moi je suis plutôt favorable maintenant dans la protection de l'enfance ça va être un peu plus compliqué pas seulement parce qu'on manque de moyens mais en raison des problématiques familiales ; sur des situations d'incestes par exemple c'est difficile de travailler faire des actions collectives par contre on peut en faire avec les professionnels pour voir quelle réponse on apporte mais avec les gens concernés ; mais après tout pourquoi pas il y a un CMP qui travaille avec un groupe de parole pour des gens qui ont été ou qui sont abuseurs par exemple donc à un moment donné c'est possible mais nous ici on n'en est pas là encore je sais pas enfin on sent que quelque chose comme ça, ça va arriver
65. C est-ce que dans la réorganisation tu sens cela par exemple ? Des grandes orientations qui diraient qu'il faut aller vers ça
66. 4FT2 je ne sais pas on n'a pas encore tellement de choses on a les gros points, on n'a pas les articulations, pas de projet de service je ne sais pas comment on va faire mais moi je pense à quelque chose sur un plan financier pour réduire vraiment euh les interventions des TISF à domicile par exemple c'est un budget qui a beaucoup diminué alors que ce sont des professionnelles avec lesquelles on travaille beaucoup dans la protection de l'enfance parce que les juges disaient ok un retour à domicile un jour par semaine mais en présence d'une TISF euh ça à un moment donné comment on va le remplacer qu'est-ce qu'on va faire qu'est-ce qu'on va qu'est-ce qu'on pourrait trouver pour remplacer ces interventions individuelles est ce qu'on pourra imaginer que le juge dise ok les parents reçoivent leurs enfants à domicile mais dans ce cas-là, ils passent un temps commun avec d'autres parents dans un lieu commun qui pourra les regrouper pour faire le point sur l'après midi et être surs que toutes les garanties de protection sont prises je n'en sais rien ! mais qu'est ce qui va donner qu'est ce qui va nous permettre d'aller y voir ce qui se passe pour ces enfants-là dans leurs familles si on n'a plus ces moyens ? du collectif ?
67. C là tu présentes les choses en termes de moindre qualité
68. 4FT2 ben oui mais là encore une fois ce ne sera pas la qualité du travail qui sera recherché c'est parce que si on fait le collectif sera moins cher que l'individuel
69. C alors ça c'est la réalité de l'organisation du service alors que toi tu dis il y aurait des actions à monter qui seraient intéressantes pour...y a deux niveaux si je comprends bien
70. 4FT2 oui bien sûr mais c'est pour répondre à qu'est ce qui pourrait dans la réorganisation, sinon au niveau des actions collectives et bien oui
71. C tu as plutôt un avis positif sur l'évolution
72. 4FT2 oh oui, oui
73. C même si vous ne mettez pas en œuvre pour l'instant
74. 4FT2 oh oui, concrètement des groupes de paroles, des sorties familiales, des lieux je sais pas je pense à un lieu je sais pas si tu connais à X ça s'appelle l'étape je crois. C'est une espèce de café ou ils ne vendent pas d'alcool ou peut être du cidre et c'est un lieu où on peut se rencontrer des gens faire des soirées à thèmes ; c'est un lieu associatif et je sais que j'y ai déjà orienté des parents qui

se sentaient un peu seuls ou d'y aller avec leurs enfants parce que ça peut être difficile de se retrouver face à face avec ses enfants, parce que il y a des livres, des jeux de société, des massages et plein de petites activités et ils payent trois fois rien pour donc ça moi je sais que j'ai travaillé avec une maman et ce lieu là et je disais ça en travail collectif ça pourrait être très intéressant, toutes ces possibilités oui non je ne suis pas fermée complètement !

75. C alors maintenant je voudrais te ramener à ton activité de formatrice quand tu accueilles une stagiaire est ce que quand tu accueilles alors moi je m'intéresse plus aux deuxièmes années donc tu me diras si c'est 2^{ème} 3^{ème}/
76. 4FT2/ ça peut même être 1^{ère} année
77. C quand tu accueilles un stagiaires est ce qu'il y des situations de ton activité que tu délègues plus facilement aux stagiaires et si oui selon quels critères ?
78. 4FT2 alors effectivement des stagiaires d e2nde année vont commencer rentrer concrètement à rentrer dans des situations donc euh les critères ça va être ce qui tient aux stagiaires et de ce qui tient à la situation ce que j'en connais de la situation et où j'en suis du travail avec cette famille-là voilà
79. C est-ce que tu peux expliciter l'ensemble de ces critères ?
80. 4FT2 oui, voilà ! alors oui le stagiaire il faut que je puisse voir de quoi il est fait ce futur professionnel, sa sensibilité , s'il y a des choses qui lui font peur s' il y a des des...donc on travaille beaucoup, on parle beaucoup et déjà je leur demande de lire les dossiers même si ce sont des situations voilà où ils m'accompagnent quelque part ou on va voir des familles, je leur demande de lire le dossier parce qu'après je leur demande ce qu'ils en ont compris, pensé comment ils vient les choses est ce qu'il y a des choses qui leur posent problème qui les interroge voilà j'essaye de voir en petit peu comment ils ont perçu les choses et à travers ça je vois de quoi ils sont faits, quels sont leurs freins possibles, leurs angoisse possibles, là où ils pourraient être en difficultés, où au contraire, ils pourraient être à l'aise la façon dont ils peuvent aborder et présenter les choses moi ça me renseigne sur déjà là il a bien perçu la situation, il a bien compris où sont les problèmes et quelque fois je leur demande qu'est-ce que tu verrais dans la situation donc ça me permet de voir du côté du stagiaire ce qu'il peut faire dans une situation donnée, après il y a des situations familiales en fonction du contexte et en fonction de là ou on est dans le travail qui permettent l'arrivée d'un stagiaire ou pas il y a des parents qui ne veulent absolument voir personne je le sais d'avance et si je ne le sais pas je leur demande et qui disent ah non déjà on a bien du mal avec vous vous n'allez pas nous mettre quelqu'un d'autre ou au contraire on non on est trop à l'aise avec vous ! En fonction de ça on ne s'arrête pas forcément à ça hein parce que ça peut être travaillé avec la famille oui mais on essaye de voir où se portent les résistances et voir si c'est possible d'en faire tomber quand c'est possible et je vois si c'est possible mais je ne ferais pas du forcing si je sens que ça ne l'est pas. Parce qu'on est dans le respect de la famille avec laquelle on travaille et puis après il y a la problématique par exemple actuellement on a une petite fille dont les parents qui sont tordus comme c'est pas possible, il y a une expertise du tribunal auprès des deux parents montre une grosse carence affective qui ont donné une structure perverse avec un couple parental qui s'imbrique dans la perversion et ils sont... enfin ils mettent ça en scène avec nous, il faut être hyper prudent faire très attention on les reçoit à deux pour ne pas se laisser absorber, ne pas se laisser happer par tout ce qu'ils pourraient mettre en scène , et qui pourraient nous faire, et nous entraîner dans quelque chose qui serait néfaste à l'accompagnement de l'enfant donc ce genre de situation où moi-même je ne serais pas à l'aise, où il faudrait toujours être en doublon dans la situation , je ne vais pas proposer à un stagiaire ça ne veut pas dire que je ne lui en parlerais pas, que je ne l'associerais pas comme témoin d'un entretien à un moment donné pour justement décoder avec lui là où c'est difficile, là où ils pourraient nous entraîner les parents pour montrer là où sont les difficultés, où on peut être en difficultés nous aussi dans notre place par rapport à eux [*4^{ème} interruption une personne se présente au service*] Alors ça, par exemple, c'est une jeune fille que je confierais volontiers à une stagiaire de 2^{ème} année, voilà parce que c'est une jeune fille ROM, enceinte qui vit sur un terrain, que le mari frappe et qui est mineure et par rapport à qui il va y avoir beaucoup de démarches à faire,

accompagner et saisir le juge etc donc et puis c'est une jeune fille qui est gentille, qui ne pose pas de problème dans la relation et il y a plein, plein de choses à découvrir dans la situation, dans la culture ROM et il y aura plein de démarches à faire et c'est donc le genre de situation en or pour une stagiaire qui au départ qui ne connaît pas et donc travailler avec ça mais voilà, donc il y a des situations que je ne, ça ne veut pas dire que je ne leur en reparlerais pas ou qu'ils ne seront présents à un moment donné, mais ce ne serait certainement pas des situations que je vais, sur lesquelles je leur proposerais d'être en autonomie. Bon je crois que j'ai répondu du côté de la situation et du côté de le stagiaire

81. C du côté de la stagiaire tu as dit que tu utilisais le temps où ils étaient avec toi pour tester si voilà hein comment il comprend, donc le comment il comprend les situations tu insistes beaucoup sur la dimension relationnelle c'est à dire qui il est comment il va faire face et puis relationnel au niveau de l'institution aussi au niveau compréhension qu'est-ce que tu attends et comment tu testes cette capacité de compréhension
82. 4FT2 là aussi c'est souvent aussi au moment des retours suite à la lecture des dossiers puis après plusieurs échanges suite aux entretiens alors là moi c'est vrai que j'ai toujours eu la chance d'avoir des stagiaires qui comprenaient je ne sais pas ce que c'est une stagiaire en difficultés c'est
83. C en même temps tu as bien un étalon dans tes critères pour dire ben elle comprend bien tiens ! A quoi tu es sensible par exemple ?
84. 4FT2 eh ben a quoi je suis sensible ? déjà, qu'il pose des questions, qu'il interroge qu'il m'interroge qu'il me demande pourquoi tu as fait ça et que les questions elles soient cohérentes par rapport à la situation ça montre bien qu'il a compris la situation qu'il en a perçu quelque chose et qu'il se pose des questions et ces questions servent pour lui à faire préciser des choses à faire des liens entre des choses qu'il n'auraient pas pu faire d'un point de vue intellectuel de l'analyse, il en a une compréhension il y a cette dimension-là de compréhension intellectuelle après il y a tout ce qui va être du côté de la sensibilité je me rappelle une étudiante ce n'était pas en protection de l'enfance mais quand je travaillais en consultation pour les toxicomanes qui avait pris ce stage là parce qu'elle n'avait pas d'autre stage et elles ne supportaient pas les toxicomanes et ça se sentait elle n'avait aucune sensibilité, elle arrivait à reculer elle n'était pas bien dans ce stage-là elle n'arrivait pas à être dans l'empathie, elle était dans la peur peut-être par défiance elle n'était pas dans l'empathie et moi c'est ce que je vais rechercher comment ça va résonner chez lui, comment ça va lui parler cette histoire-là avec laquelle il va être confronté à quoi il va être sensible euh qu'il ne soit pas dans le jugement, qu'il soit dans le respect de la personne, dans l'écoute de cette situation-là singulière qu'il accepte cette singularité de cette situation euh qu'il ne soit pas effrayé par toutes les problématiques qui arrivent qu'il soit plutôt dans le questionnement que dans des idées toutes faites même s'il a à lire des horreurs car parfois on lit des horreurs quelque fois on a l'impression qu'on en a jamais vu autant et qu'on en verra plus autant et puis on en découvre encore. On est confrontés à l'indicible, aux horreurs et c'est comment il va faire avec ça, comment il va est-ce qu'il va dire oh là, là c'est pas possible mais ses parents là on devrait les mettre en prison ou ces enfants-là voilà qu'il soit un peu dans des réponses toutes faites que moi j'appelle des brèves de comptoir et sans élaboration, sans réflexion sans questionnement et ça serait la deuxième façon qui me permettrait d'évaluer où il en est sa compréhension de la situation d'abord la compréhension intellectuelle et après comment lui, il va vivre en tant que futur professionnel comment il se place par rapport à ça et quelle va être sa posture et quelles valeurs professionnelles il va mettre en présence et de quoi il va se servir pour être pas dans la compréhension et dans, pas l'acceptation mais la compréhension de cette situation et comment il va pouvoir avancer avec les gens avec l'horreur aussi, et puis comment il va pouvoir me le dire parce que ça va le choquer, lui donner la chair de poule ou alors je comprends pas comment il va pouvoir mener les choses à partir de ce qu'il ressent oui moi je travaille ça je ne sais pas si je le fais bien mais je travaille beaucoup sur parce qu'on a des choses pas faciles et on a des jeunes professionnels qui arrivent là ils repartent avec des choses lourdes chez eux et je me dis est ce qu'ils vont dormir cette nuit je suis assez soucieuse ils repartent avec des

choses lourdes chez eux, voilà et comment ils vont digérer ça et donc dans l'accompagnement du professionnel aussi

85. C si j'ai bien compris depuis qu'on s'entretient toutes les deux-là, tu dis des choses ça tu commences par les confronter aux écrits tu leur demande de repérer à ta pratique leur demande d'en produire donc tu travailles à partir de supports, de traces et puis à tes situations est ce que tu as repéré comment tu procèdes pour déléguer en autonomie les situations en 2^{ème} année ?
86. 4FT2 comment je procède oui c'est comment ils sont en relation avec les gens, comment ils leur disent bonjour, comment ils sont avec les enfants, comment ils sont dans le contact, je trouve que ça m'en dit beaucoup de...et puis après s'ils vont déjà ça me dit bon là je le vois bien avec cette famille là parce que avec ces enfants ça se passe bien parce que on a fait une visite médiatisée et ça se passe bien c'est-à-dire que les parents l'interpellent autant que moi dans un entretien ou dans une visite à domicile ils vont la regarder autant que moi ; j'essaye de voir les postures des uns et des autres le stagiaire comment il se positionne comment il est dans le contact dans la rencontre de face à face
87. C ça veut dire que tu es en co-intervention avec lui souvent ?
88. 4FT2 au départ oui en général non moi je ne laisse pas une situation comme ça donc voir comment la famille reçoit les choses et puis ce que va demander le stagiaire ? quelque fois on voit bien dans une visite médiatisée ou je suis avec un stagiaire la maman est embêtée avec un truc matériel avec son enfant je sais pas elle a besoin d'eau par exemple et elle ose pas demander, et il faut un peu prévenir, aider un peu au niveau des gestes et si le stagiaire sent, a une image globale de la scène et sent ce que la maman veut, et propose tout de suite et sent ce que l'enfant a besoin euh voilà enfin il est, il a cette sensibilité d'aller vers les autres, si c'est quelqu'un qui est passif qui attend et puis qui après la visite médiatisée est incapable d'en dire quelque chose, je ne vais certainement pas lui confier d'être en autonomie dans la visite médiatisée en fin je pense que c'est je vais observer comment il est dans le contact avec, ça va être très progressif mais quelque fois ça va être une progression rapide quand ça fonctionne bien quand je constate que ça va, après j'essaye des petites choses
89. C alors c'est quoi les petites choses
90. 4FT2 alors par exemple les petites choses je repense à une stagiaire 2^{ème} sur une visite médiatisée on était passée à la visite encadrée
91. C c'est quoi un visite encadrée?
92. 4FT2 alors une visite médiatisée on est toujours présent et ça se passe dans nos bureaux, la visite encadrée au début on est présent en fin et entre temps soit on laisse les parents seuls avec l'enfant soit au bureau soit on leur propose d'aller faire une sortie à l'extérieur si la situation est meilleure et ils reviennent là et euh en général quand je passe à l'étape la sortie à l'extérieur parents avec les enfants, je les accompagne sur la première et la deuxième sortie pour vérifier qu'ils arrivent bien à encadrer les enfants que des questions basiques (quand ballade bord de rivière par exemple) parce que parfois avec certains parents ça nous donne tellement d'indications que c'est pas possible de faire une sortie et qu'on rentre vite fait et que ce n'est pas prêt qu'on en refasse une ! donc dans certaine situation l stagiaires s quand je sens qu'elle sont été en visite médiatisée et qu'on est dans la phase de proposer aux parents une visite encadrée eh ben je leur demande de gérer la visite encadrée et puis la sortie sur l'extérieur d'accompagner les parents à l'extérieur et puis après d'en e plus les accompagner mais d'inter soucieuse de leur donner le c'est à dire de la sortie sur l'extérieur et puis de gérer ça je dis des petites choses ce ne sont pas forcément des petites choses mais c'est une manière de rentrer dans une situation familiale par quelque chose qui est presque du concret, des choses un peu matérielles qui demandent un peu d'observation les parents, il faut qu'ils se sentent en confiance avec le stagiaire donc c'est une porte d'entrée la visite médiatisée, la visite encadrée je trouve qu'elle est bien, c'est une porte d'entrée !
93. C c'est intéressant tu vas voir pourquoi j'ai interrogé le étudiants de 2^{ème} année depuis 3 ans je leur ai demandé qu'est-ce que vous avez observé auprès des professionnels et qu'est-ce qu'on vous a

- confié progressivement ? En semi autonomie comme situations et donc voilà ce que j'ai obtenu alors il y a tous les domaines professionnels et il y a tout ce que tu dis dans les situations observées
94. 4FT2 oui parce que tu vois moi tout ce qui est administratif j'ai pas tellement voilà il va y avoir un dossier MDPH des choses comme ça mais c'est pas...
95. C c'est pas le cœur de ton
96. 4FT2 non on n'est pas dans l'accompagnement, même si ça en fait partie, c'est juste des outils de accessoires on va dire
97. C mais voilà mais tu vois et donc ça c'est ce qu'ils ont observés auprès des professionnels qui le sont accompagné et moi ce qui m'a intéressé c'est effectivement on voit comme tu le dis en deuxième année y a des aides financières, de l'accès au logement alors est ce qu'on est, tu vois dispositif jeunes CESAJ on est dans le domaine de l'enfance
98. 4FT2 oui j'ai vu accompagnement éducatif
99. C oui et je pense que l'on retrouve des choses qui relèvent de ton activité et comme par hasard on est dans les domaines de la polyvalence et de l'enfance et puis après il y a les situations avec lesquelles ils commencent eux
100. 4FT2 en 1^{ère} année ?
101. C en 2^{ème} année on retrouve donc l'aide financière c'est pour cela que ça m'intéresse beaucoup l'aide financière mais je vois bien que cela ne fait pas partie de ton activité, accompagnement social et éducatif on en a un peu euh visite médiatisée je n'ai pas trouvé beaucoup. Si alors c'est peut être ressorti oui tu vois mais y a
102. 4FT2 de la médiation familiale nous on peut se retrouver là-dedans
103. C je pense que c'est la dedans, oui toi tu n'as pas d'aide financière c'est très clair, mais en même temps j'entends ce que tu dis cette notion de concret c'est à dire quand ils débutent dans une situation en deuxième année eh bien c'est peut-être important de passer par des choses très presque accessibles palpables en tous cas je fais un lien
104. 4FT2 heum, heum
105. C entre les deux
106. 4FT2 oui de généraliser pas une généralité ais quelque chose dans une démarche de progression on pourrait penser que les professionnels de terrain essayent de faire passer enfin il y a des étapes des passages obligés on va dire
107. C ben en tout cas c'est comment ils se représentent là du coup ...euh comme tu le disais tout à l'heure enfin si j'ai bien compris tu ne souhaites pas donner à un étudiant ou même impliquer d'emblée un étudiant dans une situation où sur le plan relationnel il y a de la perversion c'est à dire on est dans le degré le plus difficile de la gestion de la relation à l'autre quoi !
108. 4FT2 oui, oui, oui
109. C même pour les professionnels voilà
110. 4FT2 nous on a déjà du mal alors
111. C mais par contre dans une situation alors la jeune femme que tu décrivais tout à l'heure, ou cette notion d'encadrement dans les visites médiatisées il y a des éléments en tout cas à un moment donné de l'accompagnement qui sont tout à fait fiables, déléguables à un stagiaire parce qu'il va pouvoir se retrouver
112. 4FT2 oui il va pour voir s'y retrouver parce qu'à la fois il va y avoir du concret y a des choses techniques, administratives y a des démarches et puis euh il y a de l'accompagnement ! Tu vois il y a les deux on n'est pas sur du tout psychologique quoi ! On est voilà
113. C d'accord et ça tu penses que c'est plus accessible en début de formation en tout cas ?
114. 4FT2 oh oui
115. C tu l'as observé toi dans ton expérience d'accompagnement de stagiaires ?
116. 4FT2 je crois qu'ils ont besoin de faire du lien entre ce qu'ils ont appris donc des choses concrètes et euh et le terrain et ça me fait penser à la stagiaire qui était en 1^{ère} année et qui en deuxième année, là et elle a trouvé son stage avec moi passionnant mais elle est plus sensible à son

stage d e2ème année parce que il y a des procédures, des dossiers y a du droit, y a des choses qui rentrent plus sans doute dans ce qu'elle fait en cours et elle peut faire des liens plus facilement c'est moins, c'est moins abstrait enfin je ne sais pas comment dire les choses

117. C pourtant il y a du droit ici ?

118. 4FT2 oui mais les stagiaires on leur donne du temps ici moi je leur demande d'aller au centre de documentation pour aller chercher les textes de lois sur l'ordonnance on a tous les attendus enfin, selon la loi machin chose, donc je leur demande d'aller chercher mais nous d'aller travailler là-dessus , pour y réfléchir là-dessus, la réforme de la protection de l'enfance on nous l'a mâchée vite fait bien fait mais on n'a pas le temps de la travailler c'est pour cela que je la travaille chez moi mais je ne travaille jamais (5^{ème} interruption sonnette de service)

119. C donc tu vois moi je vais travailler davantage sur l'aide financière amis je vais pourvoir relier ce que tu disais sur euh cet aspect presque de focalisation en tout cas à un moment donnée, sur une dimension de la situation mais qui permet quand même de travailler sur l'accompagnement c'est-à-dire que tu as le gout que les étudiants euh soient ils peuvent être dans du concret amis qu'en même temps ils aient le sens de ce qu'ils sont en train de faire quoi ?

120. 4FT2 hm, hum

121. C parce que c'est l'enjeu de ce type de ... tu vois après que ce que tu disais de ta stagiaire qui est plus sensible en 2^{ème} année

122. 4FT2 oui je la sens, parce que j'en ai parlé avec elle je la sens plus, ça lui parle davantage nous je pense qu'on a un côté qui est, il y a une dimension psychologique super importante dans les accompagnements et ils n'en sont pas là en première année donc quand ils arrivent là, ils sont un peu je pense que ça vient les percuter un petit peu et ils ne font pas les liens encore ils n'ont pas avancé encore tout le bagage intellectuel et les connaissances théoriques et ils se retrouvent plus à mon avis ça parle plus des choses plus concrètes avec des dossiers à remplir, le faire avec les gens et voir quel impact ça va avoir sur la vie des gens que de demander une aide financière voilà il y a des choses qui sont plus parlantes

123. C mais selon toi pour venir en stage à l'ASE ici euh, quels sont les obstacles que rencontrent le plus fréquemment dans ton expérience d'accompagnatrice de stage les stagiaires ?

124. 4FT2 au moment de venir ?

125. C non plutôt quand ils sont confrontés aux situations justement ? Je ne dis pas les difficultés car tu l'as dit tu n'en pas eues mais voilà ce à quoi confrontent les situations que vous avez là, les stagiaires ? Incompréhension tu disais et puis la difficulté des situations extrêmes ?

126. 4FT2 oui la mise en ...enfin des situations qui peuvent venir bouleverser alors ça c'est pas vraiment produit moi je pense que dans ce travail-là il y a quelque chose qui serait hyper violent qui ferait obstacle au stage ; c'est s'il y avait un stagiaire qui a eu un passé, une vie douloureuse avec des ruptures avec des parents maltraitants parce qu'il y a comme ça une partie des gamins qu'on suit ici et qui veulent devenir travailleurs sociaux et on ne sait pas pourquoi et certains y arrivent hein ! donc euh ça pour moi en tout cas moi là aussi je les mets souvent à l'abri de ça en disant euh ça va résonner chez eux, ça peut être douloureux, il faut qu'ils fassent attention à eux que voilà on peut en parler, je me mets à disposition hein pour voir les résonances d'un point de vue personnel et du coup moi je donne des exemples que j'ai vécu, moi personnellement pour leur montrer qu'il n'y a pas de honte et que ce n'est pas, ne pas être professionnel que de ne pas être capable de gérer ses émotions, que les émotions on travaille avec, elles sont là parce que elles sont là enfin tu vois bien ! (rires) et que c'est ça qui peut faire obstacle parce que moi je trouve qu'on travaille avec nos tripes dans ce métier , dans le métier d'ASS on travaille avec nos tripes et il y a une partie des travailleurs sociaux qui ne veulent pas le voir, qui ne veulent pas le reconnaître ou qui se sont bien verrouillés, mais c'est quand même ça qui est à l'œuvre on est quand même dans des relations transférentielles avec les gens et qu'il y a des choses qui peuvent venir nous heurter et faire obstacle à l'accompagnement qu'on peut être après dans du contretransfert dans des choses qui ne vont pas aider pour l'accompagnement, qui vont nous faire mal et que ça, dès la première année je commence

à leur en parler et c'est quelque chose que je en deuxième année, encore plus quand ils sont en lien avec des familles et ça qui peut faire obstacle c'est à dire quelque chose qui n'aurait pas été décodé par l'étudiant et moi je mets en avant des difficultés personnelles que j'ai pu avoir à un moment donné heu dans ma vie personnelle, je m'en sers comme exemple ; je n'en ai pas énormément mais j'ai rencontré à un moment donné une difficulté qui est venue faire obstacle dans ma pratique qui est venue me parasiter, qui m'a mise à mal voilà c'était compliqué et voilà donc être bien au clair avec ça je crois que c'est, je me demande si le principal obstacle c'est pas soi-même ! c'est nous avec ce qu'on apporte de nous dans ce boulot-là, et en particulier là parce que ça touche les enfants parce que ça touche l'indicible, parce que ça touche le graveleux, et que le violent quoi !

127. C et quels sont les moyens alors selon toi justement pour être pro, rester pro dans ce type de service ? parce que tu fais beaucoup référence à la dimension personnelle mais est-ce qu'il n'y a pas des moyens aussi que tu conseilles aux stagiaires ?
128. 4FT2 alors que je... alors évidemment il faut travailler la dimension problématique personnelle à un moment donné je pense que c'est incontournable dans ces professions-là, je crois que, je me rappelle, je fais toujours référence à ça, c'est un article qui a au moins 25 ou 30 ans, à un moment donné il y avait eu des grosses manifs de travailleurs sociaux, c'était dans les années 90 - 91 et euh il y avait eu un article du monde qui était de l'aide pour les professionnels de l'aide et justement ça montrait parce qu'on était dans des revendications je ne sais plus lesquelles j'ai oublié à ce moment-là, par rapport au diplôme, par rapport
129. C au salaire !
130. 4FT2 oui au salaire et du coup on parlait du sens, de la qualité du travail et on était déjà là et ça n'a pas beaucoup bougé et combien on met de soi, combien on met en avant sa propre personne et, et voilà et c'est cet article là, je l'ai toujours en tête, et souvent je leur en parle aux stagiaires et moi je pense que le travail personnel une thérapie personnelle quelle que soit l'orientation que ça peut prendre, à mon avis on ne peut pas en faire l'économie et qu'à un moment donné quand ça vient trop résonner et puis il y a tout le travail en équipe y a la supervision, l'analyse de la pratique euh la co-intervention parce que ça évite de porter tout seul les choses, y a la qualité de l'encadrement et quand dans les services il y a un psychologue et voilà s'appuyer sur les autres professionnels, ne pas rester seul, ne pas rester isolé euh voilà... c'est pour éviter d'être coincé dans quelque chose ou on ne serait plus justement dans le professionnel, parce que le personnel aurait pris trop le devant et qu'on arriverait plus à s'en défaire et que le regard des autres à condition qu'il soit juste et bienveillant, non jugeant etc, il ne peut être que utile et aidant, voilà ! C'est un peu autour de ça que je les amène à réfléchir voilà !
131. C d'accord
132. 4FT2 voilà, on ne rentre pas dans ce métier par hasard ! Euh on risque souvent de voilà... on ne sort pas indemne à certains moments souvent dans certaines situations ça touche, ça blesse et que il faut dépasser ça et donc voilà cela suppose de se faire aider soit sur le plan collectif au niveau du travail soit sur un plan personnel
133. C hum, hum, alors dernière question est ce que selon toi il y a une graduation en termes de difficultés dans les situations qui sont rencontrées par les ASS quels que soient les services ? Je pense à ce que tu vois ici ce que tu disais les situations extrêmes qui concernent les enfants est ce que selon toi il y a des alors il ne faut pas que j'utilise porte feuilles (rires partagés) alors c'est vrai que moi j'associe à portefeuilles de compétences
134. 4FT2 ah oui ! Tu vas penser à moi désormais par rapport à portefeuilles !
135. C ben oui et car je pense qu'on est tous concernés par cette attaque de l'économie dans le milieu mais plus dans les situations de métier alors pour toi est-ce que par exemple traiter d'un aide financière relève du métier d'ASS est ce que c'est une situation au même titre que celles que tu as toi dans ton activité est-ce que ça relève du métier d'ASS, est ce que c'est significatif et si oui comment tu vois ?

136. 4FT2 alors ben je sais pas, je serais assez... il y a dix ans je t'aurais dit oui ça relève du métier de travailleur social, d'ASS, parce que l'aide financière c'était souvent un levier pour autre chose, c'était une porte d'entrée voilà les gens venaient avec quelque chose de concret montrer une souffrance et euh voilà donc on sentait bien qu'il y avait là un accompagnement derrière qui pouvait être utile pour l'utilisateur et que c'était grâce à cette porte là qu'on pouvait le faire ; aujourd'hui compte tenu de la crise économique, des difficultés et qu'il y a de plus en plus de gens qui demandent parfois une aide financière sans pour autant qu'il y ait quelque chose à traiter sur le plan éducatif, relations de couple problème de santé et c'est important d'aller y voir car ça c'est le domaine de l'assistante sociale mais euh des demandes d'aide financière, au collège ou dans certains établissements scolaires il n'y a pas des assistantes sociales et ou pour autant il y a des demandes financières qui se font sur les fonds collégiens et ce sont des administratifs qui le font pour un voyage scolaire voilà, il n'y a pas besoin forcément de passer par un service social, pour le faire à condition que les gens restent corrects et ne soient pas dans le jugement mais euh je... j'ai l'impression que c'est un ...qu'il y en a de plus en plus des gens qui ont du mal à payer leur loyer, à payer l'électricité, à payer l'eau, est-ce que pour autant il faut qu'ils fassent une démarche vers un service social pour ça, je ne sais pas il ne faudrait pas qu'on mette les gens dans quelque chose qui les cataloguent autre problème derrière, parce que quelque fois il n'y a qu'un problème financier et pas forcément autre chose
137. C un problème de ressources ?
138. 4FT2 oui un problème de ressources ! Voilà Parce que le budget est vraiment trop précaire il ne s'agit même pas de gestion de budget parce que quand tu n'as rien tu ne peux rien faire !
139. C un peu comme tu le disais en début d'entretien, pour vous quand des situations il n'y a pas de solution ce n'est pas de votre responsabilité ni de celle des personnes qui
140. 4FT2 mais ta question à toi c'était est ce que l'ASS ?
141. C ben est ce que c'est des situations enfin clairement est ce que c'est du sale boulot ?
142. 4FT2 ah non !
143. C tu n'as pas cette représentation ?
144. 4FT2 ah non ! Non moi je ne pourrais pas le faire, mais ce n'est parce que moi j'aime pas, j'aime pas faire des aides financières mais je n'aime pas faire l'administratif, aide financière ou autre chose ; là j'ai une demande MDPH sur mon bureau et ça me gonfle et je préfère une petite gamine qui est enceinte et là je suis avec les gens et (rires) euh et même si le dossier MDPH il est utile pour un enfant mais voilà ! Donc je sais bien, je me raisonne ! Je suis professionnelle ! Donc je vais me dire il faut le faire, il y a un document qui manque et donc je vais le faire mais ce n'est pas ce que j'aime si on devait ! Maintenant sur les situations, ta question était plus générale
145. C oui la gamme de situations
146. 4FT2 alors dans le domaine de la protection de l'enfance, moi je dirais qu'il y a de plus en plus de gens qui ont des problèmes psychiatriques et de plus en plus cognés ; on voit des gens qui arrivent alors qui pour autant ne relèvent pas forcément de la MDPH, qui ne sont jamais allés en HP et qui sont du coup plutôt insérés du point de vue social mais qui sont, des structures psy qui sont incroyables et les enfants là-dedans ne peuvent pas se construire et il y a un moment où à un autre ça explose alors soit c'est les parents qui peuvent être insérés socialement mais qui peuvent tellement pris par leurs propres difficultés, manque de maturité, que leurs enfants n'arrivent, enfin ils voient leurs enfants à travers eux donc leurs enfants n'arrivent pas à rendre les gamins ne sont pas sujets donc ils ne peuvent pas se construire de manière favorable pour eux euh voilà ...on ne peut pas dire que c'est, peut-être pas de la pathologie psychiatrique installée mais ce sont des parents qui sont bien démunis et un peu dépassés par les événements puis d'autres parents qui sont je sais pas, pervers et des gens qui sont psychorigides, paranos enfin ces pathologies qui ne handicapent pas au niveau de la vie sociale mais qui au niveau de la famille et quand leurs enfants arrivent à l'adolescence ça fait tout exploser quoi ! ça moi je dirais les maladies psychiatriques en 18 ans j'ai l'impression que ...il y a 18 ans je travaillais dans un milieu rural, il y avait quelques familles où il y avait des

problèmes psychiatriques et elles étaient repérées depuis des années on était dans des transmissions générationnelles enfin voilà, on avait les mêmes profils parents enfants et grands-parents parfois sur 3 ou 4 générations mais les autres c'était plutôt des problèmes de carences éducatives, de négligences éducatives des gens qui avaient besoin d'être hyper étayés mais avec beaucoup d'étayage on pouvait les accompagner mais ici presque 20 ans après alors je travaille dans un milieu et urbain et rural mais j'ai l'impression que les parents sont mal dans leur tête ! voilà !

Annexe D.20.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain IFT3, Assistante de Service Social..

Domaine de la santé. Thèse E. Ollivier.2016.

1. C. ce qui m'intéresse c'est de lier la compréhension de ce qui fait votre activité d'ASS dans ce contexte de psychiatrie, au-delà un peu par rapport au métier en général et par rapport à la formation. La première zone de questionnement c'est : selon vous et au regard de votre expérience que vous aurez aussi peut être l'occasion de décrire c'est qu'est-ce qui est important « cœur de métier » comme on dit maintenant dans votre activité dans ce contexte ? Et quelles sont les caractéristiques de votre activité si on veut démarrer par-là peut-être ?
2. IFT3 après, nous, alors déjà nous on travaille en psychiatrie donc déjà toute la question de la maladie psychique, de la maladie, des troubles psychiques donc heu... c'est une population qui est particulière donc moi, qu'est-ce ce qui fait le cœur deenfin
3. C. prenez la question comme cela vous arrange, parce que voyez c'est qu'est ce qui est significatif comme ASS ici ?
4. IFT3 moi, ce qui fait la spécificité ici c'est le travail en équipe pluridisciplinaire donc du coup c'est vrai qu'on a notre spécificité d'ASS qu'on défend comme on peut (*rires*) mais on travaille tous ensemble et les choses se croisent : des fois les infirmiers glissent un peu sur du social sans faire du social nous, dès fois on accompagne les infirmiers donc du coup tout se croise et je trouve que c'est quelque chose qui est particulier en psychiatrie, enfin à l'hôpital c'est qu'on travaille avec des médecins, avec des infirmiers, des psychologues et du coup tous les regards se croisent et heu pour moi ça, c'est quelque chose qui est vraiment spécifique ici, après justement ce qu'il faut pas, là où il faut être vigilant c'est de ne pas avoir à, ...de pas glisser... que les tâches ne glissent pas, et du coup c'est de mettre en avant ce que c'est que le travail social, notre regard et notre évaluation aussi sur les situations donc heu ... donc ben oui, il faut défendre un peu ce qui à nos yeux est le travail d'une assistante sociale parce qu'on pourrait par exemple dans certains services, c'est à l'hôpital, les assistantes sociales : elles sont là pour vider des lits
5. C d'accord
6. IFT3 /et bien pas que ! Moi en tant qu'assistante sociale, pas que ! Voilà. En psychiatrie ça l'est moins ce côté-là même si des fois forcément avec la pression, heu cette chose-là est présente mais heu enfin, on arrive à construire, on arrive à dire qu'on n'est pas d'accord ou voilà, on verrait mieux les choses comme cela et c'est entendu voilà, parce ce que peut-être aussi notre population, les gens qu'on rencontre qui viennent ici en effet parce qu'ils sont en crise au niveau médical parce que l'entrée à l'hôpital elle est au niveau médical, je veux dire le social est tellement prégnant dans les situations, il y a toujours des situations difficiles et du coup ben nous notre place on l'a depuis , dans les services de psychiatrie je trouve qu'on l'a vraiment ! (*Interruption d'un appel téléphonique qui va être différé*)
7. C Et quand vous parlez justement de spécificité ? Comment vous la qualifieriez cette spécificité du travail de l'ASS, qu'est-ce qu'elle apporte au fond dans cette équipe pluridisciplinaire ?
8. IFT3 un autre regard, comme un infirmier amène son regard à lui, un psychologue son regard, un autre regard. Notre regard sur les situations..., alors le médecin va peut-être se concentrer plus sur l'aspect médical, l'infirmier sur les soins et du coup, nous on regarde assez large, heu on prend en compte ben tout : du domicile, de l'entourage, de... voilà et nous c'est vrai que nous on a ce regard, peut-être plus large, enfin, eux aussi ils essayent de l'avoir mais c'est vrai que nous on regarde tout c'est vrai que quelqu'un qui va rentrer à domicile et qui n'a pas de ressources forcément ça va impacter les conditions de son retour donc c'est vrai qu'on a, enfin la spécificité pour moi c'est ce regard assez large sur l'avant, pendant, après, l'entourage, la personne qu'est-ce qu'elle est capable

de faire, de mettre en place ,de ne pas mettre en place et du coup pour moi c'est on apporte des éléments que les autres n'ont pas forcément, un regard que les autres n'ont pas forcément... qui essaye, on essaye chacun avec sa petite pierre de faire avancer la situation mais voilà et puis ben une possibilité d'accompagner les personnes aussi avec leurs possibilités, leurs difficultés et heu il se, parce que quand on écoute les gens « c'est t'as qu'à faire ça, y a qu'à faire ça ! » C'est si simple ! Sauf qu'avec la maladie psychique, c'est pas si simple, des fois il faut du temps et du coup c'est travailler justement pour faire en sorte que la personne accepte telle ou telle orientation tout doucement, à son rythme

9. C est-ce que vous auriez une situation qui illustrerait cela par exemple dans votre expérience ?
10. IFT3 ben, après ça peut être plein de choses, ça peut être, par exemple une dame qui était, je me rappelle d'une dame qui était chez nous qui faisait des allers-retours en hospitalisation et qui était dans un logement insalubre donc elle est revenue chez nous et qui n'avait plus de logement parce que la curatrice avait fait résilier le bail, ce qui s'entendait et heu... elle voulait retrouver un logement. C'est une dame qui, elle avait deux filles qui avaient été placées en famille d'accueil, et dans son dé... elle était très délirante cette petite dame : elle allait récupérer ses filles et elle voulait un T4 pour récupérer ses filles et en fait, ben la difficulté c'est qu'à moi elle demandait de faire une demande de logement mais elle demandait un T4, sauf qu'avec ses ressources ça ne passait pas et ce n'était pas du tout adapté à la situation parce que c'est une dame qui ne récupèrera, je ne pense jamais, ses enfants, qui continue à les voir mais en tout cas pas de garde, elle ne récupèrera pas la garde ça, c'est une évidence et donc du coup heu c'était heu les médecins « mais t'as qu'à lui trouver un studio, tu la vois dans ton bureau et tu lui trouves un studio ! » Non ! Non, parce qu'elle, elle ne l'entendait pas et du coup il a bien fallu facilement un an pour qu'elle accepte qu'on fasse une demande de logement T1 T2 quoi, et du coup ben, c'est faire accepter à l'équipe que ce n'est pas si évident que ça parce que moi, je peux trouver un logement mais si elle, elle n'est pas d'accord pour ce logement, elle n'ira pas ne l'investira pas et donc on retourne dans un cercle infernal donc du coup c'est respecter, respecter ce que veut la personne, entendre en tout cas ce qu'elle veut voilà et tout en essayant de lui expliquer que non, c'est pas possible, pas aujourd'hui, pas maintenant avec la difficulté aussi que si on lui casse son espoir de récupérer ses filles un jour elle risque de s'effondrer donc c'est voilà... c'est des patients pour lesquels, nous on pense qu'une orientation... là j'ai une petite dame qui il y a deux ans était hospitalisée ici, pour laquelle le maintien à domicile commençait clairement à nous poser question heu qui n'avait pas de mesure de protection rien, un frère qui s'occupait un petit peu d'elle, qui regardait mais qui ne prenait pas vraiment en charge la situation ; donc on avait rencontré le frère, la dame elle est persuadée, elle a 72 ans aujourd'hui, donc elle devait avoir 70 ans et elle persuadée qu'elle a 30 ans. À 30 ans on ne va pas en maison de retraite ce qui ma foi est très adapté ! Voilà ! Donc du coup, on a respecté son souhait de retourner à domicile donc avec tout un étayage et au fil du temps en deux ans là, ça n'a pas tenu ! Parce que la dame n'accepte pas qu'on rentre chez elle et donc du coup ben, elle n'était pas bien, elle est revenue chez nous et du coup, là c'est heu...accompagner cette dame dans ce projet de maison de retraite c'est heu... c'est travailler les choses avec elle, accepter qu'elle puisse heu retourner chez elle, en mettant tout ce qu'on peut à domicile pour que ça tienne le plus possible, tout en sachant que ça ne tiendra pas et qu'elle reviendra donc avec notre petit œil de CMP enfin voilà ; et puis ben là, aujourd'hui elle est chez nous, et elle a toujours 30 ans : donc c'est tout un travail sur lequel on est avec F. le stagiaire là, par exemple, de l'emmener visiter des résidences hein, de lui faire accepter l'idée que ça peut être bien que c'est des foyer-logement donc heu... ça peut prendre du temps, nos patients peuvent nous prendre du temps parce que pour nous quelque chose qui est évident comme cette dame le maintien à domicile n'est pas possible, mais dans sa tête c'est possible parce qu'elle a 30 ans, parce qu'elle est autonome sauf qu'en réalité elle a 72 ans, qu'elle a du mal à se laver, que

d'aller faire les courses ça ne le fait pas enfin, c'est de mettre aussi des « garde-fous » (*entre guillemets*) parce qu'on a mis une mesure de protection pour, on a mis en place une mesure de protection pour éviter qu'elle fasse des choses qui, parce qu'elle signe des chèques et puis elle les laisse chez des commerçants sans montant, voilà, elle se met en danger cette dame !

11. C d'accord
12. IFT3 donc, du coup c'est protéger la personne tout en la respectant, tout en essayant de suivre son projet à elle : donc, l'autonomie ben ok, c'est l'autonomie, ben un foyer-logement, en foyer-logement vous avez votre autonomie donc c'est....
13. C et alors par rapport à ce que vous disiez au début, par rapport à ce type de situation que vous venez de décrire là, les soignants heu quelle contribution ils apportent ?
14. IFT3 /ils nous accompagnent !
15. C d'accord ! Parce qu'on voit bien qu'il y a quand même des éléments personnels, là?
16. IFT3 /Oui. Voilà. C'est vrai qu'ils nous accompagnent parce que par exemple pour cette petite dame quand elle arrive donc du..., elle arrive chez nous, elle est pas bien, elle ne mange pas donc il y a le regard médical hein, qui est posé, les infirmières avec les soins et du coup toute une évaluation justement sur ce qu'elle est capable de faire, parce que les infirmiers voient quand elle se lave, si elle se lave ou pas, si elle nous dit qu'elle se lave et puis qu'en réalité elle n'a pas les cheveux mouillés et qu'elle s'est juste lavée le bout du nez donc, ça ils peuvent nous dire, ils ont ce regard-là ! Sur le repas, est-ce qu'elle mange seule, est-ce qu'elle ne mange pas seule, enfin voilà, ils ont ce regard-là, ils ont leur propre évaluation sur l'autonomie ; après on a une ergothérapeute dans le service qui a fait aussi tout un bilan d'autonomie, nous, on a aussi la possibilité d'aller à domicile donc du coup il y a eu un accompagnement au domicile avec l'ergothérapeute pour évaluer la dame dans son appartement et donc on voit bien qu'à la maison ce n'est pas adapté, c'était une dame qui dormait plus sur son lit, parce qu'elle mettait ses papiers sur son lit, elle dort sur son canapé heu bon, on voit bien qu'à domicile c'est très précaire, elle n'avait plus d'électricité parce qu'elle avait coupé l'électricité et elle ne savait plus où était son compteur électrique, enfin, elle était totalement perdue, hein, dans son domicile donc ça c'est des éléments qui sont pris dans le service par le côté médical, côté infirmiers et puis après ils posent leur... leur évaluation de dire ben non au niveau cognitif ça va plus, au niveau de l'autonomie ça va plus non plus, nous on avait déjà nos petites craintes déjà deux ans à l'avance et on avait alerté la famille en disant commencez les inscriptions ; donc nous on arrive en disant on s'était déjà posé la question il y a deux ans, voilà maintenant c'est plus possible ! Donc du coup, là c'est posé en équipe et là du coup, on a rencontré par exemple le frère par rapport à la mesure de protection donc là le médecin nous aide dans cette mesure là puisqu'il y a une expertise médicale plus notre évaluation on travaille ça ensemble et puis l'orientation par exemple vers des maisons de retraite F. en a fait une avec un infirmier donc ils nous aident parce que sur l'accompagnement, l'infirmier va avoir son regard et puis ben si la dame commence peut être à délirer ou à pas être bien lui il va pouvoir prendre ça en charge alors que nous c'est plus le côté social, donc on travaille ensemble en fait, enfin ils nous soutiennent, c'est rare qu'on ait des conflits hein, enfin ici dans notre service ! Voilà
17. C oui c'est ça que vous disiez au début, parce qu'en même temps j'avais envie de vous demander ; est-ce que selon vous, il y a eu une évolution ? Dans votre activité ici, alors évolution par rapport à vous ce que vous vivez vous en psychiatrie là, alors vous disiez tout à l'heure quelque fois on a l'idée que l'assistante sociale elle doit « vider les lits » cette image
18. IFT3 /ça c'est plus mon idée que j'ai, quand j'étais à l'Hôtel Dieu, avant
19. C d'accord. Vous étiez à l'hôtel dieu avant ?
20. IFT3 oui j'ai travaillé à l'hôtel dieu en tant que contractuelle pendant deux ans j'ai fait plein de services, plein de remplacements

21. C/autres que la psychiatrie ?
22. 1FT3 autres que la psychiatrie. Et là, clairement j'avais ce sentiment là où je me suis retrouvée en effet, avec des médecins qui heu... j'avais une jeune fille par exemple aux urgences qui voulait me rencontrer elle avait fait une tentative de suicide, elle avait demandé à voir une assistante sociale et de l'autre côté c'était la visite avec le médecin dans les chambres d'hospitalisation du service des urgences, une dame attendait une place en convalescence et le médecin me dit « *vous allez dans la salle de soins et vous attendez ils vont rappeler, moi je dis je dois voir la dame, non, vous allez dans cette salle de soins et vous attendez à côté du téléphone, ils vont rappeler, la place en convalescence elle est trop importante !* » Alors comment je me positionne ! C'est pas évident en plus quand on est contractuelle et là moi j'avais dit non ! En tant qu'ASS, je n'ai pas fait 3 ans d'études pour rester coincée enfin voilà, rester coincée à côté d'un téléphone pour une convalescence : ou finalement, est-ce que c'est mon travail, est-ce qu'une infirmière ne peut pas prendre le coup de fil et de donner le traitement ? Est-ce que c'est mon travail de donner le traitement ? Non, « moi je pense que là, ma place elle est plus auprès de cette jeune fille donc je vais y aller, ben je ne suis pas d'accord ben vous n'êtes pas d'accord : on n'est pas d'accord ! » Voilà et c'est pas évident et là clairement on n'était pas dans la même vision, parce que le médecin l'assistante sociale pour lui, elle était là pour vider les lits, elle n'était pas là pour faire du « social » enfin voilà, donc et là, moi je l'ai ressenti plus fort cette heu..., ce regard sur l'assistante sociale et je ne m'y retrouvais pas forcément, après j'ai eu à travailler dans des services comme les soins palliatifs ou autres ou là, j'ai vu ma place d'ASS ce que je pouvais apporter dans le service aux patients, à l'équipe et puis ben voilà !
23. C alors qu'est ce qui ferait selon vous alors, qui aurait cette différence entre les services on va dire peut être « actifs » du CHU, si je comprends bien et puis d'autres services
24. 1FT3 /pour moi, c'est la pression ! C'est la pression par exemple les urgences c'est un service il faut que ça tourne !
25. C/ donc c'est la pression de l'institution ?
26. 1FT3 de l'institution oui tout à fait
27. C d'accord. De l'institution sur tout le monde en fait ?
28. 1FT3 /sur tout le monde ! Des fois les urgences encombrées, la directrice qui descendait dans les services et qui disait, vous trouvez enfin on disait à l'ASS « elle a qu'à appeler dans les services et trouver des lits » et me retrouver avec des patients qui n'avaient pas de solution de sortie, parce que je n'avais pas trouvé de solutions de sortie, et d'envoyer par exemple une dame avec la varicelle et qui ne pouvait pas rentrer chez elle, de l'envoyer en chirurgie plastique parce que c'est là qu'il y avait un lit et là, je me dis c'est pas mon boulot, voilà c'est pas mon boulot et il y a aucun sens et je le fais parce qu'on me met la pression et on me dit de le faire mais c'est pas, pour moi ce qui était mon boulot ! Après il y a des services ou on prend peut être plus le temps ! Là en psychiatrie, aujourd'hui, encore que je trouve que ça tourne de plus en plus hein !
29. C/c'est une évolution quand même que vous aussi, vous ressentez ?
30. 1FT3 oui, je trouve que ça tourne de plus en plus, mais on sait très bien qu'avec nos patients les choses ne peuvent pas se faire en deux jours, c'est pas... on met pas forcément.... Dans les services de soins aigus, on met une aide-ménagère à la maison et puis « emballer c'est peser » la personne peut sortir, on lui trouve une convalescence et puis la personne ressort ; heu ici, il y a tellement de choses avec la pathologie des patients, il y a tellement de choses qui jouent que du coup, on ne peut pas faire du passage à l'acte comme ça, donc du coup c'est un peu plus travaillé on prend un peu plus de temps parce que si ce n'est pas travaillé ça ne va pas marcher quoi ! Donc du coup, je trouve que y a moins la pression et puis ben, on est là aussi pour construire des choses. En soins aigus, où en chirurgie, en hospitalisation ça dure, ben je sais pas, une prothèse de la hanche, c'est tant de jours ! C'est tant de jours

31. C oui, c'est la tarification qui amène à cela peut-être ?
32. 1FT3 voilà ! Voilà. Nous, on n'a pas la tarification à l'activité, ici en psychiatrie on n'a pas la T2A
33. C ah ok, il n'y a pas la tarification en psychiatrie ?
34. 1FT3 non ! Pas encore ! Mais ils en parlent ! Mais bon !
35. C D'accord. Ca produirait quoi par exemple pour vous alors ?
36. 1FT3 peut-être des passages à l'acte comme celui-là !
37. C c'est-à-dire des durées définies à l'avance ?
38. 1FT3 /voilà ! Voilà ! et où ...des médecins, ils ont déjà la durée moyenne de séjour, il y a déjà cette fameuse DMS qui je pense est dans toutes les têtes je pense, de tous les chefs de service et de tous les médecins, heu après c'est pas la course à la DMS, on n'est pas aujourd'hui, là-dedans avec nos médecins, voilà, parce que, en effet, il y en a qui restent longtemps et à côté il y en a qui restent 2,3 jours.... mais on n'est pas dans, pour ma part, je ne suis pas dans un service où on met la pression aux gens, je n'ai pas ce sentiment-là, voilà. Quand il y a des situations qui ne sont pas vraiment psy, enfin elles le sont quand même puisqu'ils ont été admis en psy mais qui a besoin d'un petit plus de temps au niveau social, on arrive à négocier ce petit temps en plus. En chirurgie, les hospitalisations sont programmées il y a tant de jours, il y a quelqu'un qui va revenir sur le lit après parce qu'il va y avoir une autre opération, donc du coup, ce regard là ils ne peuvent pas, enfin je pense qu'ils ne peuvent pas l'avoir !
39. C C'est la fonction première de l'hôpital qui prime quoi, en fait ?
40. 1FT3/ Tout à fait ! C'est vrai qu'en psychiatrie on l'a pas ça ! Enfin moi j'ai pas ce sentiment-là. Après, c'est vrai que ça tourne puisque...
41. C vous avez une expérience de combien de temps en psychiatrie ?
42. 1FT3 moi je suis arrivée en 2001
43. C 2001 ! d'accord
44. 1FT3 depuis janvier 2001, ça fait.... 12 ans ?
45. C 12 ans quand même ! D'accord !
46. 1FT3 ben voilà, oui, ça y est ça fait 12 ans !
47. C et cette évolution là, vous la sentez, néanmoins depuis 12 ans, là ?
48. 1FT3 Oui
49. C OK.
50. 1FT3 Parce que... enfin, il y a eu une réorganisation au niveau des services. Avant, il y avait deux unités qui étaient fermées ; et aujourd'hui, il y a une unité fermée et une unité ouverte et dans l'unité ouverte ben les gens entrent et sortent et du coup il y a du *turn over* sur cette unité : ça tourne, ça tourne, ça tourne ! Donc heu... Alors qu'avant, on prenait peut-être un peu plus le temps ! Là ça tourne, quand même pas mal heu.... On s'est réorganisés aussi, au niveau nous, de notre travail parce que du coup, justement avec ce *turn over* on passe de l'unité ouverte à... avant on était chacun responsable d'une unité aujourd'hui comme il y a des gens qui passent de l'unité fermée à l'unité ouverte alors s'il faut changer d'ASS au passage, ça complique les choses donc du coup maintenant on travaille dans les deux unités donc il y a donc eu une réorganisation aussi à ce niveau-là. Mais non moi je ne sens pas la pression, on ne met pas la pression ! Heu oui forcément quand il y a une orientation vers une maison de retraite on me redit « t'en ai où des inscriptions ? Y a pas de place ! » Mais au fil des années les équipes enfin les médecins parce que on travaille avec eux, on leur a fait comprendre que par exemple quand on inscrit une personne en maison de retraite avec un dossier d'ASS en psy euh ça veut dire que la personne est en psy et ça c'est un patient qui font peur en maison de retraite donc du coup ils comprennent aussi qu'on ait pas une réactivité pareille qu'ailleurs donc du coup nos patients sont étiquetés, donc au fil du temps c'est une donnée qu'ils ont enregistrée et de temps en temps ils nous disent t'en ai où ? Hein ! Mais parce que bien évidemment qu'ils

s'assurent qu'on fait notre travail mais... ils ne sont pas là tous les jours à nous dire t'en est où ?
T'as fait quoi ? Voilà ça on n'a pas !

51. C vous ne portez pas seuls, cette contrainte externe qui s'impose ?
52. 1FT3/non et puis on leur a fait comprendre aussi qu'un placement en maison de retraite ce n'est pas que le boulot de l'ASS,
53. C d'accord !
54. 1FT3 enfin, moi je... je vois par exemple sur par exemple une structure, un patient qui était là depuis des années, ils voulaient que je l'envoie en Belgique parce qu'en Belgique il y a des FAME, il y a des places car il y a plein de structures, ils recrutent très, très forts et ils créent plein de structures je peux vous dire qu'ils sont très commerciaux, hein ! Ils sont très forts ! Et moi de dire ben non ce monsieur, « mais il n'a pas de famille » enfin bon et heu moi de dire mais il me dit (propos très hachés) « t'as, c'est...il m'a dit tu...« j'dis non ! » il me dit « c'est ton boulot ! C'est ton boulot tu le fais ! » j'lui dis « ah bon c'est mon boulot ! Je lui dis oui, mon travail éventuellement c'est de remplir et de m'assurer que le dossier soit complet et de rassembler les éléments mais je dis il y en quand même une partie médicale, jusqu'à preuve du contraire, ça t'implique aussi donc du coup ben si tu veux le faire, tu peux le faire ! » Moi en tant qu'ASS je pense que ce n'est pas adapté donc je vais l'envoyer puisqu'on me demande de le faire et je ne peux pas m'opposer à le faire si c'est l'orientation médicale ; après dans mon évaluation, je ne vais pas insister trop, je ne vais pas me battre, ça c'est sur donc si tu veux faire l'inscription fais là, tu l'envoies ! » Alors sur le coup, ça a été un peu tendu entre nous ! Et du coup après, je suis retournée le voir en lui disant mais moi, pour moi ce n'est pas adapté, « ouais, tu ne veux pas le faire ! », je dis « non ce n'est pas que je ne veux pas le faire ! Je lui dis : « Pour moi ce n'est pas adapté », ce n'est pas adapté parce que... et je lui ai cité les éléments « oui, ben oui t'as raison ! » mais bon, voilà ! (*rires partagés*)
55. C Ça demande donc un positionnement professionnel assez assuré ?
56. 1FT3 Oui et de dire au médecin c'est heu quand tu dis c'est mon travail, oui on peut dire c'est mon travail mais pas que ! Toi tu vas donner des éléments et un placement en maison de retraite, je rappelle que du coup l'inscription elle est faite aussi sur les éléments que l'on met dans le dossier sur la grille qu'on remplit, si on l'a correctement remplie heu donc du coup ça, ça fait son chemin aussi ; parce que pour moi une maison de retraite, il n'y a pas que du social, il y a du médical ! Et puis « ben oui mais ». Alors des fois, j'ai aussi des dossiers de maison de retraite où clairement « le monsieur il est tout gentil ! » (*Rires*) alors qu'il n'est pas tout gentil ! Donc c'est de dire au médecin « ben non, là tu ne peux pas faire ça », « oui mais faut qu'il sorte » ben oui faut qu'il sorte mais pense derrière à l'établissement, on ne peut pas leur mentir, je pense qu'il vaut mieux être transparent et dire les choses telles qu'elles sont plutôt que voilà ! Et ça, ça fait son chemin aussi par ce qu'ils pourraient aussi dire allez « nous ce que veut c'est que...
57. C oui, qu'on peut comprendre que la pression, elle se manifeste comme ça, c'est-à-dire que l'éthique du coup
58. 1FT3 /mais... enfin ouais, mais je pense qu'on est dans une équipe où... y a des fois où c'est un peu... il faut défendre !
59. C Ca se parle !
60. 1FT3/faut défendre son positionnement ! Mais heu... Ça peut se... enfin voilà, dans la colère, après....
61. C oui, ça demande de se positionner quoi !
62. 1FT3/ mais c'est après, d'y retourner et de dire mais moi je ne veux pas travailler comme ça on n'a jamais travaillé comme ça, moi si je n'oppose pas pour m'opposer, c'est pas un principe chez moi de m'opposer pour m'opposer, si je m'oppose là c'est parce que... et ça a été entendu. Et je pense

que à un moment donné, par rapport à ce patient-là, il avait une pression, lui, et qu'il l'a exprimée,...voilà !

63. C de cette manière quoi! Ok. Alors est ce que vous pourriez me préciser en tout cas pour qualifier un peu, quelles sont les demandes que vous traitez dans votre activité d'ASS. Enfin des demandes alors, je ne sais pas comment elles se formulent d'ailleurs et de quelle nature quoi ?
64. IFT3/ alors comment elles se formulent : en fait les demandes, elles peuvent émaner du patient lui-même qui est hospitalisé et qui dit au médecin ou aux infirmiers j'ai des difficultés financières ou j'ai un souci, je voudrais voir l'assistante sociale donc on peut être interpellé par les infirmiers, par les médecins ou qui peuvent nous dire aussi j'ai rencontré quelqu'un en entretien et je ne comprends rien à ce que me dit la personne, j'aimerais bien que tu y ailles et pour me faire un petit bilan social parce que là je t'avoue, je n'y comprends rien ! Donc voilà, ça peut être le médecin, l'infirmier ou un membre de l'équipe infirmière et puis ça peut être le patient directement qui dit moi je veux voir l'ASS donc là on m'appelle et j'y vais. Ça peut être moi, parce que du coup par exemple dans les transmissions j'entends : la dame elle a des enfants, elle élève seule ses enfants, les enfants mineurs dont elle s'occupe seule, elle est là, les enfants sont où ? Voilà ! Donc, c'est moi qui vais peut-être dire attendez, il y a quelque chose qui m'interpelle, donc ça peut être moi qui vais y aller directement, ça peut être l'entourage qui, des fois, nous dit « ça ne va plus est ce que vous pourriez voir la personne elle est hospitalisée et ça on peut faire ça », heu...ça peut être une association comme les aides à domicile qui disent ben là, à domicile il se passe ça et ça, ça peut être des assistantes sociales de secteur, en fait ça peut être l'environnement familial, ça peut être l'environnement ben autour, les ASS heu...ça peut être ben en intra donc le médecin les infirmiers ou moi ou le patient donc l'interpellation, si vous voulez la sollicitation enfin, on peut être sollicités par tout le monde quoi, les admissions parfois aussi qui nous interpellent parce que du coup c'est tout bête, mais eux ils s'occupent de demander la carte de Sécu, la carte de mutuelle, la carte d'identité et puis des fois ils n'arrivent pas à avoir l'info, donc du coup nous on va dans le service et par ce biais-là, des fois c'est juste des gens qui n'ont pas eu le temps de passer aux admissions et donc c'est de leur dire quand vous allez vous promener dans le parc, passez aux admissions avec vos cartes et mettez vos infos à jour mais des fois ça nous permet de découvrir aussi que des gens n'ont pas de mutuelle, pas de CMU, pas de Sécu, voilà ! Donc c'est aussi les admissions qui peuvent nous interpeller et des fois, ça fait mouche aussi !
65. C OK.
66. IFT3. Voilà ! Donc ça c'est pour qui peut nous interpeller, donc c'est assez large en fait. Sur ce qu'on fait, en fait, sur les types de prise en charge, c'est, là aussi, assez large : ça peut être l'accès aux droits donc la Sécu, les ressources, du RSA, l'AAH tout ce qui est..., ça peut des orientations sur des structures comme les foyers d'accueil médicalisés ou des choses comme ça, les orientations vers des maisons de retraite quand le maintien à domicile n'est plus possible, ça peut être du maintien à domicile donc là on va travailler le maintien à domicile avec les différentes aides et mettre en place de ces aides et les prises en charge de ces différentes aides aussi avec les différents dispositifs, ça peut être des difficultés financières donc là des dettes de loyer, des choses... donc là c'est les,... le FSL enfin des choses comme ça, qu'est-ce que ça peut être ? ça peut être des problèmes de maintien à domicile donc du coup, ou de recherche de logement pour des personnes qui ont un logement mais qui n'est pas adapté et donc c'est de les aider à pareil donc là aussi les différents dispositifs, les DALO les choses comme ça, dans le champ du handicap aussi, on travaille avec les structures voilà. Qu'est-ce qu'on fait, on a aussi tout un travail de réseau aussi heu qu'on... ben ... on travaille avec la mairie de X. on met en place des choses, ça aussi on fait ce type de travail.
67. C avec la mairie de X.?
68. IFT3 avec mairie de X., à la mairie de X. il y a le service de santé publique

69. C ah oui, d'accord !

70. 1FT3 / santé mentale, c'est C.L. qui est infirmière là-bas et donc du coup par exemple tous les trois mois on a des points secteur, on rencontre les bailleurs sociaux c'est une réunion avec la mairie, les bailleurs sociaux et nous et donc les bailleurs sociaux peuvent parler et dire « nous on a un locataire, il nous pose problème » : est-ce que c'est quelqu'un qui est suivi ou pas donc toujours la limite avec le secret professionnel qu'est-ce qu'on dit qu'est-ce qu'on ne dit pas ? Et puis ben est ce que ça relève du soin, ou est-ce que ça ne relève pas du soin ? Et si ça relève du soin, comment on pourrait l'amener au soin parce que le CMP ne va pas débarquer comme ça, on toque à la porte ! Donc c'est comment on peut amener la personne au soin donc du coup on fait tout ce travail-là et depuis des années et du coup maintenant on peut s'interpeller les bailleurs peuvent nous interpeller directement et nous on peut les solliciter aussi si dans certaines prises en charge... je sais par exemple un patient qui avait fait un DALO : un DALO, ça peut être partout sur X. et du coup et nous on voulait que ce patient soit à côté de l'hôpital parce que tous les matins il vient prendre son traitement à l'hôpital donc il faut pas qu'il habite trop loin dans un autre secteur pour que ce soit possible et ne pas rompre ce qui a été mis en place et j'ai interpellé sur notre secteur c'est X. H (*bailleur*) et donc j'ai pu, parce qu'on se connaissait par ce biais-là, interpellé X.H. pour leur dire, nous on voudrait que ce soit vous qui preniez ce dossier-là et eux ont été vigilant lors de la commission pour prendre ce dossier là pour faire une proposition à proximité donc voilà, donc on a le travail de réseau. Pfft, en fait on travaille avec les secteurs et donc on a aussi des situations préoccupantes, des choses comme ça enfin la protection de l'enfance c'est quand même...on est dans tout, dans tous les domaines en fait, hein

71. C une globalité ?

72. 1FT3 dans la globalité : ce qui fait la richesse pour moi, qui ait tourné un peu sur le CHU c'est ce qui fait la richesse de notre travail ! Parce que justement on n'est pas dans une pathologie parce que par exemple en addictologie on va travailler peut être plus sur l'alcool, les postcures les choses comme cela ...heu c'est pour moi, quelque chose qui, moi, ne me convient pas parce que ça enferme et ça peut amener à la routine ! Nous, nos patients de par leurs pathologies ils ne sont déjà pas dans la routine donc, du coup, on...on va de la petite mamie démente, au schizophrène, à la dame dépressive donc du coup c'est, c'est déjà super riche et de par les situations qu'on est amenés à prendre en charge, on n'est pas non plus toujours dans : on pourrait se dire ils sont dans le Sécu, dans la MDPH et puis voilà ! et non sauf que on est pas que là-dedans ! On est là-dedans, mais pas que là-dedans ! On travaille aussi tout ce qui est mesures de protection avec le tribunal et nous, on a cette possibilité sur l'hôpital aujourd'hui, c'est de pouvoir prendre les gens en hospitalisation mais aussi en ambulatoire c'est à dire que les gens qui sont suivis, qui sont à domicile et qui sont suivis au CMP, on peut les prendre en charge, ils reviennent nous voir et on les prend, on continue le suivi et donc du coup, nous, on ne s'arrête pas, contrairement par exemple à l'hôtel Dieu, à l'hospitalisation et après on passe le relais ; nous, on les prend en charge et on peut continuer à les suivre après en ambulatoire, après bien évidemment que si on peut passer le relais aux collègues de secteur, mais après c'est vrai la pathologie psy fait que aussi on a du mal à passer le relais, donc c'est vrai qu'on essuie ... parce que la... parce que ça... parce que les collègues sont, des fois, un peu désarmés face à nos patients, ne savent pas comment aborder les choses et sont des fois en difficultés et donc pour certains patients on n'arrive pas à passer le relais et quelque fois des partenaires comme la CARSAT, ne prennent pas en charge les patients psy et c'est clairement dit par leur hiérarchie donc du coup voilà ! et pourtant pour certaines personnes le service social de la CARSAT, il serait ...

73. C c'est un choix de l'institution ?

74. 1FT3 oui c'est un choix ouais !

75. C d'accord et par rapport à ce que vous disiez sur cette difficulté qu'auraient certaines ASS de secteur de... ben d'être en lien avec ces personnes donc vous laissant peut être l'affaire heu c'est ?
76. 1FT3 /C'est parce que certains patients peuvent être désarmants ...enfin, en entretien quand on a quelqu'un de totalement délirant en face de soi, je pense que quand on n'a pas,...enfin nous, comme dans notre formation on a en effet une petite... un petit regard sur les pathologies et les choses comme cela mais heu au niveau de l'entretien, ben on travaille l'entretien mais travailler un entretien avec quelqu'un de délirant, c'est pas ! enfin je pense que ça s'apprend pas à l'école, je pense que ça s'apprend sur le terrain ! Enfin là ! Et puis nous c'est vrai qu'à force de côtoyer les médecins, à force de les entendre parler, les infirmiers ... donc du coup il y a des choses qui, ... des techniques qu'on prend
77. C il y a des connaissances que vous avez...
78. 1FT3/et puis Mr M. propose aussi un outil de formation, un petit *training*
79. C C'est qui Mr M. ?
80. 1FT3 le chef de, notre chef de service, il propose des petits trainings sur l'entretien enfin voilà !
81. C C'est quoi des petits *trainings* sur l'entretien ?
82. 1FT3 des petites formations, sur une heure et demi en fait, on fait des tours de table sur une situation qui bloque : comment ? Chacun avec sa petite question, on débloquent la situation, pour arriver à débloquent le truc !
83. C D'accord. Une forme d'analyse de pratique....un peu ça?
84. 1FT3 sur l'entretien !
85. C sur l'entretien... avec ce type de personnes ?
86. 1FT3/ non !
87. C /C'est à dire des personnes qui sont déréalisées un peu...
88. 1FT3 / c'est un infirmier... oui voilà. C'est un infirmier qui dit moi je suis bloqué, cette personne me dit « je suis bon à rien, je suis bon à rien » sauf que je passe une heure et demi avec elle et elle me dit je suis bon à rien et j'ai l'impression un peu que je tourne en rond » je ne comprends rien. Bon « d'accord donc vous êtes bonne à rien ». D'accord. Vous êtes là aujourd'hui la patiente, donc l'infirmière prend la peau de la patiente et répond comme ... et du coup chaque personne heu... parce que du coup vient des infirmiers, des médecins, des ASS enfin voilà vient qui veut, c'est pas un groupe fermé, mais vient qui veut et c'est : alors « vous êtes bonne à rien d'accord, si vous êtes bonne à rien, ça veut dire que vous aimeriez être bonne à quelque chose », d'accord, donc à la deuxième personne « vous êtes bonne à rien mais aimeriez être bonne à quelque chose, tiens vous aimeriez être bonne à quoi ? et d'après vous qu'est-ce qu'il faudrait mettre en place ? Et c'est comment réussir à la fin à dire que la personne est bonne à ... et voilà ça marche ! (*rires partagés*) même dans la vie privée ça marche, quand un enfant nous dit non, non, non ! ben commentet c'est des petites techniques d'entretien qui ...du coup on peut travailler ça, c'est intéressant
89. C qui facilite la relation à l'autre?
90. 1FT3 oui, nous c'est vrai, il y a des collègues qui des fois nous appellent parce que du coup c'est vrai qu'au fil du temps on s'est créé un réseau avec les collègues de CMS et c'est vrai des fois qu'elles nous appellent « je ne sais pas, j'y arrive plus » heu ou une dame qui est suivie dans le cadre du RSA, une collègue qui m'a interpellée là-dessus, qui est suivie dans le cadre du RSA, y a des contrats d'insertion sauf que ça n'avance à rien, c'est une dame qui a des troubles psy et clairement elle ne relève pas du RSA quoi ! Et là, la collègue arrive en bout de course, dit ben « moi, je ne sais pas comment faire » elle sait qu'elle est suivie par un médecin, ici, « je sais pas comment faire » voilà ! et du coup donc c'est travailler avec la collègue en disant ben oui, peut-être, en effet c'est le dernier contrat d'insertion que tu feras, du coup c'est peut être sur l'AAH qu'il faut que tu arrives à l'emmener, donc on est sur du conseil technique

91. C un peu du travail à distance comme l'ont fait certains services dans des domaines très spécialisés qui aident les collègues en fait
92. 1FT3 oui voilà mais c'est vrai qu'elles sont... et puis ben parce que là c'est la personne qui est délirante, qui est calme, y a aussi nos collègues qui des fois, sont avec des patients qui sont agités, qui sont pas bien et « qu'est-ce qu'on fait ? » ben, voilà, si elle vous agresse c'est la police ! Enfin voilà et du coup c'est des collègues qui ne savent pas comment gérer ça. Qui sont, ... ça impressionne aussi des fois, donc qui du coup sont mal avec ça et ne savent comment continuer la prise en charge, donc c'est vrai que des fois il y a des patients que l'on ne transfèrera pas aux collègues de CMS. Parce qu'on sait que ça va être trop fluctuant et que ou alors y a aussi la question comment dire de la confiance, l'alliance qu'on fait avec les patients.
93. C d'accord
94. 1FT3 /c'est vrai que nous, y a des patients où on a tellement ramé et au niveau médical et au niveau social pour mettre des choses en place, qu'on se dit que si on passe le relais, heu... on risque de perdre quelque chose donc là aussi, pour certains patients on y va avec des pincettes parce que ...mais on a cette possibilité-là, aujourd'hui, de continuer ce genre de suivi là.
95. C Alors, vous semblez dire que ça pourrait changer cette affaire ?
96. 1FT3 ouais
97. C oui ?
98. 1FT3 Ben, oui parce qu'on, après c'est propre au CHU, mais enfin non ça concerne toutes les institutions je pense, il y a les difficultés économiques qui sont là aujourd'hui et du coup les restrictions aussion s'dit...donc et de temps en temps on entend on va supprimer un poste ici, un poste là et là, aujourd'hui on a la chance là d'être sur chaque secteur deux ASS et demain heu... à l'époque par exemple quand je suis arrivée on était deux ETP aujourd'hui, il y a eu une photographie qui a été faite à un moment donné et moi j'étais à 80% donc ils ont dit ben du coup, un 180% ça va très bien pour le service, donc on a déjà perdu 20%, voilà heu... quand la collègue est absente, c'est de l'auto-remplacement, quand c'est sur des congés ça va quand la collègue est malade voilà, du coup, seul on ne peut faire le même travail et par exemple là j'ai ma collègue qui est partie en congé maternité, heu... qui a anticipé son congé maternité, pendant 1 mois ½ j'étais toute seule, et bien pendant 1 mois 1/2 je pouvais plus faire des visites à domicile, le CMP voilà ; et là, j'ai eu de la chance, le CHU a embauché quelqu'un donc j'ai une petite collègue qui est arrivée pour m'aider. Ma hiérarchie a entendu ça que je ne pouvais pas, seule, donc je ne dis que ça n'a pas été entendu mais heu le ... y a des choses qu'on privilégie... et du coup parce quand, c'est vrai qu'on s'est retrouvées les quatre ASS de psychiatrie enceintes en même temps, (rires) ça a été un peu la crise quand même, faut l'avouer, donc du coup c'est nous de nous rapprocher de notre hiérarchie en disant d'accord la situation, elle va être comme ça donc les remplacements congé maternité c'est pas à temps plein, le remplacement n'est pas même équivalent temps plein donc du coup y a moins de temps, qu'est-ce qu'on privilégie ? Et de fait, clairement ce qui a été privilégié c'est l'intra, l'intra-hospitalier par exemple, parce qu'avant je faisais une permanence au CMP un mercredi sur deux là on a dit non ! Tant que N. ma collègue n'est pas revenue de congé maternité tant que la situation n'est pas revenue à la normale, on ne va plus au CMP, on continue de faire l'ambulatoire mais on demande aux gens de venir ici ! Mais de fait, quand on fait des permanences on a, ... enfin ça facilite les choses. Là, clairement on prend que les situations, on trie les urgences aussi, est-ce que ça relève bien de nous, ou est-ce que ça relève du secteur si ça relève du secteur on renvoie vers les secteurs donc voilà ! Donc déjà on voit que s'il y a des restrictions de poste, il y a des choses qui, de fait, ne vont plus se faire, le travail de réseau on a dit qu'on le mettait entre parenthèses, pas entre parenthèses mais on le fait moins
99. C c'est plus une priorité quoi ?

100. 1FT3 C'est plus une priorité pourtant ça aide vachement après nous, on arrive enfin pour ma part avec ma collègue qui est à temps plein, ça va peut-être s'arrêter ! Du coup, je continue, moi, ce travail de réseau-là, je fais le choix ; après ben du coup au détriment d'autre chose mais bon je fais le choix de le ... parce que je ne veux pas qu'il se perde !
101. C Donc en fait, si je résume ce que vous pensez là, vous dites on a des conditions qui sont encore acceptables
102. 1FT3 hum, hum !
103. C mais des contraintes économiques pourraient venir percuter ça ?
104. 1FT3 Pourraient, oui. Voilà!
105. C Alors pour en revenir maintenant à la formation parce que je vois bien, du coup, vous avez bien précisé les activités et le contexte un petit peu, qu'est-ce qui vous semble important heu sur quoi vous portez l'accent avec les stagiaires qui viennent là en formation, et notamment en deuxième année ? Qu'est-ce qu'il vous semble important de leur montrer à travers cette activité-là ?
106. 1FT3 heu...alors moi ce que je leur dis, c'est que de venir en psy ça leur servira toujours au niveau de la technique d'entretien parce que, où qu'ils aillent après, que ce soit en CMS et j'espère qu'un jour nos collègues, enfin ils seront un jour nos collègues et du coup, j'espère qu'ils ne seront pas désemparés face à quelqu'un qui n'est pas bien en face d'eux
107. C ça vous semble être ça que vous apportez vraiment
108. 1FT3 la technique d'entretien. Si quelqu'un qui s'énerve en face de soi, ça ne sert à rien de monter le ton, non plus, ça ne fera que dégrader la situation vaut mieux, bon on pose les choses et puis on remet à plus tard ; heu y a ça ...
109. C /mais qu'est-ce que ça nécessite, selon vous, cette possibilité d'être dans cet accueil de l'autre qui est éventuellement délirant ou agressif ?... Par rapport à la maladie, vous disiez ils font peur, même en maison de retraite tout à l'heure vous disiez ça ?
110. 1FT3 ils font peur, oui, parce qu'ils sont désarmants des fois, parce qu'ils font des choses un peu particulières parfois, et parce qu'ils peuvent monter le ton et être très impressionnants. Pour le moment je n'ai jamais eu d'agression ou de choses comme ça mais ils peuvent, enfin certains peuvent, voilà bon, après moi je sais par exemple, que j'ai les infirmiers pas très loin
111. C d'accord d'où l'importance de l'équipe pluridisciplinaire !
112. 1FT3 on a un petit bouton là, sous la table en cas d'urgence, voilà ! On a quand même ce... Donc moi, honnêtement, sur les stagiaires ce qui, moi, fait la richesse de ce stage là c'est l'entretien et la diversité des situations, heu c'est ils ne sont pas enfermés dans quelque chose, alors, après on peut s'y perdre aussi, mais c'est assez vaste. On prend la situation et c'est assez vaste on va travailler sur la même situation plusieurs choses, heu l'entretien et puis accepter, enfin de toute façon nous on n'a pas le choix, c'est travailler au rythme de la personne et des fois ben voilà, ... dans certains services il y a cette pression-là, autre, en dehors ou des objectifs... et voilà ça ce n'est pas possible ailleurs, ici c'est possible. ici on arrive à
113. C / Quelle différence vous faites, si je peux me permettre, hein, de vous faire préciser, quelle différence vous faites entre travailler au rythme de la personne et puis avoir par exemple des objectifs d'intervention par ailleurs dans d'autres services, où vous voyez la différence ?
114. 1FT3 ben des fois quand j'entends mes collègues, c'est de dire ben nous on doit faire ça, on a tel truc enfin ... on (*discours très haché*)... ils ont des... des fois ils l'expriment que des fois ils ont l'impression que les gens doivent rentrer dans des cases et les entretiens qui sont d'une ½ heure chronométrée, ça s'enchaîne, nous, on n'a pas ça, aujourd'hui ici, on a cette possibilité, par exemple de, on gère notre emploi du temps, on n'a pas de secrétariat donc on gère notre emploi du temps ! Si je veux aller dans les unités faire le point, si j'ai un rendez-vous je reviens, enfin je gère mon emploi du temps. Ça pour nous, c'est une richesse. Alors du coup heu, y a des... comment dire, y a

des fois on va passer, si faut qu'on passe un peu plus de temps sur une situation, sur un entretien on va peut-être passer une heure s'il faut que l'entretien fasse une heure, mais on va voir la situation. Si c'est qu'un ¼ d'heure ce sera un ¼ d'heure et si c'est ½ heure c'est ½ heure et je pense que ailleurs dans certains services, c'est pas ça, les gens s'enchainent voilà et nous n'a pas cette pression-là et bien évidemment on voit des gens aussi, on n'a pas des journées de 25 heures mais, nous, on a cette possibilité aussi d'adapter notre prise en charge en fonction du patient

115. C/ et pour vous ça c'est important ?

116. 1FT3 et pour moi c'est quelque chose d'important après, par exemple F. là qui est en stage... il...parce qu'on peut se faire embarquer aussi et par exemple F. sur le dernier entretien, sur une situation je sais que... je disais rien, je voyais faire et heu après il est ressorti oui ben alors pour Mr Machin on a fait ça, ça, ça et je lui ai dit « ton entretien était trop long ! » Il me dit pourquoi ? « Ben écoutes ! » Parce qu'en fait, il a à cœur, il a la personne, donc il a cœur de balayer tout ce qui a à balayer, et donc je lui dis pour toi, c'est épuisant, pour la personne elle va avoir vu plein de choses mais qu'est-ce qu'elle va avoir retenu de l'entretien finalement, et ce qu'elle a à faire? Oui, mais je lui ai fait un petit mémo ! Oui mais au final, une heure c'est long pour toi et c'est long aussi pour la personne en face et du coup ben l'entretien d'après, oui j'ai tenu compte de ce que vous avez dit et en effet, maintenant il priorise, voilà. Du coup c'est... voilà « en effet il faut que je ne fasse pas comme cela » donc c'est vrai que moi là c'est plus l'entretien pour les stagiaires, c'est plus la gestion de l'entretien. Et puis... sur par exemple ..j'aime bien leur faire faire un petit compte rendu d'entretien pour débriefer après avec eux et ça, enfin moi je trouve ça ! donc moi c'est plus l'entretien que je travaille avec eux et puis après bien évidemment les différents dispositifs, leur faire découvrir les pathologies aussi, qu'ils puissent découvrir les différentes choses, les prises en charge et tout ce qui se met en place, ça c'est découvrir ; mais c'est vrai ce qui me semble important c'est l'entretien, les techniques d'entretien, les prises en charge quoi, et qu'on se présente pas face à quelqu'un qui n'est pas bien de la même manière qu'une personne lambda qui a une dette de loyer quoi ! Quelqu'un qui n'est pas bien et qui a une dette de loyer, ce n'est pas pareil, on ne l'aborde pas de la même manière, le positionnement n'est pas le même !

117. C OK. Et dans votre activité, est-ce que vous ..., enfin, quelle place a l'accompagnement individuel des usagers par rapport à peut-être d'autres formes d'action des assistants sociaux ?

118. 1FT3 ici on fait l'accompagnement individuel et puis on le fait aussi en collectif mais c'est vrai que nous, en grosse partie, on fait de l'individuel

119. C/ grosse partie ça veut dire combien ?

120. 1FT3 90%

121. C/ 90 % ah oui OK.

122. 1FT3 heu on travaille ... ici, dans le bureau mais on peut aussi faire les accompagnements. On peut accompagner au tribunal, à la sécu, on peut accompagner à visiter un appartement, à domicile pour... voilà ! Donc ça, l'accompagnement individuel pour nous enfin c'est très, c'est le gros du travail !

123. C Je pose la question par rapport à l'orientation actuelle du métier hein ? Parce que la réforme

124. 1FT3 /oui le collectif !

125. C Elle oriente, quand même, sur le collectif !avec cette nécessité pour les étudiants de... et donc c'est important pour moi de comprendre, voilà, si pour vous c'est une réalité ou.... pas ?

126. 1FT3/non !

127. C/ et qu'est-ce que vous en pensez quoi ?

128. 1FT3 ben disons qu'on fait du collectif mais qui ne va pas être du collectif au sens par exemple de l'ISIC ! heu... c'est pas heu... enfin pour ma part, il y a des collègues qui mettent en place des choses, mais pour ma part en psychiatrie générale, nous, on ne fait pas du collectif, on ne met de

choses en place, peut-être parce qu'on n'a pas le temps aussi ou peut-être... mais c'est vrai qu'on ne... là quand moi, j'ai eu mes stagiaires, je ne vois pas, ce n'est pas une volonté de ne pas faire, c'est que je ne vois pas ce qu'elles pourraient faire, après je suis ouverte à toutes propositions ! Mais c'est vrai que par exemple, il y a une stagiaire, l'année dernière, qui a fait avec mes collègues a fait son ISIC sur un groupe en fait qui était monté à la base avec les infirmiers heu et c'était pas son positionnement à elle, ce n'était pas le travail d'ASS, c'était mélangé avec le travail des infirmiers, ce n'était pas clairement identifié et moi je trouvais ça un peu casse, « casse-gueule » hein pour une ISIC. Donc moi le collectif ça va être des moments où on va rencontrer les patients, on va expliquer ce qu'est le travail social qu'est-ce qu'on peut faire, ou des choses comme cela et du coup on va parler d'un dispositif, heu

129. C/ c'est plus de l'information, alors ?
130. 1FT3 Oui c'est plus de l'information. Mais on ne fait pas de prise en charge collective. D'autres collègues, sur d'autres services, par exemple en addictologie, eux, font ce travail-là !
131. C et en quoi cela vous semble plus adapté alors dans ce type de service-là par rapport au vôtre ?
132. 1FT3/ parce que, peut-être qu'ils ont tous la même problématique enfin ! en addictologie, je veux dire, il y a cette problématique, ou ma collègue qui s'occupe des anorexique, à la base il y a toute... et donc du coup il va y avoir une base commune que nous, par rapport à nos patients on va avoir des petits jeunes qui ont fumé un peu trop de joints et qui ont fait une bouffée délirante derrière, y a des petits papys Alzheimer ! Enfin voilà ! Donc, la population est, à mon sens, trop variée et puis ça tourne : ils rentrent, ils sortent, ils rentrent, ils sortent donc pour avoir un groupe sur la durée par exemple, c'est compliqué parce que nous il y en a qui restent deux jours, il y en a qui restent 6 mois et d'autres qui restent 3 ans enfin, voilà et je ne vois pas ce que je pourrais faire mais !
133. C vous n'avez pas identifié de problématiques qui pourraient être traitées collectivement ?
134. 1FT3/collectivement non !
135. C d'accord.
136. 1FT3 /après je pourrais faire une information sur une mesure enfin voilà ce serait plus de l'information ! Mais donc du coup nous on travaille... et c'est vrai que quand j'accueille un stagiaire que moi je dis il faut qu'il ait une ISIC ! Faut qu'il ait fait de l'ISIC !
137. C en 2^{ème} année pas obligatoirement, il peut la faire après !
138. 1FT3 oui non mais ç'est parce que j'ai fait des 3^{ème} année sur la fin, j'ai fait des 2^{ème} année aussi mais là j'ai principalement des 3^{ème}, du coup pour moi, c'est la base parce que autrement je me dis on envoie au ... Parce que du coup j'ai vu aussi l'ISIC, qu'avait fait la petite stagiaire à côté et moi je lui avais dit moi je te ressens pas enfin je ne te sens pas comme ASS derrière et ça a pas et il n'y a pas eu une bonne note quoi ! il a fallu qu'elle la retravaille et j'espère que cette année, elle peut la retravailler... donc du coup nous le collectif, c'est pas...
139. C c'est pas une
140. 1FT3/ en psychiatrie générale là non, dans d'autres services oui ! Mais nous ici non !
141. C OK. Par rapport maintenant à l'aspect formation, au travers de cette activité que l'on cerne bien je crois là est ce qu'il y a dans cette activité, et je vais me centrer sur les 2^{ème} année, plus que les 3^{ème}
142. 1FT3 ok.
143. C Est-ce qu'il y a des situations que vous allez sélectionner pour les stagiaires, enfin comment vous procédez pour leur confier des situations ?
144. 1FT3 comment je ? Alors, ben, au départ ils tournent un peu avec nous, déjà pour bien appréhender l'équipe, savoir comment ça fonctionne, qui fait quoi, heu donc déjà ils tournent un peu avec nous parce que c'est particulier, hein, le médical donc ça, déjà qu'ils appréhendent bien les choses, qu'ils s'intègrent à l'équipe puis après moi en général, c'est on va faire des entretiens, ils

vont venir avec moi en entretien et quand il y a des situations que je sens au niveau heu,... des choses simples, une prise en charge Sécu, enfin... les choses qui pour moi, je ne sens pas la situation trop compliquée, heu ben du fait que le stagiaire est venu avec moi en entretien, on en reparle après, et puis après je propose à la personne ben écoutez ce sera ma stagiaire qui continuera à vous prendre en charge et donc du coup, le fait qu'on ait pu faire un entretien en commun, ça permet aussi de rentrer dans la situation sans trop d'appréhension, on en a parlé avant, le stagiaire sait vers quoi elle s'oriente, après ça n'empêche pas qu'au bout de l'entretien (*rires*) ça bifurque ! mais là du coup on revient ; je ... ou alors les sollicitations par exemple des admissions où ils nous demandent d'aller voir la personne pour savoir s'il y a une mutuelle, pas de mutuelle donc des fois, je donne à la stagiaire pour un premier contact et puis du coup, elle y va et ça permet de De heu ... de prendre contact avec la personne, de faire un premier entretien et après on voit si c'est s'il y a une situation sociale et du coup c'est par ce biais là, au départ que je les fais rentrer dans les situations, par les problèmes de prise en charge ou alors quand on est en entretien et par exemple il faut faire un renouvellement d'AAH ou quelque chose comme ça et donc lui dire voilà, ça tu peux le faire et donc on voit ensemble comment ça se passe telle ou telle demande et puis du coup elle va en entretien après, donc moi je remonte plus, enfin, enfin je ne les oriente pas comme ça heu le médecin me parle d'une situation, faudrait un bilan social, ben vas-y ! C'est vrai du coup, je prends au départ quand ils arrivent plus des situations d'accès aux droits enfin CMU, des choses comme ça parce que ça me semble une première porte plus simple après des fois ça peut se compliquer auquel cas le stagiaire n'est pas tout seul et puis après en fonction de la comment dire, la, l'aisance du stagiaire on va heu l'intégrer sur une situation, sur des prises en charge un peu plus, enfin pas compliquées mais qui questionnent un peu plus donc soit faire des entretiens en col... enfin à deux, soit elle va prendre en charge la situation et nous on est derrière pour être surs, soit par exemple sur une même situation quand on sent que la personne est OK et que cela ne la disperse pas trop, le stagiaire va prendre en charge une partie du dossier, une orientation par exemple ou quelque chose... ou un accompagnement et puis nous on va travailler telle ou telle autre partie avec la patiente ou le patient, donc du coup mais ça, ça dépend de l'aisance !

145. C alors l'aisance de qui? Est ce ... ?

146. 1FT3 / de la stagiaire

147. C de la stagiaire ?

148. 1FT3/ parce que moi j'ai eu une stagiaire, heu... alors nous, on demande à les rencontrer, pas pour du recrutement même si ça les met en conditions pour après quand ils vont chercher du boulot, mais bon, nous on demande à les rencontrer parce que on veut s'assurer heu... on veut leur présenter ce qu'on fait et les patients qu'on rencontre pour qu'ils puissent déjà... parce que, déjà, on a plein d'*a priori* plein de ... c'est les patients ... les jeunes. Les jeunes qui arrivent, la psychiatrie finalement pour beaucoup c'est ce qu'on entend aux actualités et aux actualités, la psychiatrie c'est jamais en bon qu'on en parle, c'est toujours quand il y a des catastrophes donc c'est de leur dire « nous, on est en psychiatrie mais la psychiatrie voilà, c'est pas que ça », donc du coup ça permet pour le stagiaire de... d'enlever certaines appréhensions pour certains et nous, de présenter aussi ce qu'on fait et de savoir si ça colle vraiment à ce qu'ils ont envie enfin si voilà, et donc du coup on les rencontre pour ça. Et c'est vrai qu'on avait rencontré une petite stagiaire qui nous avait dit oui ça m'impressionne un peu, d'accord ! C'est pas pour cela qu'on la prend pas et donc du coup elle était venue et le premier jour, je pense que l'hospitalier lui faisait très peur et elle est arrivée dans le service et on est allée dans une chambre et elle me dit « je ne suis pas bien », elle est sortie, ne la voyant pas revenir, je suis sortie de la chambre et elle était en train de faire un malaise dans le couloir. Je pense que vraiment c'était physique et en fait tout, tout, tout son stage de deuxième année l'entretien elle me collait et en fait elle me collait aux basques tout le temps elle ne cherchait pas ,

toujours elle me collait, et c'était... je lui donnais des situations, ben oui mais, ben oui mais et au final elle n'y arrivait pas, jusqu'à un moment où je suis passée à l'acte, parce que moi quand on arrive en fin de stage et qu'on n'a pas fait un entretien seul c'est pas possible ! Donc enfin ç'était pas vraiment la fin de stage mais je trouvais que ça faisait un petit moment quand même, hein ! Et du coup j'ai fait oui, j'ai fait un passage à l'acte, je ne lui ai pas laissé le choix, c'était peut-être un peu violent mais j'étais dans un service les admissions ont appelé en demandant par rapport à une personne *et je lui dis « ben tu y vas ! » « Oui mais je lui demande quoi ? » « Ben tu fais le tour de la situation ! » « Ben comment je fais ? » « Comment tu fais ? Tu as une grille d'entretien ? » « Je n'ai pas de grille d'entretien ! Je rencontre la personne je me présente et puis après je lui demande un petit peu quelques éléments pour savoir dans les grandes lignes ses ressources, machin » enfin voilà déjà t'essayes de dépeindre tout ça et puis après elle me dit ben « oui mais si je sais pas ? » Moi je lui dis « mais moi je ne sais pas tout, je ne suis pas un guide familial ambulante ! » donc je dis si tu sais pas, tu dis que tu ne sais pas donc du coup, elle était paralysée avant d'aller en entretien donc il a fallu heu accompagner mais je lui dis « c'est toi qui fait » donc du coup, je me suis forcée à fermer ma bouche, elle me regardait, elle voulait que je prenne la main dans l'entretien et heu donc là, et quand on la connaît enfin après parce que forcément on passe du temps, elles sont, leur bureau est là donc du coup, on est dans le même bureau, donc forcément on se parle et on voit comment est la personne et c'était une jeune fille qui était très timide, qui était jeune, qui clairement n'avait pas, je dis pas que c'est quelque chose qui est réhabilitaire mais qui... enfin qui vivait jusque-là chez papa, maman qui n'avait jamais travaillé que l'été, elle ne savait pas ce que c'était que des indemnités journalières parce qu'elle n'avait jamais été en arrêt maladie pendant qu'elle travaillait donc voilà toute jeunette qui sortait de son bac et qui rentrait dans l'école et ben du coup protégée aussi, je pense dans un milieu protégé des soucis et du coup, elle découvrait tout et puis ben elle était très timide donc du coup, heu aller vers l'autre c'était difficile, pour elle, et donc du coup, ça venait de sa personnalité et puis je pense que l'hospitalier l'impressionnait aussi et du coup ben ça a été difficile, et à la fin elle y a été mais il a fallu dépasser ce ... et puis par contre, il y en a d'autres, j'en ai une que j'ai accueilli deux fois, 1^{ère} et 2^{ème} année, clairement elle, en fin de 1^{ère}, pour moi c'était déjà une deuxième année, clairement, parce que elle était*

149. C /alors quels sont vos indicateurs pour dire, là il y a de l'aisance, c'est le mot que vous avez utilisé, comment vous évaluez cette aisance ? pour dire au stagiaire ben « allez là tu peux y aller »,
150. 1FT3 ben déjà rien que dans l'équipe, dans l'équipe infirmière c'est : on voit les gens qui arrivent, ben forcément au départ ils ne se mettent pas en avant mais heu ... qui par exemple quand je suis en train de parler à un médecin et puis qu'il y a une infirmière qui dit quelque chose que le ou la stagiaire ne sait pas, heu ben va dire excuses moi là tu as dit est ce que tu m'expliquer ? donc c'est déjà qui est pas, enfin y a des stagiaires au départ bien évidemment on ne connaît personne mais après... au final on a une équipe où clairement, où il y a une bonne ambiance, où on ne se parle pas et on se vou... enfin les médecins on les tutoie je veux dire, sauf un et notre chef de service aussi je le vouvoie ; mais je veux dire, pour la plupart ils sont jeunes, du coup beaucoup on les a, enfin moi je les connus en tant qu'internes donc du coup le tu il est là, ce qui n'empêche pas qu'on se respecte chacun dans notre travail mais il y a le tu qui est... et puis les stagiaires, ils ont l'habitude d'en voir aussi et du coup les stagiaires ils les intègrent assez facilement et moi c'est vrai qu'une stagiaire qui reste par exemple derrière moi et qui ne va pas parler aux infirmiers heu qui va... quand on a vu une situation et je lui ai dit « ben écoutes, est ce que tu peux aller faire le compte rendu à l'infirmier » et que je sens la personne totalement heu... paralysée, alors qu'il n'y a pas de question d'évaluation ou autre c'est juste de dire j'ai vu la personne et on a fait ça et ça et je la revois demain ou après-demain pour faire ça et ben moi c'est de l'aisance c'est de, déjà ça se voit au sein de l'équipe, déjà comment la personne s'intègre ! Et y en a certains c'est au départ un peu de

l'observation et puis, ils prennent leur place dans l'équipe et puis les infirmières n'hésitent pas à les solliciter directement et puis c'est aussi vis-à-vis des patients y en a qui heu....je pense à la petite stagiaire-là qui.... en fait, mais même nous en tant que collègues par exemple sur le temps du midi on prend un petit café ensemble même, là, elle était... ben il a fallu qu'on y aille quoi ! pour avoir des petites infos sur elle, sur ce qu'elle pensait, même prendre part à notre conversation qui peut être très, ...autour de la pluie du beau temps, des enfants enfin des choses comme ça, elle avait du mal et là je pense que c'était de la timidité, elle était pas sûre d'elle, elle doutait énormément d'elle et il y a des stagiaires qui sont,... alors je dis pas qu'il faut arriver la fleur au fusil et être très sûre de soi parce que ça, ça me fait très, très peur en général ! (*rires partagés*) mais il y a un minimum et puis enfin y a des stagiaires aussi qui n'hésitent pas à dire « *moi, je ne comprends pas* », ou moi « *pourquoi tu fais ça, parce que moi, je ne comprends pas* » et pour moi c'est

151. C C'est un signe de
152. 1FT3 /et moi j'aime bien quand ils me disent je ne comprends pas pourquoi tu fais ça ? parce que des fois je me dis mais oui
153. C ça vous rassure sur quoi alors quand ils disent je comprends pas?
154. 1FT3 des fois je me dis, même ça m'interroge, moi, sur ma pratique oui, pourquoi je fais ça? (*Rires*) parce que des fois on est amené à faire des choses sans donc du coup, moi je trouve ça très riche, moi des stagiaires qui ... et après, on leur dit nous on est comme ça, on aime bien que tu,... qu'on pose des questions on aime bien ...que et du coup
155. C et est-ce que les stagiaires, en fait, pour vous c'est presque qu'un gage, quand ils vous posent des questions sur votre propre manière de s'y prendre, qu'ils vont après vous montrer à voir comment ils font aussi ?
156. 1FT3 oui et
157. C /si je comprends bien hein ? Ça va dans les deux sens ?
158. 1FT3 oui, ah oui, oui ouais, de toute façon, pour moi, un accueil de stagiaire, c'est un échange !
159. C mais est-ce que, par exemple par rapport à des situations ici à l'hôpital en tant que formatrice, parce que vous disiez tout à l'heure, en fait, je commence à confier des premières situations sur des choses un peu simples c'est-à-dire sur bon ! est-ce qu'il vous est arrivé heu...qu'il y ait des écarts justement entre ce que vous pensiez être simple et ce qui s'est réellement passé pour le stagiaire en question ?
160. 1FT3 ben après heu ... et puis je sélectionne aussi pas des gens trop délirants, pas en crise
161. C d'accord, c'est ça la sélection alors ?
162. 1FT3 oui je sélectionne aussi, parce que quand les gens qui sont vraiment..., si je sens..., même moi déjà moi, en tant que professionnelle, heu là j'ai un monsieur, une « situation comme on dit toute bête » accès aux droits, carte de Sécu, mutuelle, les admissions m'interpellent, je suis allée dans le service et je dis faut que j'aille voir monsieur Machin pour sa..., on m'a dit non ! Voilà (*rires*) parce qu'il n'est pas bien, parce qu'en effet, il peut monter très, très vite et du coup moi, je risque de me mettre en difficultés. Donc là, j'y vais pas, parce que du coup ça sert à rien d'y aller maintenant, l'urgence, elle est pas sur sa sécu, sur sa mutuelle on verra ça après, on va attendre qu'il redescende un petit peu pour! Donc moi déjà en tant que professionnelle, je m'assure aussi voilà ! même si les gens ne sont pas au top, au top mais j'y vais ! Mais alors s'ils sont vraiment en crise, j'y vais pas donc moi déjà, moi en tant que professionnelle, faut l'avouer, je sélectionne le moment où en tout cas où je vais voir la personne donc les situations qu'on va donner au stagiaire au départ, ça va pas être avec les grands délirants, les grands psychotiques, hein !
163. C D'accord.
164. 1FT3 Clairement, non ! Ça va pas être, ça. Parce du coup en effet, ils peuvent se retrouver en grosse difficulté. Après heu,... moi je ne pense pas, où alors ils ne m'ont jamais fait le retour, de

situations où ils se sont retrouvés en difficultés heu ... (silence de réflexion)... Sur les premières situations, (*beaucoup d'hésitations*) bien évidemment qu'ils peuvent aborder la situation sur le côté ... les petits problèmes de la mutuelle, les petits problèmes de CMU et puis ben derrière va y avoir tout le reste qui va attendre un petit peu et heu mais du coup, moi j'ai par exemple, moi j'ai sur une des deux deuxièmes années, elle s'est retrouvée sur une situation comme ça, avec une première entrée très simple et en fait, la situation très, très compliquée, enfin il y avait d'autres choses à voir, et du coup c'était en retour d'entretien de dire « ben oui mais là, j'ai un peu l'impression qu'il y a autre chose », et du coup ça a été travaillé avec elle, du coup est-ce que tu te sens de continuer ou pas ? Et du coup, nous en guidant, en disant ben oui en effet là, il y a peut-être quelque chose c'est peut-être là qu'il faut que tu grattes, c'est vers là qu'il faut que tu t'orientes, ou c'est vers... voilà !

165. C Vous vous souvenez quel était le prétexte, la clef d'entrée dans cette situation ?
166. 1FT3 je crois que c'était un problème de ressources, il me semble ouais et du coup la stagiaire a fait tout l'accompagnement. Mais c'était déstabilisant parce que je me rappelle c'était un monsieur qui n'était pas toujours très coopératif, qui n'était pas toujours... qui disait pas toujours tout et on découvrait après que..., et du coup c'était comment après recadrer comment heu... et ça a été très riche du coup, pour elle, parce du coup ... ça a été..., ça a été une vraie situation... mais c'est, mais du coup c'était on débriefait avec elle, on réorientait, on lui disait, mais là, tu... il t'a dit ça, faut peut-être que...donc on la réorientait, donc elle n'a pas été seule sur cette situation-là, on était franchement derrière
167. C en accompagnement quoi ?
168. 1FT3 mais elle l'a..., à mon sens, portée, enfin elle n'était pas en autonomie, mais elle a accompagné heu, alors c'est vrai que l'entrée elle était heu, puisqu'elle l'a eue la situation c'est qu'elle était... dans les lignes comme ça c'est tout simple et en fait, c'était la situation très compliquée ! Et donc du coup, je pense pas que ça l'ait déstabilisée parce que pour moi en deuxième année, ils ne sont pas tout seuls quoi, même en troisième année pour moi, ils ne sont pas tout seuls mais deuxième année, on est derrière et on débriefe sur les entretiens ; moi j'essaie de leur demander de m'en parler et si c'est possible et si on a le temps, j'aime bien qu'ils fassent des compte rendus d'entretiens parce que du coup, ça permet... même eux ils le voient après... tiens et là, ça là ben oui là il t'a dit ça ! Ah oui, ah oui j'ai pas pensé ! Donc c'est un bon outil aussi ! c'est vrai.... qu'en deuxième année, pour moi ils ne sont pas..., on est derrière quoi !en 3^{ème} aussi mais moins !
169. C si je comprends bien, en même temps, je vérifie hein ! Parce que c'est important que ce soit vous qui me disiez, si je comprends les critères en fait, pour confier une situation, il y a des critères qui tiennent aux situations elles-mêmes (la déréalisation du patient ou pas et peut-être aussi ce que le service en dit) et puis des critères qui tiennent aux stagiaires davantage et c'est la notion d'aisance là ?
170. 1FT3 Oui!
171. C Alors vous savez j'ai fait un sondage auprès des étudiants de 2^{ème} année, je les ai interrogé depuis deux ans là, et heu je retrouve dans ce vous dites plusieurs manières de faire de formateurs très différentes et effectivement, il y a cette notion, c'est pour cela que je vous ai demandé ce que c'était que cette notion d'aisance, puisque des étudiants m'ont dit ben « on nous confie la première situation quand le formateur il sent qu'on est prêt » et alors sentir bon moi je me disais enfin voilà? Bon, vous avez explicité c'est l'ensemble de ces critères qu'on vient de voir
172. 1FT3 oui, oui
173. C et ça correspondait à ça et comme vous le dites alors vous vous parlez de « *passage à l'acte* »
174. 1FT3/oui mais pour une stagiaire !
175. C/non, non, mais
176. 1FT3/ parce que je sentais que si je ne la bousculais pas un petit peu

177. C ah ben !
178. 1FT3 et je me disais et elle va arriver en fin de stage de deuxième année et l'entretien... parce que si on restait à ce rythme-là, elle n'avait... en fin de truc et je me dis c'est quand même pas possible d'arriver en 3^{ème} année sans... sans faire, heu... parce que elle avait plein d'autres capacités mais l'entretien, je pense que ça la terroris..., ça lui faisait peur ; parce qu'elle avait peur de pas savoir, peur d'être désemparée, que la personne lui pose une question et de ne pas savoir ben, Quand, nous..... Moi quand je sais pas je dis « *je sais pas* » je vais chercher l'info
179. C Ouais mais C'est peut-être un obstacle à franchir dans la formation, ça ?
180. 1FT3 oui, voilà ! Ouais
181. C parce que l'expérience n'est pas là ?
182. 1FT3 oui. Donc c'est vrai que, du coup ça a été un passage ! Du coup, elle a senti que je ne la bousculais pas trop non plus, je ne suis pas méchante ! Et je ne suis pas braque ! Et du coup elle s'est peut-être dit, ça va passer comme ça et là, à un moment, j'ai dit non ! «Non, Tu y vas » mais « si je sais pas » ben ça fait rien « *si tu sais pas, tu dis que tu sais pas et tu reverras demain, tu ramèneras l'info cet après-midi et tu dis que tu ne sais pas mais tu essayes déjà de* » après c'était mieux. Mais du coup, il a fallu, pour elle, alors en effet c'est peut-être moi qui ai senti ! Après on peut peut-être penser que c'est violent ou pas ! Mais en même temps je ne suis pas une violente je lui ai pas dit vas-y ! Et je ne l'ai pas trainée dans la pièce !
183. C mais vous savez, il y a des étudiants qui m'ont dit c'est le formateur qui m'a poussé, hein ! On a l'impression quand ils s'expriment dans le, alors c'est un sondage écrit donc je n'ai pas eu leurs paroles, mais ils écrivent c'est le formateur et tant mieux ! Et tant mieux parce qu'a un moment donné où, voilà !
184. 1FT3 oui mais des fois, ça peut être enfin c'est dur d'être comme ça, mais pour moi, c'est pas leur rendre service parce qu'après, heu , voilà!
185. C Je crois que vous avez qualifié votre cœur de métier comme étant la relation à l'autre hein !
186. 1FT3 ben oui ! c'est notre outil de travail
187. C donc ! (rires *partagés*) c'est un peu l'objet central que vous travaillez là ! Alors ma deuxième zone de questionnement mais vous avez commencé déjà à y répondre j'ai interrogé les étudiants de deuxième année et effectivement beaucoup m'ont dit les premières situations qu'on nous confie c'est l'accès aux droits, c'est ...l'accès aux droits ou les aides financières, tout terrain confondu, hein ! Je ne parle pas seulement dans le domaine de la santé. Et donc je voulais vérifier avec vous si effectivement pour vous aussi en deuxième année c'est aussi avec ce type de situations par lesquelles on peut commencer et si elles sont significatives de votre activité et si oui en quoi ? et qu'est-ce qu'elles permettent de travailler avec les étudiants pour la formation ?
188. 1FT3 ben moi je trouve que c'est celles, là, qui sont les plus faciles à prendre...enfin même si des fois ... y a des.... en porte d'entrée, je trouve ça pas mal parce qu'on s'appuie sur un dispositif ou quelque chose heu et du coup ça aide au niveau... voilà, on vient voir la personne pour telle ou telle démarche donc du coup ça aide à rentrer en relation, je trouve que c'est la première... parce qu'envoyer une stagiaire deuxième année pour faire un bilan social sans réellement de, quand le médecin dit je ne comprends rien à ce qu'elle me dit ; elle parle d'argent, pas d'argent, enfin voilà, de famille de pas d'enfant, je ne comprends pas elle a un enfant mais elle dit qu'elle en a pas, donc j'aimerais bien que tu alors, du coup dans ce genre de rencontre là, on vient voir la personne, la personne n'est pas demandeuse heu nous on a voilà on vient voir, « je me présente, je suis ASS le médecin m'a demandé de venir vous rencontrer pour qu'on puisse faire un petit point » voilà j'aimerais... alors du coup c'est... on va balayer super large et je trouve que pour une première, enfin une entrée en matière pour une petite stagiaire, enfin pour une stagiaire, je trouve ça difficile heu donc surtout en deuxième année, du coup, c'est vrai que moi, je préfère passer par des choses

ou on a un support, une aide en effet on est dans le pratico-pratique on ne fait pas que ça mais c'est une porte d'entrée et du coup ça aide ! Parce que c'est vrai que nous, on peut arriver et en effet, et puis les personnes peuvent ne nous avoir pas sollicitée mais on y va parce que on nous l'a demandé d'y aller ou parce que nous on estime qu'il y a des choses pas claires et que l'on voudrait éclaircir, voilà ! Heu pour un stagiaire c'est ... parce que du coup en face on peut avoir un non ! Je n'ai pas besoin d'ASS ! enfin voilà ! Et commencer à rentrer en relation avec les usagers quand on est stagiaire deuxième année avec quelqu'un qui ne nous attend pas qui n'a pas demandé à nous rencontrer je trouve ça compliqué ou alors quelqu'un qui n'est pas bien dans sa tête ! Donc on sélectionne ben aussi pour les protéger, parce que s'ils s'en prennent, s'ils tombent sur une situation et qu'ils se cassent les dents, enfin je trouve ça dommage aussi, donc c'est vrai quelque part c'est aussi pour les protéger des premiers contacts comme ça parce que l'idée c'est qu'ils puissent évoluer, pas se casser les dents tout de suite, quoi !

189. C Et quand vous leur confiez comme ça ce genre de situation alors ça peut être accès aux droits, aides financières, ça peut être conditions de vie pour parlez tout à l'heure logement alors adapté ou pas, selon vous qu'est-ce que ça permet de travailler, sur quelles dimensions au niveau de la formation ça vous permet de travailler ?
190. 1FT3 après sur les dispositifs y a ça, ben l'entretien
191. C la relation à l'autre
192. 1FT3 enfin oui la relation à l'autre...
193. C et dans un cheminement de 2^{ème} année ? Heu... enfin je dirais, Comment vous voyez le cheminement des 2^{èmes} années par rapport à ce type de situations ?... Parce que vous disiez, ce n'est pas évident, l'autre situation cad celle de l'évaluation sociale où on doit balayer alors est-ce que l'aide financière on ne balaie pas ?
194. 1FT3 Si on balaie mais on a un support !
195. C ok. D'accord. c'est ça qui fait la différence ?
196. 1FT3 voilà. Parce que mais alors que le bilan social on y va sans rien on y va avec notre petit cahier et on note ce qu'on peut noter, si ça perturbe pas trop le patient parce qu'on note... mais voilà, c'est pas...pour moi, c'est plus facile d'arriver avec un support, quelque chose
197. C d'accord, hum, hum
198. 1FT3 après.... c'est peut-être à tort, mais moi je pense que c'est plus facile ou alors, ou alors il faudrait un stagiaire 2^{ème} année qu'on sente à l'aise, si on le sent à l'aise, pourquoi pas ! Si en plus il le demande, donc après peut être en peut-être, nous derrière on peut s'assurer...
199. C en même temps, tout à l'heure, vous disiez derrière une demande d'aide financière ou une aide qui apparait banale,
200. 1FT3 / ouais, il peut y avoir autre chose....
201. C/ et quelque fois quand on gratte on peut trouver ...et en général, on trouve quoi selon vous ?... Dans votre domaine-là ici ?
202. 1FT3 pff, on trouve, ...nos patients en général c'est la, ...quand ils disent un truc, c'est la partie immergée de l'iceberg quoi ! parce que souvent....
203. C oui, mais est-ce qu'il y a des récurrences en fait dans ces situations? Est-ce que vous avez pu repérer, identifier des domaines de la vie des gens que, automatiquement, ce genre de clef d'entrée amène aussi à aborder quoi ?
204. 1FT3 ben après, heu pfft.... Par exemple, les personnespar exemple les Personnes Agées ou ... qui vivent à domicile et puis du coup on s'aperçoit que, elles nous disent ben « j'arrive plus trop à gérer à la maison », mais c'est pas tant j'arrive plus trop à gérer à la maison ... c'est qu'elles ne gèrent plus depuis des années et puis elles ne gèrent plus, au niveau financier elles ne gèrent plus rien... donc du coup ben oui au départ, il vous faudrait une aide-ménagère au départ, c'est ça je

n'arrive pas à gérer à la maison il me faudrait une aide-ménagère, au final c'est pas une aide-ménagère parce que l'appartement c'est pas qu'il est mal rangé il est... sale ... et c'est pas une aide-ménagère qu'il faut, c'est une entreprise de nettoyage heu et puis ben on s'aperçoit que le compte il est pas bien géré et qu'il y a des gens qui abusent donc du coup c'est la protéger enfin! Des fois, sur la demande « faudrait remettre une aide-ménagère », parce que ça peut être la première demande aussi du médecin, vas –y pour mettre en place une aide-ménagère et puis quand on gratte un petit peu, on s'aperçoit que ça doit pas être si clair que ça et puis quand on a la chance de pouvoir accompagner la personne à domicile, on s'aperçoit que c'est pas du tout ça et du coup nous ça peut nous permettre enfin on découvre des situations par exemple des petites mamies qui vivent dans des conditions totalement insalubres, heu qui n'ont pas de famille ou qui ont rompu avec la famille et qui sont totalement isolées et heu voilà donc on arrive à... d'une dame au premier contact un peu particulier quand même ! Une dame qui avait je crois 92 ans il me semble et qui arrive aux urgences, maintien à domicile impossible, et qui délirait quand même un petit peu ! Elle est arrivée chez nous, c'est pas le retour à domicile qui était impossible, c'est que cette dame avait vendu son appartement, sa maison

205. C ah d'accord!

206. 1FT3 Elle avait vendu sa maison, elle avait pris ses bagages et elle était allée à l'hôtel et puis à l'hôtel comme elle avait des problèmes heu... d'incontinence tout ça, ben l'hôtel au bout d'un moment elles ont dit ça va aller et puis l'argent au bout d'un moment ça suffit aussi parce qu'elle n'avait pas tant d'argent que ça... si ce n'est l'argent de la vente de la maison qu'elle attendait que le notaire lui amène

207. C d'accord

208. 1FT3 et du coup elle a débarqué chez nous en fait, elle n'avait pas de logement cette dame, elle n'avait plus rien ! Et puis totalement délirante enfin bon c'était ...et donc du coup, ben, elle, ça a été de mettre en place une solution, enfin nous on lui a trouvé une place en maison de retraite, c'était lui faire accepter une mesure de protection enfin, voilà ! donc y a des fois où l'entrée à hôpital,... on a des infos à l'entrée et quand on gratte un petit peu dans le service, c'est pas ça ! Quand on découvre qu'en effet elle n'a plus de maison, parce qu'elle l'a vendue c'est plus pareil !

209. C c'est à dire qu'on découvre tous les domaines de la vie quoi, famille, relations

210. 1FT3 /et puis en effet sur, par exemple, « une aide-ménagère à mettre à domicile », on s'aperçoit que le logement Parce que les... je pense que les stagiaires quand ils , des fois c'est violent ça aussi quand ils voient les conditions de vie de certains patients... parce que c'est vrai qu'on entend le logement insalubre et maintenant à la télé sur M6 il y a des émissions ... « *c'est du propre* » ou des gens qui... ou quand j'en parle autour de moi « t'as vu l'émission ! Quand même, les gens ils exagèrent ! Non ! J'ai vu pire ! » Voilà ! On arrive dans des logements où ils sont calfeutrés dans le noir, où ils n'ont pas sorti les poubelles depuis des années heu, on a un patient qui est arrivé chez nous, il y avait 300 kg de caca dans sa baignoire !

211. C d'accord

212. 1FT3 Voilà ! Donc heu...Et ça quand on le voit ! On n'imagine pas jusqu'où les gens peuvent aller et donc ça aussi ça permet d'appréhender aussi, on a un autre regard après hein !, parce que moi y a des logements qui ne sont pas rangés pour moi, c'est pas grave ! Voilà, on arrive aussi, on a un autre regard, ça bouscule....

213. C pour les stagiaires ce genre de... ça doit être très...

214. 1FT3 /ouais ça, ça peut ... alors nous quand on fait des accompagnements autant que possible, on leur demande de venir avec nous, jamais tout seul ! Mais on leur demande de venir avec nous... ben je pense que c'est bien qu'ils puissent voir aussi les conditions de vie et comment nos patients peuvent vivre et comment ils peuvent s'organiser à domicile parce qu'on voit beaucoup de choses

quand on va à... je trouve ça très riche ! Donc nous, on a, en plus, on a cette possibilité-là d'aller à domicile, d'autres collègues ne l'ont pas et nous on a cette possibilité-là et c'est un, au niveau de la prise en charge c'est quand même...

215. C pour vous c'est important !
216. 1FT3 Ah ! Ben Oui !
217. C d'accord. Donc en fait, si je comprends bien dans toute approche, quelle que soit l'entrée, financier, accès aux droits, etcce sur quoi vous insistez avec les stagiaires c'est qu'ils prennent en compte l'ensemble
218. 1FT3 Oui, autant que possible, oui !
219. C et donc le côté humain de la chose quoi et c'est peut-être ça qui est le plus difficile, ici, dans ce contexte-là de... ? Pour certains patients, en tout cas
220. 1FT3 oui.
221. C Selon vous, quelles sont les connaissances nécessaires heu... à avoir pour un stagiaire avant de le lancer ? alors
222. 1FT3 /qui viendrait ici ?
223. C oui, avant de le lancer dans des situations justement ? Alors, peut-être avant qu'il n'arrive mais aussi avant de le lancer ?
224. 1FT3 alors, après quand même comme je leur dis on n'est pas médecin, on n'a pas vocation à connaître toutes les pathologies par cœur et tous les traitements donc voilà ! Même moi je pose encore des questions : je dis « je vais poser la question bête du jour ! » (*rires*) « *Qu'est-ce que c'est ? Tu parles de quoi, là ?* » Donc du coup ils m'expliquent ... voilà
225. C mais en même temps, c'est important pour vous, d'avoir ces connaissances-là ?
226. 1FT3 oui. Voilà ! Je pense que il y a une base quand même à avoir au niveau des pathologies, sans en faire des... moi j'attends pas des psychiatres en puissance, c'est des stagiaires ASS que je reçois mais je pense qu'il y a quand même un minimum, à avoir
227. C en quoi c'est important pour vous d'avoir ces connaissances-là de... un petit peu quand même des pathologies, en tant qu'ASS ... ?
228. 1FT3 pour ne pas être totalement perdu, au niveau de la prise en charge de toute façon, on peut savoir ce que c'est que quelqu'un de psychotique, mais pas savoir comment prendre en charge quelqu'un qui est psychotique, sur le papier, on peut savoir ce que c'est que la psychose mais voilà ! je pense... heu...qu'il faut savoir... certaines choses, après... après ils apprendront sur comment on prend en charge mais c'est... nous...on participe à des réunions cliniques, à des staffs et même si il y a toujours...au CHU, il y a cette culture de la formation parce qu'il y a toujours des élèves infirmiers, toujours des élèves psy, aides-soignants, enfin il y a toujours là des petites blouses bleues-là qui sont dans les, et des stagiaires ASS ils en voient aussi, donc du coup il y a cette culture-là donc c'est vrai, quand même quand on fait un staff, ça reste accessible quand même ! Mais des fois « oui, madame Machin elle est totalement délirante, elle a fait ci, elle a fait ça » et puis « nous, on lui a donné ça » et du coup quand on passe trente patients comme ça, ça peut paraître très long, quand on n'a pas une petite idée de ce que c'est que quelqu'un de..., enfin voilà, même si je pense qu'on ne saura jamais réellement ce que c'est quelqu'un de délirant, tant qu'on n'aura pas vécu je pense, parce que je pense qu'on n'imagine pas ce qui peut se passer..., mais du coup, je pense qu'il faut un minimum pour ne pas être totalement largué, après moi je, j'ai un petit bouquin, là que je leur donne parce qu'il y a des mots techniques aussi qui sont utilisés du coup heu et que ça, il ne voit pas à l'école l la personne est cliclinophyle, cliclinophyle qu'est-ce que c'est ?
229. C oui
230. 1FT3 donc voilà ! donc, du coup, en fin de réunion, en général il y a des mots que je sais qui sont pas... donc je dis et, en général, ils les notent et ça qui est bien ! et donc par exemple je dis là

« cliclinophyle est-ce que tu sais ce que c'est ? » ah ben non ! donc, cliclinophyle c'est ça, ah d'accord !

231. C C'est quoi ?
232. 1FT3 qui reste couché !
233. C ah d'accord !
234. 1FT3 qui reste dans son lit
235. C ok ! voyez! je ne savais pas non plus !
236. 1FT3 si je peux dormir toute la journée je le fais ! (*rires partagés*) on aimerait bien être cliclinophyle des fois !
237. C ok donc vous mettez à disposition aux stagiaires pour ça
238. 1FT3 et puis moi, je leur montre aussi qu'il n'y a pas de questions, bêtes !
239. C oui
240. 1FT3 et du coup, c'est vrai que c'est souvent que je vais voir un médecin, parce que des fois, enfin il y en a un qui a beaucoup d'humour et du coup je vais et je dis : « *question-con du jour, bonjour !* » et du coup je pose ma question qui, voilà, même si j'ai de l'ancienneté, là t'as parlé de tel truc là, je dis, c'est quoi ? Ça marche comment ? Enfin, voilà ! Et du coup il m'en parle, il m'explique et donc du coup moi, je dis aux stagiaires qu'il n'y a pas de questions idiotes ! Et quand il y a des questions qui il ne comprend pas, il peut les poser, l'éclaircissement il l'aura mais je pense qu'il y a quand même une base à avoir : moi je leur dis de toute façon, j'attends pas d'eux qu'ils connaissent les traitements par cœur, les pathologies ben voilà tous les fonctionnements de toutes les pathologies, car c'est tellement vaste mais au moins qu'ils puissent avoir une idée et puis du coup, je pense que ça permet aussi de, de savoir vers quoi on va quoi ! Donc, je pense que déjà la base, c'est d'avoir enfin, moi j'attends qu'ils aient quand même un petit, enfin que ce soit un peu dégrossi un petit peu, au niveau des, des grosses, des grosses pathologies heu et puis ben après moi je n'ai pas d'attentes particulières
241. C/ les dispositifs ? heu...
242. 1FT3 ben après, on les travaille avec eux il y en a, en effet, que ils les connaissent sur le papier mais ils ont jamais... enfin remplir voilà, pour peu que le stage d'avant ils l'aient fait, je ne sais pas moi à l'ASE par exemple, je ne suis pas sûre qu'ils remplissent des dossiers d'AAH toute la journée enfin voilà, s'ils en font, ils le font plus pour les enfants ! Donc bon, voilà, c'est J'attends pas forcément qu'ils sachent remplir tous les dossiers, ça se travaille ensemble en fait, on le fait ensemble j'ai pas Après oui, faut qu'ils connaissent un minimum quand même!
243. C pour vous, est-ce que c'est comment dire, par rapport à ces premières mises en situation d'entretien-là heu est-ce que... parce que j'ai bien compris il y avait une stagiaire, là elle avait à la fois un côté personnel peut-être qui impactait sur sa difficulté à aller vers l'autre, mais est-ce que pour vous, il n'y a pas des obstacles liés au manque de connaissances, cad ne pas savoir comment, ... ce que c'est que alors je ne sais pas
244. 1FT3 /sur un dispositif ?
245. C/ sur le droit à la CMU, par exemple, alors qu'on sait qu'on va aller vers ça ! si l'entretien est centré là-dessus ?
246. 1FT3 ben, oui, oui, en effet ça peut paralyser, et je comprends si on ne sait pas vers quoi on va ! Mais heu... si il faut quand même savoir ce que c'est que la CMU mais de là connaître tous les barèmes et les choses comme cela, comme je dis je n'attends pas des guides familiaux, je ne suis pas un guide familial, moi ! donc les dispositifs je les connais, quand je sais pas je vais chercher l'info, si je ne me souviens plus trop du barème du FSL et machin
247. C /mais vous savez que ça existe !

248. 1FT3 /je sais que ça existe et puis pour moi comme je leur dis, pour moi, ce n'est pas tout savoir c'est savoir où aller chercher l'info
249. C d'accord savoir quand même que c'est présent ?
250. 1FT3 Voilà. Voilà ! Donc, bien évidemment qu'il faut qu'ils aient voilà.... après sur les... quand ils partent suron ... enfin je briefe un peu avant !
251. C d'accord
252. 1FT3 c'est à dire, une demande CMU donc déjà tiens tu lui demandes ses ressources, ses ressources ça va t'indiquer déjà plein de choses, est ce qu'il a travaillé, est ce qu'il n'a pas travaillé donc du coup faut savoir qu'en effet s'il a travaillé et qu'il n'y a pas de ressources, il n'a pas d'indemnités journalières, il peut avoir droit aux IJ... et comment on fait pour avoir les IJ donc, déjà faut quand même savoir certaines choses ! Oui, en effet il y a des bases, mais de là à avoir des guides familiaux ambulants, enfin non quoi ! Mais oui avoir quand même des bases !
253. C parce que vous parliez aussi alors éventuellement aussi alors je ne sais pas si ça se présente en 2^{ème} année, je ne sais pas si vous confieriez à un deuxième année ce type de situations, la protection des personnes vulnérables dont vous parliez tout à l'heure... ce que c'est une tutelle, une curatelle ?
254. 1FT3 ça oui ! ça on le fait !
255. C ça oui. Mais est-ce que c'est important d'en disposer avant d'y aller ou est-ce que ça se travaille là spécifiquement
256. (*Silence*) 1FT3 heu pfft.....
257. C j'insiste hein !
258. 1FT3 Je sais pas ! Ouais....Je pense qu'il faut savoir que ça existe mais de là, à comprendre toutes les subtilités et comment ça se saisit, tout ça, je ne suis pas sure ...
259. C parce que c'est quand même des incidences différentes sur la vie de la personne !
260. 1FT3 tout à fait ! Mais je pense qu'il faut, en effet, connaître toutes les grandes lignes mais de là à savoir comment on le saisit, comment on le fait le rapport qu'est-ce qu'on remplit... je pense qu'en effet il faut savoir les choses, mais heu mais de là à maîtriser la chose... moi j'attends pas ça !
261. C ça s'apprend ici ?
262. 1FT3 la stagiaire-là qui était venue deux fois, elle avait fait tout un travail sur la réforme des mesures de protection et du coup elle,... le médecin, le chef de service de l'époque avait, nous avait demandé en tant qu'ASS de faire une présentation aux médecins et aux infirmiers sur la réforme et du coup, elle j'ai senti, ben écoutes je lui ai dit ben tu vas nous faire une présentation sur la réforme c'est peu un travail de synthèse en direct-live ! Tu as plein d'infos et puis du coup tu dois.... du coup, elle avait fait tout ce travail-là !
263. C ouais. Mais ma question, voyez c'est par rapport à heu... aux liens avec les usagers aussi, c'est-à-dire les personnes cad, est-ce que le fait de savoir un peu vers où on va comme vous dites peut justement faciliter peut-être
264. 1FT3 /faciliter, oui ! je pense ! Parce quand on va vers l'inconnu c'est toujours... voilà ! ça fait peur bien évidemment mais, mais en deuxième année ils ne peuvent pas tout savoir non plus, même en troisième année... enfin ! Voilà ! On ne sait jamais tout, de toute façon ! Mais... savoir dans les grandes lignes qu'il y a tel ou tel dispositif qui existe, ça se passe comme ça après comment ça se met en place, c'est justement là où il faut le travailler, ça se travaille
265. C parce que quand même dans la présentation de votre activité tout à l'heure-là, j'ai entendu des mots clefs DALO, CMU, MDPH, Maisons de retraite...
266. 1FT3 ben oui !
267. C ça veut dire que vous embrassez très large, je dirais hein par rapport à ce qui peut exister comme dispositifs sociaux

268. 1FT3 oui, oui mais
269. C donc voilà !
270. 1FT3 je pense que l'on ne peut pas tout savoir en arrivant en 2^{ème} année, après c'est comme sur les pathologies ou les choses comme ça, je pense qu'il faut savoir, déjà on a parlé des choses sans approfondir mais au moins on sait qu'il y a tel ou tel dispositif qui existe voilà, c'est tel organisme qui gère cela, ça c'est le conseil général, enfin avoir à peu près une vision des politiques sociales mais de là, à ce qu'ils soient, à ce qu'il maîtrise le truc, non
271. C pas en 2^{ème} année, en tout cas ?
272. 1FT3 pas en deuxième année après alors pour les mesures de protection par exemple,... ouais je trouve ça bien qu'ils puissent savoir ce que c'est qu'une tutelle, une curatelle heu...ce qu'est une sauvegarde de justice, quelles sont les différences, la réforme du coup... mais... et quelles sont les incidences sur la vie de la personne aussi, mais de toute façon quand ils seront face à la personne qu'il va falloir protéger, ils seront, ...ça va les questionner ... F. (le stagiaire) est là-dessus et en 3^{ème} année et ça le questionne :« *là je vais contre ce que veut la personne* », parce que la personne n'en veut pas ! Et donc du coup c'est « *mais oui on a un rôle de protection* », tu le sais, c'est une mesure de protection et voilà et c'est pas...donc du coup ça questionne, c'est pas quelque chose d'anodin et pourquoi plus la tutelle que la curatelle ? et qu'est-ce ? Donc du coup je pense que de toute façon quand on est en formation on essaie de prendre le plus d'infos, le plus de... sur les différents dispositifs tout ça, mais je pense que tant qu'on ne les a pas mis en place... on sait que c'est là, mais heu... donc même l'appréhension donc du coup... même moi quand j'ai fait mon premier FSL, j'avais vu ça mais je ne me souvenais pas trop comment on fait donc après« allo, l'ASS de secteur, (*rires partagés*) comment tu fais ça ? » ou on va voir sa collègue en disant « moi j'ai jamais fait ça, tu fais comment ? » donc, après c'est chercher l'info et c'est pouvoir échanger avec d'autres.... Déjà, en tant que professionnelle des fois c'est un peu impressionnant quand on a quelque chose qu'on n'a jamais fait, ouf, la première situation préoccupante, la première information préoccupante qu'on fait ben pfft... je pense que le premier signalement qu'on fait, on ne le fait pas... voilà, ça questionne ! Heu, donc du coup je pense en effet que pour un stagiaire s'il n'a pas un minimum... en effet, moi j'ai dans ma valise d'ASS du fait de ma formation, je sais que la protection de l'enfance ça se passe comme ça et comme ça, voilà heu je sais que c'est là, mais tant que l'on n'a pas mis en place et en plus quand on le met pour la première fois en tant que professionnelle qu'on a à le mettre en place, ça déstabilise ouah-là, ça déstabilise : est-ce que je fais bien ? Donc du coup je pense en effet qu'un stagiaire enfin il doit, il est dans la même position à se dire ouah,-la, la ! Voilà est-ce que ma valise, en effet, il faut qu'il ait cette petite valise derrière quoi !
273. C il faut qu'il se la constitue, la valise, quoi ?
274. 1FT3 oui
275. C D'accord. Est-ce qu'il vous est arrivé, vous l'avez dit un petit peu mais c'était vraiment sur le registre de la, comment dire, de la... du personnel hein ! si j'ai bien compris, par rapport à cette stagiaire, parce que là j'interroge par rapport aux savoirs je dirais plus qui permettent d'avoir des ressources pour agir dans la situation en termes de compréhension et sur le plan alors de la relation, parce que vous parlez beaucoup de l'entretien, qu'est-ce qu'il vous semble important... est-ce qu'il y a des bagages aussi théoriques que les étudiants devraient avoir qui facilitent les choses selon vous ? Comment vous voyez cette dimension de l'activité qui, pour vous, est très importante, me semble-t-il ?
276. 1FT3 pfft ! alors, là....
277. C/ parce que vous parlez de « groupe de training » avec M.
278. 1FT3 Ben, oui. Après, ça c'est quelque chose qui est un plus parce que je veux dire, jusqu'à présent, ...avant l'arrivée de monsieur M. (*chef de service médecin*) il n'y avait pas ça et je pense

que ce n'était pas complètement déconnant ce que je faisais, mais heu après c'est des outils qui nous sont apportés en plus, des petites techniques donc après moi c'est vrai que, moi je dis aux stagiaires, « *si tu peux y aller, tu y vas* », parce que je trouve ça intéressant, ce sont des petites techniques comme je vous dis qui peuvent servir dans le travail mais aussi dans la vie de tous les jours, c'est des petites choses, des techniques pour décoincer, des petites techniques pour décoincer un blocage à un moment donné et du coup je trouve ça important ! Mais j'attends pas... d'eux qu'ils maîtrisent les techniques d'entretiens ! des choses comme ça...

279. C Est-ce que vous faites ces liens avec ce qu'ils ont comme bagages quand ils arrivent en stage ?
.....Ce qu'ils ont pu avoir au centre de formation, par exemple ?
280. 1FT3 (*Silence*) ben pfftsur l'entretien moi je ne sais pas trop, ce qu'ils font à l'école !
281. C Vous ne demandez pas ?
282. 1FT3 non ! ... Après heu sur cette question-là, non, je ne pose pas la question. Après heu...
283. C / parce qu'il y a des formations à l'entretien à l'école !
284. 1FT3 Oui, oui, oui
285. C mais... heu...donc, en fait, vous basez davantage sur l'expérience, ici, et briefing, debriefing ?
si je comprends bien et avec des compte rendus d'entretiens
286. 1FT3 Oui. Enfin pas systématiquement les CR d'entretiens !
287. C OK. Mais quand vous faites faire des comptes rendus d'entretiens, sur quoi vous focalisez par exemple ?
288. 1FT3/ surtout, comment dire sur tous les entretiens qui, sur ce qui ... sur les situations où je sens que ça va être un peu plus.... la situation peut-être un peu plus riche ou un peu plus ... heu où je sens qu'il y a des choses , ou je sens qu'il y a d'autres choses à travers, « oui ben je l'ai vue ben du coup elle m'a dit ça » et là je me dis ouf ! « *Tiens ça serait bien que tu me fasses un petit compte rendu d'entretien* » et donc du coup heu c'est dire « *tiens là, tu vois la personne elle t'a dit ça et en fait ben toi tu t'es plus centré là-dessus, la prochaine fois essaye de creuser ça* » ; moi je ne demande pas des CR d'entretiens systématiques, ou des choses comme ça mais pour certains entretiens, parce que ça permet de rassembler aussi les choses et oui en effet, de se rendre compte des fois, ...même eux des fois en tapant leurs Cr, ils se disent hum « *là j'aurais peut-être dû, ouais en fait elle m'a dit ça et je suis carrément passé à côté* » donc, heu... moi c'est des outils que j'utilise, après je ne sais pas... ; puis en effet on les briefe beaucoup
289. C vous avez des entretiens réguliers avec les stagiaires ?
290. 1FT3 oui j'essaye ouais.
291. C d'accord. Ok.
292. 1FT3 on essaye là, en 3 année, on doit faire ...comme là, il est parti en regroupement donc on l'a fait avant de partir, on l'avait fait oui on fait à peu près tous les 15 jours, 3 semaines, un petit bilan et ça permet aussi de comment dire de suivre l'évolution du stagiaire dans sa demande de enfin dans... moi, ça me permet de faire le point sur comment il se sent, voilà sur les situations et pouvoir voir après, en effet, voir s'il faut le guider enfin l'orienter vers des choses et ça lui permet à lui aussi de renvoyer des choses alors là, c'est peut-être propre à la 3^{ème} année que j'ai ! Heu F. m'a dit « mais là, tu vois j'ai l'impression que je manque de matière ».... Tu manques de matière, enfin je... comprends pas ? Il me dit, « Ben ouais j'aimerais bien là du coup tu vois, j'ai telle situation, telle situation »... puis ben en fait, grosso modo il voulait d'autres situations et donc je lui dis mais là, ce matin on parlait d'une situation et tu n'as pas dit que tu la voulais et du coup il me dit ben ouais mais je ne voulais pas te prendre ta place et je respecte ma place de stagiaire et je ne pas voulais trop me mettre en avant ! Et je lui dis mais au contraire ! Enfin tu peux venir me voir en me disant ben là je la sens bien cette situation, j'ai bien envie d'y aller voilà ; et donc du coup maintenant, il a compris que quand il y a une situation qui l'intéresse ou chez ma collègue, il va pas hésiter à dire

« ben moi j'aimerais bien si ça te dérange pas la prendre en charge » donc du coup ça permet aussi ces bilans de voir comment la personne ...et puis nous, de réajuster puisque moi du coup je me disais, ben je cherchais des situations susceptibles de l'intéresser mais bon quand je voyais qu'en face, il ne « tiltait » pas trop, je me disais bon, bon et au final lui il attendait que je lui dise vas-y donc en fait ça permet de réajuster aussi ces petits points-là et puis ben ou avec les stagiaires avec qui ça se passe bien ben du coup, c'est plus s'assurer que tout va bien et que ou de poser des questions sur le fonctionnement ou des choses comme ça et pour les stagiaires pour lesquels où ça va pas moins bien parce que je n'ai pas été en difficultés avec des stagiaires

293. C Non ? il n'y a pas eu d'expériences difficiles ?
294. 1FT3 non, comme je vous dis il y a eu une stagiaire qui clairement étais plus, ...ce n'est pas au niveau... moi j'ai pas eu des conflits avec elle, c'est plus que je la sentais tellement hésitante et que du coup heu
295. C si elle ne s'était pas lancée dans la gestion d'entretiens, qu'auriez-vous fait ?
296. 1FT3 donc du coup au bout d'un moment je lui ai dit lors d'un entretien, j'aimerais bien que tu te lances un peu, « oui, oui, oui » et puis y a le regroupement qui faisait qu'elle partait et du coup en fait c'est en janvier que je lui ai dit
297. C en janvier de la 2^{ème} année ? ah oui d'accord!
298. 1FT3 donc du coup, en janvier là je lui ai dit là, maintenant je... tu reviens il y a eu les vacances, il y a eu le regroupement donc là et tu te lances et là c'est en janvier que je sentais que ça n'avancait pas et que du coup j'ai dit ben écoutes là vas-y ! là il va falloir y aller et du coup ça nous a permis de finir
299. C oui parce qu'il restait du temps !
300. 1FT3 ouais ça a permis de finir... ben qu'elle se lance puis du coup toutes les appréhensions qu'elle pouvait avoir aussi, qu'elles puissent se dire, ben non le premier entretien finalement c'est bien passé voilà je ne me suis pas fait manger et oui j'ai pas su (parce qu'il y a un truc qu'elle savait pas) oui j'ai pas su, j'ai dit que je revenais l'après-midi et je suis revenue l'après-midi apporter l'info au patient ; et donc du coup ça a permis de lever les appréhensions, de faire baisser la pression et donc du coup après elle a pris les choses en main, autrement je n'aurais pas validé son stage enfin voilà, hein ! j'aurais interpellé donc heu d'autant comme « on sent » quand les étudiants disent ma monitrice m'a poussé parce qu'elle ou elle m'a dit d'y aller parce qu'elle a senti
301. C il y en a qui disent carrément pfft
302. 1FT3/ cette jeune fille je ne l'ai pas sentie comme heu ... en difficultés, je l'ai sentie en difficultés plus sur ses capacités, enfin sur l'image qu'elle avait de ce qu'elle savait, ...
303. C la confiance
304. 1FT3/ sur sa confiance en elle ; c'était plus,... c'était une jeune fille, timide, qui n'était pas sûre d'elle et du coup qui doutait de ce qu'elle... voilà, du coup c'était plus là-dessus que moi je l'ai sentie en difficultés plutôt que de dire c'est une stagiaire qui sait pas, qui a pas envie de faire, je ne l'ai pas sentie là-dedans, donc du coup c'était heu... oui, c'est comment on sent ? et là je l'ai sentie dans ce registre-là et d'ailleurs, je pense que dans son évaluation j'ai dû mettre... enfin voilà, qu'il fallait qu'elle travaille là-dessus, hein ! sur...parce que du coup elle avait peur !
305. C alors en fait, si je comprends bien là, le fait de lui redonner confiance c'est de lui dire moi je te sens capable d'y aller ! Vas-y !
306. 1FT3 Ah ben, oui, oui, oui
307. C c'est le mode, vous aviez utilisé d'autres modes avant qui n'avaient pas marché !
308. 1FT3 oui ! J'avais essayé ça n'avait pas marché et au bout d'un moment, on fait un passage à l'acte, on n'est pas très fier mais on est derrière la porte en se disant

309. C ah, je ne sais pas ! je ne dirais pas ça, moi hein ! Je pense que c'est vous graduez en fait voilà, dans l'accompagnement
310. 1FT3 je ne suis pas toute seule non plus enfin parce que s'il y a des stagiaires que j'accueille toute seule, des fois on accueille en binôme avec ma collègue donc du coup, on échange aussi sur ce qu'on ressent ; heu par exemple, cette stagiaire-là quand on prenait le café avec les collègues du service d'à côté, heu elles me disaient ...oups, elle n'est pas très causante, elle ne pose pas beaucoup de questions enfin voilà ça les interpelle aussi... parce qu'en général, c'est ah bon, on va manger y a une collègue qui dit j'ai cette situation moi je dis ah...du coup le stagiaire l'air de rien, il pose des questions et là il n'y avait pas de questions : elle était renfermée en fait, elle était dans son coin pas oser...
311. C mais pas au point où vous puissiez dire il ne faut pas qu'elle reste là ?
312. 1FT3 Non, non
313. C parce que ce serait la limite ultime (inaudible) quand même !
314. 1FT de temps en temps je sentais qu'elle posait une question mais c'était tellement discret, tellement voilà du coup après, au final, ça s'est passé et puis maintenant, elle a trouvé du boulot derrière tout de suite, en plus, je suis ravie pour elle !
315. C ça a débloqué la situation, le fait de la confronter, en fait ?
316. 1FT3 oui.
317. C ok. Alors c'est vrai que l'appréhension, elle monte des fois? Aussi hein!
318. 1FT3 oui, mais c'est vrai que je n'ai jamais été, moi, en difficultés avec une stagiaire en tout cas de là à pas valider un stage, je n'ai jamais vécu ça !
319. C ce qui peut arriver hein !
320. 1FT3 je sais. Il y a des collègues qui ont vécu et ce n'est jamais très sympa et je pense que ça laisse des traces derrière ! Parce qu'on s'engage ! pour moi c'est un engagement d'accueillir un stagiaire parce qu'on passe, enfin on passe 6 mois de notre année avec eux quand même ! En plus, ben la proximité, on partage le même bureau... donc pour moi, je... c'est heu... d'accueillir un stagiaire ce n'est quelque chose d'anodin et on s'engage à l'avoir avec nous pendant 6 mois et... moi, si ça se passe mal ça je pense que ça pourrait me mettre en difficultés quoi, parce que du coup c'est ... heu...c'est pour ça aussi que je veux les rencontrer avant ! Parce que je sais que je vais y passer du temps je sais qu'en plus que quand je le fais, je ne suis pas du genre à le faire à moitié, je ne suis pas du genre « *tiens je te donne une situation et puis* » comme moi j'ai vécu lors d'un stage
321. C vous avez vécu ça?
322. 1FT3 à l'époque ouais ! Où clairement on me donnait les dossiers et j'y allais et puis ben j'étais ...
323. C /en live ?
324. 1FT3 /ouais. Donc ça ne posait de problème à personne donc au final, moi, j'ai fait mon bonhomme de chemin mais... c'est pas simple hein, en tant que stagiaire de faire des accompagnements à domicile ou à la préfecture avec des personnes en situation de demande de... moi j'avais un centre d'accueil de réfugiés ; accompagner des gens à la préfecture quand on est stagiaire parce que eux ils ont le trouille d'aller à la préfecture parce qu'ils ne savent pas ce qu'ils vont y trouver et quelle réponse ils vont avoir, c'est pas simple ! et ça !... voilà
325. C confronter à une trop grande difficulté vous semble un obstacle dans la formation, hein si je comprends bien ?
326. 1FT3 Oui. Oui. Donc, moi c'est vrai quand je le fais je n'ai pas envie de le faire à moitié donc du coup pour moi c'est un engagement sur 6 mois et je suis là pour 6 mois enfin j'essaye de ne pas trop en ... et puis ben j'essaye aussi de leur demander ce qu'ils attendent et ce qu'ils aimeraient

travailler et si possible je les accompagne là-dedans si c'est l'entretien ben ok c'est l'entretien si c'est les écrits, c'est les écrits ok du coup on les travaille ensemble.

327. C ok. D'accord. Est-ce que je peux vous faire part du petit sondage que j'ai fait auprès des étudiants et voyez les termes utilisés par les étudiants pour la première situation qui leur est confié donc ça c'est les domaines d'activité et voilà ce que j'ai trouvé donc aides financières c'est majoritaire
328. 1FT3 /ah oui, ça c'est le nombre de réponses!
329. C ouais alors sur le nombre d'étudiants qui m'avaient répondu à l'époque : dossier FSL, accompagnement social ou éducatif, bilan social CMU, RSA Invalidité, surendettement CSAJ, aide à la gestion budget, problème de couple, recherche d'accueil en hébergement
330. 1FT3 difficultés ou médiation familiales (*à vérifier sur le tableau*) d'entrée de jeu ?
331. C hé, ben oui !
332. 1FT3 ah oui !
333. C oui ça dépend des... et c'est pour ça que je me disais est-ce que ça pour vous c'est révélateur, significatif de votre propre activité ? Est-ce que vous partagez ? Et est-ce que donc pour vous, tout ce qui est puisque vous disiez aide financière, accompagnement physique, conditions de vie est-ce que ça vous semble significatif du métier d'ASS ? Vous ? J'ai besoin de connaître votre opinion là-dessus.
334. 1FT3 ces dispositifs-là ?
335. C Non, tout ce qui tourne autour de l'aide financière, des conditions matérielles de vie, est-ce que c'est significatif du métier d'ASS ?
336. 1FT3 ah ben oui ! ah ben oui !
337. C parce qu'il y a des points de vue très différents là-dessus hein?
338. 1FT3 ben, pour moi, oui
339. C Ouais. à quelles conditions alors ? C'est vraiment du boulot d'ASS, selon vous ?
340. 1FT3 parce que il y a l'aide financière, ou y a la demande de CMU, mais il n'y a pas que !
341. C Ok. C'est par rapport à ce que vous disiez tout à l'heure de ce que cela révèle ?
342. 1FT3 Voilà. C'est que de là, enfin pour moi notre regard il ne doit pas se porter sur le « que », « que l'aide financière » et j'ai, alors c'est en troisième année mais F. (*le stagiaire ASS*) a une situation comme ça : d'un monsieur et c'était quoi déjà la porte d'entrée ?... c'était la mutuelle ! Il n'avait pas de mutuelle, il n'avait pas payé sa mutuelle et au final il a découvert... que ce mr, enfin il sentait que ce Mr était pas clair, il esquivaient et... il dit « *il me met mal à l'aise dans l'entretien ! Mais il me ...et ouf....* » (*rires partagés*) du coup c'était super riche et du coup il s'est aperçu que ce monsieur jouait, ce monsieur est instituteur, il lui a dit qu'il était en congés de longue maladie, en réalité, il a été mis à pied ; mais ce monsieur-là, il se sépare d'avec sa femme et en fait, il s'est avéré qu'il a été mis à pied depuis 5 mois et que tous les matins il prenait son manteau, et qu'il allait... il faisait semblant et sa femme qui est aussi institutrice mais dans une autre école, n'était pas au courant qu'il continuait. De cette mutuelle, voilà ! Et du coup ben en plus avec ce monsieur qui n'était pas ..., qui était,... qui avait des conduites addictives et donc qui a comment dire des fonctionnements qui sont particuliers et du coup ben de dire sans dire, ou de nous amener à appeler une autre personne qui pourrait dire à sa place ce qu'il arrive pas à nous dire enfin, voilà, toutes ces stratégies-là qu'ils peuvent mettre en place heu... du coup heu, c'est d'avoir une re..., finalement ça amène à avoir un regard sur toute la situation
343. C d'accord
344. 1FT3/ et du coup le monsieur est venu juste avant de sortir pour faire un petit bilan, c'est ce monsieur dont les entretiens pouvaient être super longs !
345. C d'accord je comprends !

346. 1FT3 il est venu et en fait là, il a dit à F ; que, il était content parce qu'en fait, il a pu dire, que, il a dit que F. ne l'avait pas pris en charge sur un, sur une chose et qu'il avait apprécié que finalement, ils aient pu travailler sur d'autres choses que la chose pour laquelle il avait sollicité mais ça c'est au fil du temps ! Et du coup pour moi, c'est oui ça c'est le cœur mais ça nous amène à travailler sur tout le reste qui est autour !
347. C donc, en fait la clef d'entrée elle peut être comme ça, mais c'est pas un acte technique pour vous ?
348. 1FT3 oh non ! c'est un outil, enfin un moyen c'est quelque chose qui
349. C /c'est un moyen, puisque ça sert dans une approche globale de la situation, d'accord c'est comme cela que vous le voyez en tout cas ?
350. 1FT3 /oui parce que moi une demande d'AAH, c'est pas une fin en soi par exemple !
351. C ok
352. 1FT3 les collègues que l'on a rencontrés l'autre jour du CMS qui nous disaient, non d'un CCAS qui nous disaient, qui étaient dans le cadre du RSA et qui nous disaient oui par exemple il y a une dame, non c'est un Mr, il a « le RSA moi les contrats j'arrive plus à faire des contrats d'insertion, il est pas bien tout ça et puis la solution c'était l'AAH. La solution pour vous c'est l'AAH, mais ce monsieur est-ce qu'il est mal réellement ? Non je ne pense pas ! Il a des difficultés, vous sentez qu'il n'ira jamais vers l'emploi mais... quand même ! Est-ce que vous le sentez en difficultés ? est-ce que vous le sentez souffrir de ça ? Elle me dit non, j'ai pas l'impression qu'il souffre de ça. Alors pourquoi l'AAH ? Parce qu'il n'ira jamais vers l'emploi, le RSA je dis j'entends mais je dis le fait d'être dans le cadre du RSA tous les 6 mois, ne serait-ce que ça, c'est un monsieur qui vit tout seul, qui n'a pas de famille et qui sort peu de chez lui si ce n'est pour aller voir l'ASS du CCAS pour faire son contrat d'insertion et ça là-dessus il est régulier, c'est même lui parfois qui la sollicite pour lui dire... et je lui dis le fait de le mettre par exemple sous AAH, vous allez faire un dossier d'AAH et peut-être qu'il va l'avoir pendant 5 ans, peut-être qu'il va l'avoir, après peut-être qu'il ne l'aura pas parce qu'il n'aura pas de troubles, voilà, vous le sentez en difficultés. Mais même si, on imagine qu'il l'ait son AAH, je lui dis ça veut dire qu'il va venir voir l'ASS quand ? Parce qu'il vient que pour les renouvellements ; il paye son loyer, y a pas de dettes de loyer, donc lui, il n'aura plus de moyens de solliciter quelqu'un enfin si, mais enfin on voit que clairement qu'il ne vous sollicite que pour ces contrats
353. C et comment vous avez compris cette orientation de la collègue alors ?
354. 1FT3 parce que du coup pour elle... et puis en plus, là du coup, ça lui donnerait plus d'argent ! Oui parce que voilà ! Voilà, elle y voyait l'intérêt, mais moi l'intérêt que je voyais là-dedans c'est que du coup elle avait une relation avec ce monsieur-là et je lui dis du coup « en passant l'AAH c'est sûr qu'il aura plus d'argent, après son argent comme vous dites, il paye son loyer, il paye tout, y a rien, y a pas de dépenses excessives ou autres donc finalement son petit RSA a l'air de lui suffire et puis ben le fait de vivre seul, il est pas en crise vous n'avez jamais eu le voisinage ?, ah non dans le voisinage personne ne s'en plaint ! Il est toujours propre quand il vient, on voit que il va faire ces petites courses voilà ! C'est un monsieur qui vit seul mais qui vit ! et je lui dis, mais moi le problème, c'est que si vous mettez sous AAH, j'ai peur qu'il ne voit plus personne, parce qu'il n'est plus suivi en psy parce que c'est un monsieur qu'on ne connaît pas, qu'on n'a jamais vu, qui n'a jamais interpellé la mairie parce qu'il n'y a pas de troubles de voisinage ou autres et donc ce sont des personnes qui peuvent et je dis ce monsieur il peut en effet avoir son AAH et pour le coup il ne verra plus personne ! Ah ouais, ouais c'est vrai. Je lui dis, des fois un dispositif peut
355. C refermer
356. 1FT3 Voilà, peut refermer
357. C Donc, vous n'êtes pas du tout dans cette approche-là ?

358. 1FT3 Ben, non ! on essaye de maintenir le plus possible
359. C c'est peut être ça le cœur de métier. Par contre une dernière question (et puis on arrête...) donc vous avez un petit peu évoqué les situations de protection de l'enfance aussi que vous pouviez approchées, ici, mais au-delà de ça... donc, vous, vous pouvez confronter un stagiaire à un ensemble de situations... heu selon vous, parce que les stagiaires ils font 3 ans de formation, ils ne viennent pas qu'en psychiatrie, quelles seraient les autres types de situations que vous n'auriez pas vous dans votre activité, que vous ne traiteriez pas spécifiquement auxquelles il faudrait qu'ils soient confrontés avant de passer à l'exercice professionnel ? Est-ce qu'il y en a ?
360. 1FT3 Ouffff...
361. C alors là ça fait référence à votre propre formation ou à ce que vous connaissez du métier de la difficulté du métier actuellementetc... ou pas ?
362. 1FT3 ouais, là pfft vraiment parce que du coup c'est vraiment au fil du temps au fil heu pfft F, là par exemple, c'est en 3^{ème} année, il a pas fait avec moi ... si ma collègue a fait une IP mais je ne suis pas sure qu'il l'ait vraiment travaillée avec elle, voilà ! Parce qu'elle l'a fait un peu rapidement mais par exemple, moi il n'y a pas eu là, avec F de chose par exemple par rapport à la protection de l'enfance, c'est vrai qu'il se peut qu'on ait à balayer cela mais il se peut aussi que dans les 6 mois on n'ait pas à le faire
363. C mais est-ce qu'il vous semblerait que dans les 3 ans, ce soit un domaine à aborder en formation initiale ?
364. 1FT3 Ah oui !
365. C obligatoirement ? Ça vous semble important ?
366. 1FT3 Ben oui. Savoir comment faire, savoir qui on interpelle, qui gère ça et puis après le chemin ! Une fois qu'on a envoyé son info, quel va être le chemin après derrière... mais oui, je pense quand même !
367. C en quoi, pour vous ces situations-là sont importantes à avoir en bagage avant...
368. 1FT3 /parce que c'est dans nos missions, la protection de l'enfance c'est dans nos missions quoi et on peut où qu'on soit, enfin je sais pas en maison de retraite ou soins de suite peut-être pas,
369. C pas les mêmes mesures de protection
370. 1FT3 C'est pas forcément mesures de protection mais autres peut être ! mais pas voilà ! mais je pense que là, ouais ! Parce que où qu'on soit on peut être amené à en faire une et puis ben oui, je pense que c'est... faut savoir ... au moins qui interpeller ! ; ben après sur des termes à utiliser dedans oui, puis je pense que le travail sur les écrits c'est quelque chose qu'il faut aussi ...
371. C ça entraîne ça
372. 1FT3 ouais
373. C est-ce que vous par exemple vous avez des écrits à produire, est-ce que ça fait partie de votre accompagnement par rapport aux stagiaires ?
374. 1FT3 ben nous on fait des rapports par exemple pour des mesures de protection, on fait des rapports sociaux, F. en a fait un ! Qu'on travaille ensemble donc je lui dis de faire un premier jet, donc on revoit ça ensemble et quand... je vois qu'il essaie de dire sans dire, mais bon voilà je dis, là voilà ces éléments-là, tu les as eus, donc tu peux les mettre ! Donc du coup, ouais on fait ce travail là
375. C d'accord
376. 1FT3/et puis c'était une demande de F. qui m'avait dit moi je veux par exemple des écrits j'aimerais travailler ça, donc oui il fait ça. On fait des rapports sociaux, après c'est des petits courriers d'accompagnement. Par exemple un courrier d'accompagnement pour un dossier DALO c'est qu'est-ce qu'on met ? on ne met pas tout, on met ce que le DALO a besoin de savoir dans l'étude du dossier ; donc oui on travaille ce genre de chose là avec les stagiaires et en général, enfin

quand ils ont un dossier comme ça, un courrier ou un rapport à faire je leur dis de la faire, on corrige ensemble et puis après heu je valide avec eux, on signe tous les deux Mais heu, non je leur fais travailler le truc, je ne veux pas qu'ils, enfin ça semble important je ne veux pas parce que je pourrais prendre la solution de facilités et de dire (entre guillemets) écoutes je l'ai fait le rapport, voilà il faut qu'ils s'y collent

377. C oui, ça fait partie de la pratique

378. 1FT3 donc ça les écrits, après ça se travaille, enfin... déjà qu'ils connaissent les dispositifs, savoir qui interpellent, après je pense qu'il y a des choses de base : on ne s'adresse pas à un procureur comme on s'adresse à une collègue de CMS, heu voilà ! donc il y a des choses quand même au niveau des écrits qu'il y a à travailler un petit peu en en faisant (inaudible) mais après sur les travaux, quand des fois on parle de leur travail ... là jeudi, ils ont passé leur épreuve de synthèse ! Ça me fait rire, je leur dis pour moi quelque part un rapport social c'est pour moi une synthèse, c'est t'as plein d'infos et puis lesquelles tu dois donner parce que tu as tel interlocuteur en face, pour moi un dossier DALO c'est une synthèse, c'est la base... enfin, voilà

379. C est-ce qu'ils font ces ponts-là ?

380. 1FT3 Moi je leur dis, je leur dis, après c'est sûr que ça peut paraître le gros machin mais c'est une gymnastique dans sa tête pour rassembler quelles infos j'ai besoin pour tel interlocuteur, quelle info est importante pour telle commande, donc pour moi c'est

381. C pour vous, il y a des similitudes quoi, de logiques et de fonctionnement en tout cas ?

382. 1FT3 ça je ne sais pas s'ils le font... un jour on en a parlé avec F parce qu'on l'a un peu titillé avec ça... parce qu'il me dit du haut de mes, je crois qu'il a 38, 39 ans pourtant, j'avais pas la pression parce que j'ai des notes correctes sur les 3 premières, c'était la quatrième, je crois, donc il dit même si j'ai un zéro, ça devrait le faire ! Mais quand même ! Il est parti et il me dit je viendrais en stage le matin parce que du coup ça sert à rien que je sois chez moi toute la matinée je vais me... donc je viendrais en stage et tout et puis au moment de partir, on l'a vu partir nous on revenait des unités et donc on l'a vu partir et on lui demande ça va ? Heu non ! (*rires partagés*) et on s'est un peu moqués de lui (*entre guillemets*) et lui de dire ben tu vois du haut de mes 39 ans pourtant j'en ai vu je ne devrais pas me mettre la pression mais bon !

383. C c'est vrai qu'on se souvient

384. 1FT3 mais attends, c'est normal ça fait partie du diplôme, et c'est une évaluation ! donc voilà il y a un enjeu derrière même si..., du coup on s'est mis à parler de la synthèse et en plus le travail de synthèse, moi je lui dis ça peut paraître idiot des fois... mais déjà ça permet de découvrir des fois des dispositifs ou d'approfondir des dispositifs mais je dis surtout ça te permet de rassembler des infos et je lui dis tu sais pour moi le rapport que tu as fait pour Mr Machin c'était du travail de synthèse !

385. C Eh, oui ! sans s'en rendre compte !

386. 1FT3 oui sans s'en rendre compte ! Et il dit ben ouais, ouais ! Vu comme ça !

387. C Un peu la prose de Mr Jourdain quoi, hein ! Dernière question et après j'arrête ! Depuis qu'il y a les nouveaux référentiels, liés à la réforme de 2004 est-ce que, selon vous, il y a eu des changements dans votre expérience d'accueil de stagiaires ? (*silence*) ou pour les collègues avec qui vous accueillez ?

388. 1FT3 Après, nous c'est plus tous ces DC machin et trucs comme ça, clairement parce qu'en plus, maintenant si on a notre petite stagiaire qui est venue l'autre fois, elle travaille là, maintenant

389. C D'accord (*rires partagés*) elle est en psy maintenant

390. C Ok !

391. 1FT3 voilà ! donc en fait je disais quoi... oui, moi je suis l'ancien diplômé et mes collègues aussi elles sont de l'ancien diplômé et c'est vrai que quand on arrive et qu'il y a tous ces DC, ces

machins je trouve que c'est très découpé et je me dis au final on faisait aussi ça mais c'était peut-être moins voilà cloisonné moi des fois je trouve ça un peu... lourd et c'est vrai que les stagiaires arrivent à nous, ils nous aident eux-aussi parce que c'est vrai que en réunion d'informations par rapport à l'accueil de stagiaires heu c'est assez ...c'est présenté voilà, c'est pas ça qui nous est... Mais c'est du coup... les stagiaires qui nous disent c'est ça qu'on attend de nous machin parce que c'est vrai qu'on a la petite plaquette ou on nous dit par exemple sur l'action partenariale, ils ont à faire ça et ça et donc on voit ce qu'on leur demande et tout ça, après, c'est pas... heu, je trouve que eux nous expliquent aussi parce que à eux je pense qu'ils ont eu plus de..., parce que vous leur expliquez aussi et du coup ils nous expliquent et je trouve qu'on arrive mieux à comprendre puisque je trouve que nous, en tant que formateurs le seul temps qu'on a, c'est cette réunion là et ça nous est présenté et après on l'a sur le papier et après je trouve que c'est très... très découpé et eux du coup, ça prend un sens quand ils nous expliquent ça c'est ça, ah oui ça d'accord ok !

392. C Est-ce que vous avez regardé le référentiel d'activités, métier ?

393. 1FT3 Non !

394. C donc si je vous demande est-ce que c'est en adéquation avec ce que vous faites ?

395. 1FT3 je sais pas ! je vais le lire et je vous le dirais (*rires*) après ce que je trouve bien aussi en tant que formateur parce que nous on est dans l'accompagnement des stagiaires et on ne sait pas... enfin, si, on participe aux jurys entre guillemets avec le formateur pour l'action partenariale ou des choses comme cela

396. C Oui, la synthèse sur site

397. 1FT3 Oui voilà et ça permet c'est des choses qui nous permettent de mieux, voilà donc au fil du temps, on découvre les choses et du coup, moi par exemple sur ISAP/ ISIC, pour moi c'était je voyais ce que c'était qu'une ISAP, l'ISIC voilà... mais eux ils nous expliquent, donc c'est bien, du coup je ne savais pas comment conseiller, comment accompagner là-dedans après j'ai mon regard moi d'ancienne, avec mon étude de situation

398. C de situations sociale ?

399. 1FT3 voilà, donc du coup je trouvais ça et j'étais un peu embêtée et l'année dernière j'avais fait un jury et du coup j'ai vu ce que c'était... et après c'est pas toujours simple d'être de l'autre côté de la barrière à mettre une note ! Je ne vous envie pas ! Mais j'ai trouvé ça vachement bien et puis moi, du coup ça m'a aidé parce que sur une stagiaire d'à côté par exemple par rapport à son ISIC parce que je savais dans les grandes lignes ce qu'on attendait mais d'en voir une d'en voir deux ou trois oui on comprend ce qui est attendu et oui là om oui là en effet ça ne va pas, je ne comprends pas et du coup ça permet d'aider le stagiaire derrière

400. C et du coup est-ce que par exemple sur cette dimension ISAP/ISIC parce que là on est vraiment sur le cœur de métier aussi, est-ce que pour vous c'est en écart avec ce que vous connaissez du métier ? Ou de ce que vous avez appris vous-même ? Est-ce qu'il y a un écart selon vous... par rapport à ces commandes de travaux ?

401. 1FT3 après l'ISIC

402. C ou l'ISAP hein ?

403. 1FT3 moi, je trouve ça bien ! Ouais, moi je trouve ça bien ...après est-ce qu'ils feront... mais de connaître, savoir comment on met en place une mesure, enfin quelque chose de collectif ou je trouve ça bien qu'ils puissent le faire parce qu'en effet quand on débarque enfin quand on sort de l'école on ne sait pas forcément où on va aller bosser et peut-être que on aura, c'est une valise qu'ils pourront se saisir ou pas se saisir

404. C c'est important ?

405. 1FT3 Mais c'est important pour moi ! Ouais, l'étude de situation moi c'est..., enfin l'ISAP c'est quelque chose qui m'a toujours bottée, donc heu... !

406. C Mais, est-ce que ça correspond à ce que vous connaissiez avant ou bien est-ce qu'il y a vraiment un changement radical selon vous ? Du fait de cette réforme ?
407. 1FT3 Moi je trouve que on leur demande de plus en plus, et c'est pas anodin, leur positionnement, je pense que nous on nous le demandait dans déjà nos études de situation mais là... et puis il y a cette autoévaluation oui moi je trouve qu'on leur demande eux comment ils sont, eux comment ils font, eux pourquoi ils ont fait ça, de réfléchir sur leur positionnement et moi je trouve que c'est pas,... c'est pas complètement farfelu parce que notre positionnement enfin et notre identité aussi pourquoi on fait ça en tant qu'ASS et pas ça et je ne trouve pas ça anodin parce que dans notre profession savoir où est sa place pourquoi on le fait pourquoi on ne le fait pas et se poser la question je trouve que c'est pas...
408. C ça boucle un peu, notre début d'entretien
409. 1FT3 donc non moi je trouve pas ça complètement farfelu après, c'est plus comme je le disais c'est... quand on arrive avec ce truc là c'est
410. C Les 4 DC là ?
411. 1FT3 pfft ouais je trouve que c'est très découpé !
412. C c'est comme si ça ne rendait pas compte totalement de
413. 1FT3 /Après quand on voit ce qui..., ce qu'ils font...oui, non, ça a un sens et puis quand ils nous l'expliquent mais c'est vrai que les mots heu ...
414. C Il y aurait des choses à améliorer donc dans la communication entre l'école et les terrains selon vous?
415. 1FT3 Ben après ouais, parce que nous les seuls, enfin quand on a le stagiaire après oui, il y a les visites de stage, il y a les choses comme ça mais j'imagine par exemple une petite collègue qui accueillerait un stagiaire pour une première fois, si elle est jeune bon elle connaîtra le nouveau diplôme, mais une plus ancienne collègue, ancien diplôme je pense que pour elle ça va être du chinois, et c'est du chinois et du coup le stagiaire si, il arrive à, bon on bascule, si c'est pas qu'on ne comprend pas les mots mais il faut vraiment s'y pencher parce que c'est vraiment découpé, je trouve
416. C Oui, peut-être que le langage n'est pas le même non plus ?
417. 1FT3 Oui, voilà je pense que c'est ça... je pense que les choses n'étaient pas aussi précises
418. C Je ne sais pas... alors c'est vrai peut-être que nous comme on baigne dans la formation peut-être qu'on ne rend plus compte ? Parce qu'on la mise en œuvre cette réforme !
419. 1FT3 oui c'est vrai que le support ouais, mais le support quand on est sur le terrain
420. C et en fait la réforme, elle n'a pas été si on ne prend pas de stagiaire, on ne s'intéresse pas à la réforme si je comprends bien ?
421. 1FT3 ben oui, non mais oui, oui
422. C Et donc l'évolution du métier si on prend des stagiaires on est informé on est au courant, mais autrement peut-être pas quoi ? Si on ne prend pas de stagiaire on ne l'est pas ? OK.
423. 1FT3 Ben non. Oui on perd, on perd le fil ! Après ...et puis ben y en a qui ont envie de. Y en a qui en prennent parce qu'on leur dit d'en prendre et voilà et du coup l'investissement,... mais je pense enfin, après c'est ma vision à moi et puis celle de mes collègues, ici quand on les prend en charge les stagiaires, c'est, on les prend quoi donc, du coup, forcément on s'y intéresse ! donc...
424. C Donc ça demande du temps ?
425. 1FT3 Ben oui ! Et c'est pour ça que c'est aussi un engagement d'accueillir un stagiaire parce que c'est du temps aussi, parce qu'il faut prendre le temps de le voir régulièrement, de débriefer, de parler des situations, répondre aux questions, ça prend du temps pour faire des petits bilans réguliers ; donc c'est du temps qu'on prend sur notre temps de travail, donc du coup c'est un engagement que je... je ne veux pas le faire à moitié donc je veux le faire ! Mais du coup, ça

demande, ça prend sur autre chose et du coup quitte à le faire autant bien le faire comprendre pourquoi on le fait et c'est vrai que les stagiaires nous aident quand y a un truc que je comprends pas et comme eux quand ils ne comprennent pas

426. C c'est vrai qu'il y a ça dans
427. 1FT3 c'est vrai que quand on prend un stagiaire ben il y a cette première rencontre avec l'école, où on a les noms de la personne qu'on accueille et puis voilà le stage va se passer comme ça et en même temps sur une demi-journée... c'est pas non plus... c'est pas là où on va passer des infos... après, vous proposez des journées de formation des choses comme cela
428. C Oui !
429. 1FT3 Et c'est là-dessus je pense que c'est peut-être à
430. C Oui, on essaye de proposer chaque année deux journées d'études pour les formateurs, la dernière sur l'évaluation
431. 1FT3 moi je trouve que c'est bien, c'est peut-être par ces biais-là que vous
432. C c'est vrai que ça a répondu à des attentes
433. 1FT3 oui, il faut continuer parce que c'est vrai que la première journéeet qu'il y a des collègues qui connaissent un petit peu DC1 DC2 mais y'en a pour qui c'est du chinois et c'est la première fois qu'ils voient et ç'est vrai qu'on ne peut pas adapter la réunion, pour ne pas faire de la redite à chaque fois parce que les autres n'ont pas que ça à faire, voilà ! Oui c'est peut-être sur des journées d'études à proposer
434. C je ne sais pas Oui c'est vrai qu'on réfléchit mais nous aussi on est en réduction de moyens et donc on ne peut pas multiplier
435. 1FT3 vous aussi ! (*rires partagés*)
436. C Bah on n'échappe pas au truc, hein ! Non je me disais pourquoi ne pas prolonger la réunion avec ½ journée de réflexion par petits groupes de professionnels avec un formateur ça pourrait peut-être faciliter les choses, enfin je ne sais pas ?
437. 1FT3 Ca permettrait aussi, enfin nous je sais en tant que moniteurs de stage nous ici on est plusieurs donc on peut échanger si on est en difficultés tout ça ; mais moi quand je vois y a des collègues qui sont dans des petites assoc. tout ça et quels liens elles ont avec éventuellement d'autres FT je ne suis pas sûre qu'elles en ont ; et du coup peut-être que des temps de petits groupes entre collègues ça permettrait de parler et alors tiens ben elle, je connais elle travaille dans telle assoc. mais elle accueille un stagiaire et ça permet de créer du lien et de se sentir moins seul parce des fois on peut se sentir seuls aussi ! Donc oui ça pourrait être pas mal, après
438. C est-ce qu'il y a des points que vous auriez aimé aborder et que je n'ai pas abordé moi ? Par rapport à la dimension de l'activité prof /apprentissage
439. 1FT3 non je ne vois pas.
440. Fiche

Mon âge ? Année DE 1998 formation à Rockefeller école très réputée !

Annexe D.21

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 2FT3, Assistante de service Social.

Domaine de la Santé. Thèse E. Ollivier.2016.

1. C : première question c'est euh ..au regard de ton expérience donc c'est vraiment ton expérience de professionnelle d'abord, qu'est ce qui est important ?...certains parlent de cœur de métier dans le langage actuel. Actuellement dans ton contexte d'activité ici. Tu vois j'ai fait un domaine polyvalence de secteur, un domaine santé, un domaine protection sociale travail, un domaine insertion sociale et protection de l'enfance. Et j'interviewe des professionnels dans chacun de ces domaines. Donc je répète ma question. Qu'est ce qui selon toi est vraiment, on va dire cœur de métier dans ton activité ici en psychiatrie adulte ?
2. 2FT3 : alors, je dirais les relations humaines
3. C : ouais
4. 2FT3 : parce que quand on travaille en psychiatrie on s'aperçoit en fait que rentrer en contact avec l'autre, en relation avec l'autre est très important. Alors non seulement parce qu'il y a certaines personnes qui ont des maladies psychiatriques donc du côté de la psychose qui ne sont pas dans les mêmes réalités comme la schizophrénie ou les délires paranoïaques par exemple ou euh...il y a une distorsion de la réalité enfin leur réalité n'est pas la même que la notre ou en tout cas que la mienne et donc rentrer en relation avec eux c'est quelques fois compliqué mais c'est important à faire. Et puis pour les gens qui sont du registre de la névrose avec des symptômes dépressifs, euh des cassures dans leur vie, euh des échecs, qui ont l'impression que leur vie est une suite d'échec, que depuis l'enfance on leur a dit que c'était des nuls, donc rentrer en relation avec eux sur un autre mode c'est-à-dire valoriser les toutes petites choses quoi. Parce qu'ils ont des compétences ils savent faire voilà ! donc vraiment la relation à l'autre, l'accueillir comme il est, aller sur son terrain euh, ils vont pas venir sur le mien parce que pour eux c'est trop, c'est compliqué et vraiment ça c'est important. Et ça permet aussi euh de se comprendre soi, son parcours de vie, son parcours professionnel, voilà ! je trouve que ça c'est important. Voilà et quand j'accueille des étudiants j'essaye justement d'insister là-dessus sur les relations enfin les, les .. les gens qu'ils vont rencontrer ici, ils vont avant tout faire des rencontres
5. C : ouais et alors, si on essaie de caractériser ton activité d'assistante sociale ce sont des rencontres à propos de quoi ? c'est-à-dire qu'est ce qui amène la nécessité de ces rencontres pour un assistant de service social en psy ?
6. 2FT3 : ça reste très classique
7. C : c'est-à-dire ?
8. 2FT3 : ça va être problème de budget, aide financière donner des informations juridiques sur une problématique de séparation, de divorce, euh ... des choses comme ça. tout ce qui va relever du logement voilà ! tout ce qui va tourner autour, je vais être expulsé, j'ai pas de logement, je voudrais en changer, trouver un logement moins cher. Tout ce qui fait, je dirais peut être mes collègues de polyvalence ne diraient pas la même chose mais j'ai l'impression des fois au niveau de ce qu'on fait ça se différencie pas beaucoup sauf que nous il y a... la maladie qui est là. Voilà ! et euh ça va tourner autour de faire valoir ses droits enfin ou l'ouverture de droits à la sécurité sociale par exemple avoir l'accès à la santé, euh avoir accès au travail, par une reconnaissance travail handicapé par exemple, une inscription au pôle emploi, euh une mise en relation avec des associations d'insertion, des chantiers d'insertions. Pour le logement ça va être voir avec tous les organismes d'hébergement accompagné type CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale), maison relais, résidence accueil, voilà. Euh donc on va vraiment tourner, la porte d'entrée ça va être vraiment parce que la

personne elle a comme on dit ici dans le service, que j'aime pas trop, un problème social et on fait appel à l'assistante sociale pour aider à trouver des solutions, à régler le problème comme ils disent.

9. C : comme ils disent ? et toi tu dis comment ?
10. 2FT3 et bah moi je dis j'ai pas de recette de cuisine hein ! sinon voilà donc je ne sais pas. Donc à chaque fois c'est une nouvelle rencontre, à chaque fois je vais apprendre avec la personne parce que j'ai peut être des idées mais, que je vais mettre en œuvre et puis on va bien voir comment ca va fonctionner.
11. C : d'accord
12. 2FT3 : on s'adapte.
13. C : alors, dans c'est, comment dire, donc si je comprends bien euh pour toi ce sont donc des rencontres humaines à propos de conditions de vie on va dire mais euh selon toi aussi comment se font ces rencontres ? est ce que c'est à l'initiative des personnes ou bien est ce qu'il y a d'autres ...
14. 2FT3 : il y a plein de portes d'entrée. Soit c'est à l'initiative des personnes. Elles sont conscientes de leurs difficultés et elles demandent aux infirmiers aux médecins, je voudrais rencontrer l'assistante sociale du service. Soit c'est le médecin qui dit je voudrais que tu la rencontre parce que j'aimerais qu'on fasse tel ou tel projet de soin avec la personne au vu de préparer la sortie ou l'avenir.
15. C : ouais
16. 2FT3 : ou c'est les infirmiers qui se disent, tiens ca serait peut être intéressant que tu la rencontre parce qu'elle m'a dit ca en entretien et moi je sais pas gérer. Elle m'a présenté une facture qu'elle avait pas payé moi je sais pas faire donc ca serait bien que tu l'as voit. Soit quelquefois c'est la famille qui nous saisit ou quelque fois c'est moi parce que dans le dossier j'ai des données administratives et sociales je trouve quelque chose qui ne va pas je m'en inquiète et je rencontre la personne
17. C : d'accord donc en fait il y a plusieurs modes de saisine. D'accord. Et selon toi est ce qu'il y a une évolution de ton métier dans cette activité là ? tu la fait depuis combien de temps déjà ?
18. 2FT3 : 13 ans
19. C : 13 ans.
20. 2FT3 : 13 ans dans le même service
21. C : donc est ce que selon toi ca évolue ?
22. 2FT3 : Alors, ca évolue dans le sens où il y a de plus en plus de personnes en difficulté à la fois euh sanitaire sociale
23. C : Oui
24. 2FT3 : c'est-à-dire des gens qui et alors c'est sans doute lié au contexte économique ambiant. Euh des gens qui sont ... qui sont cassé parce que perte d'emploi euh, rupture sentimentale, voilà et qui n'arrivent plus à faire face à leur quotidien. Donc quand je dis leur quotidien c'est pas seulement ce qui va être payer les factures, payer le loyer, mais c'est un tout c'est-à-dire gérer le conjoint, les enfants, la vie au travail voilà. Il y a une souffrance. Donc ils ont, ils tirent la sonnette d'alarme. Donc pour certains ca passe par consulter un médecin psychiatre ou un psychologue voir une hospitalisation pour pouvoir se poser euh débarrasser un petit peu euh débarrasser ce qui les fait souffrir. Et puis aussi l'évolution c'est que je trouve que la société se sclérose ou se rigidifie, c'est-à-dire que pour faire euh je vais prendre un exemple concret rien qu'une demande de CMU (Couverture Maladie Universelle) on nous demande des justificatifs à n'en plus finir. Que les personnes qui sont quelques fois en psychiatrie sont, c'est à des milliers de kilomètres d'eux de fournir un relevé des capitaux, leur dernier avis d'imposition, enfin. Ils comprennent pas pourquoi on leur demande. De toute façon, je paye pas d'impôts, j'ai pas d'argent placé, enfin voilà. Mais seulement la caisse de la sécurité sociale si elle n'a pas ces documents là n'instruit pas le dossier et la personne ne peut pas avoir ses droits. Donc il y a comme ca. Enfin, j'imagine qu'il y a un fantasme de la fraude. On en

entend suffisamment parlé. Comme si les pauvres c'étaient les premiers fr..., enfin je fais peut être une interprétation, mais j'ai l'impression que je ressens ça. Quand on demande quelque chose. J'ai l'impression que quand les gens ils demandent quelque chose ils cachent des choses. Il faut qu'on vérifie. Voilà !

25. C : et ici ça prendrait une signification particulière ? compte tenu justement
26. 2FT3 : ben oui la fragilité puis les gens ne peuvent pas fournir les documents parce que soit ils n'ont pas fait de déclaration de revenu parce que de toute façon, je paye pas d'impôts donc j'en fais pas. Euh ou parce que c'est trop compliqué pour eux d'aller à leur banque déposer le document alors donc ils abandonnent. Donc voilà. Donc si on n'est pas derrière, alors c'est vrai qu'ici en psychiatrie, ça tient aussi peut être à ma personnalité, à ma façon de faire, j'accompagne beaucoup les gens, je fais beaucoup avec eux, voilà. Parce que quelque fois je sais que c'est trop compliqué et comme je veux, enfin je veux, c'est mon désir là que je projette mais j'estime que l'accès au soin c'est un droit fondamental et que pour leur permettre d'accéder à ce droit de se soigner, d'aller mieux et de repartir dans la vie et bien je vais vraiment me donner les moyens. Pour faire. Pour après les laisser eux faire leur choix, de ce qu'ils ont envie de faire. Au moins que ce droit soit acquis
27. C : t'as l'air d'insister sur cette notion d'accompagnement physique presque des personnes.
28. 2FT3 : Oui Ah Oui !
29. C : Pourquoi tu dis moi **je** fais ? parce que tu crois que c'est moins fait ?
30. 2FT3 : bah parce que quelque fois j'ai l'impression que j'en fais peut être un peu trop ! (*rire*)
31. C : d'accord. C'est toi qui pense que tu ... ah oui !
32. 2FT3 : Oui !
33. C : et c'est ton évaluation après coup ou bien c'est par rapport à d'autres ?
34. 2FT3 : Oui parce que quelque fois mes collègues : encore ! t'es partie te promener (raclement de gorge « *mal à l'aise* » ton de la plaisanterie) bah oui, oui j'suis encore partie me promener
35. C : Pour toi ça a du sens
36. 2FT3 : Ah bah oui !
37. C : d'accord par rapport aux personnes
38. 2FT3 : Oui !
39. C : d'accord
40. 2FT3 : Parce que je sais que si je ne fais pas avec elles. Ou elles vont laisser trainer les choses elles vont baisser les bras, voilà ! donc c'est important !
41. C : et alors là je te demandais par rapport à ton activité ici mais selon toi est ce que au niveau du métier en général les choses évoluent ? a travers peut être les contacts que tu as pu garder avec des collègues et tout ça
42. 2FT3 : Alors, je n'ai que le discours des collègues que je rencontre qui travaillent essentiellement au conseil général qui disent effectivement que ça évolue. Qu'on leur demande, alors après c'est mon regard, qu'on leur demande plus d'administratif que de contact avec les gens. Voilà, il faut qu'on rentre dans des statistiques. Donc il faut qu'on donne du chiffre. Donc ça voilà, tout le monde le dit quoi ! il faut qu'on justifie notre utilité donc par des chiffres. Combien de personne vous avez vus ? combien d'entretiens ? combien d'écrits ? combien de, voilà !
43. C : et euh ce que toi tu ne connais pas ici ?
44. 2FT3 : ah si.
45. C : alors quelle est la différence alors ?
46. 2FT3 : bah c'est dans ce sens là que ça évolue. Ouais je le connais ici mais alors comme je ne sais pas ce que font mes collègues en CMS (centre médico-social). Enfin j'ai une vague idée parce que

ca fait très longtemps. Moi ça date de stages parce que j'ai jamais travaillé en CMS on a un regard extérieur quoi. et donc elles disent effectivement qu'elles font beaucoup d'administratif et qu'on leur demande des comptes mais nous aussi on nous demande des comptes. On doit rendre des stats. je remplis un cahier tout les mois. On doit donner notre euh notre comment, notre bilan d'activité, maintenant. il faut que ce soit rédigé, avec des chiffres. Ca devient. On doit justifier de l'accompagnement qu'on fait auprès des personnes. Parce que c'est vrai qu'à l'hôpital, le service social ... s'il existait pas j'ai l'impression que ça n'empêcherait pas l'hôpital de tourner.

47. C : alors qu'est ce que vous apportez comme spécificité en tant qu'AS en psy ?
48. 2FT3 : (rire) alors, la psychiatrie ceci dit elle a une histoire un peu particulière, parce qu'elle s'est toujours articulée entre le soin et le social. Ca a toujours été de paire. L'évolution de la psychiatrie je ne prends pas depuis la révolution. Y a toujours eu un travail social en psychiatrie. Donc c'est vraiment quelque chose qui va ensemble. C'est-à-dire qu'on sait très bien que pour que les gens aillent mieux à l'extérieur de l'hôpital, y a pas seulement le soin qui va être important bien sûr mais y a tout l'environnement donc là c'est nous qui agissons la dessus. Voilà ! après mes collègues de la cité sanitaire, c'est vrai que moi j'en ai une image, si elles entendaient ce que je disais elles pousseraient des cris, mais j'ai l'impression quelque fois qu'elles sont là pour vider les lits, c'est-à-dire pour que ça tourne quoi. Pour que les gens rentrent chez eux, pour pouvoir en accueillir d'autres, faut pas qu'ils restent un nombre de jour trop important parce que l'hôpital perd de l'argent sinon. Donc on est dans une logique comptable.
49. C : vous n'avez pas de DMS vous ? Durée moyenne de séjour
50. 2FT3 : Euh si, on en a mais si tu veux on ne joue pas là-dessus. On nous dit pas au bout de 4 jours il faut que les gens soient partis
51. C : D'accord
52. 2FT3 : en psychiatrie, enfin. Moi j'essaye de m'attacher à ça quand même. En psychiatrie on a besoin de prendre son temps avec les gens. Mais j'imagine qu'ailleurs en chirurgie aussi ils auraient besoin de prendre leur temps mais on leur en donne pas les moyens. Nous ici on a besoin de prendre notre temps. Enfin quand les gens sont en crise, sont pas bien, sont en chambre de soin intensif, parce qu'ils sont délirants à plein tube, on va pas dire au bout de 4 jours il faut qu'ils sortent. Y a aussi la psychiatrie avec cette image de dangerosité. Donc à partir du moment où ils sont entre les murs ils ne sont pas dehors à tracter le monde. Ca c'est un nombre très, très, c'est un nombre très minime ça aussi hein.
53. C : donc il y aurait une plus grande tolérance pour vous ?/
54. 2FT3 : c'est comme ça que je ressens les choses.
55. C : mais est ce que tu dirais aussi que vous avez une plus grande marge de manœuvre pour définir votre travail que dans d'autres services de l'hôpital ?
56. 2FT3 : j'ai l'impression
57. C : d'accord. Ici par exemple toi tu as une marge de manœuvre euh ?
58. 2FT3 : ouais, alors, ça c'est euh, ..., j'ai l'habitude de dire que je suis un électron libre dans le service hein ? au sens où je n'ai pas de cadre dans le service. Le chef de service c'est mon chef hiérarchique si je puis dire parce que c'est le chef de service mais je n'ai aucun lien de hiérarchie avec lui. Il est le chef de service. Il est le médecin. J'ai agis sous sa responsabilité. Euh quelque fois les médecins me disent ça serait bien que tu fasses telle ou telle chose mais après euh moi il faut d'abord que ça ait du sens pour moi. Si ça n'en a pas, je questionne. si le médecin insiste moi je freine des 4 fers. Je sais très bien faire. Puis après je vois parce que quelques fois ça peut changer très vite. Alors tu me parlais de ma marge de manœuvre.
59. C : Oui

60. 2FT3 : alors je vais faire une réponse de normande. C'est à la fois oui et non. Oui parce que je suis un peu cet électron libre dans le service qui organise mon emploi du temps comme je veux, qui accompagne les gens, je dis aux infirmiers, aux médecins ce que je vais faire, là où j'en suis, etc. il y a des moments où je suis contrainte parce que les médecins disent bah à la fin de la semaine il sort ! donc il faut trouver une solution pour préparer la sortie dans de bonnes conditions même si j'aurais préféré que la personne reste quelques jours de plus pour que ca soit plus confortable pour moi et puis aussi on est soumis à tout ce que je disais tout à l'heure. Bah à tous les délais administratifs, les documents à fournir, voilà, qu'il faut respecter. Il faut trouver un juste milieu. Aménager les choses. Quelques fois il y a des situations qui sont très lourdes, hyper lourdes qui sont extrêmement difficiles à vivre hein ? qui sont à la fois énergivore, chronophage et qui prennent la tête. Alors j'ai pas de mots pour dire./
61. C : t'as pas de situations/
62. 2FT3 : si, si ! oui quand je pense, je pense à une situation particulière de l'année dernière où j'avais l'impression d'être toute seule ! alors c'est un ressenti parce que je sais bien que ce n'est pas vrai. Mes collègues infirmiers qui prenaient en charge la personne, le médecin qui prodiguait des soins. Mais dans tout ce qu'était la sphère du social, de la sortie de cette personne là, j'avais l'impression un petit peu de me battre contre des moulins à vent, contre des incompréhensions de mes collègues parce que ca n'avancait pas assez vite mais moi j'étais contrainte à ... par exemple le monsieur, c'était un monsieur qui souffrait d'un syndrome de Diogène, donc il avait entassé tout un tas de choses dans son logement euh logement devenu insalubre, euh expulsion ! le monsieur se retrouve à l'hôpital sous le coup de ne pas comprendre ce qui lui arrivait. Il avait l'impression de ne pas comprendre ce qu'il avait fait de mal. Négocier avec son bailleur social pour qu'il le relogé. Donc il y a un relogement qui est prévu. après le temps de trouver un logement, etc. c'est un monsieur qui avait fait le choix par exemple de ne pas avoir de mutuelle parce que bah je suis pas malade ca coute trop cher. Sauf qu'ici bah il s'est retrouvé avec une facture d'hôpital. Aïe, aïe, aïe comment je vais faire ? donc bon on fait des choses on a des possibilités de mettre les gens à 100% pour qu'ils n'aient à payer que le forfait journalier. Enfin, je vais pas rentrer dans les détails de/
63. C : si, si c'est des détails importants ca veut dire que
64. 2FT3 : voilà ça veut dire que quand t'as pas un 100% la sécu rembourse une partie tu as le ticket modérateur et le fameux forfait journalier. Donc avec le 100% exonération du ticket modérateur reste à la charge du patient que le forfait journalier, 13,50 € par jour. Quand on est hospitalisé 10 mois, voilà ca fait une belle somme ! Et puis le monsieur a eu un problème somatique et la pharmacie de l'hôpital ne délivrait pas les médicaments. Il fallait aller en ville. Et les infirmiers me disent mais il n'a pas de mutuelle il va devoir payer. Bah je dis une mutuelle ce n'est pas une obligation légale ! alors ce monsieur n'en veut pas je ne vais pas l'obliger. C'est son libre arbitre, mais je vais lui expliquer. Donc je le vois je lui explique. Donc il est ok pour prendre une mutuelle. Donc une mutuelle qu'il avait déjà eue dans le passé. Donc il faut prendre rendez-vous. Mais le rendez-vous il est à J+10. Et les collègues euh mais on va à la pharmacie avec un petit comment ? et alors tu l'as pas encore fait ? Elles le disent pas mais je vois bien. Bah non parce que d'abord il n'en voulait pas il a fallu lui expliquer et prendre rendez-vous. donc ca se fait pas comme ca. Donc si tu veux dans cette situation ca a été un peu, très difficile. Il y a eu aussi, ca c'était l'épisode de la mutuelle, il y a eu l'épisode du déménagement, enfin c'était un petit peu compliqué. Quelque fois. Je ne sais plus pourquoi /
65. C : si c'était par rapport à la marge de manœuvre que je t'interrogeais. Est-ce que tu dirais globalement quand même qu'il y a un travail en équipe
66. 2FT3 : Oui ! oui, oui ! il y a un travail en équipe.
67. C : une reconnaissance du service social ?

68. 2FT3 : ah ! Oui ! oui, oui ! je suis reconnue dans le service. Ma place est reconnue et quelque fois elle est... c'est touchant parce que les infirmiers me disent je sais pas ce que tu lui as fait au patient mais il est revenu de ton bureau il était détendu, souriant, tout allait mieux. Je dis pourtant on a rien fait on a fait que parler. Parce que quelque fois je fais pas de demande de CMU enfin voilà. Mais écouter la personne, donner des pistes de réflexions, voilà ! ils ont vu l'assistante sociale et bien ils ont l'impression que tous leurs soucis se sont évanouis.
69. C : tu les soignes.
70. 2FT3 : sans doute ! (*rires*)
71. C : alors, tu l'as un petit peu dit tout à l'heure mais donc du coup je vois bien à peu près ton activité là. C'est-à-dire qu'il y a aussi des réunions de synthèses, des staffs j'imagine, enfin bref. Ca d'accord. Euh qu'est ce que ca te permet quand tu accueille des stagiaires de leur montrer euh par rapport au métier. Enfin, voilà qu'est ce que selon toi ton activité ici permet de mettre en valeur ?
72. 2FT3 : alors, moi je dis aux étudiants que j'accueille euh remplir un dossier MDPH (maison départementale des personnes handicapées), une demande de FSL (Fonds de solidarité logement), un dossier CMU, une demande d'aide financière, vous saurez faire, il faut remplir des cases des noms, voilà. C'est pas ca qui m'intéresse. Ce qui m'intéresse c'est comment vous allez entrer en relation avec les personnes. Comment vous allez gérer vos émotions. Parce qu'il y a des gens qui arrivent avec des casseroles, des histoires de vie épouvantables,
73. C : là, tu parles des usagers ?
74. 2FT3 : des usagers oui.
75. C : c'est pas les stagiaires qui triment des casseroles quand même
76. 2FT3 : bah des fois ca peut faire écho chez eux. Donc voilà !
77. C : excuses moi je t'ai interrompu.
78. 2FT3 : qui ont des situations dramatiques, qui peuvent faire évidemment écho aux vies des stagiaires donc il faut, voilà la relation humaine est important et aussi apprendre à gérer. Ils peuvent aussi... enfin, avoir du chagrin, enfin de la peine, de la colère, du rejet aussi ! euh alors je dis toujours il faut le savoir. Ca. Parce qu'à un moment, je repense aussi à une autre situation, il faut qu'on reste professionnel. Quand on a de l'empathie ou de la sympathie pour la personne on se pose pas ce genre de question. On va l'accompagner, on va faire les choses etc... mais quand on est dans l'antipathie, dans le rejet, dans la colère, la on se dit aie, aie, aie, je peux pas travailler avec ce, ce, ce bonhomme, cette bonne femme. C'est pas possible. Et pourtant, ca m'est arrivé une fois la dame dégageait des choses très désagréable. Et la tu te dis ouh, la, la. Voilà, il faut que je me recentre. Il ya quelqu'un qui est en souffrance, qui ne va pas bien, qui a besoin que je l'aide, que je l'accompagne, allez hop on se recentre là ! je suis assistante sociale, je suis professionnelle, donc je fais mon travail ! donc voilà j'essaye de dire aux personnes, enfin à mes stagiaires n'attendez pas de moi que je vous apprenne à remplir un dossier MDPH, vous saurez le faire. C'est pas ca l'important. Ce document il va vous servir à quoi dans la relation avec la personne ? voilà c'est ca qui m'intéresse !
79. C : d'accord. C'est donc ca que tu transmets.
80. 2FT3 : que j'essaye de transmettre.
81. C : d'accord. Alors question subsidiaire. Dans cette activité là quelle place à l'accompagnement individuel de l'utilisateur par rapport à d'autres dimensions de travail euh peut être plus collective ?
82. 2FT3 : ah bah, c'est la partie essentielle.
83. C : essentiel ? en terme de pourcentage de temps tu saurais dire à peu près euh ?
84. 2FT3 : ah oui !
85. C : Grosso modo hein ? je te demande pas
86. 2FT3 : euh, je dirais 95%
87. C : 95% ?

88. 2FT3 : oui. Beaucoup. C'est beaucoup de relations individuelles. Les gens je les reçois seuls. Je participe à un groupe parole dans le cadre du CATTP une fois par semaine. Alors, centre d'activité thérapeutique à temps partiel.
89. C : Ouais d'accord.
90. 2FT3 : donc une fois par semaine. C'est la seule activité de groupe, collective. Sinon c'est que de l'individuel !
91. C : d'accord. Je dis ça par rapport à l'évolution de la formation et donc du métier qui exige désormais des étudiants, qu'ils soient aussi confrontés à des situations d'intervention collective.
92. 2FT3 : c'est bien mon plus grand problème. Je me pose la question à chaque fois que j'accueille une stagiaire en sachant que j'ai pas de collectif à lui proposer. Sauf si lui se dit tiens je ferais bien quelque chose avec les patients. Alors je ne sais pas quoi à imaginer. Pour le moment je ne sais pas. Alors après, c'est peut être aussi moi mes à priori, mes difficultés, mais, quand on a un groupe de psychotique c'est quelque fois compliqué de les faire travailler ensemble. Alors les infirmiers euh font du groupe. Parce qu'ils font des activités de groupe, ateliers cuisine, euh une sortie, de la randonnée, atelier relaxation enfin voilà.
93. C : des médiations quoi ?
94. 2FT3 : de la médiation oui.
95. C : Voilà
96. 2FT3 : c'est plutôt ça ici. C'est plutôt du domaine de l'infirmier.
97. C : donc du thérapeutique tu dirais ?
98. 2FT3 : Oui et pas de l'assistante sociale
99. C : tu n'as pas trouvé toi d'activité ?/
100. 2FT3 : non à part ce groupe de parole que j'animait au début de ma carrière avec la psychologue et puis ce groupe là s'est arrêté parce qu'on est arrivé au bout de quelque chose. On en a recréé un autre. Dans le cadre du CATTP où la psychologue n'intervient plus. On est à 3, 2 infirmières et moi. Donc en général on l'anime à 2. Donc il y a toujours moi. Non pas toujours moi parce que quelque fois je suis absente mais en général il y a moi
101. C : un binôme quoi ?
102. 2FT3 : un binôme oui.
103. C : et l'objet social c'est quoi dans ce groupe ?
104. 2FT3 : alors l'objet social euh pffffff,
105. C : objet c'est peut être pas le mot juste mais tu vois quoi.
106. 2FT3 : ,...,... alors là je sais pas si on peut parler d'objet social parce que c'est quand même, ça a quand même une visée thérapeutique. De permettre aux gens de venir, de s'exprimer, alors de créer du lien ! c'est-à-dire euh, de se dire dans ce groupe, je peux parler, j'ai le droit, je peux parler, les autres, je peux être écouté. Donc on essaye comme ça de créer quelque chose où les gens sont, de les mettre à l'aise. Parce qu'ils viennent : je parlerai pas de toute façon, puis les autres ne vont pas me comprendre, vont me juger. On m'a tellement dit que j'étais nul. Voilà. Et en fait au bout d'un moment on s'aperçoit que les gens, et ben se font confiance, nous font confiance par là. Puis ils vont mieux finalement. Et alors dans ce groupe en général, même s'il dure sur plusieurs semaines, en général il y a des gens qui partent, ils vont mieux, et puis il y en a d'autres qui arrivent. Et donc dans le groupe il y a des gens qui arrivent, alors quand ils arrivent en général ils vont pas bien et il y en a d'autre qui sont là depuis déjà un moment donc ils vont mieux. Donc il ya une... il y a un témoignage aussi. Ça permet ça ce groupe. Je trouve que ça c'est intéressant.
107. C : il y a une aide mutuelle entre eux quoi
108. 2FT3 : tout à fait. Et alors quand j'anime le groupe, enfin j'y étais ce matin et avec J. ma collègue infirmière j'essaye toujours de dire nous autour de la table, nous aussi on vit des choses. Parce qu'ils

nous disent moi des fois ca fait écho à, enfin voilà. Nous aussi on ressent les choses comme ça. Tu vois pour dire, voilà il y a les soignants les soignés autour de la table mais on est un groupe. Tous quoi ! voilà

109. C : d'accord. Et c'est en fait tu dirais peut être la... comment dire ? les ... la particularité de la souffrance des personnes qui fait que le collectif n'est sans doute pas aussi possible que dans d'autres secteurs ?/
110. 2FT3 : oui. Surtout pour faire une activité entre guillemets sociale.
111. C : D'accord. Ok. On voit déjà bien pour l'activité. Alors dans cette activité là quand tu accueille des stagiaires. Alors tu as accueilli des stagiaires en 2^{ème} année ?
112. 2FT3 : Oui
113. C : d'accord. Je me focalise un peu sur la deuxième année/
114. 2FT3 : oui tu m'as dit.
115. C : alors, est ce qu'il y a dans cette activité là des situations que tu vas déléguer particulièrement aux stagiaires. C'est-à-dire est ce que tu sélectionnes un peu ce que tu vas leur confier comme situation de ton activité ?
116. 2FT3 : pas du tout.
117. C : d'accord.
118. 2FT3 : pas du tout parce que je ne sais jamais qui va être hospitalisé. Parce que les gens que je suis sur l'extérieur dans le cadre du CMP (centre médico-psychologique). les gens je les connais bien mais les gens qui sont hospitalisés, je ne peux pas savoir à l'avance. Pendant le stage qui va être hospitalisé.
119. C : Ouais.
120. 2FT3 : ...,..., ceci dit j'ai quand même une façon de faire avec les stagiaires. On va dire ils sont en situation d'apprentissage, d'apprendre leur métier d'assistante sociale. Je dis assistante sociale parce que j'ai accueilli qu'un garçon. Donc je conjugue au féminin
121. C : ouais il y en a pas beaucoup.
122. 2FT3 : comme je disais précédemment pour moi ce qui est important c'est quand même un métier de lien, de relation humaine, les dossiers ca ils sauront les remplir. C'est pas mon dada. Ce que je veux c'est qu'ils ne se sentent pas en danger. Parce qu'il peut y avoir quelque fois des personnes, ils m'ont dit non je pourrais pas la rencontrer celle là parce qu'elle me fait peur. Donc il est hors de question que je les sanctionne là-dessus. Mais par contre voilà telle personne est ce que tu peux la rencontrer pour faire un travail avec elle, l'accompagnement, voilà. Tu vois ? je veux qu'ils se sentent en sécurité. Parce que je sais que la psychiatrie ca peut impressionner. Beaucoup arrivent avec des à priori, des stéréotypes de violence, de gens qui sortent de prison euh. Et donc mon but c'est pas du tout de les mettre en danger c'est qu'ils apprennent leur métier. Donc voilà j'essaye. Donc voilà, si. Je leur propose, bah voilà est ce que tu peux rencontrer telle personne. Quand ils me disent bah oui pas de problème et quand ils disent bah non je préférerais pas parce qu'elle m'impressionne. Pas de soucis. On discute par contre. De pourquoi cette personne t'impressionne ? qu'est ce qui fait ... quelle sont tes peurs ? voilà après moi je la reçois et ah bah oui finalement elle était pas si impressionnante que ca.
123. C : et alors comment tu t'y prends quand tu commence le travail avec les stagiaires, ils assistent à tes entretiens d'abords ?/
124. 2FT3 : oui. Oui.
125. C : ca dure euh...
126. 2FT3 : jusqu'à ce qu'il soit prêt à recevoir une personne en entretien seul.
127. C : d'accord et alors comment tu évalues qu'ils sont prêts ? je dis ca parce que j'ai fait un sondage auprès des étudiants de 2^{ème} année depuis 3 ans et euh certains m'ont écrits ca. J'ai commencé tout

seul quand le formateur m'a senti prêt ou alors j'ai commencé quand moi j'ai senti que j'étais prêt ou alors c'est d'un commun accord. Entre les deux tu vois. Et moi je me disais comment un formateur terrain il évalue ça ?

128. 2FT3 : alors, moi je vais assez vite à les mettre en situation seul avec un usager. Alors on va dire 3 semaines un mois d'observation. Et dans ces 3 semaines un mois d'observation je leur fais faire des choses. Par exemple, passer un coup de téléphone à un tuteur par exemple. Donc voilà tu m'as vu avec cette personne là est ce que tu pourrais appeler le tuteur pour lui dire qu'on a fait telle ou telle chose. Oui oui, d'accord pas de problème. Je les fais travailler autour de l'écrit. On a vu, on a rencontré quelqu'un, on doit faire une évaluation pour une demande de bons alimentaires par exemple. Tiens j'ai écrit ça comment toi tu écrirais ? déjà des choses sur lesquelles ils vont pouvoir être sur du concret.
129. C : d'accord.
130. 2FT3 : ET après, bon bah voilà on a déjà rencontré telle personne avec moi une ou deux fois est ce que tu te sens prêt pour faire avec lui pour faire la demande. Ah bah oui, oui je vais essayer. Et on prépare !
131. C : Oui
132. 2FT3 : enfin j'essaye de préparer un entretien. Euh...,..., alors en général ils préparent leur entretien. Ça va se passer comme ci ça va se passer comme ça (rire) on est tous passé par là. Donc je les laisse hein ! bien sûr. Et puis après alors ça s'est bien passé ? Bah je sais pas. Pourquoi ? bah ça s'est pas du tout passé comme j'avais prévu. Tiens donc ! voilà ! voilà après on travaille. Après la fois d'après, ils préparent mais moins. Ils se mettent plutôt en condition de se dire et si ça se passe pas comme moi j'avais envie ou prévu comment je vais faire ? et donc en général ils sont prêts à ça.
133. C : Oui alors justement qu'est ce que tu observes particulièrement dans le premier temps pour te dire bon bah la je peux y aller je peux lui proposer d'y aller seul la prochaine fois.
134. 2FT3 : alors
135. C : quelles sont tes indicateurs ?
136. 2FT3 : d'abord comment ils se sentent à l'aise dans le service. Tu sais ? s'ils se cachent derrière moi. S'ils ont peur de voir les patients je vais pas les envoyer au casse pipe. Et quand tu les sens plus à l'aise détendu avec moi dans l'unité dire bonjour aux patients spontanément euh se sentir à l'aise avec les infirmiers aussi voilà ! je me dis voilà il commence à se sentir plus à l'aise, à être mieux. Donc on va pouvoir tenter quelque chose. Donc en général j'essaye toujours sur une situation simple. Donc quelqu'un qui n'est pas délirant, euh qui ne dégage pas d'agressivité, avec qui on va avoir un support papier à remplir. Tu vois pour...
137. C : pour moi c'est quand même une sorte de sélection.
138. 2FT3 : oui bien sûr.
139. C : par rapport à ma question initiale. Y a quand même des éléments dont tu tiens compte avant de les.../
140. 2FT3 bah oui quand même !
141. C : qu'est ce que tu penses que ça facilite pour les stagiaires.
142. 2FT3 : Bah je pense que ça va les mettre en confiance. Voilà j'ai réussi à entrer en contact avec une personne, à remplir un document, à m'intéressé à elle, à poser des questions sur qui elle est. Comment elle vit ? etc... enfin... et donc après ils sont contents. J'ai fait un bon entretien et ce qui est vrai d'ailleurs. Quand même j'essaye de les mettre en confiance. Faut qu'ils soient plus en confiance avec eux pour qu'ils soient en capacité d'entrer en contact avec les autres, d'entrer en relation avec quelqu'un qui est malade qui est hospitalisé en psychiatrie.

143. C : donc en fait si j'ai bien compris, tu essaie dans une situation de leur confier d'abord un bout parce qu'ils ont déjà eu une compréhension de la globalité tu réduis un peu la difficulté d'une certaine manière pour leur faciliter le lien.
144. 2FT3 : tout à fait.
145. C : mais pour toi l'indicateur premier c'est la capacité à entrer en relation quoi ?
146. 2FT3 : bah oui !
147. C : capacité, c'est pas le mot juste. Le fait qu'ils puissent y aller. Et puis après ça se retravaille quoi. Tu reprends les entretiens systématiquement avec eux ?
148. 2FT3 : Oui.
149. C : est ce que tu assistes aux premiers entretiens des stagiaires ?
150. 2FT3 : Non. C'est comme ils veulent.
151. C : ah c'est comme ils veulent là ? autant tu pousses assez rapidement mais là c'est comme ils veulent ?
152. 2FT3 : oui
153. C : et pourquoi tu procèdes comme ça ?
154. 2FT3 : moi quand j'étais stagiaire j'ai évité ça que mes formatrices assistent à mes entretiens. C'est quelque chose que, ça aurait été trop difficile. Et donc certains des étudiants que j'accueille disent j'aimerais pas être observé. Donc ça je peux le comprendre parce que j'étais pareille. Quand d'autres me demandent est ce que tu veux bien assister. Donc là il y a pas de soucis là j'assiste.
155. C : et est ce que tu fais une différence entre les deux situations ? c'est-à-dire quand l'apprentissage procède sans observation de ta part et quand il procède avec observation.
156. 2FT3 par rapport à l'évolution de l'étudiant ? ..., ..., je me suis pas posé la question
157. C : est ce que ça t'apporte plus. Plus ou pas. Enfin je sais pas.
158. 2FT3 : alors c'est-à-dire que je vois comment il fait évidemment quand je l'observe et donc après je me dis bon bah finalement il se débrouille pas ou alors on reprend les choses ou et en fait après ils m'en parlent quand je les observe pas et donc de comment ça s'est passé de comment ils se sont sentis. Non ça me non j'ai pas réfléchi à ça. Mais par contre moi, ce qui peut être parasitant quand je suis en situation d'observer l'étudiant c'est que quelques fois l'entretien commence bien etc., l'usager pose une question, et là l'étudiant se tourne « *je ne sais pas* ». et la tu vois ?
159. C : tu les réintroduis dans l'action
160. 2FT3 : voilà.
161. C : d'accord
162. 2FT3 : Alors que je leur dis si vous ne savez pas ce n'est pas grave. Vous ne savez pas vous dites je vais en référer à Mme XX, je vais chercher l'information et je vous recontacte, je vous refixe un rendez vous.
163. C : donc prononcer le « *je ne sais pas* » c'est pas facile.
164. 2FT3 : Non mais euh c'est très valorisant. Enfin euh j'ai remarqué que les usagers aiment bien quand on leur dit je ne sais pas. Ça les rassure. Ah vous ne savez pas tout. Grâce à moi vous allez apprendre. Je leur dit des fois oh bah grâce à vous j'apprends des choses. (*Rire*)
165. C : tu renverses la situation en fait ?
166. 2FT3 : ouais
167. C : c'est peut être pas si facile que ça pour un stagiaire de le faire non plus.
168. 2FT3 : non mais quand même après euh. Parce qu'ils me voient faire, dire que je ne sais pas et que grâce à eux je vais apprendre des choses. Donc, c'est pas si grave.
169. C : et est ce qu'il t'est arrivée dans ton expérience d'accompagnement de stagiaire de te rendre compte qu'il y avait un écart entre ce que tu pensais de la réalité d'une situation que tu confiais et ce qui est arrivé pour le stagiaire. Est-ce que tu as eu des situations comme ça de

170. 2FT3 : alors il faut que je. Je pense que ça a du arriver. Alors c'est arrivé. Alors voilà ça fait très, très longtemps. Ce n'était pas une stagiaire de l'ENSO c'était une stagiaire d'une autre école de l'école de Poitiers. Euh j'avais donc été en vacances parce que j'avais 15 jours à solder et y avait un monsieur pour rien au monde je ne l'aurais confié à une stagiaire. Parce que c'était un monsieur euh souffrant de schizophrénie très importante qui pouvait être par moment extrêmement délirant, dangereux et faire peur. Moi je le connaissais depuis longtemps donc voilà je savais comment il fonctionnait et je me disais voilà il va impressionner mes stagiaires. Donc jamais, j'aurais laissé ce suivi. C'était pas possible. Et donc j'étais absente une quinzaine de jours et ma stagiaire qui elle était pas en vacances s'est retrouvée confrontée à ce monsieur. Et en fait ça s'est passé beaucoup mieux que je ne l'aurais cru parce qu'il y a eu une relation qui s'est passé de confiance.
171. C : d'accord dans ce sens là.
172. 2FT3 oui puis après quand elle est partie du stage le patient me dit je veux la voir elle parce que elle, elle est compétente ! tu vois donc dans le sens inverse.
173. C : alors tu vois c'est la première fois que j'entends ça. Ok mais donc c'est. On est peut être encore sur des particularités de, comment dire, relationnelles, non ?
174. 2FT3 oui et puis des stades dans la maladie aussi et des. Il y a des moments aussi ce monsieur il rentre bien en relation et d'autres pas du tout. Enfin euh. Mais voilà ce monsieur jamais je n'aurais demandé à une stagiaire de le voir seule, jamais, jamais, jamais!
175. C : Mais alors justement par rapport à ça quand même ça veut dire que dans ton esprit par rapport à la difficulté, ou en tout cas le contenu des situations comme ça tu réserve ça plutôt en 3^{ème} année alors ?
176. 2FT3 : ..., ..., pas forcément. Tout dépend aussi de la personnalité de
177. C : du stagiaire ?
178. 2FT3 du stagiaire, de sa maturité, de sa capacité aussi à encaisser. Tu vois la maladie psychiatrique ? voilà. C'était une stagiaire de 2^{ème} année, là, cette fois là.
179. C : donc en fait il y a les paramètres de la situation mais il y a aussi la personne même de la stagiaire et son niveau
180. 2FT3 : ouais et puis là, le fait que j'étais absente. Tu vois ?
181. C : oui la du coup ça a été un aléa.
182. 2FT3 mais quelques fois c'est arrivé. J'ai pas d'exemple en tête, mais que le stagiaire me dise ah j'ai reçu la personne mais finalement c'était beaucoup plus compliqué. Et que je l'avais imaginé moi aussi quoi ! mais finalement j'ai été contente de le faire. Voilà parce que bah ça permet de se dire est ce que je suis capable quoi. Et je me rappelle d'une petite que j'avais, elle me disait aussi cette personne je voudrais pas la recevoir parce qu'elle m'impressionne un peu par contre je sais que quand j'aurais mon diplôme dans quelques semaines je pourrais pas dire cette personne je veux pas la recevoir. Mais là, pour le moment je m'autorise encore parce que je suis encore dans une situation d'apprentissage. Et là je trouvais ça plutôt intéressant. Tu vois ? et j'allais pas mettre l'étudiante en difficulté parce qu'elle se sentait pas bien avec cette problématique là. Tout en me disant je sais que si t'étais pas là, si j'étais en situation professionnelle, je n'aurais pas le choix.
183. C : Oui donc ça veut dire comment on peut préparer des étudiants à s'affronter des situations quand même difficiles quoi. C'est pour ça que je disais est ce que c'est en 3^{ème} année que tu les réserves quoi, par exemple ça. même pas.
184. 2FT3 : bah non parce que je sais jamais, si tu veux /
185. C : en même temps dans un stage de 2^{ème} année qui est long par exemple est ce que tu pourrais envisager de confier, là tu disais qu'il y a peut être deux catégories de personnes, hein et y en a une qui est peut être plus accessible on va dire. Mais est ce que en fin de 2^{ème} année par exemple après un travail, après un accompagnement tu peux envisager/

186. 2FT3 Oui. Oui, oui. OUI. Tout à fait
187. C : c'est en ça que tu sélectionnes pas. Mais c'est quand même progressif.
188. 2FT3 oui voilà.
189. C : Ok et alors je vais revenir maintenant sur parce que tout à l'heure tu disais je mets en situation pour la première fois un étudiant, je voilà, j'ai un terme je dis je découpe un peu la situation. Et en fait, moi j'ai interrogé les étudiants de 2^{ème} année et j'ai été étonné donc je partage l'étonnement avec toi de découvrir qu'effectivement en 2^{ème} année beaucoup d'étudiants commençaient par des dossiers d'aide financière par des cartes CMU, tu vois des trucs, aides financières, accès au droit, CMU/
190. 2FT3 : MDPH ouais
191. C : MDPH, RSA, enfin selon bien sur les contextes, aide à domicile, mise en place/
192. 2FT3 : d'aide à domicile oui pour les personnes âgées oui.
193. C : et tu vois ma question c'était est-ce que toi aussi, tu as ça dans ton activité ? et est ce que tu penses que ce sont des situations qui sont, que tu confies aussi aux étudiants. C'est-à-dire des situations qui tournent autour alors soit des aides financières, soit des conditions de vie et penses-tu qu'elles soient propices à l'apprentissage pour les étudiants ?
194. 2FT3 : alors je leur confie oui. Euh surtout au début. C'est vrai, oui, oui. Pour une 2^{ème} année oui parce que c'est pareil, c'est l'image qu'on s'en fait. Euh, euh ah comment ? euh avec des mots., Ils sont tellement quelques fois excités entre guillemet ou pressés de faire un premier entretien, de faire un premier accompagnement qu'il faut leur donner des billes aussi pour que cet accompagnement puisse se faire. On va leur donner par exemple un retour à domicile hein. Donc tu vas appeler la mutuelle pour savoir, on balise hein, déjà tu vas d'abord demander s'il a une complémentaire santé, savoir si la personne peut avoir des heures gratuites, puis après comment il va s'organiser à domicile, à quoi on peut penser portage de repas, aide ménagère etc.etc. Donc voilà ils partent avec leur petit catalogue si je puis dire enfin tu vois ?
195. C : bah y a beaucoup d'informations ça nécessite beaucoup de connaissances quand même ça.
196. 2FT3 : Oui voilà. et alors, voilà. Pour qu'ils se disent voilà, je vais pouvoir entrer, voilà la personne va me dire quelque chose et moi j'aurais quelque chose à proposer.
197. C : ca s'est important ?
198. 2FT3 : bah oui parce que moi je me souviens de mon premier entretien
199. C : Oui.
200. 2FT3 : A moi en tant que stagiaire de 2^{ème} année et je l'ai mal vécu.
201. C : ouais tu te rappelles pourquoi ?
202. 2FT3 : je devais voir un monsieur à propos d'un dossier COTOREP. mais je ne savais pas à quoi servait la COTOREP. Ou pas trop. Je m'étais imaginé un monsieur, voilà. Et j'ai vu arriver un monsieur physiquement qui n'était pas du tout comme je l'avais imaginé. Et au bout de 5 minutes je ne savais plus quoi lui dire hein !
203. C : D'accord
204. 2FT3 : donc moi je l'ai mal vécu. Je me suis dit, voilà, euh déjà pour le monsieur c'était dramatique, enfin, voilà, c'était pas aidant, et moi c'était pas satisfaisant, pour moi en tant qu'apprentissage quoi. donc voilà je me dis les étudiants enfin, je veux que leur entretien ils puissent avoir un peu de matière. Voilà. Donc c'est vrai qu'on va être dans le faire.
205. C : Ouais
206. 2FT3 : dans les premiers, dans le faire. Faire des choses avec les gens. Pour après pouvoir se décentrer pour être dans un accompagnement en essayant de comprendre la situation pourquoi on fait telle ou telle chose et est ce qu'on pourrait pas réfléchir à d'autres choses dans le retour à domicile de la personne.

207. C : donc ca veut dire que pour toi, une situation on va dire, pfff aide financière il faut que j'abandonne parce que c'est pas vraiment une catégorie, le travail à partir des conditions de vie hein ? en tout cas ce qui est concret. Sur quelles dimensions de l'activité en tout cas du métier ca permet de travailler avec les étudiants selon toi ?
208. 2FT3 : ...,
209. C : alors tu dis les informations, tu dis les droits, ca c'est assez facile les connaissances en terme de dispositifs etc. mais qu'est ce que ca permet de, de ...
210. 2FT3 : pour eux, pour l'étudiant
211. C : oui qu'est ce que ca lui permet d'apprendre par rapport à son futur métier d'assistant de service social.
212. 2FT3 :, qu'est ce que ca lui permet d'apprendre ?
213. C : d'apprendre, tu vois, c'est de travailler hein ?
214. 2FT3 : Oui, oui, oui, moi je. Alors plutôt de travailler sur le savoir faire, j'aime bien travailler sur le savoir être et donc la même si c'est dans quelque chose du savoir faire, remplir un dossier, c'est aussi comment ils vont être eux. Avec la personne. Et moi c'est ca que je dis. Le savoir faire ca m'intéresse pas trop je préfère le savoir être. Comment eux ils vont être avec la personne. Comment ils se voient. Parce que souvent je leur demande alors il s'est passé comment l'entretien ? ah bah super on a rempli les papiers, la dame elle avait tous les documents, j'ai fixé un autre rendez-vous on va se revoir. Mais tu t'es senti comment ?..., et là ils s'attendent pas à cette question de savoir comment ils se sont sentis eux ! ah bah euh ou je me suis senti bien ou finalement à tel moment pas trop. Parce que moi ce que j'ai appris dans la formation qui dure 3 ans, c'est qu'on apprend surtout à se connaître. Plutôt, bah on apprend pleins de choses, mais voilà on apprend comment on va travailler avec ses propres limites, avec son parcours, avec son éducation avec ses opinions politiques, religieuses, etc. on va apprendre à travailler avec ca. On apprend qui on est. Moi ce qui m'intéresse c'est ca. C'est-à-dire ils vont se trouver donc évidemment ils auront fait quelque chose de concret mais comment ils se sont sentis eux la dedans ? Comment ils se sont vus faire avec la personne ? est ce que ca a été facile de demander les renseignements ? est ce que c'est venu spontanément ? est ce qu'il a fallu aller les chercher a la personne parce qu'il y en a qui parlent bien et d'autres pas du tout et y en a qui vont raconter débiller et il va falloir dire stop, stop, j'ai pas besoin de savoir tout ca et d'autres va falloir aller à la pêche. Donc comment ils se sont sentis dans cette relation ?
215. C : c'est ca que tu appelles sentir. D'accord. Et selon toi dans ton expérience d'accompagnement qu'est ce que tu as pu observer comme obstacles que rencontrent régulièrement les stagiaires, qu'il faut les aider à franchir parce que c'est dans l'apprentissage, c'est pas du tout réhibitoire enfin je veux dire. Quand tu me dis par exemple y en qui me disent bah ouais ca s'est bien passé parce que j'ai rempli l'imprimé tout ca enfin bref j'ai compléter quoi. enfin bon toi ca te satisfait pas si je comprends bien qu'ils aient procédé comme ca alors qu'est ce que tu attends
216. 2FT3 : parce que ca je me dis ca c'est tout le monde. Tout le monde peut faire ca remplir un document. Après c'est ce qu'ils y ont mis derrière quoi !
217. C : qu'est ce que tu attends de plus quoi ?
218. 2FT3 : ce que j'attends de plus c'est que ..., ca ne s'arrête pas au remplissage d'un document administratif.
219. C : d'accord.
220. 2FT3 : c'est-à-dire que ce papier qu'on a rempli comment un lien s'est créé avec la personne. Comment ? la personne est ce qu'elle aura envie de revenir te voir si elle a un autre souci par exemple. Voilà. Est-ce qu'elle pourra nous solliciter à nouveau ? est ce que toi tu as été en capacité de ..., dépasser ce document à remplir et d'écouter ce que la personne avait à te dire. C'est-à-dire

- qu'est ce que la personne elle dit quelque fois elle a un problème d'aide financière puis elle va te dire bah j'aimerais me séparer de mon conjoint. Est-ce que ca tu l'as entendu ?...
221. C : qu'est ce qu'on trouve souvent à partir d'une aide financière comme euh...
222. 2FT3 : comme souci ?
223. C : comme dimensions présentent pour les personnes oui.
224. 2FT3 : au delà du souci financier ?
225. C : Oui
226. 2FT3 : euh..., quelques fois qu'ils vivent dans des taudis. Donc tu te poses des questions sur les gens qui louent enfin voilà. Qu'ils vivent dans un taudis comment on peut faire ? quelques fois des gens qui ont des enfants et qui ne savent pas résister aux demandes des enfants. Des gens qui disent bah tout le monde fait bien comme ca. Et la tu leur dis mais non moi je fais comme ca. Et la ils te regardent avec de grands yeux. Tout le monde à internet. Tout le monde à Canal+. Tout le monde a une Ferrari dans le garage. Je dis n'importe quoi. et la les ramener à une certaine réalité quoi. et puis tu t'aperçois tu as des gens pour qui ca veut rien dire un budget. Ils savent pas ce que c'est. Donc voilà au niveau, une certaine éducation, enfin, ou apprentissage enfin voilà. Des gens qui sont complètement perdus entre les francs et les euros. On en voit encore aujourd'hui. Donc la encore il faut leur expliquer. Il y a des gens qui ne savent pas compter, qui ne savent pas bien lire qui ont un accès à l'écriture et à la lecture très compliqué. Ca permet ca. Et des gens qui sont complètement perdus dans les méandres de l'administration. Enfin euh. Donc ca on peut déceler ca par rapport à une simple demande d'aide financière.
227. C : et, et est-ce que selon toi les stagiaires quand ils débutent dans ce genre de situation un peu simple comme tu disais tout à l'heure est ce qu'ils ont la représentation qu'il y a tout ca.
228. 2FT3 : Non, je pense pas
229. C : comment tu les aides justement parce que si je comprends bien en fait toi ton but c'est effectivement qu'ils ne réalisent pas un acte technique mais qu'ils soient véritablement dans une approche t'as dit humaine tout à l'heure.
230. 2FT3 peut être ouais.
231. C : et donc qu'ils soient sensibiliser à comprendre quelle est véritablement la situation des personnes.
232. 2FT3 : mais ça après ça va passer par l'écrit qu'ils vont faire.
233. C : Alors est ce que tu peux dire comment tu fais pour ca ?
234. 2FT3 : ben si tu veux ils vont argumenter leur demande d'aide financière.
235. C : y a des argumentaires donc on travaille l'écrit aussi.
236. 2FT3 : on travaille l'écrit et si tu veux dans l'écrit ils vont devoir présenter la personne, ce qu'ils en ont retenu ce qu'ils en ont compris, la façon dont elle vit. Et la, ils écrivent. Il y a des choses qui émergent parce qu'on met sur du papier enfin ca permet aussi de mettre à distance. A tiens voilà, il s'est passé telle ou telle,... Ah c'est vrai qu'elle m'a dit ça aussi pendant l'entretien au moment où ils passent à l'écrit. Ah oui d'accord. Ah bah il faudrait peut être que je la revois pour euh tu vois ? y a des choses qui se passent à ce moment-là.
237. C : d'accord.
238. 2FT3 : parce que l'écrit ils le font après. La consigne c'est que l'écrit ils se l'approprient donc c'est eux qui signent, je ne contre signe pas par contre ils n'envoient pas si j'ai pas lu.
239. C : D'accord.
240. 2FT3 : voilà mais pour moi parce que je sais que j'ai d'autres collègues qui contre signent pour moi c'est important c'est son /
241. C : il y a des endroits où c'est exigé. Ca dépend de l'institution.

242. 2FT3 Oui moi, c'est son travail à lui. C'est lui qui l'a fait, qui l'a produit. C'est son bébé enfin. Sa création voilà ! et donc je veux qu'ils se l'approprient quoi mais en même temps c'est même s'il y a des petites choses que l'on reprend que l'on relit parce que moi j'aurais pas écrit pareil parce que moi j'ai un style qui n'est pas peut être celui des jeunes d'aujourd'hui mais du moment que c'est correct bon bah voilà. Mais c'est vrai que dans l'écrit voilà on essaie de faire émerger des choses après
243. C : d'accord. C'est la où tu travailles à cette approche plus globale.
244. 2FT3 : oui voilà.
245. C : et est ce que tu as observé en fait quelles étaient les plus, ou sur quoi accrochaient le plus les étudiants quand ils étaient confrontés à ce type de situation. Qu'est ce qui était le plus difficile pour eux ?
246. 2FT3 : je dirais quand même le passage à l'écrit.
247. C : ouais. Plus que l'entrée en relation à propos de
248. 2FT3 : alors ça dépend. Alors euh c'est vrai que l'entrée en relation le tout premier entretien euh ils ont qu'un entretien dans la journée parce que ça leur prend toute la journée.
249. C : Mmh Mmh dans la tête ?
250. 2FT3 dans la tête ! le temps de se préparer à l'entretien, de le faire et après de s'en séparer, de s'en dégager un peu. Donc oui ça c'est, parce qu'ils sont dans le est ce que je fais bien est ce que je fais mal.
251. C : Oui.
252. 2FT3 : donc évidemment, je leur dst tu n'es ni dans le je fais bien ni dans le je fais mal. Y a pas de bonne façon de faire y a le sens que tu y mets. Est-ce que ça a du sens pour toi pour la personne. Y a pas de, y a pas de. On fait pas mal, ni on fait pas bien. Voilà, y a est ce qu'on est à un moment est ce qu'on peut se mobiliser pour être disponible avec cette personne qu'on va recevoir. Quelques fois on ne l'est pas. Parce qu'on a des soucis extérieur et euh mais bon il faut se recentrer un peu sur sa vie professionnelle hein. Quelque fois on peut pas en faire les frais mais bon. Voilà c'est comment toi tu vas te sentir. Je, je, y a pas une façon de bien faire et tu feras pas mal ce que tu feras au moment où tu le fais parce que pour toi ça a du sens à ce moment là. Voilà. et ce que tu fais aujourd'hui en 2^{ème} année en début de stage, tu le feras certainement pas à la fin de ton stage de 2^{ème} année et tu te regarderas en disant c'était nul ce que j'ai fais à ce moment là. Voilà. parce que tu verras l'évolution et puis au début de ta carrière professionnelle tu feras des choses et 15 ans après tu feras différemment mais parce que tu auras évolué parce que t'auras de l'expérience etc.
253. C : mais alors tu vois par rapport à ce que tu disais tout à l'heure c'était sur ta propre expérience de stagiaire où en fait un certain nombre de connaissances t'avaient manqué pour faire face. Selon toi, en fait du fait que tu as quand même accueilli plusieurs stagiaires ici. Selon toi je sais pas, si c'est plus moins j'ai pas d'idée la dessus mais euh. parce que tu insiste aussi beaucoup sur la dimension relationnelle c'est-à-dire sur cette capacité là. Comment tu travailles en fait par rapport à l'apport de connaissance par rapport au travail sur la relation. Enfin, qu'est ce qui est ? est ce qu'il y a quelque chose de premier de pas premier ? comment tu vois les choses ?
254. 2FT3 alors quand j'ai, quand ils rencontrent une ..., par exemple on va prendre un dossier MDPH pour faire une demande d'allocation adulte handicapé parce que dans le dossier MDPH on peut faire plusieurs demandes. Donc je leur explique ce que c'est que la MDPH, je leur fais voir comment est l'imprimé, comment ils vont devoir le remplir. Enfin voila. Et puis je leur explique quand même ce qu'est l'allocation adulte handicapé parce que pour des personnes, allocation, adulte, jusque la ça va, handicapé c'est inentendable. Pour certaines personnes. Donc voilà comment tu vas faire parce que elle va te dire ok je veux bien une allocation d'adulte mais je ne suis pas handicapé., Ah voilà déjà. Et ben comment tu vas faire va falloir, Il faut trouver un euh. Alors, trouver une manière

- d'expliquer à la personne pourquoi cette allocation, pourquoi elle en a besoin, nous l'intérêt que l'on y voit pour elle, etc. attends j'ai perdu le fil.
255. C : alors je te disais est ce que c'est plus les connaissances ou est ce que c'est plus la relation ?
256. 2FT3 : les connaissances pour un dispositif, alors moi quelques fois ils en savent plus que moi parce qu'ils ont fait une politique sociale et euh
257. C : c'est bien
258. 2FT3 : donc (*rire*) après expliquer un dispositif c'est assez facile mais après ce dispositif on en fait quoi ? enfin quel sens on y met ?
259. C : c'est ca ! c'est en fait, comment dire, le fait d'en disposer pour le mettre au service des personnes.
260. 2FT3 : Tout à fait. Et de l'expliquer à la personne
261. C : ouais d'accord.
262. 2FT3 moi souvent je m'entends dire aux gens, vous pouvez ne pas être d'accord avec ce que je vous propose
263. C : Ouais
264. 2FT3 : mais nous en équipe, on y a réfléchi, on pense que c'est dans votre intérêt. Après vous vous en saisissez ou pas. Mais si vous n'êtes pas d'accord aujourd'hui je ne vais pas vous forcer à remplir le document. On peut reprendre rendez-vous vous y réfléchissez.
265. C : oui d'accord donc c'est la position ou vraiment tu laisses le libre choix aux personnes
266. 2FT3 : oui sauf que quelques fois j'ai une commande du médecin. XX il faut que tu fasses ca. Ah, il veut pas.
267. C : est ce que ca par exemple c'est un élément aussi difficile pour les stagiaires quand ils sont en responsabilité ?
268. 2FT3 : Oui, Oui. J'ai pas pu faire il a pas voulu ! Bah c'est pas grave
269. C : non mais après faire face au médecin.
270. 2FT3 : bah oui bah ca a été compliqué il a pas voulu on va le rencontrer à nouveau, enfin.
271. C : donc c'est pas si simple que ca en fait ?
272. 2FT3 non mais quelques fois les médecins se disent bah oui bah finalement s'il veut pas, il veut pas.
273. C : d'accord. Ils finissent par vous écouter
274. 2FT3 : bien sûr
275. C : d'accord
276. 2FT3 : s'il veut pas, il veut pas par contre une personne qui euh. Je pense par exemple le basculement entre euh le RSA et une allocation adulte handicapé ou une pension d'invalidité c'est souvent hyper douloureux parce que les termes sont très ..., pas très jolis
277. C : bah c'est chargé de beaucoup de symbole
278. 2FT3 voilà on essaye avec les stagiaires de dédramatiser c'est-à-dire pension d'invalidité j'suis d'accord avec vous le mot invalidité c'est pas très joli. Mais on explique voilà vous avez travaillé. On valorise vous ne pouvez plus travailler aujourd'hui mais vous avez ouvert des droits à quelque chose. Tu vois on essaye toujours de.... Alors j'ai fais aussi une formation en systémie, j'ai fait trois modules. La formatrice disait toujours, il faut être dans le côté positif des choses quoi ! donc j'essaye d'appliquer les choses qu'elle m'a apprises. Il y a toujours un petit peu/
279. C : oui c'est le renforcement pour les personnes
280. 2FT3 : dans ce côté positif des choses quoi !
281. C : en même temps c'est intéressant ce que tu dis parce que le basculement du RSA à l'AAH enfin je sais pas comment il s'appelle maintenant/
282. 2FT3 : AAH

283. C : c'est l'AAH. En fait c'est un dispositif de la même manière mais c'est la signification qu'il a pour les personnes qui effectivement/
284. 2FT3 : différente parce que c'est par rapport au travail
285. C : et donc c'est la valeur travail qui rentre en jeu
286. 2FT3 : Oui
287. C : donc ça veut dire que vous travaillez sur du financier apparemment ça convoque/
288. 2FT3 : ah ça convoque pleins de choses !
289. C : pleins de choses y compris pour les stagiaires
290. 2FT3 : Oui
291. C : Ok. Le rapport à l'argent
292. 2FT3 : oui alors surtout que quelques fois on a des stagiaires qui sont en situation de précarité financière et qui se retrouvent en face de personnes qui sont en situation de précarité financière mais néanmoins qui sont plus riches.
293. Oui.
294. 2FT3 : moi ça m'est arrivé en tant que stagiaire mais bon pour moi ça, c'est quelque chose que je vivais bien voilà. Y en a pour qui c'est compliqué parce qu'ils sont en situation de précarité ils sont en train de compter tout les jours est ce qu'ils vont avoir assez d'argent pour mettre du carburant dans leur voiture pour venir en stage, ils se retrouvent avec des gens qui sont dans la même situation qu'eux. Y a une espèce d'effet miroir quelque fois au niveau du financier. Il faut qu'eux se détachent en plus de leur situation pour pouvoir accompagner la personne
295. C : donc ça c'est dans l'accompagnement que tu leur proposes que ça peut se faire quoi ?
296. 2FT3 : aussi ouais.
297. C : d'accord pour les décentrer euh
298. 2FT3 : mais la plupart savent bien faire la part des choses entre. Ils m'en parlent après. Quand ils reçoivent la personne, ils se mettent en situation professionnelle.
299. C : d'accord. En tout cas il faut les aider à ça si au départ c'est pas présent. D'accord ok. Bon bah écoute je pense qu'on a fait à peu près le tour. Je vais juste te montrer ce que j'avais fait moi déjà dans mon travail de recherche. Ça tu vois c'est la construction un peu méthodologique et théorique que j'ai fait par rapport à ce qu'avait dans la tête un formateur terrain quand un stagiaire lui présentait une situation d'aide financière. Et en fait on avait mis en évidence qu'à chaque fois il avait tout ça dans la tête en même temps. Il poursuivait ces buts là avec la personne. Ce que tu as dit hein ?
300. 2FT3 : oui
301. C : y a l'accès au droit, y a le dossier, mais ya aussi l'informer sur ce qu'elle veut ce que ça signifie si elle fait des choix différents comme tu disais et en fait maintenir l'autonomie autant que faire se peut bien sûr tout ça c'est relatif. Et en fait y a tout ça à prendre en compte. C'est les variables qui sont nécessairement à intégrer pour quelqu'un qui se confrontent à ce genre de demande. Et donc c'est toutes les, tout ce que tu as dit sur les personnes. C'est pour ça que je t'interrogeais sur les dimensions que ça convoque. Partir du financier on peut toucher à la santé on peut toucher/
302. 2FT3 à tout ouais.
303. C : en fait c'est multidimensionnel. Mais aussi ce que la personne elle-même elle vise pour elle-même et l'imputation bah toi tu es concernée plus directement c'est-à-dire quel est le rapport de la personne à sa propre situation est ce que c'est complètement extérieur est ce que c'est complètement vécu de façon dramatique etc. enfin c'est vraiment tous ces éléments là. Mais y a aussi tous les éléments d'environnement qu'il faut intégrer donc de connaissance et d'environnement puis la relation qui s'établit, enfin, ce que tu disais qu'est ce qu'on peut faire avec la personne comment elle accepte le lien etc. et donc ça s'appuie sur tous ces savoirs là ..., ..., donc y a les savoirs

théoriques qui peuvent être de multiples nature comme on l'a vu, savoir procéduraux, ça s'est plutôt professionnel. Et en fait y avait ça en termes de ce qui organisait vraiment l'activité du formateur. C'était à la fois au niveau du contenu de la situation. Contenu de la situation bah c'est euh comment on aide un stagiaire à se confronter bah tu vois les papiers, c'est le logement, c'est le taudis, c'est l'insalubrité, bref et en même temps la relation. Sachant que tout ça c'est en même temps et pour atteindre ça il faut avoir ça en même temps. C'est pour ça que je te disais est ce c'est le relationnel, est ce que c'est les connaissances. Nous dans notre métier/

304. 2FT3 : c'est souvent imbriqué
305. C : voilà ! parce que si tu n'as pas la relation tu n'as pas les informations ! tu sais tu disais moi mon entretien le premier COTOREP je savais pas ce que c'était bah ça peut couper court à la relation. Le simple fait de ne pas être dans une interaction qui aide l'autre
306. 2FT3 et puis alors quand on est stagiaire le dire, le je ne sais pas c'est ..., ..., alors que je me rappelle une stagiaire T'arrêtes pas de me dire c'est pas grave mais je ne sais pas,. Mais c'est pas grave si tu sais pas ! tu vas apprendre ! l'important c'est que tu puisses entrer en relation. Ce que j'insiste le savoir être. Tu vas être en relation avec la personne si tu ne sais pas c'est pas grave tu dis simplement. Elle va pas t'en vouloir. Tu lui proposes un autre rendez vous. Tu vas chercher l'information.
307. C : je pense que c'est peut être à mettre en lien avec ce que tu disais tout à l'heure. C'est-à-dire un tel désir de, comment dire, de
308. 2FT3 : réussir son premier entretien
309. C : et puis voilà d'être comment dire professionnel enfin, commencer à le devenir, donc la question d'identité est sans doute très présente. C'est pour ça que si j'ai bien compris tu insistes comment dire, tu t'attentionnais à la personne stagiaire dans sa construction.
310. 2FT3 : Oui ! Oui !
311. C : et personnel et professionnel
312. 2FT3 : en même temps c'est une rencontre entre le formateur et le stagiaire parce que chaque relation avec le stagiaire est différente de celle d'avant. C'est toujours une personne différente parce que sinon
313. C : t'as peut être un peu les mêmes ingrédients à chaque fois
314. 2FT3 : bah y a des personnalités différentes quand même !
315. C : ouais t'as eu des expériences très, très variées d'accueil de stagiaire à ce niveau là.
316. 2FT3 : bah j'ai eu des gens très timides, très réservés, je me rappelle une jeune où euh j'avais l'impression de me voir.
317. C : quand tu étais plus jeune ?
318. 2FT3 : quand j'étais plus jeune (*rires*) au niveau des réactions etc. une autre je me suis dit ouh, la, la ça va être compliqué enfin j'avais l'impression que ça allait être compliqué pour elle mais finalement, quelqu'un de très calme, une compétence professionnelle dès la deuxième année, très comme ça qui voilà enfin quelqu'un qui avait une maturité c'était impressionnant et bon elle a travailler dans le service elle a été ma collègue dans le service. Elle a fait un remplacement congé mater. Et c'était agréable de travailler avec elle. J'avais été sa formatrice mais franchement très bien. Une autre qui était toujours dans le ça va qui était toujours en train de rechercher un petit peu si c'était bien quoi si elle était bien dedans.
319. C : elle avait besoin d'être renforcée?
320. 2FT3 voilà. Mais ça se passait bien. D'autres avec qui j'étais, une avec qui j'étais très bien quoi. voilà c'était y avait comme de l'amitié, quoi ! c'est toujours.
321. C : tu insistes beaucoup sur le côté relationnel quand même.
322. 2FT3 : ouais mais moi je trouve que c'est important.

323. C : (*Rires*) alors par contre moi pour conclure mon entretien à moi par rapport aux situations de métier avant que je te demande de remplir ça très rapidement. Là enfin moi j'ai focalisé beaucoup, je cherche quand même sur tout ce qui est conditions de vie, conditions matérielles, aides financières etc. est ce que selon toi ce sont des situations véritablement représentatives du métier d'assistante sociale. Ce dont on vient de parler là.
324. 2FT3 : tout ce qui est autour du matériel ?
325. C : Ouais
326. 2FT3 : oui
327. C : pour toi c'est pas du sale boulot.
328. 2FT3 : oh bah non !
329. C : tu sais par rapport à ce qu'on entend des assistantes sociales qui tiens, vides les lits à l'hôpital, qui sont des tiroirs caisse en polyvalence, qui dégagent des aides financières. Enfin tu vois ?
330. 2FT3 : alors oui quelque fois, c'est parce que ce sont les gens qui sont... alors ça va être ceux qui sont en situation de rejet, d'antipathie, qui nous prennent un peu comme un tiroir-caisse mais en même temps moi quelques fois je me dis oui c'est vrai. Je vois parfois les infirmiers : pourquoi tu as fait une aide financière pour lui ? Bah tu vivrais toi avec 500 euros, pas moi ?
331. C : ouais d'accord tu as la notion de précarité qui pour toi est importante en tout cas dans tes valeurs du métier c'est important.
332. 2FT3 bah oui. Effectivement il est désagréable, il est très con. Pardon excuses moi le mot. Mais en même temps je ne vivrais pas avec 500 euros par mois. Il a un droit ! tout aussi antipathique qu'il peut être, il a un droit !
333. C : l'accès au droit est déterminant. Et selon toi, alors on a pas beaucoup parlé de protection de l'enfance on a parlé plus de protection des majeurs.
334. 2FT3 : Je ne fais pas de protection de l'enfance.
335. C : bah oui justement. Bah je voulais quand même te demander selon toi dans un parcours d'étudiant sur 3 ans même si toi tu ne l'as pas. Donc justement, est ce qu'il ya des situations que toi tu n'as pas dans ton activité mais qui te semblerais extrêmement importante que les étudiants rencontrent en formation initiale ? ..., c'est-à-dire est ce qu'il y a des situations particulièrement nécessaires à rencontrer en tant qu'étudiant ?
336. 2FT3 : un stage en psychiatrie.
337. C : d'accord
338. 2FT3 parce que je trouve qu'on apprend beaucoup sur soi, sur ses limites sur ce qu'on peut accepter.
339. C : d'accord
340. 2FT3 des odeurs, euh de l'incurie, du délire en entretien, des situations où la personne elle va sortir et tu sais que le soir elle va dormir dans la rue. Voilà, comment on peut supporter ça ? voilà. Après les situations d'enfance, moi ça me manque énormément parce que d'abord j'en ai pas fait dans mes stages, et les rares fois où c'est moi qui suis en première ligne, au secours, je sais pas faire.
341. C : d'accord. Et pourquoi tu sais pas faire ? comment tu dirais ça ?
342. 2FT3 : bah parce que d'abord j'ai jamais fait de stage avec ou dans mes situations de stages j'ai jamais connu des enfants en danger dans mes 3 ans. Ici je suis pas en première ligne. Les enfants y a toujours quelqu'un avant moi.
343. C : tu aurais à faire l'IP exemple qu'est ce qui te manquerait ?
344. 2FT3 : ...,
345. C : par exemple, je sais pas moi je te transpose dans un stage en CMS t'as une IP à faire qu'est ce qui te manquerais ?

346. 2FT3 : et bah je sais pas comment faire....,...., c'est-à-dire quels sont les éléments que je vais devoir mettre dans mon IP pour qu'elle soit pris en compte ? de quoi a besoin le décideur, enfin le « proc » ou je sais pas qui pour intervenir dans la situation.
347. C : donc ca, ca te semble important dans une formation d'étudiant ?
348. 2FT3 : Ah oui ! tout ce qui est autour du danger vital. On fait quoi ?
349. C : notion d'urgence un peu
350. 2FT3 ouais. Alors en sachant qu'en psychiatrie moi je dis qu'il y a jamais d'urgence, les gens ils sont là, ils sont hospitalisés.
351. C : D'accord
352. 2FT3 : on prend soin d'eux. L'urgence, ici, d'abord c'est une urgence vitale. Le médecin il est là pour ca.
353. C : D'accord
354. 2FT3 : mais oui la psychiatrie parce que j'insiste beaucoup hein tu l'as dit mais les relations humaines c'est important et je trouve qu'en psychiatrie on apprend.
355. C : donc en fait toi si tu avais quelque chose à dire en conclusion par rapport à l'évolution du métier c'est ça, le point sur lequel il faut vraiment insister.
356. 2FT3 : Oui.
357. C : d'accord.
358. 2FT3 : parce que des gens à qui on a dit toute leur vie qu'ils étaient nuls, qu'ils étaient mauvais, que leur parole avaient peu d'importance, ou pas du tout, c'est des gens qui sont cassés et euh quand on est assistant social on est celui qui sait entre guillemet donc si en plus on fait sentir à la personne bah voilà on va faire. ca marche pas quoi. la personne elle va pas s'en sortir.
359. C : Une reconnaissance... important.
360. 2FT3 : Estime de soi ouais : ouais parce que des gens cassés ici on en voit quand même.
361. C : accepterais tu de me remplir ca. Je te donne un crayon. C'est juste pour mon talon sociologique de la recherche.,....,Je te retarde pas.
362. 2FT3 : Non non j'ai ma petite dame qui va arriver. Alors âge il faut que je mette mon âge
363. C : bah tu sais je ne dirais pas que c'est toi.
364. 2FT3 : oh je plaisante. Alors formation Où ? je mets enso
365. C : tu mets Nantes
- 366.

Annexe D.22.

Entretien (2013).chercheur –formateur de terrain 3FT3, Assistante de Service Social.

Domaine de la Santé. Thèse E. Ollivier, 2016.

1. C La première zone de questionnement compréhension de votre activité : au regard de votre expérience à vous et vous allez peut-être pouvoir me dire depuis combien de temps vous êtes là par exemple en activité ?
2. 3FT3 oui, là je réponds ouais? Je commence par le départ ou juste ici par rapport à mon activité récente?
3. C activité récente, ici.
4. 3FT3 donc je suis arrivée ici donc en 2010 si je ne me trompe pas car j'hésite entre 2011 et 2010 auparavant j'ai déjà travaillé pendant une dizaine d'année en milieu hospitalo- universitaire mais sur ce service-ci spécifique qui est la médecine aigüe gériatrique je suis arrivée donc récemment par contre, j'ai toujours un intérêt pour les personnes âgées, c'est-à-dire que dans mon activité professionnelle, dans mes activités prof précédentes, mes activités ont toujours eu un lien soit avec la santé, soit avec les personnes âgées on est bien d'accord et j'ai un DU de gérontologie
5. C complémentaire à votre DE ASS ?
6. 3FT3 et c'est bien pour cela que j'ai pris, que j'ai été intéressée par l'intervention, ici en aigu auprès des personnes âgées pour comprendre en fait qu'est ce qui se jouait dans cette prise en charge, voilà et comment on pouvait les accompagner en tant que travailleur social donc sur cette spécificité-là qui est l'intervention
7. C /alors justement c'est ma première question : c'est qu'est-ce qui selon vous est cœur de métier, ici dans votre activité là ?
8. 3FT3 alors, Cœur de métier, ici? Donc, vous avez la zone qui est commune à toutes les travailleurs sociaux à savoir donc bien l'évaluation des besoins de la personne, on ne peut pas travailler sans faire une évaluation des besoins hein, du contexte, de l'histoire d'accord et donc après qu'est-ce qui est vous me dites cœur du métier eh bien c'est tous les outils qu'on utilise : l'entretien, les démarches administratives etc...et puis ensuite donc, c'est alors, là, mon activité là c'est une intervention qui est spécifique auprès d'une population qui est spécifique ! hein une personne âgée c'est spécifique par rapport à d'autres populations, pourquoi ? Parce qu'il faut être en capacité d'évaluer, en fait, de façon plus pointue la perte des capacités, les besoins (3 14) et si on n'évalue pas ça de façon plus pointue c'est-à-dire être capable de regarder une grille GIR (Groupe Iso Ressources) et aussi d'être capable de se l'approprier et d'en discuter spécifiquement avec les collègues de manière à faire un retour adapté sinon vous allez faire un retour qui a pas de sens , voilà !
9. C ça veut dire que dans la contribution que vous apportez, il y a une évaluation sociale qui est importante pour justement
10. 3FT3/alors, il y a une évaluation sociale parce que justement personne dans le service, ne va rassembler les éléments, comment dire ça, d'environnement de la personne hein voilà donc ça oui en ce sens-là notre intervention est spécifique alors donc pour rassembler, avoir une vision élargie de comment vit la personne, et de quels sont ses besoins en prenant en compte les aidants qu'ils soient familiaux, professionnels hein voilà ! Nous on va apporter notre regard spécifique ensuite, on va apporter quoi ? eh bien, nous allons apporter toute notre connaissance des dispositifs pour mettre en œuvre un retour à domicile ou une autre orientation, voilà ! Hein voilà en quoi notre intervention est spécifique parce qu'il n'y a pas dans le service un autre professionnel qui est en capacités d'apporter cette dimension globale ni qui est en connaissances des dispositifs spécifiques pour accompagner les personnes âgées et leurs familles hein ! Les personnels dans le service ne savent pas comment fonctionne un CLIC, ne savent pas ce que c'est un SIAD, ne savent pas... ce que en

fait donc c'est...même s'ils le savent pour les aides à domicile mais ils ne vont pas savoir comment s'approprier la procédure, déclencher la mise en place, comment on peut financer les aides voilà en quoi le travailleur social est spécifique de cette intervention. Ils vont avoir une connaissance bien sûr, de la pathologie hein, mais à part ça ils ne vont pas savoir comment adapter l'aide en fonction de la pathologie et nous on apporte notre regard spécifique et puis acéré sur ça voilà est-ce-que ça répond à votre question ?

11. C ça répond tout à fait à la question par rapport à votre contexte d'activité
12. 3FT3 / alors, après ce que ne savent pas non plus prendre en compte les, les professionnels de santé souvent, c'est donc toute la dimension de médiation et de négociation du projet de retour à domicile donc au-delà d'apporter des éléments spécifiques qu'on a acquis à travers notre formation, on a aussi donc... quand je dis plutôt c'est éléments de connaissance des systèmes, là, c'est aussi en fait une capacité de faire de la médiation qui est une technique professionnelle que tous les autres professionnels n'ont pas forcément, en tout cas ce n'est pas dans leur cœur de métier, or nous dans notre pratique la dimension quand même de médiation est quelque chose enfin pour moi de spécifique
13. C est-ce-que vous pourriez expliciter en quoi vous feriez par exemple un distingo de cette spécificité ici et par rapport à d'autres contextes ?
14. 3FT3 ah non, je pense qu'elle est fondamentale dans les autres contextes professionnels aussi, elle n'est pas que spécifique, là moi je dis par rapport aux autres professionnels avec qui je travaille qui ne vont pas le temps... hein donc moi je suis souvent amenée à rencontrer les familles, à entre ce que fixe le médecin donc pour la sortie et la demande de la famille souvent c'est pas toujours convergent et donc il va falloir être un maillon qui va en fait pouvoir intervenir auprès des deux, tout en ayant, des deux partenaires c'est à dire famille et corps médical tout en ayant une positions spécifique qui est ben d'écoute donc du coup de bien prendre en compte les convergences et les divergences et d'être donc l'élément qui va faire la médiation pour qu'on arrive à organiser une sortie qui corresponde, à la fois au rythme du service et aussi que la famille se sente entendue dans ce qu'elle demande pour la personne voilà, hein et ça c'est spécifique au travail d'assistante sociale ici, il est plus pointu qu'ailleurs
15. C d'accord et
16. 3FT3/ parce qu'on est dans des contraintes de temps et de DMS c'est-à-dire de durée moyenne de séjour voilà ! Puisque comme on est en aigu, la DMS est de 10 jours à peu près, c'est-à-dire que pour tenir 10 jrs en DMS et ça pas une contrainte de l'ASS, l'ASS est prise là-dedans parce que le service a cette contrainte-là en termes financière parce que ça veut dire qu'après si les DMS ne sont pas tenues, en fait ça peut avoir une répercussion sur une diminution de postes, de personnels, on peut avoir moins de personnels, ç'est comme cela que ça se traduit hein ! Donc, du coup toute l'équipe œuvre pour que l'on fasse au mieux avec les contraintes que l'on a voilà et donc moi je suis prise dans cette dynamique-là !
17. C d'accord et donc qui est-ce –qui a fixé cette DMS par rapport à votre service de gériatrie aigüe – là ?
18. 3FT3 et bien pour cela il faudrait interroger les médecins pour avoir une spécificité
19. C/ce sont les médecins ?
20. 3FT3 /pour avoir une réponse bien étayée, moi ce que j'en sais, en fait c'est que c'est des contraintes en lien avec la prise en charge Sécurité sociale, en fait les organismes de tutelle
21. C donc les financeurs ?
22. 3FT3 les financeurs oui, oui

23. C parce que en tant qu'ASS et au regard de l'expérience dont vous disposez, là, est-ce-que cette DMS vous semble adaptée ? Correspondre à
24. 3FT3 /pas toujours ! Pas toujours c'est-à-dire que pour certaines situations je pense que c'est donc valide hein, parce que le diagnostic est fait relativement rapidement par rapport donc au problème de santé initial et donc du coup on a suffisamment d'éléments pour préparer la sortie parfois, cependant, il y a une fluctuation de l'état de santé pendant le séjour et on ne sait pas et c'est l'illustration la dame que je vais appeler tout à l'heure, on ne sait pas en fait donc toujours comment dire cela si la personne va être en capacités de sortir à 48 heures or, on se projette dans cette possibilité de sortir à 48h, et donc du coup on va être amenés à commencer parfois à mobiliser en fait des ressources familiales, de partenaires etc... et puis on va s'apercevoir que finalement, plop ! Il y a un nouvel élément médical puisqu'on est dans de l'aigu, donc ça va être décalé donc on va avoir l'impression que le travail mis en route eh ben, n'a pas servi alors qu'on aurait pu prendre plus du temps sur d'autres situations ! Voilà donc ça c'est un exemple et l'autre exemple : il y a des pathologies qui vont fluctuer et donc parfois il serait bon d'avoir un temps de recul un peu plus important pour préparer la sortie, mais les médecins diront à ça qu'en fait que plus une personne reste à l'hôpital, plus elle est retirée de son univers et même si sa situation fluctue et bien ça n'aide pas au niveau de l'autonomie c'est-à-dire qu'en fait une personne âgée plus elle est retirée de son milieu plus elle a tendance à se laisser aller et donc, même si son état de santé fluctue un peu il vaut mieux qu'elle rentre à la maison parce que le fait de rentrer à la maison, son environnement va être stimulant ! Voilà moi, les propos qui me sont tenus et c'est vrai que ben on sait qu'une personne âgée a besoin d'être dans son milieu, dans ses repères pour ben se retrouver, en in pour être stimulée en tout cas, hein ! Mais parfois cette DMS peut me paraître relativement ben, courte et pas toujours adaptée, voilà hein d'autant plus qu'après si vous voulez actuellement, on a la contrainte des soins de suite et de rééducation appelés antérieurement maison de repos et de convalescence qui pourraient permettre d'avoir ce temps d'observation mais vu en fait comment il y a pas suffisamment de place et donc du coup en fait on n'a pas toujours recours à cette possibilité-là, voilà !
25. C d'accord et heu alors, selon vous quels sont parce là je vois à peu près le contexte général de l'activité, quelles sont, selon vous les caractéristiques principales qu'est-ce que vous faites de façon dominante, dans vos journées de travail ?
26. 3FT3 dans mes journées de travail ? Donc ben, alors mon travail donc est de heu... en termes, comment vous voulez que j'explique ?
27. C eh bien, écoutez, vous disiez tout à l'heure, il y a à la fois de la médiation par rapport aux familles, aux médecins donc j'imagine que cela représente un tas de situations particulières
28. 3FT3 /ah ben oui en fait dans ce service on est en aigu, donc, 30 lits d'accord donc 30 lits d'aigus, la plupart proviennent des urgences : cad, il ne s'agit pas là d'avoir des situations donc heu comment dire ça, enfin qui viennent du domicile où on sait ce qu'il y a au domicile déjà. Là, la majorité des personnes provienne des urgences donc avec des situations qui sont complexes : alors une complexité qui est liée à quoi ? ben au problème de santé aigu qui est lié donc en fait ben à une absence de renseignements voilà et donc quand ça vient des urgences ça veut dire souvent c'est les situations les plus précaires hein, d'accord parce que voilà c'est soit voilà ...ça c'est important de savoir ça hein ?
29. C oui, oui, oui j'imagine bien que ça conditionne ce que vous pouvez faire ?
30. 3FT3 Ca conditionne, voilà ! Alors ensuite
31. C /est-ce-que, je me permets de poser une question pour mieux comprendre. Ça veut dire que les personnes qui sont passées aux urgences sont restées très peu de temps aux urgences ?
32. 3FT3 /très peu de temps !
33. C parce que les collègues des urgences n'ont pas eu le temps par exemple

34. 3FT3/ alors, parfois les collègues des urgences les ont vues hein ! Et donc j'ai une évaluation qui vient de l'équipe mobile de gériatrie, parce que l'équipe mobile de gériatrie fait partie du même pôle que moi, donc quand elles vont pouvoir avoir vu les situations, je vais avoir des transmissions qui vont m'aider, hein pour rebondir... mais c'est pas, c'est pas le cas de toutes les situations que je vois hein, voilà donc c'est des situations... donc souvent ce qui arrive chez nous c'est souvent des situations donc problématiques du point de vue de la santé et du point de vue du contexte familial, parce que souvent heu donc des familles ou pas de familles, des familles en difficultés, ou des personnes âgées qui sont isolées. Voilà donc déjà d'emblée, ça va demander pour les situations qui me sont signalées alors comment me sont signalées ces situations ? *(le téléphone sonne... ! 1^{ère} interruption d'enregistrement)*
35. C on disait
36. 3FT3/ alors, voilà je vais vous présenter la procédure de signalement des situations qui rentrent en médecine aigüe gériatrique, alors 30 lits. Alors comment me sont signalées donc les personnes alors premier vecteur de signalement mes collègues des urgences, deuxième vecteur les familles qui voient mon affiche dans le service et qui me contactent pour avoir un rendez-vous, troisième vecteur de signalement l'équipe cad en fait que chaque semaine en service de médecine aigüe gériatrique il y a un staff spécifiquement social où en fait avec les médecins, le kiné les différents intervenants, aides-soignants collègues infirmières nous regardons les situations hein, cad les 30 et nous regardons qui va être sortant avec une identification des situations prioritaires mises en 1, donc ça veut dire que ces situations-là, donc il va falloir s'atteler rapidement parce qu'elles vont être sortantes au regard des examens médicaux d'ici quelques jours voire à 48 heures
37. C d'accord
38. 3FT3 donc il faut un temps donc voilà et mise en 2 des situations qui vont vraisemblablement être sortantes la semaine d'après parce que il y a des examens en cours mais cependant qui nécessitent qu'on s'y intéresse parce donc qu'il y a manque d'informations du point de vue familial, des aides etc... voilà, hein et ensuite quatrième vecteur les partenaires extérieurs comme le CLIC qui vient de m'appeler
39. C d'accord
40. 3FT3 pour faire court 4 vecteurs : collègues, famille, équipe professionnels (staff) et quand je passe dans le service des médecins qui peuvent me signaler en dehors du staff ça peut arriver et autrement donc les partenaires extérieurs
41. C donc ça donne les contours des caractéristiques de votre activité donc ça veut dire que vous allez dans les services, vous avez des réunions de travail avec les équipes
42. 3FT3 avec l'équipe car je n'ai qu'un service hein, un seul service à 90% de mon... voilà je n'ai qu'un service voilà... mais un service qui est très actif à cause de cette DMS parce quand même faut se rendre compte que pour tenir cette DMS les médecins sont obligés de faire en moyenne entre 6 sorties et 6 entrées par jour, par jour !
43. C D'accord, hum, hum !
44. 3FT3 d'accord, voilà, Hein ! voilà! Bon!
45. C Alors moi je ne me représente pas ce que ça signifie, voyez ? par exemple j'ai pas du tout
46. 3FT3 alors ça veut dire, en fait, vous êtes dans un service, vous imaginez que vous êtes dans un service où il y a 30 lits donc pour gérer ces 30 lits, vous avez un interne par 10 lits avec un médecin sénior au-dessus qui contrôle ce que les internes font et un binôme pour chaque 10 lits en fait aide-soignante-infirmière
47. C d'accord
48. 3FT3 ça fait 3 binômes, 3 internes, 3 binômes inf et aide-soignante donc pour chaque 10 lits et au-dessus des médecins senior et 1 ASS, d'accord ? Voilà. A 90 % avec donc 30 lits et donc ça veut

dire que tous les 5 jours car $6 \times 5 = 30$ tous les 5 jours, la population du service est susceptible d'avoir changé donc ça ne fait pas une semaine ! Voilà, donc il faut un temps de réactivité très rapide pour, à la fois pouvoir donner à l'équipe et aux familles, d'où justement cette spécificité que je disais de médiation et, ce que je n'ai pas précisé, c'est l'âge des personnes

49. C c'est ce que j'allais
50. 3FT3/ alors l'âge des personnes, ce ne sont pas des personnes de 60 ans, c'est des personnes au-delà de 75 ans ; ne rentrent en médecine aigüe gériatrique que des personnes âgées de plus de 75 ans, donc ce qui veut dire aussi des personnes susceptibles et souvent d'avoir des multi-pathologies parce que y a des études là-dessus hein, plus on vieillit, plus les personnes âgées ont des multi-pathologies. Donc avec des problématiques de santé donc tissées hein et voilà. On n'est pas pareil à 60 ans qu'à 75 ans voilà !
51. C j'imagine. Et donc en fait les personnes les plus âgées que vous avez dans ce service c'est quel âge ?
52. 3FT3 ah ben 100 ans!
53. C 100 ans! Vous avez donc des personnes très, très âgées !
54. 3FT3 ah oui ! Je peux même vous dire ça il y a une étude-là qui a été faite (*manipulation d'un dossier*) donc on est en fait l'activité globale du service en 2011 le taux d'occupation est de 100% ce qui veut dire 10402 journées occupées, voilà c'est comme ça que c'est mesurer ce qui fait en fait, en termes de patients... de patients ça fait 998 patients par an d'accord ? Parce que les journées et les patients ce n'est pas la même chose, vous comprenez bien pourquoi ?
55. C oui j'ai travaillé en établissement !
56. 3FT3 oui parce qu'ils peuvent rester plusieurs journées ! Moyenne d'âge 85 ans
57. C 85 en moyenne donc il doit y avoir des très ...
58. 3FT3 voilà, hein, moyenne 85 ans quand même c'est à dire qu'on est vers des populations âgées, voire très âgées avec de multi-pathologies, hein donc ce qui complexifie, c'est un critère de complexité par rapport au maintien à domicile
59. C c'est ça, car la dépendance peut-être importante
60. 3FT3 voilà, exactement
61. C c'est pour cela que vous parliez de la grille GIR tout à l'heure
62. 3FT3 voilà etc d'accord ?
63. C donc l'essentiel de votre activité c'est effectivement
64. 3FT3 / c'est préparer la sortie de l'hôpital alors 3 niveaux, 3 hypothèses hein d'accord ? soit retour à domicile donc ça les médecins, on rentre à l'hôpital parce qu'on a un problème de santé comme je dis aux familles, on sort de l'hôpital parce que le médecin a dit que le problème était stabilisé ou traité d'accord ? En tout cas, l'entrée à l'hôpital c'est pas l'ASS qui décide, le sortie non plus hein voilà, « faut être clair » la responsabilité de la sortie à l'hôpital appartient au médecin d'accord ; nous on peut intervenir pour dire, attention il me faut plus de jours pour organiser parce que là c'est très lourd ! Voilà donc ça, on peut à un ou deux jours près, normalement réussir à se faire entendre
65. C ça, ça fait partie de la médiation ?
66. 3FT3 tout à fait de la médiation, voilà donc première hypothèse retour à domicile, avec aides sans aides etc, mais vous imaginez bien qu'avec une population de plus de 85 ans il y a souvent beaucoup d'aides à mettre en place ! Deuxième hypothèse donc le médecin et la personne disent c'est pas possible qu'il retourne à la maison, et la personne et la famille disent pas possible de retourner à la maison hein parce que la personne donc, a des troubles cognitifs importants qui fait qu'elle se met en danger, la notion de danger n'étant pas pareille pas identifiée, identique pour nous et pour les familles ; une notion de danger, pour nous, c'est pas quelqu'un qui va chuter à la maison, tout le monde peut chuter à la maison, c'est quelqu'un qui va sortir de la maison parce qu'il a des troubles

cognitifs, errer sur la voie publique, susceptible d'être renversé par une voiture, donc souvent ramené par les pompiers, j'ai des situations régulièrement comme celle-là donc ça veut dire que pour nous, là, le médecin va dire non la personne ne peut pas sortir donc il va falloir trouver, deuxième hypothèse, une structure d'accueil alors après la structure d'accueil ça va être soit temporaire, soit définitif, voilà ce qui veut dire qu'en fait, donc, que dans notre service eh bien on va avoir des personnes qui sont en attente de structure, mais vu la DMS, il va falloir donc mobiliser toutes les ressources familiales, les miennes hein pour trouver une structure rapidement, d'accord ? voilà !

67. C mais alors si

68. 3FT3/ Et troisième hypothèse c'est des personnes qui vont décéder, on a ça aussi, ah ben oui !

69. C bien sur ! Mais la 2ème hypothèse-là, vous disiez tout à l'heure en même temps il y a les services de suite qui sont bon, bref, qui s'appelaient autrement auparavant, qui ne sont pas toujours disponibles donc quand il n'y a pas une structure d'accueil plus durable par exemple après qu'est-ce qui se passe, alors ?

70. 3FT3 eh bien, en fait quand y a pas... le problème il est justement là, vous faites bien de le pointer, c'est-à-dire qu'actuellement les services de suite sont embolisés, donc du coup les services de suite pour moi c'est maisons de retraite, services de convalescence... donc ce qui veut dire que si tout n'est pas étayé, si le travail n'est pas fait en amont sur le devenir du patient, sur le dépôt de dossiers et avoir donc une idée à court terme de ce que va devenir le patient, il ne sera pas pris en service de suites, donc voilà !

71. C d'accord !

72. 3FT3 donc la lourdeur en fait, du travail dans ce service aigu

73. C et j'imagine aussi tout le travail d'accompagnement des familles par rapport à ce genre d'orientation et de prise de décisions un peu dans l'urgence ?

74. 3FT3 ah bien sûr, oui! Et du coup en fait le travail il est fait de la manière suivante, ben vous connaissez le travail social c'est une répartition des démarches entre la famille et le travailleur social en demandant à la famille de se mobiliser avec tout un travail que parfois il est difficile donc ...de .. mettre en route parce que la famille est réticente parce que ça entraîne donc des, des crises dans la famille du fait bien du coût des établissements qui, pour Nantes et la région sont en moyenne pour les moins chers entre 1500 et 2100 euros donc ça veut dire que quand une famille, les enfants en l'occurrence s'il y en a il n'y en a pas toujours hein, quand il y en a, quand on leur annonce les tarifs et puis que la personne ne peut pas rentrer à la maison donc du coup benpffff... ça veut dire prendre un temps d'explication relativement long, de faire des entretiens réguliers hebdomadaires pour avancer par rapport à la situation, etc hein, voilà ! faut savoir qu'actuellement ça prend du temps et quand je parle des soins de suite, les soins de suite actuellement eh bien pour moi il n'y a pas suffisamment de soins de suites ou alors ils ne jouent pas leur rôle, moi je le dis clairement ! hein ! voilà j'espère que ce sera anonymisé !

75. C oui!

76. 3FT3 donc du coup, les soins de suite ne jouent pas leur rôle, pour moi

77. C mais en même temps c'est vrai

78. 3FT3 /parce que ça permettrait aux familles de murir, que nous on fasse le travail en aval ok, qu'on prépare, qu'on sensibilise etc mais vous savez bien que pour mettre en œuvre donc des familles, etc, c'est pas 10 jours qu'il faut, hein ? Hein ? c'est plus de temps que ça hein ? Voilà Donc du coup il serait adapté que les soins de suites puissent être ce temps-là hein, de médiation et de poursuite de la médiation pour que la personne ait une place mais eux, ils ne veulent pas actuellement se retrouver avec des personnes qui vont leur rester donc ils mettent de côté toutes les situations compliquées et ils vont prendre en priorité des gens qui auront besoin d'une petite rééducation à la marche pour

lesquels on sera content, on est sûr qu'ils vont rentrer à la maison et qu'il y a un environnement familial !

79. C d'accord !

80. 3FT3 voilà à quoi on est confrontés. Voilà

81. C ma question suivante mais vous y avez déjà répondu en partie, est-ce que pour vous il y a une évolution sensible depuis ces dernières années

82. 3FT3/oui

83. C du métier et de votre activité ?

84. 3FT3 y a alors... une évolution sensible du métier ? Alors moi ce que j'évalue c'est que les jeunes ne sont pas formés clairement à cet accompagnement de façon pointue hein, il n'y a pas assez dans la formation enfin puisque vous m'interrogez hein,

85. C ah mais

86. 3FT3 /de prise en compte donc de ce que cela veut dire d'intervenir auprès de ce type de population spécifique avec des enjeux qui sont quand même, donc heu...qui sont des enjeux importants en termes d'une... il faut être capable de bien identifier donc jusqu'où le travailleur social doit s'impliquer dans l'accompagnement avec donc le relais, après être capable de distinguer la frontière avec la nécessité d'une mesure de protection, de bien connaître les lois c'est-à-dire notamment la loi de 2002, qui est méconnue hein, 2002 et 2004 hein, voilà ! Qui est méconnue quand les étudiants viennent en stage et puis notamment aussi qu'est-ce que ça veut dire la filiation, quand on est enfant de qu'est-ce que le droit entraîne comme obligations par rapport aux enfants, voilà et ça c'est rarement balisé etouais moi, quand j'ai... les étudiants accueillis ne connaissent pas ça, c'est moi qui leur dit de retravailler ça quand ils viennent, vous pouvez demander à la dernière que j'ai eue, hein voilà , ouais!

87. C parce que c'est

88. 3FT3 /y a pas, y a pas, pour moi les étudiants venant en stage n'ont pas suffisamment connaissance du cadre juridique de la législation parce qu'être travailleur social à l'heure actuelle ça veut dire quand même, sans être pointu, avoir une bonne connaissance d'où commence le travail et où il s'arrête, pour identifier où il s'arrête il faut être capable de savoir identifier cette frontière-là, donc quelles sont les lois qu'on peut donc,qu'on peut... comment dire ça ?

89. C /mobiliser ?

90. 3FT3 mobiliser et notamment dire aux familles hein et moi j'ai maintenant dans mon bureau la charte des personnes âgées dépendantes qui est issue de la loi de 2002, hein d'accord ? Parce que les familles en fait ce qu'elles disent c'est que... ah mais souvent elles viennent et donc, heu, la personne est orientée cohérente, ah mais il faut la placer ! ah ben non ! Ça se passe pas comme ça, on ne place pas les personnes comme ça ! Les personnes ont des droits hein, le droit au consentement éclairé et du choix, le libre choix ! Tant qu'il n'y a une mesure de tutelle, une mesure de protection qui vient, une notion de danger qui vient réinterroger tout ça, d'accord ?

91. C oui.

92. 3FT3 /on a régulièrement des familles « *ah ben non, il ne peut pas rentrer à la maison ! Il ne peut pas rentrer à la maison !* » « *Faut trouver quelque chose* » alors voilà ! il y a une espèce, quelque chose comme... et je pense à l'éducation nationale et en fait des enfants, je trouve qu'il y a une espèce de ... de décharge sur l'équipe médicale et l'équipe hospitalière alors ce n'est pas un jugement de ma part hein ! Quand je dis une décharge : ça veut dire en fait, donc une décharge, en fait une décharge sur l'équipe hospitalière y compris travailleur social, eh bien ça veut dire nous on en peut plus, on en peut plus on ne sait plus quoi faire avec notre personne âgée, on ne sait pas décortiquer cette situation-là donc il.. voilà et donc débrouillez-vous avec la personne âgée, quoi, hein !

93. C peut-être en même temps, dans ce que vous disiez tout à l'heure, si j'ai bien compris ce que je trouve en tout cas de particulier dans ce que vous disiez, vous avez une évaluation à faire par rapport à la situation et c'est vrai que votre point de vue y compris d'ASS ne va pas correspondre éventuellement au point de vue de la famille qui connaît pourtant bien aussi la personne, mais, bien sûr, est impliquée d'une autre manière d'où justement, l'importance de votre évaluation professionnelle, j'imagine que c'est là justement l'intérêt, toute la richesse de votre travail ?
94. 3FT3 / ben la richesse.... et la difficulté
95. C alors j'y arrivais !
96. 3FT3 /parce que c'est ça, richesse bien sur hein ! Donc, c'est-à-dire qu'en fait eh bien vous recueillez les éléments auprès de la famille mais souvent, au-delà du recueil d'éléments il y a un positionnement familial qui est « *la personne, il ne faut pas qu'elle sorte* » donc vous êtes obligés de ré-expliquer à la famille le contexte de l'hospitalisation, le contexte de la société actuelle avec donc ses limites de prise en charge parce que c'est ça aussi hein ! Et puis donc, de travailler pour modifier le positionnement déjà antérieur à l'hospitalisation de la famille, donc c'est un gros travail de médiation avec les familles qui vont entendre et d'autres qui ne vont pas entendre !
97. C Donc j'imagine que heu.. comment dire
98. 3FT3/ donc, pour ne pas porter ça toute seule, eh bien je renvoie aussi au médecin c'est-à-dire que ce n'est pas l'ASS qui est responsable de la sortie, c'est le médecin donc pour que la famille entende bien en fait, le contexte de l'hospitalisation, de façon générale mais le contexte aussi d'hospitalisation par rapport aux parents à l'hôpital hein ! eh bien je renvoie au médecin pour qu'ils aient ..., pour leur permettre de cheminer, l'idée c'est ça ! et qu'ils aient, qu'ils puissent poser les questions à la personne qui de droit, est celle qui prend la décision de sortie. Et après, une fois qu'on a réuni les différentes paroles, ils viennent me voir et on peut avancer donc c'est un cheminement en fait car il ne s'agit pas de se braquer avec les familles parce que les familles, elles font aussi beaucoup de travail, je ne suis pas en train de dire que les familles se défaussent hein... voilà les familles elles se déchargent parce que enfin c'est... voilà ! elles sont aussi fatiguées et puis elles comprennent pas les enjeux et puis elles ne sont pas à même d'identifier les problèmes cognitifs, elles ne sont à même d'identifier ce qui va être adapté pour la personne âgée hein ; elles vont...elles sont à même... alors d'identifier certaines choses.... certains points voilà mais pas la totalité ! Donc l'œil médical va apporter hein ...un éclaircissement par rapport à ce qui est possible par rapport à la famille mais alors là je vous dis famille, famille mais moi je fais très attention de toujours voir en entretien la personne concernée, c'est à dire la personne âgée
99. C d'abord ?
100. 3FT3/ d'accord ! voilà ! Parce que moi je travaille avec la famille, bien sûr, ça fait partie pour moi de mon évaluation mais avec qui je vais commencer par travailler, c'est l'intéressé cad la personne âgée pour moi qui est au centre et je vais respecter dans la mesure du possible le choix de la personne
101. C d'accord
102. 3FT3/ sauf si on me dit du point de vue médical, non là ce n'est pas possible ou bien si la famille elle me dit non elle s'est mis en danger, elle a fugué etc voyez ? Ou s'il y a notion aussi de maltraitance parce que ça arrive régulièrement c'est-à-dire que l'aidant alors pas, dépassé hein va donc... va ben maltraiter la personne parce qu'il y aura épuisement, parce qu'il ne supportera plus que la personne se lève la nuit, cad souvent c'est le conjoint, hein, voilà !
103. C Donc à travers ce que vous dites, moi ce que je comprends c'est que ça nécessite aussi, là du coup, je vous mets un peu dans la position de formatrice ça nécessite, quand même, pour alors pour vous mais pour les stagiaires que vous accueillez, j'imagine le sens de ces responsabilités-là et puis aussi un positionnement professionnel assez, ...

104. 3FT3/ ah ben tranché, hein !
105. C ouais !
106. 3FT3 / ah ben oui,
107. C je pense que ça nécessite ça
108. 3FT3 / ah ben oui faut être au clair avec son positionnement c'est-à-dire que l'ASS donc c'est un membre d'une équipe qui apporte une vision, qui apporte des éléments pour une meilleure compréhension de la situation de la personne âgée et de sa famille et de son environnement alors parfois eh bien je peux être en désaccord avec l'équipe sur doncsur la... comment dire ça, sur la rapidité pour organiser une sortie, ça m'arrive ! mais je ne suis jamais enfin je suis rarement opposée à une sortie d'accord ? je suis rarement opposée à une sortie parce que j'évalue en fait que c'est le médecin qui est décideur de la sortie ou si je m'oppose à une sortie, mais ça arrive rarement dans l'année car j'arrive suffisamment à me faire entendre, au niveau de mon équipe donc par exemple là, il y a un monsieur, actuellement, qui est sortant depuis déjà 10 jours au moins mais y a une suspicion de maltraitance, donc il est hors de question qu'il rentre à domicile, d'accord ?
109. C donc vous arrivez quand même à faire
110. 3FT3/ j'arrive à quand même à négocier pour que la personne reste là et si jamais la personne sortait à domicile malgré la maltraitance je signalerais donc je signalerais à ... mon cadre, à ma hiérarchie voilà, voilà hein ou au parquet ou autre, voilà !
111. C selon la gravité ?
112. 3FT3 /selon la gravité hein ! Je suis rarement opposée à l'évaluation médicale d'accord ? Je suis plus souvent opposée aux familles ! Pourquoi ? Parce que les familles souvent par donc heu... par comment dire ça pfff.... je sais pas comment dire ça.... en fait, par moins bonne compréhension de la situation, par peur par crainte, ils sont souvent..., les familles disent souvent on ne veut pas que la personne rentre à domicile mais c'est plus souvent de la crainte qu'en fait donc une.... je ne sais pas comment vous expliquer ça, je ne sais pas comment vous expliquer ça, en fait elles viennent avec un a priori parce que la famille a ses propres problèmes familiaux à gérer, enfants-couple, voilà, travail donc du coup ils arrivent souvent avec une position « *ah ben non il ne peut pas retourner à la maison* », donc à moi de leur montrer que la situation n'est pas catastrophique comme il la regarde et là il y a un gros travail à faire voilà et une fois qu'on a fait ce travail-là, souvent la famille est d'accord et moi j'ai mis en place des réunions d'aidants, dans le service tous les 15 jours avec différents professionnels pour expliquer aux familles et comprendre, pour qu'ils aient une meilleure compréhension de ben qu'est-ce que c'est une personne âgée ? Quels sont ses besoins ? hein ? Quels sont les risques à domicile et souvent ça fait tomber, en fait, l'appréhension qu'ils ont, voilà, hein !
113. C donc ça veut dire et c'était ma prochaine question qu'il n'y a pas que de l'accompagnement individuel ?
114. 3FT3 Non ! y a un accompagnement collectif, et du service, de service ; on a mis en place des réunions parce que on s'est aperçu que la parole des pairs aidait la famille à mieux comprendre l'enjeu, l'enjeu de l'accompagnement de la personne âgée à domicile ou en structure parce qu'il y a certaines, voilà, hein !... et donc du coup... et ça fait, on a remarqué, tomber l'animosité qu'il peut y avoir entre la famille et l'équipe ou entre la famille et sa propre personne âgée, hein ! qui veulent persuader parfois à entrer en structure alors que la personne n'a pas de mesure de tutelle ou de curatelle et il n'y a aucune raison de l'obliger si elle veut réessayer sachant que notre service si, et parce qu'on est souvent confronté à des situations où la personne veut rentrer à domicile, on sait qu'elle va tomber hein d'accord ! Mais, parfois, c'est nécessaire que la personne expérimente donc ce retour pour avancer dans sa propre problématique qui est de prendre la décision de rentrer en structure ; parce qu'on ne va pas mettre toutes les personnes pour qui il y a un risque de chute, sous tutelle, pour dire pour protéger la personne ce que voudraient les familles souvent voilà « *ah, elle*

est pas capable, ben si ». Si la personne est évaluée par le médecin n'ayant pas de troubles cognitifs ou peu de troubles cognitifs et qu'elle demande à rentrer on va d'abord faire une réorientation au domicile, hein ; en balisant cad en structurant en mettant des aides de manière à ce que si la personne elle chute, elle ne reste pas 48 heures au sol sans pouvoir appeler les pompiers, hein ! Donc tout ça va être travaillé etc, on va mettre la personne en garde mais si elle veut retourner, elle a le droit de faire l'expérience de son retour à domicile, voilà !

115. C alors, selon vous cette part entre l'individuel et le collectif, vous le situeriez dans quelle fourchette dans votre activité ?
116. 3FT3 ben c'est peu hein!
117. C c'est-à-dire ?
118. 3FT3 ben c'est peu, c'est quoi ? 80% d'individuel, même pas 20% de collectif hein ! Ben c'est deux fois par semaine, moi je n'ai pas le temps hein ! Non, je veux dire en fait non, non ce que je veux dire c'est que les réunions de familles, en fait, elles ont lieu tous les 15 jours, 1 heure tous les 15 jours, calculez mon nombre d'heures de travail, au regard d'une heure tous les 15 jours !
119. C ouais, ouais, je pose cette question par rapport à l'évolution de la formation
120. 3FT3 /oui
121. C /qui effectivement, requiert maintenant, pour tous les étudiants d'être confrontés à de l'individuel et du collectif
122. 3FT3 oui
123. C pour le DE et donc ma question c'est plus pour voir un peu dans votre activité ici comment ça se présente et ce que vous en pensez, vous aussi ? Parce que vous dites ben ça apporte quand même quelque chose par rapport
124. 3FT3 / bien sûr que ça apporte ! Dans le sens où ça permet aux familles de se rendre compte en fait que les problématiques qu'ils rencontrent sont rencontrées par d'autres familles ; que les questions qu'ils se posent sont celles des autres familles et que l'hospitalisation ou la maison de repos ne peuvent pas être une réponse, l'hospitalisation qui dure ou la maison de repos ne peut pas être une réponse à leur problématique, hein et que la société actuellement parce que on est quand même, en même temps alors mon..., je suis, quand même tout en étant travailleur social je suis citoyen, si je veux aussi que ce à quoi, ce auquel je porte des valeurs cad la solidarité, la sécurité sociale perdurent, je suis aussi un acteur donc de cette dimension –là et mes collègues médecins aussi, donc ça veut dire que si on veut que notre solidarité nationale, la sécurité sociale donc perdure il faut mettre en garde les familles par rapport, donc, à ce temps d'hospitalisation qui est très couteux pour toute la société, voyez ? On a une double casquette citoyen et professionnel, on n'est pas une professionnelle donc heu dans une société où tout serait parfait et ça on doit faire avec et on doit aussi alerter les familles, voilà !
125. C alors est-ce que ça, ça fait partie, si vous transposez, parce que maintenant je comprends mieux de quoi est faite votre activité et tout ça, en tant que formatrice est-ce que c'est ça qui fait comment dire, en tout cas ce sur quoi vous alertez aussi les stagiaires qui viennent là ?
126. 3FT3 eh bien moi j'alerte les stagiaires sur donc ben le contexte du travail : population âgée, voire très âgée plus de 85 ans de moyenne d'âge, de multiples pathologies, un service qui doit faire de l'aigu et ça c'est pas moi qui ai décidé, c'est les... c'est comme ça : je suis arrivée dans ce service-là, il y a un contexte de tutelle, un contexte financier à l'heure actuelle concernant l'hôpital public qui est de fait ; hein, donc j'alerte les stagiaires là-dessus
127. C la RGPP ?
128. 3FT3 on est dans un contexte spécifique, comme un autre contexte qu'est la polyvalence de secteur et qu'on a de par ce contexte-là et bien donc ... un cadre pour travailler comme au niveau de la CRAM, les ASS ont des missions. A l'hôpital, on a des missions spécifiques qui est de

concourir donc, donc heu... qui est l'accompagnement des personnes hospitalisées pour leur permettre de faire un choix éclairé par rapport à la sortie d'hôpital ; mais le choix éclairé il est compte tenu du contexte ! voilà !

129. C il tient compte des ressources quoi?
130. 3FT3 du contexte et des ressources globales de la personne, du service, de la famille et de l'environnement etc comme le fait tout travailleur social !
131. C il y a des éléments communs
132. 3FT3 /un élément, un être humain c'est un être à la fois bio donc le médical, psycho hein et social hein il y a trois dimensions dans un être humain, d'accord ?
133. C il y a de l'économique aussi
134. 3FT3 Voilà, il y a de l'économique aussi mais quand je dis bio psycho et social dans le social moi, je mets tout l'environnement, l'économique est dedans
135. C OK. A partir de votre activité, quand vous accueillez des stagiaires est-ce qu'il y a parfois des situations, en particulier, que vous sélectionnez ?
136. 3FT3 /oui tout le temps, dès le départ et dès la fin !
137. C Alors ?comment ?
138. 3FT3 alors dès le départ ça va être des situations les moins complexes possibles où il y aura un bilan à faire pour le retour à domicile donc qui soit simple cad qui ne va pas engendrer de multiples démarches, multiples recueil de données au niveau partenarial : alors ça veut dire quoi ? en fait, une personne âgée qui n'aura peu ou pas de troubles cognitifs qui sera sur laquelle la stagiaire pourra s'appuyer au niveau des dires hein d'accord ?de l'échange, donc un contexte familial qui sera présent soit famille, famille, soit un contexte environnemental où elle pourra aller puiser des éléments qui seront fiables et pour qui le retour à domicile sera acté par le médical cad un retour à domicile qui ne sera pas complexe ou il faudra ...comme la personne n'a pas de troubles cognitifs, une personne souvent qui a eu un problème aigu mais qui n'engendrera pas de pertes trop importantes de capacités au niveau physique, ça c'est vu en staff hein voilà donc du coup, voilà !
139. C c'est-à-dire que c'est lors de ces réunions hebdomadaires de staff que vous pouvez en fait sélectionner
140. 3FT3 /identifier les situations qui seront les moins complexes, avec une marge d'erreur parfois parce que les médecins peuvent un... recueilli des éléments ou l'équipe médicale j'entends aide-soignante ou infirmière peuvent avoir recueilli des éléments qui finalement le jour d'après, ou 3 jours après peuvent avoir fluctuer mais donc auquel cas à ce moment-là il y aura un regard, il y aura une discussion entre la stagiaire et...voilà ; et pour ce faire, chose très importante que j'essaye de faire, on l'avait fait précédemment pour E. (*stagiaire*) , j'essaye de faire en sorte et je pense que si l'EMG est d'accord, je... la prochaine stagiaire aura un temps d'évaluation à l'EMG.
141. C C'est quoi l'EMG ?
142. 3FT3 L'équipe Mobile de Gériatrie, où ils ne font que des évaluations aux urgences : pour apprendre à faire une évaluation sociale
143. C Alors, qu'est-ce qui motive cette orientation-là?
144. 3FT3 Parce que quand les personnes arrivent, quand les stagiaires arrivent, elles ne sont pas capables de faire des évaluations pointues au niveau des personnes âgées elles ne sont pas capables ! Voilà !
145. C qu'est-ce –qui manque alors ?
146. 3FT3 qu'est-ce qui manque ? Alors il manque l'appropriation de la grille GIR, et savoir ce que sait qu'une désorienta savoir quelle est la différence entre une confusion et une désorientation voilà
147. C ça, ça appartient au social de le faire ?

148. 3FT3 ouais, si on veut, parce que là je crois qu'il va falloir se positionner heu, donc au regard de 30 ans d'expérience professionnelle, la profession a évolué : on nous demande de plus en plus pointue sur des champs spécifiques, si on n'est pas capable de le faire, il y va de la remise en cause de nos compétences et actuellement, donc, les compétences professionnelles sont à la baisse
149. C c'est-à-dire ?
150. 3FT3 par la formation : c'est-à-dire qu'on a une formation professionnelle heu donc qui apporte un certain nombre d'éléments mais qui n'est pas en phase donc avec le pointu qu'on nous demande pour moi, ce que j'en perçois actuellement d'accord ? à savoir donc quand moi j'ai commencé mon travail c'était beaucoup plus généraliste comme formation hein et ce qu'on nous demandait était beaucoup plus généraliste les problématiques donc étaient moins pointues à l'époque il y avait plus de solutions entre guillemets facilitatrices avec des familles qui étaient plus réceptives aux problématiques des familles sociologiquement moins éclatées avec une grande... actuellement on a quand même de plus en plus du fait de l'évolution de la société et de la cellule familiale, de plus en plus de femmes seules avec des enfants qui ont des difficultés elles-mêmes à se gérer donc qui ne sont pas forcément en capacités, alors donc y a de plus en plus de femmes seules avec enfants, y a de plus en plus de familles monoparentales, de plus en plus de familles qui ne sont plus sur le territoire d'origine ou habitent leurs parents, d'accord, donc de plus en plus de familles, de plus en plus de personnes maintenues à domicile parce que les politiques ont souhaité ce maintien à domicile donc on arrive avec de plus en plus de personnes âgées vieillissantes à domicile et des personnes multi pathologies qu'on n'avait moins dans le temps donc tout ça fait qu'on arrive à en fait à des situations de plus en plus complexes à domicile avec des CLIC qui se partagent qui veulent plus de suivis ou qui ne peuvent plus faire de suivis du fait de la baisse de moyens et qui se retournent vers les CMS, les CMS qui ont des missions plus spécifiques au niveau de la protection de l'enfance, voilà !
151. C donc il y a quand même une espèce de cercle qui n'est peut-être pas très vertueux enfin ?
152. 3FT3. non, non, il l'est pas
153. C on va le dire quand même !
154. 3FT3 ouais, c'est un cercle n'est plus vertueux. C'est-à-dire qu'on arrive avec des positions un peu extrêmes, avec des bien sûr, des maisons de retraite qui vont, alors on va vous dire mais oui normalement il y a assez de lits ! Mais il n'y a pas assez de personnels pour accompagner le cheminement de la personne et de sa famille, c'est ça qui manque pas les lits hein ! Il faut plus de personnes pour accompagner les personnes et leurs familles
155. C quand vous disiez, quand même, que désormais il faut être plus pointu, il faut être plus... est ce que vous pourriez expliciter un peu plus ce que vous voulez dire par là ? Alors j'entends que c'est très en lien avec votre contexte, par rapport à la gérontologie et puis au vieillissement par rapport à cette problématique spécifique il vous semblerait que
156. 3FT3 les travailleurs sociaux actuellement je ne sais pas autrement comment c'est vécu les travailleurs sociaux devraient avoir une formation plus importante au niveau médiation, alors législation et médiation cad déjà bon alors en 1 je repars de la base de ce que je vous ai dit être pointu sur l'analyse des besoins des personnes, cad être en capacité d'évaluer les besoins des personnes : moi j'ai des collègues quand je parle avec elles, elles me disent je ne suis pas capable de remplir une grille GIR, ça ne m'appartient pas, ça appartient à l'équipe médicale, je regrette le GIR c'est médico-social cad que l'ASS doit être capable de renvoyer à l'équipe médicale (aide-soignante, infirmière) ce qu'elle a perçu pour que cette grille soit au plus proche de la réalité de la personne : on pourrait reprendre les textes de l'APA, hein, je sais pas
157. C je vois à peu près ce que vous voulez dire, ça veut dire
158. 3FT3 vous voyez, vous avez les textes de l'APA, là non ?

159. C pas là, mais bon
160. 3FT3 /on aurait pu regarder pour voir ce qui est dit je crois que c'est l'équipe médico-sociale
161. C tout à fait équipe médico-sociale !
162. 3FT3 qui est dite dans l'APA. Mes collègues m'interrogent tout le temps en disant ouais c'est pas à nous ça ne nous appartient pas de faire le GIR et tout, c'est pas que ça nous appartient, ça nous appartient en commun avec une autre avec l'équipe médicale
163. C c'est-à-dire que je pense que vous pouvez, c'est comme cela que je comprends un peu les choses, par rapport à ce que vous disiez tout à l'heure sur la différence entre confusion et désorientation heu, je sais pas si vous pouvez poser un diagnostic, vous je ne pense pas, par contre vous pouvez éclairer sur quelles sont les attitudes, les manières qu'ont les personnes de se situer qui peuvent laisser penser que c'est plus ça ou ça ! Mais après c'est peut-être dans la décision ou dans la réunion collective où il y a le point de vue de chacun où ça peut prendre du sens quoi ! C'est peut être ça, je ne sais pas ?
164. 3FT3 Oui. Qui va faire le lien avec les partenaires quand la personne va sortir ? Qui va faire le lien c'est l'ASS : si elle n'est pas capable d'expliquer comment est la personne à l'hôpital ? Hein qui va ? L'ASS va mettre en place donc les moyens du retour à domicile en collaboration avec la personne âgée et sa famille d'accord. Souvent elle va avoir au téléphone le cadre du secteur du service d'aide à domicile si elle est pas capable d'expliquer comment il faut intervenir auprès de la personne qui va expliquer la famille ? Oui ? la famille d'accord ? hum !
165. C mais ce que j'essaye de voir là c'est par rapport à une formation qui effectivement a généraliste hein générique c'est la définition même du texte actuel de la réforme ; ce que je comprends là dans ce que vous dites là de votre contexte c'est qu'il y a besoin quasiment... je ne sais pas si la formation initiale peut apporter cette technicité
166. 3FT3 si, si !
167. C suffisante !
168. 3FT3 si !
169. C si selon vous ?
170. 3FT3 /moi je l'ai fait, moi j'ai été formatrice pour les auxiliaires de vie sociale, à leur niveau on leur demande ça, on leur demande d'être capable donc AVS et je l'ai vu, là dans les DC hein « *savoir recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation* » : si on n'est pas capable de partir de l'individu et de savoir quels sont les besoins de l'individu, on n'est pas capable de recueillir les données nécessaires à la situation ! ça part de l'individu, de la personne
171. C selon vous, heu vous avez accueilli
172. 3FT3 « *clarifier les difficultés les aspirations d'une personne* » « *savoir identifier les potentialités* » quand on travaille en social pour moi il y a un demandeur c'est la PA ou sa famille (2^{ème} interruption téléphonique un partenaire à propos d'une situation en cours). [« J'ai pris la communication car j'ai peur de perdre la place c'est pour la famille aussi, et j'ai eu beaucoup de mal à la trouver ! »] Vous comprenez l'importance du savoir sur la personne car qui fait le lien ? Vous avez l'illustration. Je ne peux pas parler d'une personne si je ne la connais pas. Qu'est-ce qu'il va me poser le service d'aide à domicile comme questions ? Qu'est-ce que l'établissement va avoir besoin ? Moi, j'ai une place très spécifique dans l'équipe, hein ! donc on est un voilà j'ai ma place, elle est lourde mais j'ai ma place.
173. C Oui j'entends bien ! Vous avez vraiment occupé votre poste d'ASS !
174. 3FT3 /Voilà !
175. C et vous l'assumez pleinement enfin quand je parlais de responsabilité tout à l'heure c'est ça que je comprends
176. 3FT3 /Voilà !

177. C en tout cas ! là où je comprends un peu moins bien
178. 3FT3 Allez-y !
179. C mais heu je, je... si je ne prends pas trop de temps vous allez m'expliquer mieux, quand vous disiez tout à l'heure vos collègues disent qu'elles ne sont pas en capacité de le faire
180. 3FT3/oui, parce qu'on n'est pas sur les mêmes types de poste
181. C ok, mais en même temps si vous dites que des ASS vous disent ça qu'est-ce qui vous amène alors que vous avez fait un DU de gérontologie si j'ai bien compris complémentaire à votre DE ASS, qu'est-ce qui vous amène à dire que désormais les jeunes ne sont pas assez formés quand ils sortent de l'école ? c'est ça que je voudrais comprendre
182. 3FT3 parce que au-delà de la personne âgée, d'accord ?
183. C oui
184. 3FT3 les jeunes ont un déficit dans : qu'est-ce que c'est en fait donc de cerner les besoins d'une personne ils ont un déficit à ce niveau-là, de compréhension de ce que c'est les besoins ils ont tendance à plaquer rapidement, en fait, ils ne vont pas faire le tour, ils ne vont pas décortiquer et ça, finement c'est-à-dire qu'ils ne vont pas prendre le temps de bien faire le tour au niveau de la personne, cad quelles sont ses capacités alors quand je dis capacités c'est physiques, cognitives, financières environnementales, d'accord ? Ils vont se faire une idée rapide et puis ploup, ploup et hop ! On va acter, Non il faut prendre le temps même si on est dans une dimension rapide on prend le temps quand même pour bien partir sur des bases, d'accord ? Voilà ! Après donc au niveau pareil au niveau observation, rares sont les stagiaires qui vont pouvoir me dire ce qu'elles ont décrit dans la chambre
185. C d'accord !
186. 3FT3 c'est-à-dire observer, observer ça veut dire quoi ? ça veut dire regarder comment la personne, elle se positionne ? cad y a-t-il un transistor dans la chambre, y a-t-il des bonbons ? y a-t-il... voyez ? Tous ces petits détails qui vont faire que, à l'hôpital ou à domicile, tiens il y aura des photos, il y a un environnement qui est présent, voyez ? Il y a une perte à ce niveau-là je trouve et je trouve que en fait et quand j'étais formatrice auprès des auxiliaires de vie sociale ce qu'on commençait par faire, c'était apprendre à observer : qu'est-ce que je vois de cette personne quand je rentre à domicile ? Qu'est-ce que je peux savoir sans parler en étant muet ? Hein qu'est-ce que je vois ? hein d'accord !
187. C je suis surprise car cela fait partie de l'enseignement de 1^{ère} année
188. 3FT3 mais je trouve alors je vais vous le dire et je n'incrimine pas l'enseignement, j'incrimine uniquement, je pense que, il faut pour acquérir, pour moi, il faut répéter et je pense qu'en première année, il y a trop de choses à découvrir et ça je pense que ça devrait être répété pour asseoir leur formation : je crois que ça devrait être répété en 1^{ère} année, en 2^{ème}, au moins, pour dire attention ! d'où part tout ? Ça part de la rencontre et qu'est-ce qui se joue ? bien sûr, ça se joue entre les dires, mais moi qu'est-ce que j'ai regardé, qu'est-ce que j'ai observé et souvent il y a un déficit énorme à ce niveau-là ! J'ai fait le test et c'est pas qu'avec vos stagiaires, c'est pour ça que j'incrimine pas la formation d'ASS je l'ai fait même avec des gens qui travaillent depuis des années dans l'aide à domicile, elles savent pas observer, les gens ne savent pas observer, ils partent sur leurs représentations et ça c'est je pense... que le premier travail à faire quand on est travailleur social c'est de faire la différence entre les représentations et la réalité. C'est pas parce qu'on voit quelque chose, que c'est ça, il faut l'interroger après donc, pour moi les bases du travail social c'est : savoir observer et les dires de la personne, écouter, « j'observe, j'écoute » ! Tiens, j'ai observé ça, qu'est-ce qu'elle me dit à ce propos, savoir donc reformuler, ça E. (*stagiaire ASS*) savait le faire, ça y a pas de problème, qu'est-ce que vous êtes en train de me dire ? Pourquoi ? Non, en fait, pas pourquoi alors ouais, c'est ça que je voulais introduire, souvent elles vont interroger le pourquoi ? ce qui est

intéressant c'est pas le pourquoi dans une formation c'est pas la cause à effet c'est le comment_ c'est la procédure comment ça s'est mis en place ? Comment ça s'est passé à ce niveau-là ? Et ça il y a un déficit énorme, elles viennent tout le temps avec le pourquoi, voilà ! donc du coup on réinterroge pas comment ça s'est mis en place, pour travailler sur le comment et on arrive à un cul de sac, on va être sur le pourquoi, la cause à effet c'est tout !

189. C d'accord !
190. 3FT3 et moi j'ai repéré ça et j'ai repéré pour moi-même quand j'ai commencé à travailler. Voilà c'est-à-dire qu'on a un déficit même d'avant, je pense !
191. C oui, alors sans doute qu'on est dans une société où on va vite aussi hein !
192. 3FT3 ben justement ! Donc, il faut apprendre à
193. C la contemplation ?
194. 3FT3 voilà ! je trouve que au niveau du diagnostic hein de ! c'est pareil aussi qu'est-ce que c'est qu'un diagnostic ? un diagnostic, c'est quoi ? hein !
195. C donc, si je comprends parce que ça, c'est donné en méthodologie, mais au-delà de la méthodologie, c'est effectivement comment ça se met en œuvre ?
196. 3FT3 Voilà !
197. C sur le terrain de l'expérience et comment s'est repris etc
198. 3FT3 et à l'école aussi, c'est pas suffisant, à mon avis, en première année, travailler sur donc l'observation et l'écoute c'est pas assez, c'est quelque chose qui doit être accompagné, parce qu'on le voit bien, même soi-même, quand on est professionnels on se rend compte, au fil des années du déficit qu'on avait avant hein et que c'est en pratiquant, que ça vient, voyez, voilà ! Donc c'est là où il faudrait une articulation entre le terrain et donc l'école, quand je dis ça c'est moi aussi hein ! Je... je, je vais pas... enfin... j'espère que vous le prenez comme ça ?
199. C je le comprends tout à fait et je viens chercher ça
200. 3FT3 d'accord
201. C je viens chercher et essayer de
202. 3FT3/ donc il y a un déficit là !
203. C ok mais moi je suis intéressée par ce que vous dites parce que j'essaye de comprendre justement comment on pourrait heu alors optimiser pas au sens économique du terme mais rendre plus performant le système de formation et alors mon intuition est qu'il faut partir des situations réelles
204. 3FT3/ des situations réelles et de l'observation et l'observation c'est quoi ? C'est-à-dire, c'est leur passer un film et leur demander moi on faisait ça avec les auxiliaires de vie sociale, qu'est-ce que vous avez vu là-dedans ? C'est très intéressant et travailler là-dessus, des exercices sur l'observation, hein parce que quand on est travailleur social on n'observe pas comme quelqu'un qui est ami, qui est machin on n'est pas sur le même niveau quoi ; on doit avoir un œil acéré, qu'on n'a pas en fait, ou qui se développe bon après il ne s'agit pas non plus on sait très bien que la formation de base ne peut pas tout apporter
205. C c'est ce que j'essaye
206. 3FT3/ ça j'en suis conscient par contre je pense que ? Elles ne sont pas assez sensibilisées à ça : à l'observation et l'écoute. Etre capable de recueillir les dires, qu'est-ce que c'est que les dires, à partir de là il m'a dit ça tiens qu'est-ce qui se joue là ? Une personne, comme je donnais l'exemple souvent : cad, vous ouvrez la porte il y a une personne qui est sale, alors qu'est-ce qui se passe ? Pourquoi elle est sale : alors plusieurs hypothèses, elle est sale parce que elle a un problème de névralgie aigüe, elle n'a pas pu se laver depuis une semaine elle est sale parce qu'il y a des troubles cognitifs qui s'installent, voyez ! et là tout ça
207. C ou on a coupé l'eau !

208. 3FT3 ouais on a coupé l'eau, elle a pas pu payer sa facture d'EDF et d'eau et là, on a ce manque-là moi, ce que je perçois au niveau des stagiaires, il y a ce manque-là qu'est-ce qui se passe en termes d'hypothèses?
209. C oui, en termes de démarche d'exploration ?
210. 3FT3 oui d'exploration je ne sais pas comment vous appelez ça ?
211. C oui on appelle ça comme ça ou analyse
212. 3FT3 d'exploration et d'analyse qui n'est pas suffisante et après je fais le diagnostic, je pose des hypothèses et après je vérifie tiens c'est plutôt ça : c'est comme ce que je dis aux familles quand je les vois moi souvent je dis 1^{ère} hypothèse ben le médecin va dire elle peut rentrer à la maison, donc là, où vous en êtes par rapport à ça ? Quel est votre regard ? Deuxième hypothèse le médecin va dire elle ne peut pas rentrer à la maison donc il va y avoir à réinterroger peut-être est-ce que il y a des démarches en structure qui sont faites donc voyez, voilà ! Et après en fonction de la rencontre avec le médecin, on rassemble le tout à nouveau et on voit vers quelle hypothèse on va
213. C d'accord
214. 3FT3/ qui se valide ou pas
215. C deuxième zone de questionnement pour l'entretien maintenant : vous avez dit tout à l'heure quand je sélectionne des situations en début de deuxième année en tout cas pour les stagiaires, je choisis des situations dans mon panel qui sont les moins complexes
216. 3FT3 oui
217. C et vous avez défini, j'ai bien compris, un certain nombre de critères qui font que c'est comme ça, vous les nommez simples
218. 3FT3/enfin moins complexes j'ai dit,
219. C moins complexes, tout à fait
220. 3FT3 /j'ai pas dit simples, parce que c'est toujours complexes (*rires*)
221. C c'est bien ce que j'ai compris. Ce que je voulais vous dire c'est que j'ai interrogé les 2^{ème}s années, là j'ai exploité deux années successives et j'ai demandé aux étudiants quelles sont les situations que l'on vous confie en 2^{ème} année ? et, c'est ça que je voulais tester auprès de vous effectivement, beaucoup m'ont répondu qu'on nous confie alors, ils ont mis entre guillemets plus simples cad ce sont des situations que les formateurs disent qu'elles ont plus simples peut-être dans leur activité et beaucoup ont répondu c'est, heu au départ beaucoup des demandes d'aides financières
222. 3FT3 ah, ben chez nous il n'y en a pas !
223. C alors, mais vous allez voir pourquoi je viens chercher, ça peut être des aides financières, des accès au logement, FSL, il y a tous les cas de figure, les accès aux droits CMU, PCH, y a quand même des retours à domicile avec mise en place des aides matérielles,
224. 3FT3 oui.
225. C bon bref je ne vais pas faire.... je crois qu'on retrouve beaucoup de
226. 3FT3/ben moi j'ai pas ça déjà !
227. C vous n'avez pas ça ?
228. 3FT3 je ne fais pratiquement pas d'aides financières, je fais quasiment pas de gestion de budget alors, je peux vous dire (*consulte le document*) pas d'aides financières, accès au FSL, non plus voilà accompagnement ça oui bien sûr, accueil ou accompagnement d'urgence ça oui, accès aux droits ça j'en fais, pour les mutuelles etc, ça peut m'arriver mais très, très peu en fait, parce que les personnes âgées ont souvent des mutuelles d'accord ? Surendettement j'en fais pas je fais que du retour à domicile avec mise en place d'aides matérielles, je fais sorties d'hôpital bien sûr, demande de protection, placement en institution, placement familial je commence à en faire et je fais beaucoup,

- en fait, de travail de partenariat alors là, tous les jours et plus, plus, plus je fais de l'accompagnement deuil et problématiques de santé bien sûr, moi, j'ai un travail très spécifique, très spécifique
229. C mais par exemple dans les retours à domicile, vous n'activez jamais de dispositifs financiers
230. 3FT3 mais bien sûr que si ! l'APA mais je ne fais pas d'aide financière à proprement parlé. J'active l'APA je fais des APA d'urgence, énormément d'APA d'urgence c'est-à-dire que donc je vais regarder avec la famille et avec la personne, après avoir fait mon évaluation de ce que la personne a besoin, on se met d'accord pour tant ou tant d'heures d'aides, donc je fais le GIR en complémentarité avec mes collègues de, infirmière aide-soignante, et donc après je vais faire remplir le dossier d'APA d'urgence, voilà et je vais dire à la famille il y aura tant, ça vous coûtera tant et donc je vais faire une évaluation budgétaire, mais à proprement dit je ne fais pas comme je faisais en CARSAT une demande d'aide financière à la commission suite à un arrêt de travail ou à un déficit budgétaire faut aider la famille à payer une facture, ça ne m'arrive jamais !
231. C d'accord !
232. 3FT3 j'active les aides pour le maintien à domicile et mettre en place de l'aide à domicile
233. C alors quand vous activez ce genre de situations parce que pour moi je vais les assimiler parce que je m'intéresse beaucoup à ces situations qui sont nommées simples « en apparence » toujours
234. 3FT3 oui
235. C toujours mais qui sont de mon point de vue
236. 3FT3 complexes toujours
237. C complexe voilà ! Quand vous activez, vous, ces situations, j'ai bien compris c'est plutôt de retour à domicile, d'activation de dispositifs qu'est-ce que selon vous ça permet de mettre au travail pour les stagiaires quand vous travaillez avec ce type de situations?
238. 3FT3 ben ça permet en fait donc de,d'une part d'évaluer si la stagiaire a bien pris en compte les besoins de la personne parce que ben mettre quelqu'un qui est rentré ici pour altération de l'état général souvent il y a une dénutrition donc ça veut dire est ce que la stagiaire a pris en compte le fait que cette personne là et bien finalement ne se nourrit pas ou peu, donc ça veut dire, il faut mettre en place forcément donc, soit un portage de repas, soit quelqu'un qui va passer pour surveiller la prise de repas, donc déjà, ça permet bon de valider, en fait, l'évaluation de la stagiaire, ensuite, il faut heu valider aussi en termes d'aides en termes financiers est-ce que la personne a (3^{ème} interruption)
239. C exemple de médiation !
240. 3FT3 oui il faudrait une formation à la médiation, ici, c'est ce que je dis à mes cadres là, j'avais demandé ça en formation, parce qu'il y a beaucoup de tensions autour de ça
241. C j'imagine !
242. 3FT3 et des fois c'est difficile à porter, hum, hum !
243. C OUI. Je comprends. Donc on en revient
244. 3FT3 oui, alors voilà donc ça permet déjà de valider donc ben le je ne sais pas comment vous nommez ça de valider le diagnostic, de valider le plan d'aide mis en place et de voir si la stagiaire a pris en compte toutes les dimensions parce que ce n'est pas que la dimension humaine il y a la dimension humaine, environnementale donc y a financière aussi, comment la personne va financer les heures d'aide aussi, voyez ? C'est dans ce sens que c'est intéressant de les laisser préparer un retour à domicile
245. C d'accord. Et comment dire selon vous j'ai bien compris tout à l'heure dans ce que vous disiez, vous souhaitez qu'il y ait une approche globale des situations et non pas une approche réductrice
246. 3FT3 Oui, Voilà c'est pour ça qu'on avait mis en place au niveau de l'accompagnement des stagiaires qu'elles passent par l'EMG
247. C Oui ! pour travailler l'évaluation avec l'équipe mobile de gériatrie d'urgence ?

248. 3FT3 qui fait beaucoup d'évaluation en fait. Le but au départ étant d'apprendre à faire à évaluer comment j'évalue une personne à l'hôpital, dans un contexte hospitalier, de quoi j'ai besoin comme éléments pour une meilleure compréhension de la situation d'où on avait partagé la dernière fois, on avait partagé le temps de l'accueil en deux niveaux 3 mois en EMG et 3 mois avec moi. La première partie du stage permettait d'être en capacité d'évaluer hein, de façon la personne et voilà et la deuxième partie était qu'est-ce que c'est que le travail en équipe et qu'est-ce que c'est l'accompagnement à domicile ou en structure, de voir plus cette facette –là hein donc, comme la stagiaire avait pu s'approprier ce que c'est qu'une évaluation gériatrique pointue, après ici en arrivant elle était en capacité de mettre en place et j'ai laissé et ça s'est très bien passé ! Enfin je pense, j'ai eu un échange avec votre collègue et il y a eu un stage très satisfaisant ! et elle a pu aussi participer à la mise en place de l'action collective qui avait été anticipée avant voilà
249. C donc ça donne une palette ! Quand vous organisez ce stage, quand la stagiaire est auprès de vous ici à quoi vous êtes attentive avant qu'elle ne lance seule dans une situation ?
250. 3FT3 A la compréhension de ce qu'elle, de la situation déjà qu'est-ce qu'elle a compris de la situation qui est donnée ou transmise : qu'est-ce qu'elle a compris du contexte hospitalier et de comment elle peut faire pour aller chercher, les allers-retours pour aller chercher les réponses à ses questions et après moi je suis là et elle me dérange quand elle a besoin, voilà !
251. C mais à partir de quels éléments ou comment dire à partir de quoi vous tester cette capacité de compréhension. ?
252. 3FT3 comment ?
253. C Oui comment vous faites ? Comment vous procéder ?
254. 3FT3 comme un entretien que vous allez faire et qui est donc.... un entretien voilà que je ne trouve plus mes termes !
255. C Est-ce que vous observez la stagiaire ?
256. 3FT3 mais bien sûr ! premier point ...ah bien sûr, ah ben évidemment !
257. C vous savez que ça n'est pas toujours le cas !
258. 3FT3 ah si moi, j'observe tout le temps, je laisse, je fais un entretien conjoint pour regarder comment elle se positionne
259. C d'accord
260. 3FT3 j'ai toujours fait ça ; un entretien conjoint pour regarder comment elle se positionne face à la famille etc mais pas trop non plus car la famille a tendance à regarder le plus âgé et donc du coup ben ça fait un biais donc j'essaye de regarder comment elle s'approprie donc la communication comment elle est dans la capacité à reformuler, à travailler pour déterminer une hypothèse, un diagnostic, un plan d'aide avec la famille sur quoi elle se met d'accord, la contractualisation du plan d'aide et après, effectivement je fais ça une fois ou deux mais pas trop parce que j'estime que si elle est en 2^{ème} année, elle a déjà passé un certain nombre de caps il y a eu déjà donc les 3 mois à l'EMG pour moi et là normalement voilà Par contre si je ressens que au regard des critères que je me suis donnée, qu'il y a des défaillances je vais reprendre avec elle et puis je vais retravailler et puis après je demande du travail à la stagiaire
261. C alors quoi par exemple ?
262. 3FT3 je vais demander qu'elle me retranscrive des entretiens qu'est-ce que j'avais demandé encore, qu'elle retravaille, en fait, la loi de 2002 du 4 mars 2002 etc, les droits du patient pour pas qu'elle se fasse happer par les familles qui disent « *ben nous on veut un placement* » comment elle pouvait après se resituer par rapport à ça, voilà je demande des choses comme ça particulières je sais plus maintenant ce que j'ai demandé
263. C Ce que je comprends c'est que d'une part vous travaillez à ses côtés dans un premier temps et puis dans un second vous la regardez travailler

264. 3FT3/et puis je la présente bien à l'équipe attention hein ! Elle est présentée lors du staff devant tout le monde pour qu'elle sa place et qu'elle soit identifiée parce que y en a d'autres, il y a d'autre stagiaires dans le service : stagiaires aides-soignantes donc voilà !
265. C et comment dire est ce que vous testez aussi les connaissances qu'elle peut avoir ?
266. 3FT3 ben oui ! Je les teste de façon pas interrogative etc c'est à travers, en fait, ce qu'elle va me présenter de la situation et de la compréhension de la situation que je vais m'apercevoir qu'elle connaît ou pas des dispositifs l'APA, la RDH donc j'avais demandé aussi de travailler sur l'APA, ce qu'est l'APA sur le GIR qu'est ce qu'un GIR, etc, donc je vais l'amener à aller faire des GIR avec, pour une meilleure compréhension de la situation
267. C et dans votre expérience d'accompagnement des stagiaires quels sont les principaux obstacles que vous rencontrés en termes d'apprentissage ?
268. 3FT3 je vous l'ai dit déjà ! Pour moi de bien repartir
269. C /non mais est-ce que vous avez eu des situations d'accompagnement de stagiaires où vous avez par exemple identifié des difficultés pour certains étudiants ?
270. 3FT3 ben
271. C relatifs à la spécificité peut-être de votre public ici ?
272. 3FT3/ ben je vous l'ai dit, hein de savoir bien observer et de savoir moi j'insiste là-dessus car c'est tout au long de la vie professionnelle qu'il va falloir
273. C d'accord
274. 3FT3 renforcer cette capacité à observer, à écouter et donc ça je trouve que c'est j'évalue que c'est un peu défaillant voilà ! et je trouve que ça devrait être repris avant le stage je ne sais pas sous quelles formes après, mais bien insister sur l'observation, sur les dires elle m'a dit que elle m'a voilà bon après moi je le refais, ici mais c'est pas grave on est là pour ça ! Moi j'envisage, je prends une stagiaire pour ça mais il y a des collègues qui vont dire tout de suite elle est nulle, elle sait pas faire ça et tout ; moi, enfin je ne suis pas meilleure que les autres, mais je ne conçois pas de dire cela d'une stagiaire parce que c'est un processus d'apprentissage et qu'on est là aussi pour guider voilà !
275. C est-ce que vous diriez qu'en fin de stage de 2^{ème} année vous arrivez à confier des situations les plus complexes ?
276. 3FT3/ même avant ! ah ben oui !
277. C on regarde ensemble où elle en est, ce qu'elle a pu s'approprier si maintenant elle a envie d'aller plus loin ! Voilà ! (*interruption*)
278. 3FT3 ils sont en construction donc forcément, forcément ça peut être difficile de rentrer dans une chambre d'avoir une personne elle rentre dans une chambre n=et entre le jour d'avant et le jour d'après donc la personne y a une dégradation de son état, la fin de vie s'annonce elle peut avoir, bien sûr ça me semble une évidence, et on est tous soumis à ça tout le temps (*interruption*) il y a des écueils j'en ai entendu parler par des collègues c'était des stagiaires qui étaient venues pour grandir par rapport à une situation qu'elles étaient en train de vivre et là, c'est mauvais car il y a amalgame entre une situation perso et une situation du quotidien il y a trop ...
279. C trop d'effet miroir
280. 3FT3 il y a trop, on ne peut pas, on ne peut pas ! On peut pas prendre mais moi je n'ai jamais eu de stagiaire comme ça ! Hein ! Puis si j'ai des stagiaires qui ne se sentent pas bien, je comprends hein ! Moi-même des fois, je pleure !
281. C j'imagine !
282. 3FT3 ouais !
283. C ce sont des contextes assez
284. 3FT3/ça m'arrive d'être chamboulée, tout ça je ne suis pas un bout de bois donc voilà on n'est pas des bouts de bois, quand même on est des êtres humains qui dit êtres humains dit toujours en

construction, on n'est pas des systèmes fermés, rigides, en tout cas pour moi je ne me vois pas comme ça !

285. C ouais parce que je me disais aussi est-ce que dans la complexité de votre travail, ici est-ce que les liens avec les équipes médicales est-ce que pour les stagiaires, parce que vous vous avez de l'expérience, vous avez votre expérience derrière vous
286. 3FT3 /mais pour elles c'est important de voir ça
287. C oui, non mais c'est important, oui
288. 3FT3/mais c'est dur !
289. C/oui ça fait partie d'un des points spécifiques de l'accompagnement
290. 3FT3 ah ben oui, oui c'est dur bien sûr, là moi c'est ce que je disais tout à l'heure c'est que je la présente bien en stage, je la présente bien Faudrait... je n'ai pas tellement l'expérience de vos autres stagiaires donc je ne vais pas parler pour le groupe-là je ne connais, je ne sais pas ce qu'ils ont ressenti mais il faudrait interviewer E. Mais E. moi je pense qu'en fait je pense qu'elle a eu le sentiment d'être bien accompagnée, ici, je le pense
291. C alors, je n'ai pas interrogé sur l'accompagnement, la qualité de l'accompagnement !
292. 3FT3 parce que pour moi la qualité de l'accompagnement c'est pas une quantité ça veut dire aussi être capable d'expliquer, de décortiquer de prendre le temps même si c'est rapide hein et puis quand la personne ne va pas bien, être capable de dire attention stop, pauses -toi et tout hein ! Voilà ! enfin c'est une évidence pour moi après ça dépend des terrains de stage aussi, voilà ça dépend des formateurs y en a qui sont rigides, ils veulent ça, ils veulent ça, non ! on tend vers ça, on ne veut pas ça on est là pour faire grandi quelqu'un, voilà ! Moi c'est mon rôle, moi je vois le stage comme ça faire grandir quelqu'un ! Et s'approprier des nouvelles notions mais pas lui dire ah, tu sais pas ça, tu sais pas ça ! Si c'est identifié, tiens ça serait bien que tu creuses, pas pareil !
293. C alors j'ai entendu très fort que vous disiez ici et ça par contre je trouve que c'est un point à approfondir ailleurs après c'est effectivement la nécessité d'avoir des connaissances très précises pour pouvoir intervenir alors là
294. 3FT3/ Alors ça, pareil, la loi 2002, c'est ça ?
295. C c'est partagé différemment selon les collègues je vais vous dire ce que j'ai retenu jusqu'à présent pour certaines collègues heu les connaissances c'est certes important mais heu ils testent d'abord la capacité relationnelle cad c'est d'abord l'entrée en relation qui est la plus
296. 3FT3 ça c'est évident ! La relation de confiance, la création de la relation de confiance quand vous n'avez pas ça, vous n'avez rien !
297. C Mais en même temps pour vous là ce que j'ai compris il y a d'abord aussi le minimum de socles de savoirs où on est situé, le contexte, le cadre
298. 3FT3 /ah ben bien sûr !
299. C pour pouvoir acquérir ça ! d'accord !
300. 3FT3 ben oui, bien sûr, comment vous allez pourvoir construire un plan d'aide si vous n'êtes pas capable de dire à la famille ben attention là vous me dites ça, mais attention ! On peut aller vers ça mais attention là votre maman si elle veut rentrer à la maison, on n'a aucun moyen de la garder s'il n'y a pas de troubles cognitifs identifiés, ni mesure de protection. Si on ne sait pas ce que c'est qu'une mesure de protection, la famille va vous mettre en défaut tout de suite ! Et vous allez avoir une perte de la relation de confiance !
301. C est-ce que vous faites des mesures de protection, ici ?
302. 3FT3 oui
303. C et est-ce que vous confiez cela aux stagiaires en deuxième année ?

304. 3FT3 non ! J'ai confié un signalement à un stagiaire en deuxième année, peut-être parce que ça s'est pas posé la mesure de protection quand E. est venue mais je lui ai fait rédiger un signalement au procureur de la république
305. C d'accord et selon vous est ce que vous pourriez confier une mesure de protection à un deuxième année ?
306. 3FT3 en supervisant oui ! bien sûr, oui, puisqu'on est responsable du stagiaire par définition
307. C tout à fait, mais
308. 3FT3 mais à la fin, pas tout de suite, une fois que j'aurais vu la progression, de quoi la personne est capable, de comment elle se situe par rapport aux familles, auprès de l'intéressée, comment elle peut expliciter, sa capacité à,... parce que vous dites la relation de confiance, bien sûr la relation de confiance mais si vous dites à une famille votre maman relève d'une mesure de protection, si vous n'êtes pas capable d'explique ce qu'est la mesure de protection, je veux dire la perte de confiance elle va être rapide, hein !
309. C donc il y a un degré selon vous alors de complexité, densité ou gravité, je ne sais pas comment dire, des situations quand même
310. 3FT3 oui, bien sûr, ah ben oui, oui
311. C et donc pour vous c'est préférable d'introduire une progression
312. 3FT3 pour moi oui
313. C dans la confrontation pour les stagiaires
314. 3FT3 ah ben oui, ça me parait une évidence ! Mais ça peut... ça me parait une évidence pourquoi ? Maintenant je parle d'où je me situe hein !
315. C ouais !
316. 3FT3 ça me parait une évidence, pourquoi ? Parce que vous n'allez pas ! Parce qu'ici on a des familles qui peuvent être à des moments très procédurières ! Parce que il y a des enjeux familiaux qui sont très importants d'accord, donc je ne vais pas mettre une stagiaire dans une complexité familiale avec des enjeux familiaux, une menace de ...de d'appeler la hiérarchie (*dernière interruption*)

Remerciements.

Annexe D.23.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 4FT3, Assistante de Service Social.

Domaine de la Santé. Thèse E. Ollivier. 2016.

1. C. Première zone de questionnement c'est donc concernant votre activité professionnelle donc du domaine d'activité n°3 santé. Construction échantillon /stages en deuxième année. au regard de votre expérience qu'est-ce qui, selon vous, est important pourrait être qualifié de cœur de métier en tant qu'ASS ici à l'HAD
2. 4FT3 des exemples ? Je suis loin de l'école hein !
3. C. Cœur de métier ? ok, qu'est ce qui est le plus significatif de votre activité, qu'est ce qui caractérise le mieux votre activité d'ASS ici, dans ce contexte ?
4. 4FT3 Alors, l'accompagnement des patients et des aidant, les familles, amis pour garantir le maintien à domicile en lien avec tous les acteurs qui interviennent et des professionnels de la santé, les partenaires associatifs associations et les institutionnels
5. C. donc, l'accompagnement des patients
6. 4FT3 /et de leur entourage pour permettre leur maintien à domicile malgré la maladie, donc en lien avec tous les acteurs qui participent que ce soit professionnels de santé, professionnels associatifs, les services de maintien à domicile, les services d'auxiliaires de vie et les financeurs
7. C. d'accord. Alors est-ce que vous pourriez m'expliquer quand vous dites accompagnement de personnes, de patients, est-ce qu'il y a des typologies particulières de prise en charge enfin, qu'est-ce qui permet d'envisager que vous vous lanciez dans un accompagnement de personnes ?
8. 4FT3 alors, en fait la clef d'entrée pour être en hospitalisation à domicile c'est non pas la pathologie mais c'est la charge en soins
9. C. la... pardon ?
10. 4FT3 la charge en soins cad que des soins en nursing lourd par exemple ne va pas relever de l'HAD, par contre si à côté de ça on a une coordination et des soins infirmiers complexes avec une prise en charge de la douleur, certains traitements, certains types de pansements ça va être de l'HAD. Donc une fois que le patient peut être en HAD c'est validé par un médecin, nous on intervient, on intervient en lien avec nos collègues hospitalières qui ont vu préalablement le patient ou directement au domicile lorsque le patient est dirigé par son médecin traitant. Il Y a une double porte d'entrée soit les services hospitaliers soit les médecins traitants
11. C. D'accord. Donc ça ne peut jamais être l'expression directe de la demande d'une personne ?
12. 4FT3 non, on est établissement de santé et donc c'est sur décision médicale ! Voilà.
13. C. d'accord. Ok. Et donc quand vous parlez d'accompagnement de personnes qu'est-ce que ça recouvre pour vous ?
14. 4FT3 c'est du coup, l'accompagnement c'est je dirais qu'on est un peu à la frontière qu'on a les mêmes missions que les CLIC (Centre Locaux d'information et de Gérontologie) pour les personnes âgées. Je vais reprendre : tout ce qui est maintien à domicile, cad lorsque la maladie arrive ça bouleverse le schéma familial, ça peut bouleverser aussi les conditions de vie une personne qui perd en autonomie n'est plus en capacités d'aller faire ses courses, se faire à manger... donc nous, au niveau du service social de l'HAD c'est en lien avec les passages soignants, les soignants qui interviennent matin et soir à des rythmes différents, c'est coordonné il y a des auxiliaires de vies si nécessaires pour permettre le maintien à domicile mais aussi pour permettre des moments de répit à l'entourage, que nous ne repose pas sur l'entourage donc ça, ça va être la facette maintien à domicile malgré la maladie et la perte d'autonomie souvent enfin, voilà qui est liée ça peut être pour des personnes seules effectivement mettre en place les auxiliaires de vie et tout ce qui est la téléassistance et tout ce qui va en fait, garantir une sécurité au domicile, que la personne soit en capacités d'appeler même si la personne est seule au domicile et nous on est joignable par téléphone et on a après tout ce qui va être ouverture de droits liés à la maladie ; je pense souvent au moins de 60 ans qui du coup, peuvent avoir des baisses de ressources et donc on peut avoir toute cette partie ouverture de droits afin que la maladie ne pénalise pas financièrement la famille et puis pour les familles du coup voir aussi niveau des enfants s'il y a besoin de mettre en place des TISF qui va les emmener à l'école..

donc on a cette facette là et puis on a, un peu moins souvent, on a aussi les démarches après décès pour accompagner le conjoint survivant, souvent, dans les démarches d'après décès, les financements de frais d'obsèques et puis les ouvertures de droits lorsque la personne est à la charge totale de la personne décédée, voilà, un petit peu ces volets-là.

15. C. d'accord et quand vous parlez d'accompagnement, vous parlez bien en tant qu'ASS, que recouvre cette notion pour vous ? Parce que là vous parlez les aspects techniques ?
16. 4FT3. les aspects techniques, effectivement l'accompagnement va être variable selon l'histoire de la famille, ses besoins ; notre accompagnement n'est pas systématique on ne va pas voir tous les patients qui sont pris en charge en HAD, ça peut être à la demande du patient lui-même ou de sa famille, ça peut être à la demande des soignants et, du coup, on se met à disposition de la famille et l'accompagnement, je dirais qu'il est divers selon les différents types de prise en charge, cad il y a des patients où il s'agit d'un accompagnement de fin de vie au domicile donc on va tout mettre en place pour que ce souhait du patient et de son entourage soit respecté sans compromettre l'équilibre familial on a, aussi alors près, comment dire, on peut être sur des prises en charge très courtes, comme très longues enfin après même si on a peu de chroniques ; ça va être aussi à un moment donné, on va se présenter à la famille, mais la famille est dans le déni, n'est pas prête pour accepter la perte d'autonomie ou l'avancée de la maladie, donc on initie des choses mais on va y revenir par la suite si la famille le souhaite et quelquefois c'est totalement en urgence parce que soit on n'a pas eu le temps matériel d'aller voir la famille, soit parce que l'état de santé s'est très vite altéré et auquel cas on peut intervenir en urgences pour la mise en place souvent d'aides qui permettent de garantir le maintien à domicile, ça reste quand même le cœur de notre accompagnement.
17. C. D'accord. D'accord, pour mieux comprendre l'équipe de l'HAD est constituée ici de quels types de professionnels ?
18. 4FT3 alors on a un médecin coordonnateur qui a un rôle d'accepter les prises en charge en HAD si les patients relèvent de l'HAD, heu on a des infirmiers coordinateurs qui rencontrent les familles et planifient les soins, on une équipe d'aide soignantes et d'infirmiers sur N., des salariés mais on travaille aussi avec des libéraux et sur les antennes c'est essentiellement avec des libéraux, cad qu'on passe des partenariats avec les infirmiers libéraux, on a psychologue au sein de l'HAD et puis en fonction des situations on fait appel à divers professionnels ergothérapeute, diététicienne pédicure.... Donc voilà et après, par contre, le patient garde ses habitudes cad sa pharmacie, son laboratoire, éventuellement ses infirmiers libéraux, son médecin traitant qui reste le référent et le prescripteur cad qui renouvelle les traitements ce qui veut dire que le médecin coordonnateur n'est qu'en appui.
19. C. d'accord, d'accord
20. 4FT3 après mais pour faire court, on s'occupe aussi du matériel, etc
21. C. j'imagine, j'imagine... par contre vous disiez tout à l'heure on n'intervient pas sur toutes les situations qui relèvent de l'HAD, comment se prend, alors, la décision qu'une ASS intervienne dans les situations?
22. 4FT3 alors, tous les matins, on a une réunion d'admission et qui a lieu à 8h30 tous les jours et qui comprend un médecin, un cadre de santé et une ASS on étudie toutes les nouvelles propositions. En fonction de ces nouvelles propositions, on identifie selon le contexte familial s'il y a besoin d'une évaluation sociale ou pas. Si le patient est hospitalisé, on demande à nos collègues ASS de l'hôpital ou des cliniques ou des SSR (Service soins de rééducation) qui nous tiennent au courant, on fait le lien et en fonction avec les patients, on s'ajuste elles commencent les démarches et on les continue au domicile ; soit c'est émanant du médecin traitant et c'est un domicile, souvent on essaye de faire des visites en binôme pour présenter l'HAD parce que en plus du volet santé, il y a souvent le volet social à aborder : renforcer les aides, faire l'ouverture de droits puisque ce sont des patients qui n'ont pas forcément un cursus médical et qui n'ont pas forcément rencontré d'ASS, heu voilà ; et puis après, ça peut être aussi, parce que dans tous les cas, lors de la présentation de l'HAD, est présenté notre service donc après les patients peuvent éventuellement nous solliciter directement ou via les soignants ou à l'inverse les soignants nous demandent donc dans certaines mesures d'intervenir parce que ils sont inquiets par la famille voilà donc il y a plusieurs clefs d'entrée et puis il y a des prises en charge où on intervient pas

- du tout c'est les gens qui sont en HEPAD parce que les personnes âgées en HEPAH en général, on n'a pas besoin d'intervenir parce que tout est calé, tout ce qui est antibiothérapie où on est souvent sur des prises en charge courtes des suites de traitements hospitaliers donc, c'est des gens qui sont autonomes et sur certains types de pansements où les personnes restent autonomes malgré tout et en général on n'a pas besoin d'intervenir, enfin c'est pas figé on n'est pas ... voilà
23. C. d'accord. Ok. Donc c'est les caractéristiques de votre activité d'ASS, alors, quand vous devenez formatrice, euh...alors vous accueillez je pense des 2^{ème} années ?
 24. 4FT3 on a accueilli en HAD, alors des 1^{ères} et 2^{èmes} années en HAD
 25. C. si on se centre peut-être plus sur les 2^{èmes} années, sur les objectifs de formation de 2^{ème} année hein qu'est-ce qui, selon vous, à partir de cette activité-là... euh, sur quoi il est important de faire porter l'accent pour les stagiaires,... quand vous êtes formatrice?
 26. 4FT3 alors, sur la compréhension de la situation.... la compréhension de la situation et l'impact de la maladie sur la vie ...sur ...du patient et de son entourage. J'insiste beaucoup sur son entourage parce que, on c'est vrai qu'on travaille beaucoup avec les aidants et généralement moins, malgré tout, avec le patient qui est souvent très affaibli par la maladie et du coup, c'est pas lui qu'on va embêter, même si on lui explique, tous les dispositifs et les mises en place des aides. Voilà on centre notre formation sur la compréhension sur les réponses qui peuvent être apportées, là je parle de perte d'autonomie du coup, euh sur l'écoute puisque que souvent les familles ont besoin de re verbaliser des propos de soins à quelqu'un qui n'est pas dans le soin, justement, donc on a beaucoup d'écoute
 27. C. vous avez des exemples, par exemple sur ce type de contenu d'accompagnement-là ?
 28. 4FT3 comme ça ,...tt tt ça ne me vient pas.... alors c'est vrai que ça vient régulièrement parce quand on commence un entretien, on commence toujours à demander comment ça va ? Voilà et est-ce qu'il y a des choses à préciser et les familles s'en saisissent souvent à ce moment-là, l'entourage pour poser des questions à propos de ce qu'ils n'ont pas toujours bien compris ou alors qu'ils s'autorisent à dire parce qu'on n'est pas médecin et que du coup il y a des paroles, qui se, se disent à ce moment là
 29. C. il y a une liberté peut être... ?
 30. 4FT3 /une plus grande liberté d'expression, voilà ! en tout cas c'est ce qu'on a, c'est ce que toutes les trois, pour en avoir parlé entre les 3 collègues ASS , c'est ce qu'on repère.
 31. C. et ça quand on est stagiaire 2^{ème} année ?
 32. 4FT3 hum !
 33. C. ce niveau-là de compréhension de situation, de... comment vous le percevez pour les stagiaires ?
 34. 4FT3 après, on a eu de la chance d'avoir des stagiaires qui ...effectivement, qui avaient très bien intégré les missions, enfin qui étaient ... qui étaient... on n'a pas eu de difficultés avec nos stagiaires, en fait de compréhension : elles ont toujours su rester à leur place pour libérer la parole ce qui n'est pas toujours forcément facile ! C'est vrai que c'est pour cela qu'on n'a pas eu de difficultés de compréhension avec les stagiaires.
 35. C. ok.ok
 36. 4FT3 alors je voulais dire autre chose mais je ne sais plus quoi
 37. C. je vous ai branché en fait, à partir du moment où vous disiez ce sur quoi on insiste avec les stagiaires, sur la compréhension et l'écoute quoi
 38. 4FT3 /oui, l'écoute, la compréhension et le travail en équipe pluridisciplinaire cad le regard de chacun sur une prise en charge : cad que les soignants n'ont pas forcément le même regard que nous sur les situations, sur le cheminement de la personne aussi, sur lequel on insiste beaucoup, du patient et de sa famille et puis aussi d'accorder aussi, parce que entre le patient et sa famille il peut y avoir une discordance de cheminement, ce qui est souvent le cas, et du coup le partenariat avec les partenaires extérieurs . On insiste vraiment sur tous ces échelons-là de la prise en charge ! Parce qu'on ne peut pas travailler, seuls, pour accompagner les patients donc vraiment... et en plus en HAD, on est vrai sur une prise en charge pluridisciplinaire !
 39. C. D'accord. Ok. Euh alors est-ce que, selon vous, alors vous avez une expérience qui commence à dater maintenant, est-ce qu'il y a une évolution du métier d'ASS ? Que vous percevez à travers votre activité-là ?

40. 4FT3 euh... Ah oui je trouve qu'il y a une déperdition du métier d'ASS, en tout cas
41. C. alors une déperdition... ? Allez y Qualifiez moi ça, pour que je comprenne bien ?
42. 4FT3 Alors est-ce le bon, on est plus sur des personnes qui maintenant, en règle générale, hein, je ne parle pas forcément des stagiaires que j'ai eus en HAD mais aussi ailleurs ...on leur demande tellement de rendus, de techniques que du coup, il y a moins de place à la réflexion des situations ... et qu'on a de plus en plus de contraintes institutionnelles et de moins en moins de réponses et du coup... moins de marge de manœuvre maintenant et puis moins de militantisme en fait aussi
43. C. alors est-ce que vous pourriez m'expliquer cela un peu plus ? Alors on va peut-être laisser pour l'instant, car on va revenir sur la formation alors j'ai compris l'évolution de la réforme, la technicité là ; mais du côté des contraintes qui s'imposent à vous maintenant est-ce que vous pourriez m'expliquer de quelle nature c'est et comment ça se joue, concrètement pour vous ?
44. 4FT3 les contraintes, c'est qu'il y a de moins en moins de budget, alors nous, on a de la chance du côté de l'HAD, cad on est en effectif..., on a un bon effectif par rapport à la charge de travail déjà, 15 55 enfin on cette chance, là ! Par contre, après quand on travaille avec les différents acteurs, les financeurs pour les aides à domicile, pour les aides financières, il y a de moins en moins de budget donc de moins en moins de réponses à apporter aux familles et une plus grande précarité des situations.
45. C. D'accord. Donc il y a un effet ciseau, en fait !
46. 4FT3 voilà cad que pour vous donner une idée, au niveau social auparavant, quand moi, j'ai commencé du coup en stage à l'HAD, on était amenés à intervenir dans 60% des situations de patients pris en charge en HAD, aujourd'hui on est plutôt, on intervient autour de 90% des patients pris en charge en HAD
47. C. d'accord. cad qu'il y a une précarisation constante des situations des personnes?
48. 4FT3 Voilà, voilà, d'une part parce que la maladie se greffe sur des contextes précaires, il y a de plus en plus de précaires et puis parce que la maladie précarise aussi de plus en plus parce qu'il y a moins de protection et qu'on a moins de possibilités pour résoudre les situations. *(Interruption d'une personne car la salle de réunion sert aussi de salle de café)*
49. C. Donc oui, vous disiez en fait qu'il y a à la fois un impact plus fort de la maladie et les situations de personnes qui sont de plus en plus précaires !
50. 4FT3 oui, voilà, il y a les deux !
51. C. d'accord et donc si vous, vous avez des conditions de travail ?
52. 4FT3 en termes de file active de patients, correctes mais...
53. C. oui, vous avez beaucoup moins de moyens à l'extérieur à mobiliser, c'est ça ?
54. 4FT3 c'est ça !
55. C. D'accord. Et ça, comment vous le vivez-vous cette affaire-là, en tant que professionnelle ?
56. 4FT3 Difficilement, parce qu'on arrive sur des familles qui ont le vécu de la maladie, donc où ça chamboule émotionnellement beaucoup de choses au sein de la famille, la perte ou la future perte en tout cas de conjoint, d'un père... et qu'à côté de ça, on ne peut même pas, d'un point de vue apaiser certaines difficultés matérielles ...ça angoisse encore plus les familles, ça angoisse celui qui va partir euh ça fait que il y a des maintiens à domicile qui ne se font pas dans de bonnes conditions, entre guillemets, parce qu'il faudrait plus d'aides à domicile pour soulager le conjoint et du coup libérer des temps pour le patient et son entourage et comme, dans certaines situations, on ne peut pas mettre assez d'aides le conjoint, les enfants se trouvent à faire certains actes qu'ils n'ont pas forcément à faire ou en tout cas, faire des démarches qui leur prennent du temps alors qu'ils pourraient le consacrer au proche
57. C. D'accord. Donc, en fait, ce que vous m'expliquez, là c'est que les budgets des organismes chargés de financer ces aides se réduisent ?
58. 4FT3 oui, se réduisent... voilà, se réduisent et puis qu'on essaye de favoriser au niveau national la mise en place de l'HAD sans forcément associer les budgets à côté, cad que chaque ministère va regarder ses dépenses, voilà, ou le conseil général par exemple, et du coup chacun regarde ses économies alors qu'on croiserait euh... ça ne serait pas forcément plus coûteux pour la société qu'une hospitalisation, parce que si ça ne tient pas au domicile, c'est une hospitalisation qui revient plus chère ! Voilà

59. C. et comme à l'hôpital les DMS (*durée moyenne de séjour*) sont de plus en plus courtes !
60. 4FT3 voilà !
61. C. c'est ce que j'ai pu comprendre à travers les entretiens avec les collègues
62. 4FT3 voilà oui, tout à fait ! Elles sont pressurisées, enfin les collègues de l'hôpital au niveau de..., donc voilà effectivement il y a des prises en charge qui se..., des personnes qui arrivent au domicile alors que ça n'a pas été assez...il n'y a pas eu assez de temps pour préparer le retour à domicile, donc ça peut être aussi violent pour les familles qui ne sont pas prêtes
63. C. donc ça veut dire que pour vous il y a quand même une véritable tension professionnelle entre ce que vous voudriez, enfin ce que vous aviez défini un peu comme ce qui était le cœur de l'accompagnement et la réalité des affaires un peu maintenant, il y a ça ?
64. 4FT3 Oui, oui.
65. C. d'accord et ça, par rapport aux stagiaires que vous accueillez, comment vous les préparez à ça ? Comment vous les accompagnez dans le fait de vivre cette,... voilà comment ça se passe?
66. 4FT3 on prend énormément de temps, en fait, pour leur expliquer le contexte institutionnel de notre action et les politiques de santé, c'est vrai qu'on insiste beaucoup avec nos stagiaires sur ces points là et en mettant en évidence aussi les contraintes de chaque service, voilà. Je pense, je fais une parenthèse mais V. (*stagiaire de 1ère année accueillie*) a énormément travaillé sur cet aspect-là, c'est ce qu'elle a mis en évidence sur ces travaux, son rendu.
67. C. D'accord. Ça a été une découverte pour elle, par exemple, ça ?
68. 4FT3 euh oui, dans sa rencontre avec les autres partenaires parce qu'on n'avait pas tous les mêmes inquiétudes et les mêmes contraintes. Pour nous, y avait des carences, pour d'autres pas de carences parce qu'on est sur des champs qui se croisent, la santé et la gérontologie par exemple on n'est pas sur la même évolution, on est sur la maladie, sur la perte d'autonomie qui se croisent et du coup, on n'a pas tous les mêmes ressentis et les mêmes appréciations sur les situations. Et face à ça, ce que je voulais préciser je trouve que les nouvelles générations de travailleurs sociaux subissent sans..., enfin...font, avec...sans chercher à dépasser, à faire remonter ces difficultés-là pour... je trouve et en parlant avec d'autres professionnels aussi, c'est un ressenti assez général
69. C. D'accord. Donc c'est l'évolution dans le temps dont vous parliez tout à l'heure, il y a moins, comment dire, de moins de prise de position ?
70. 4FT3 C'est pour cela que je disais techniciens parce que, effectivement, on fait avec, on applique...on ne va pas chercher à ...
71. C. et vous alors ? En termes, je dirais de justement cette remontée des besoins que vous identifiez ? Comment ça se présente pour vous, quelles sont vos marges de manœuvre ?
72. 4FT3 alors nos marges de manœuvre, je reviens c'est vrai que c'est un peu faussé mais l'HAD c'est associatif loi 1901, même si on est soumis aux mêmes contraintes que l'hôpital avec la T2A, donc forcément les budgets se rétrécissent...se réduisent, on a un fonds de secours qui nous permet dans certaines situations de financer des aides à domicile quand les plans d'aide ne sont pas suffisants, pour l'instant on a cette enveloppe là et c'est pas dit que ça perdure, vu le contexte économique
73. C. elle est financée par qui cette enveloppe ?
74. 4FT3 par les excédents de l'HAD qu'il n'y a plus : il n'y a plus d'excédents à l'HAD !
75. C. d'accord.
76. 4FT3 donc voilà, et puis on a un peu d'auxiliaire de vie alors qu'il n'y a pas de financements pour
77. C. d'accord.
78. 4FT3 donc nous, on peut aussi déjà à notre niveau jouer là-dessus, au niveau du maintien à domicile
79. C. Mais vous avez, comment dire, enfin c'est plus qu'un sentiment, c'est vraiment la connaissance parce que vous y êtes, vous avez l'impression que ça se réduit vraiment d'année en année ? que ça diminue ? que vos marges de manœuvre baissent ? Ou baisseraient ?
80. 4FT3 oui, oui ! Elles baissent ! Et on manque de plus en plus de solidarité familiale, alors que pour ma part même s'il y a une solidarité, on ne peut pas tout demander à la famille, parce qu'il y a aussi un éclatement des familles, maintenant donc tout n'est pas possible ; et que quand les

personnes aussi ont moins de 60 ans, l'autre ne peut pas, alors après ça dépend de son état psychologique à ce moment-là, mais le conjoint qui n'est pas malade ne peut pas arrêter non plus une activité professionnelle totalement, puisqu'il doit aussi penser souvent aux enfants qui sont présents et puis à la suite, au devenir et or, ... on demande du coup une présence...

81. C. D'accord. Ok. Alors est-ce que ce que vous vivez là, par rapport à ce domaine, je dirais de l'hospitalisation dans ces différentes formes, est-ce que ça vous semble être général dans le métier d'ASS, à travers peut-être des contacts que vous avez ?
82. 4FT3 oui ! Oui. Parce que, lorsque, alors je pense par exemple à la polyvalence de secteur, maintenant on évite au possible de les solliciter parce qu'on sait qu'elles sont surchargées, elles sont surchargées en termes d'usagers à prendre en charge... heu, si, lorsqu'on échange avec des professionnels qui ont effectivement...ou même de promo, il y a une dégradation des conditions d'exercice : soit en termes d'effectifs de travailleurs sociaux, ça dépend des institutions, après en marge de manœuvre, effectivement, maintenant dans les établissements de santé ou médicosociaux on a toutes les contraintes liées à la T2A mais aussi tout ce qui concerne la qualité donc il faut faire des fiches d'évènements indésirables faut tout, tout tout, ... à des contraintes
83. C. il y a des procédures ?
84. 4FT3 Ah oui, il y a des procédures, oui
85. C. qui se mettent en place de plus en plus, c'est ça qui vous fait qualifier le métier de technicien ?
86. 4FT3 Voilà. c'est ...voilà
87. C. d'accord. Pour préciser encore l'activité j'ai encore quelques questions, quelle place a l'accompagnement individuel des usagers dans votre activité, ici ?
88. 4FT3 heu, tttt,alors euh...
89. C. cad voyez, par rapport à cette orientation de la réforme des études qui, qui
90. 4FT3 /est plutôt sur du collectif, voilà
91. C. ben qui voilà on va dire, allez 50/50 entre l'individuel et le collectif, pour vous ici ?
92. 4FT3 nous, on est beaucoup ...on est dans l'individuel hein, on est dans l'accompagnement individuel des familles, à un moment donné de la maladie euh...commence à se développer par exemple à l'HAD d'A (*autre ville*) un groupe d'aide aux aidants qui s'est monté, qui fonctionne relativement bien, mais il a juste un an d'existence euh...voilà c'est 1 ASS et 1 psychologue qui le mènent ; après c'est compliqué parce que on est souvent nous ici sur des prises en charge courtes, des accompagnements de fin de vie donc, voilà,... sur des secteurs aussi éclatés donc c'est à dire que si on regroupe, les patients en général ils ne peuvent pas se déplacer et les conjoints il faut du coup trouver quelqu'un pour être proche et présent auprès du patient à ce moment-là, donc je trouve que c'est, en collectif c'est compliqué au sein de l'HAD du fait de la pathologie, enfin des soins, du secteur géographique parce qu'on intervient quasiment sur tout le département donc ça peut faire ½ h, ¾ h pour les familles de se déplacer si on veut regrouper par exemple euh...voilà après partenarial, c'est possible ; parce que effectivement comment sur un territoire on peut travailler en partenariat pour être plus efficace dans la prise en charge, perdre moins de temps dans les délais de réponse voilà ça c'est possible ; en collectif c'est... !
93. C. et qu'est-ce que vous en pensez, vous, de cette évolution ? Parce que je pose la question, voyez, par rapport au fait que désormais en tant que centre de formation, voilà les étudiants maintenant ils sont tenus, il est exigé de, de... pour eux qu'ils présentent et une ISIC et une ISAP au...dans le Dossier de Pratiques Professionnelles donc qu'est-ce que vous en pensez-vous en tant qu'évolution de la formation et donc du métier, puisque les deux vont ensemble, me semble t'il?
94. 4FT3 J'ai l'impression que ça prend trop de place dans la formation alors, je ne nie pas l'intérêt effectivement du collectif parce que je pense à la Sécurité sociale lorsqu'ils font des réunions alors on rentre dans le collectif, des réunions d'informations ou alors des petits groupes pour... voilà ça a tout son sens, voilà sur mon ancien poste des groupes, des groupes de jeunes ça avait tout son sens
95. C. Vous étiez où avant?
96. 4FT3 Handisup
97. C. Handisup, d'accord.

98. 4FT3 ça avait tout sens effectivement, un échange, un échange,... Ah, je ne sais plus le terme lorsque les personnes échangent entre elles, s'apportent mutuellement
99. C. L'entraide mutuelle ?
100. 4FT3 voilà l'entraide mutuelle, ça a tout son sens dans certains secteurs mais ça ne peut pas être appliqué partout et, du coup, euh je trouve que ça prend trop de place dans la formation en tout cas, aussi, dans ce que peuvent nous en dire les étudiants lorsqu'ils...
101. C. c'est ce que vous recueillez en tout cas, de votre place de formatrice de terrain ?
D'accord !
102. 4FT3 Voilà !
103. C. vous trouvez que c'est intéressant mais il ne faudrait pas que ça ... envahisse totalement la formation ?
104. 4FT3 voilà ! C'est ça, parce que l'accompagnement individuel permet aussi une certaine forme de libération de la parole que ne permet pas le collectif, le collectif n'est pas non plus..., toute personne ne se sent pas à l'aise dans un groupe, voilà, je pense par exemple à des populations qui sont très précaires, qui ont eu plusieurs ruptures, ne vont pas forcément en confiance dans un groupe, ça peut être dans un deuxième temps, éventuellement dans un troisième temps mais pas de façon systématique
105. C. OK. D'accord. Alors dernière question par rapport à votre activité, donc si j'ai bien compris vous avez déjà dit, vous avez un travail de réunion journalier, de mise en route de la journée là, après il y a un travail d'accompagnement des personnes mais au fond, une semaine ou une journée de travail c'est fait de quoi pour vous ?
106. 4FT3 alors on ne sait jamais ! Alors on sait qu'effectivement le matin on a cette réunion-là après on se la partage entre les 3 ASS à tour de rôle, on a par secteurs, une réunion de synthèse hebdomadaire, cad une réunion qui regroupe médecin coordinateur et salariés donc infirmiers, aide soignants, psychologue éventuellement si elle est présente, ASS où on passe en revue par secteurs la majorité des patients, ceux qui posent problème, voilà où il y a des difficultés dans la prise en charge ou les nouveaux aussi pour voilà et puis à partir de ça, après c'est vraiment très variable parce qu'on est sûr de l'hospitalisation donc euh on a très peu de patients chroniques, donc en fait, il faut être très réactifs, cad que là, ce matin on a validé certaines situations, il faut qu'on appelle directement les collègues pour récupérer les bilans sociaux parce que l'entrée va se faire demain sur certains... ou voilà... donc on sait, on a des grandes lignes de notre activité et puis on peut avoir, ça peut être très variable on peut avoir 4 nouvelles demandes sur notre secteur, 5, et puis des fois pas du tout, des fois on a programmé et il y a eu un décès soudain donc du coup... voilà ...c'est difficile de...
107. C. oui, mais en même temps c'est fait à chaque fois de si j'ai bien compris, peut-être de rendez-vous auprès des personnes concernées directement, des rendez-vous partenaires, des rendez-vous autres collègues de travail en amont etc pour récupérer...des réunions ici
108. 4FT3 voilà !
109. C. est-ce qu'il y a aussi un travail d'écriture ?
110. 4FT3 Oui, parce que maintenant en tant qu'établissement de santé cad on doit tout tracer sur un logiciel informatique, donc on a un dossier social informatisé qui du coup à desti, alors peuvent le lire les médecins et les infirmiers coordinateurs, il n'est pas accessible pour le personnel soignant voilà... et on doit tout tracer tout ce qu'on fait, tout ce qu'on, ...toutes nos visites, tous nos coups de téléphone, tous nos courriers, éventuellement certains échanges ça va être tracé
111. C. d'accord. Donc c'est un travail de bureau, hein ?
112. 4FT3 oui.
113. C. qui prend beaucoup de temps ?
114. 4FT3 qui prend ...oui, qui prend du temps, qui prend du temps mais c'est vrai que ça dépend comment on tape vite à l'ordinateur en fait, parce que soit on écrit avant,... soit on écrit directement à l'ordinateur
115. C. Donc ça demande de nouvelles compétences ? il faut être
116. 4FT3 oui, après ça dépend, moi je sais j'ai des collègues qui passent d'abord beaucoup par le papier, moi du coup maintenant quasiment directement sur ordinateur

117. C. Ça veut dire que ça enlève du temps de secrétariat ?
118. 4FT3 on a, nous, au niveau de l'HAD on a jamais eu de secrétaires, en tout cas au niveau social. De toute façon, c'est toujours nous qui avons fait nos courriers !
119. C. à ce niveau-là ça n'a pas changé
120. 4FT3 non, là ça n'a pas changé
121. C. Alors, on va passer maintenant à la dimension formation donc je vois de quoi est faite l'activité professionnelle, donc quand vous accueillez des stagiaires et en 2^{ème} année, est-ce qu'il y a des situations de votre activité que vous allez déléguer au stagiaire en particulier, cad est-ce qu'il y a une sélection, un choix de situations que vous allez faire ?
122. 4FT3 on fait toujours, effectivement, attention à la situation que l'on va confier au stagiaire ! On commence toujours en binôme avec voilà avec la stagiaire on y va ensemble, après on fait vraiment très attention à la situation, on demande au stagiaire s'il est d'accord parce que je pense qu'il y a des situations qui sont du coup très violentes, des jeunes mamans qui vont mourir, voilà donc on fait très attention à ce que la stagiaire est prête ou aussi à ce que la santé, il y a des fois des, physiquement, la personne est très marquée, je pense à des tumeurs qui arrivent sur le visage et qui déforment le visage... euh donc là on fait aussi attention voir si la stagiaire est prête ou pas prête et puis il y a aussi par rapport à des odeurs, parfois de pansements, de soins très importantes et qui peuvent être gênantes ! Donc on fait vraiment attention à tout ça, parce que on confie aux stagiaires une situation, souvent on commence par une situation de l'hôpital parce que ça permet de, du coup que la stagiaire ait un lien avec une collègue de l'hôpital et d'avoir déjà des premiers éléments et... on procède souvent, hein et ensuite, la première visite, du coup elle se fait en binôme avec un infirmier coordinateur ou avec une ASS, mais le plus souvent avec un infirmier comme ça, la stagiaire n'est pas seule, face au patient et à son entourage, il y a aussi un appui avec la casquette médicale de l'infirmier coordinateur, et puis après en fonction de la situation, s'il y a des démarches à faire la stagiaire, elle y retourne toute seule parce que nous, on est domicile donc ça veut dire qu'on est pas à côté, si on ne se déplace pas avec la stagiaire, elle est toute seule au domicile donc on fait attention à la situation on... et on prépare avant ! En fonction du contexte, quelles ouvertures de droits éventuelles peuvent être apportées, à quoi il faut être vigilant... donc il y a toujours une préparation, avant, la rencontre.
123. C. D'accord. Alors, c'est comment dire, est-ce que vous auriez, dans votre expérience d'accompagnement, vous pourriez me préciser pourquoi vous avez défini ces critères-là ? Ou qu'est-ce que vous a amené plutôt, pourquoi c'est non, à définir, parce que c'est une forme de critères ce que vous décrivez là ?
124. 4FT3 de ne pas mettre en difficultés la stagiaire face à... parce qu'on ...
125. C. parce que vous disiez il faut qu'on sente si elle est prête, mais comment vous sentez ça ?
126. 4FT3 Dans l'échange, dans la discussion, avant on fait des rendez-vous préalables, et on fait très attention sur les ressentis c'est aussi pour ça qu'on demande de rencontrer, la stagiaire, avant pour s'assurer qu'elle est prête à rencontrer des patients en fin de vie, parce qu'il y a une charge émotionnelle très importante !
127. C. oui mais comment vous pourriez dire que vous évaluez qu'une stagiaire est capable de ça ?
128. 4FT3 Lorsqu'elle est en capacités d'identifier et de mettre des mots sur ses ressentis, de verbaliser ce que la situation lui a renvoyé... en termes d'émotions parce qu'on a aussi beaucoup de familles qui pleurent dans ces moments-là, donc voilà comment elle fait, elle, avec ses, les sentiments que la famille heu... peut montrer,... peut dire, voilà !
129. C et comment vous faites pour tester ça quand vous faites l'accueil premier, en amont du stage parce que j'imagine, vous dites, hein, il y a ce premier entretien qui est déterminant, alors comment ça... ?
130. 4FT3 En général, on ne masque pas les choses cad qu'on est, on dit qu'on est dans un contexte difficile de la fin de vie, qu'il faut être prête à voir des mamans qui vont mourir laissant des jeunes enfants, que la maladie ce que je vous disais tout à l'heure, peut déformer physiquement la personne, et que du coup on n'est pas très à l'aise, y en a qui ne sont pas à l'aise

- avec le sang, d'autres avec ça va être avec voilà des... il y a vraiment des gens... faut ... et puis il faut savoir les regarder, c'est pas pour ça,... il faut les regarder enfin...donc ...voilà... là, je pense à une stagiaire qu'on avait refusé parce que il y avait rien, elle ne s'interrogeait pas du tout sur ce que ça pouvait lui faire et du coup
131. C. Ça a été un critère pour ne pas lui proposer de venir là ?
132. 4FT3 Ca a été un critère voilà ! Et lorsque pour nous, à un moment, il y a des interrogations voilà, c'est qu'on est dans une démarche d'apprentissage, on sait qu'on peut être confrontés à des choses difficiles, voilà.
133. C. d'accord donc, en fait si je comprends bien, pour vous l'obstacle le plus important, pour accueillir un stagiaire ici, serait quelqu'un qui serait euh, fermé à l'expression de ce qu'il peut ressentir ?
134. 4FT3 ressentir ! Voilà !
135. C. Ça c'est un critère pour vous qui ne permet pas d'engager le travail quoi ?
136. 4FT3 Voilà, voilà.
137. C. d'accord. Et est-ce que, selon vous, dans ce que vous dites là, sur ces situations où l'étudiant il a déjà des éléments d'informations parce que c'est une suite de l'hôpital, est-ce que c'est des situations que vous qualifieriez de simples, vous ? Plus simples enfin ?
138. 4FT3 Pas forcément plus simples, mais le fait de, si la situation alors toujours émotionnelle enfin est en difficultés, le fait au moins techniquement d'avoir un certain nombre de réponses, ou d'avoir quelque chose auquel se raccrocher, ça peut rassurer, ça peut être aidant.
139. C. D'accord. C'est ce que vous avez vraiment expérimenté ...?
140. 4FT3 voilà !
141. C. Est-ce que par contre, il vous est arrivé de vous confronter, une fois l'accueil de stagiaires fait, à justement un écart vécu entre ce que vous pensiez cad le fait de lancer le stagiaire dans une situation et ce qui s'est réellement passé ?
142. 4FT3 Non, non et c'est pour ça que je dis qu'on a toujours eu des ... voilà
143. C. en même temps, je dirais cette progressivité-là, de parce que si je comprends bien, vous permettez d'abord au stagiaire de comprendre de quoi est faite votre activité, après il y a des entretiens en binôme avec quelqu'un d'autre éventuellement et puis après seul, c'est ça ?
144. 4FT3 oui
145. C. Est-ce que, ça prend ? Est-ce qu'il y a un temps de que vous avez repéré ou pas ?
146. 4FT3 alors, je suis en train d'essayer de voir, alors le stage de 2^{ème} année pour notre dernière stagiaire 2^{ème} année c'était pas cette année, mais l'année d'avant, X., elle a commencé au mois de janvier. Janvier mais parce que à un moment donné, enfin au même moment on a su que, elle a pu verbaliser qu'elle était prête et nous, effectivement, dans ce qu'elle avait pu retranscrire des situations qu'on avait faites ensemble, effectivement, c'était possible, donc voilà, ça correspond oui, pendant les vacances de Noël là.
147. C. et quand vous dites dans ce qu'elle a pu retranscrire, quels sont les moyens que vous utilisez pour justement pendant que vous êtes, je dirais, observée par les stagiaires voilà, pour leur demander de travailler ?
148. 4FT3 Alors, ça dépend... alors après, c'est que comme nous c'est forcément des visites à domicile, c'est vrai qu'on a toujours après, ce moment de retour au bureau en voiture où on peut échanger, donc enfin, on a toujours un temps privilégié en fait, en règle générale,
149. C / à chaud !
150. 4FT3 /un temps d'échanges privilégié avec la stagiaire après effectivement puis on peut demander aussi de retranscrire du coup sur notre logiciel, alors on valide mais on peut demander de retranscrire parce que ça nous permet aussi, de non seulement à l'oral mais aussi à l'écrit de voir si...et puis de voir si la stagiaire a bien saisi la situation et puis à certaines, on a demandé de réécrire, en fait, l'entretien et d'analyser un petit peu ce qui s'est joué à ce moment-là. Ça va vraiment dépendre des situations, il y en a ...et puis aussi de la stagiaire et puis en termes de temporalité, voilà on commence toujours par cette phase d'observation qu'est-ce que l'HAD, puis après plus dans le cœur de la situation.
151. C D'accord. D'accord, alors, j'ai interrogé les étudiants de 2^{ème} année, j'ai fait des sondages depuis 3 ans et je leur ai demandé comment ça se passe pour vous en 2^{ème} année et j'ai

réalisé que qu'il y avait plusieurs manières de s'y prendre quand on est sur le terrain professionnel mais, effectivement, certains m'ont dit ben c'est la formateur qui m'a poussé quoi, parce qu'il fallait que je sois poussé pour y aller, d'autres qui m'ont dit « ben non c'est moi qui ait dû demander » et d'autres c'est plutôt d'un commun accord, donc, qu'est-ce que vous diriez pour vous de vos situations d'accueil de stagiaires ?

152. 4FT3 euh, alors il y a aussi Handisup ! Certains m'ont dit qu'ils étaient prêts enfin voilà, ça s'est fait naturellement, en fait d'un commun accord et une il a juste fallu lui...qu'on fasse un point pour lui dire mais elle n'osait pas ! Et du coup à partir du moment, on a eu de la chance en plus, car à partir du moment où le point a été fait, c'était compliqué quand même de dire à une stagiaire ben écoutes là... ben du coup c'est parti quoi. Il fallait juste ce temps, en tout cas cette assurance, de lui dire pour nous c'est bon ! Pour que la stagiaire ose franchir ce pas car c'est pas rien de partir en entretien ou... voilà.
153. C. oui, ça demande la confiance en soi, hein ... et pour tester cette confiance en soi quels sont selon vous, les indicateurs ou les indices dont vous vous servez ?
154. 4FT3 alors..., ... c'est la compréhension de la situation, de l'institution, la proposition lors des entretiens en fait, ou lorsqu'on reprend un entretien, les questions aussi, l'interrogation aussi pourquoi tel acte posé ? Voilà, effectivement, quand il y a cette réflexion autour de... quand les stagiaires effectivement analysent ce qu'on a dit, ce qu'on a fait, et s'interrogent ou alors expliquent d'après eux pourquoi on a fait ça, c'est vraiment ça
155. C. vous leur demandez leur cheminement et comment ils procèdent ?
156. 4FT3 Voilà ! En général on demande à la stagiaire d'exprimer avant, puisque que nous on commence par laisser la place à la stagiaire pour s'exprimer et nous on exprime après souvent ! Mais aussi parce qu'on a ce temps de voiture qui est vraiment propice, on n'est pas dérangé par le téléphone, par les collègues qui arrivent, c'est vrai que du coup effectivement, c'est un temps privilégié.
157. C. d'accord. J'ai interrogé les étudiants sur comment ça se passait mais sur quoi aussi on leur ...qu'est-ce qu'on leur confiait comme situations et alors là, j'ai été étonnée mais étonnée vous allez me dire ce que vous en pensez...d'ailleurs, j'ai rassemblé un peu tout ça sous forme de tableaux et voilà ce que ça a donné. En 2^{ème} année, les 5 domaines voilà le type de situations qu'on leur confie (*commentaires du tableau*) : des aides financières, accès, maintien logement, accompagnement psychosocial, surendettement, accès aux droits, retour à domicile, aides matérielles, sortie d'hôpital... enfin voyez, les 3 années, c'est sensiblement les mêmes. Les étudiants ont dit, c'est des situations en général simples, que les formateurs qualifient en tout cas de simples dans leur activité, alors je voulais savoir si dans cette liste de situations confiées ne 2^{ème} année, il y en a que vous retrouvez vous aussi ?
158. 4FT3 Dans la santé, toutes celles qui ont été nomméeset c'est vrai qu'on commence effectivement, sur des choses simples
159. C. alors pour vous c'est quoi, par exemple dans votre expérience d'accueil de stagiaires ?
160. 4FT3 On commence nous, souvent par des retours à domicile, la mise en place des aides et des financements qui vont avec, en même temps c'est aussi notre cœur de métier souvent enfin voilà principalement notre activité c'est aussi celle-ci
161. C. donc cœur de métier, vous dites c'est favoriser le maintien à domicile pour les personnes et donc mettre en place
162. 4FT3 /les aides et le financement
163. C. d'accord.
164. 4FT3 c'est vrai que ça va être des contacts avec les associations, faire un dossier d'APA (aide personnalisée d'Autonomie), un dossier de PCH (prestation compensation handicap), euh...
165. C. donc pour vous le financier, parce que j'avais cet intérêt de me lancer sur quelle est la place des situations d'aide financière, parce que voyez ça, ça m'a interrogé, là
166. 4FT3 Aides financières, très peu par contre ! euh très peu parce que, en plus du coup maintenant comme il y a de moins en moins de sous, on...il y a moins de financements ou en tout cas, les barèmes ont baissé, je pense à la CPAM et voilà, on peut moins demander, les contrôles (?) cancer ont aussi réduit certains domaines où on peut demander des aides

- financières donc on en fait très peu nous au niveau de l'HAD. C'est pour cela que les stagiaires...peu aussi, parce que nous aussi on en fait peu.
167. C. je me disais que j'allais sans doute agrandir cette catégorie, en y intégrant ce qui est de l'ordre de la mobilisation des dispositifs qui permettent de financer justement tout ce qui est conditions de vie, parce là du coup ça rentre quand même dans ce que vous faites aussi ?
168. 4FT3 alors là, énormément parce que les dossiers d'APA, de PCH, voilà !
169. C. D'accord, dans le domaine de la Personne Agée
170. 4FT3 de la personne malade euh, des TISF aussi (technicienne de l'intervention sociale et familiale) si c'est un parent qui est malade et qu'il y a des jeunes enfants ou mais parce que, voilà, on fait beaucoup à notre niveau
171. C. selon vous quand vous êtes sur ce type de situations confiées à des étudiants en 2^{ème} année selon vous, sur quoi, sur quels domaines de notre métier ça permet de travailler avec les stagiaires ? Dimensions plus que domaines....
172. 4FT3 ...,...tt tt, je réfléchis à dans quel sens partir...,...,alors, nous c'est beaucoup je dirais, alors je ne sais pas si ça rentre dans un domaine, en tout cas tout ce qui est compréhension du système familial, la relation de couple par exemple sur le partage des rôles et du coup l'arrivée de la maladie qui bouleverse effectivement cette organisation familiale, conjugale comment nous en tant que travailleurs sociaux on peut, en apportant, en organisant, en proposant éventuellement des moments de répit ou du soutien dans le quotidien, permettent que ce déséquilibre en tout cas ce changement lié à la maladie, ce bouleversement ne soit pas trop violent auprès du patient et de son entourage. Je ne sais pas si ça peut rentrer... voilà, c'est l'objectif de pourquoi on met en place les aides à domicile, c'est pas simplement pour faire du ménage, c'est voilà ! Pour permettre autre chose au sein de la famille, donc ça nécessite la compréhension du système familial, il y a aussi tout le vécu de la maladie du coup plus sous un aspect psychologique qu'est-ce que l'arrivée de la maladie, l'évolution ou pas de la maladie, entraîne sur le vécu de la personne ses choix et de l'entourage euh...je suis en train de rechercher dans les grands domaines ...,...
173. C. ...,...hum, hum...est-ce que ça confronte aussi les étudiants à des systèmes de valeurs, par exemple ?
174. 4FT3 oui, parce que selon, effectivement, les cultures on n'a pas tous le même vécu de la maladie, la même approche euh ; on interroge aussi les valeurs parce que certaines réactions enfin sont imbriquées dans un système de valeurs différent de celui de l'étudiant, de celui du formateur de...voilà essayer de comprendre, oui donc les valeurs et du coup de respecter, voilà, de ne pas les surcharger, je dirais, les familles en plus de la maladie, voilà, donc oui, effectivement par rapport au système de valeurs.
175. C. et donc tout ce travail partenarial aussi que vous qualifiez au départ d'indispensable pluridisciplinaire et partenarial si j'ai bien compris ?
176. 4FT3 oui les deux ! Y a les deux !
177. C. Selon vous, avec des stagiaires qui débutent en 2^{ème} année, euh... sur quoi il est important de porter l'accent en tant que formateur de terrain ?
178. 4FT3 par rapport à...
179. C. quand ils sont pris dans des situations comme ça, là ? sur quoi vous ?
180. 4FT3 vous pourriez reformuler ? Du coup sur quoi ...?
181. C. quand ils sont en début de 2^{ème} année, quand ils commencent à se lancer un peu seuls dans l'aventure, là, selon vous dans votre expérience d'accompagnement, sur quels points de vigilance quels sont vos points de vigilance à vous au regard de l'expérience que vous avez eu avec eux ?
182. 4FT3 alors respect du cheminement de la famille voilà, et après d'adapter effectivement par rapport à ça ce qu'on peut proposer aux familles donc, vraiment pas arriver avec son bataillon, laisser la place à la famille, verbaliser et, des fois ça prend plusieurs entretiens, d'identifier ses propres besoins ou pas et puis de proposer... on fait très attention à cette étape-là. C'est-à-dire ne pas arriver avec une réponse toute prête mais vraiment s'adapter au vécu de la famille.

183. C. et donc ça, c'est par le biais justement de vos reprises parce que quand vous n'êtes plus après dans le côté-à-côté ou dans les visites à domicile ou il y a le debriefing dans la voiture, comment ça se passe pour faire ce travail de prise de distance ?
184. 4FT3 Alors, souvent on demande à l'étudiant de nous retracer sa visite, ce qu'il a proposé à la famille et pourquoi, on re décortique en fait, et puis on va des fois mettre en évidence pour quoi tu n'as pas évoqué telle chose, etc... après, du coup, c'est vrai que c'est facilitant pour nous formateurs d'avoir accueilli des étudiants qui, parce que ça s'est bien passé le stage, parce que c'est quand ça se passe moins bien ou alors si, des étudiants qui arrivent en disant là ça a pas été parce que ça a pas été ça arrive, mais après on reprend et ...voilà. Ça a été ponctuel, je veux dire, on n'a pas eu d'étudiants en difficultés constantes sur le stage, je pense qu'on aurait plus identifié, on se serait posées plus de questions, s'il y avait une étudiante qui avait été en difficultés.
185. C. sans doute ! Par contre selon vous pour venir en stage à l'HAD et quand vous les lancez dans les situations, vous parliez de sécurité tout à l'heure, de...allez on va dire un peu de confort des étudiants pour y aller, est-ce que selon vous, il y a des connaissances dont ils doivent disposer avant que vous les lanciez, seuls ?
186. 4FT3 certaines connaissances, du coup de financements ou de connaissances des associations locales pour pouvoir proposer à la famille ; donc c'est pour cela aussi qu'on prépare avant l'entretien, on essaye de balayer un petit peu les questions qui peuvent émerger et puis si, après, ce qu'on dit souvent, ce qu'on leur dit beaucoup aux étudiants qu'ils diffèrent leur réponse et qu'ils reviennent, on rappelle ...voilà
187. C. pour vous, ça ne met pas en difficulté les étudiants que de ne pas avoir la réponse immédiatement
188. 4FT3 à partir du moment où c'est travaillé, c'est moins..., on les met moins en difficultés
189. C. comment cela, alors ?
190. 4FT3 si on leur dit qu'effectivement, on peut pas, même nous à notre niveau des fois il y a des questions, on ne connaît pas tout, voilà on préfère différer et on travaille cette question : on dit qu'il vaut mieux différer sa réponse que de donner une fausse information à une famille ou alors des fois, certains nous appellent parce que on est au bureau, en général, on reste disponibles sur des premiers entretiens, ils savent qu'ils peuvent nous appeler
191. C. au secours ! D'accord. Parce que la question que je me posais, c'est... les situations vous les avez décrites comme étant très sensibles quand même
192. 4FT3 émotionnellement on trouve ... enfin souvent, voilà.
193. C. et donc je me disais est ce que les familles, les personnes comment dire, qu'est-ce que ça peut provoquer que de se trouver face à un stagiaire qui lui-même bafouille parce qu'il ne sait pas ?
194. 4FT3 alors, c'est vrai que du coup, c'est aussi pour ça qu'on fait aussi attention aux familles et aux situations et après c'est vrai aussi que l'HAD est présentée à l'entrée comme un centre de formation où... enfin c'est dit en entretien quand on présente l'HAD aux familles parce qu'il y a aussi énormément de stagiaires soignants donc... du coup.. voilà
195. C. Mais si vous aviez à dire, selon vous, enfin si je comprends bien, si je vois la couleur de votre accompagnement c'est vraiment la dimension relationnelle et la dimension compréhension des situations qui sont primordiales ?
196. 4FT3 oui ; oui.
197. C. c'est-à-dire...alors le vécu des personnes quoi
198. 4FT3 oui
199. C. mais est-ce que par exemple, au-delà des dispositifs aides matérielles etc, les connaissances en matière de maladie sont aussi... voilà ?
200. 4FT3 oui ! oui parce que... mais du coup, c'est ce qu'on va voir en début cad que quand le stagiaire prend une situation, on prend le temps en général avec lui ou il lit avant, le compte rendu médical et il nous pose des questions si il y a besoin, ou on va demander, mais même nous encore, on va voir nos collègues infirmiers et/ou médecins en demandant où on va par rapport à la maladie, donc déjà où se situe le patient, et son entourage et puis où on va, parce qu'il y a certaines maladies qui peuvent aller très vite d'autres moins, donc même, nous, en tant que

- professionnelle on demande donc le stagiaire demande aussi, ça fait partie du coup... parce qu'on n'est pas médecin ni infirmier, chacun aussi ses compétences donc, même si on a quelques notions, on demande aussi régulièrement à nos collègues une petite explication.
201. C. D'accord. et est-ce que ici, il y a par exemple du fait quand même de la gravité, je pense hein, de certaines situations, il y a des séances de travail en équipe, d'analyse, de réflexion en dehors de ces réunions de synthèse dont vous parliez ?
202. 4FT3 euh... il y en a qui sont proposées mais qui ne sont pas forcément saisies, ça marche pas trop en fait
203. C. D'accord. Les stagiaires y auraient accès ?
204. 4FT3 oui, oui, oui par contre
205. C. c'est ouvert ?
206. 4FT3 oui, oui c'est ouvert mais, effectivement, ça fonctionne pas bien
207. C. Ça ne fonctionne pas bien ? D'accord
208. 4FT3 non. hem,... hem
209. C. Parce que j'imagine qu'il doit y avoir des situations émotionnellement fortes, vécues ?
210. 4FT3 alors après il y a du coup beaucoup, beaucoup, du coup beaucoup d'échanges au sein de l'HAD cad que il y a les réunions, et puis après tous le soignants passent tous les midis au bureau, donc il y a tous ces moments-là euh nous on peut aussi, enfin, il y a énormément, énormément d'échanges en fait, personne ne reste seul face à une situation, il y a toujours quelqu'un avec qui on peut discuter si la situation a été... or, ça n'enlève...peut-être ça remplacerait... mais donc on se saisit de ces moments-là et les stagiaires aussi. Les stagiaires avec nous ou avec les infirmiers coordinateurs, lorsqu'ils sont en visite en binôme avec les infirmiers.
211. C. D'accord. Est-ce que ça aussi pour vous c'est un indice supplémentaire que de voir les stagiaires pouvoir s'exprimer avec d'autres par rapport à ce qu'ils vivent ?
212. 4FT3 oui. Oui. Parce que je trouve qu'on ne dit pas les mêmes choses que, du coup... je trouve ça bien !
213. C. dernière zone de questionnement, vous l'avez un peu évoqué tout à l'heure. Donc les études ont été réformées donc il y a un nouveau référentiel, est-ce que, selon vous, cette réforme elle a apporté des changements dans votre accompagnement des stagiaires donc je dis bien 2004 2007 ?
214. 4FT3 ce que je disais... après je pense que c'est comme pour tout on s'y habitue maintenant... c'est que, au tout début, quand j'accueillais les stagiaires après la réforme, là, quelle que soit l'année, effectivement je les ai trouvés très parasités par tous les travaux à rendre, voilà ces échéances, on retourne à l'école en regroupement il y a tels travaux, faut qu'on... voilà... après, maintenant peut-être que ça reste présent mais ça marque moins parce qu'on y est habitués par rapport à...ça fait un moment qu'il y a eu la réforme euh donc, voilà... je trouve que tous les attendus de l'école, enfin en tout cas de la réforme, ça permet pas toujours de libérer le stagiaire complètement sur son lieu de stage ; cad que ça parasite l'apprentissage du stage parce qu'en parallèle, il est pris par plein de choses... euh sur les écrits à rendre, parce que je trouve qu'il y a énormément d'écrits, j'en nie pas l'intérêt des écrits mais du coup sur 3 ans, 3 ans1/2 maintenant c'est énorme, quoi !
215. C. il vous semble qu'il y a eu une différence importante par rapport aux exigences de productions par rapport à votre propre expérience ?
216. 4FT3 Ah oui, on n'est beaucoup à se dire qu'on n'aurait pas le diplôme, maintenant ! Enfin quand on parle effectivement avec les anciens
217. C. /Votre diplôme il date de quand ?
218. 4FT3 2004
219. C. 2004, juste avant !
220. 4FT3 juste avant !
221. C. et vous pensez que vous n'auriez pas votre DE maintenant ?
222. 4FT3 en fait, on se rencontre avec, voilà, des anciens diplômés on se dit on n'aurait pas le diplôme, il y a trop d'attendus !
223. C. Et qu'est-ce qui ferait obstacle alors, selon vous, sur quoi par exemple ?

224. 4FT3 je pense qu'on, effectivement les écrits et je pense aussi tout ce qui est attendu au niveau politiques sociales, où nous clairement, on n'avait pas tout ça à apprendre : avant la réforme il n'y avait pas tout ça à apprendre ! cad qu'on se faisait l'expérience sur le terrain de stage, sur notre premier emploi, mais on ne nous demandait pas de retenir toutes cas dates toutes ces réformes, tout ça ouais...
225. C. C'est pas ça qui est le plus discriminant au DE, hein ?
226. 4FT3 Oui, je sais bien, mais nous, c'est ce qu'on se dit !
227. C. oui, mais voyez, objectivement!
228. 4FT3. Effectivement, c'est pas les politiques sociales
229. C. c'est pas les politiques sociales qui sont les plus discriminantes, par rapport à l'obtention du DE !
230. 4FT3 du coup c'est ?
231. C. C'est le DC1 : l'intervention professionnelle... et le DC2, le mémoire enfin l'initiation à la recherche. C'est là-dessus que ça porte ; et encore maintenant, le DC2 il y a un contrôle continu donc c'est le DC1 où il n'y a pas de contrôle continu, donc c'est la pratique professionnelle c'est pour ça que je me disais est-ce que le référentiel métier tel qu'il est écrit, il vous semble correspondre au métier réel, quoi ?
232. 4FT3 euh, pfttt, référentiel métier ! Par exemple enfin nous quand on a accueilli alors, cette année c'est une première année mais on a trouvé qu'il y avait tout et rien en fait dans le référentiel métier !
233. C alors : enfin, le référentiel métier c'est celui qui définit la profession, hein ?
234. 4FT3 /Alors nous, celui-là je ne l'ai pas regardé !
235. C. /vous ne l'avez pas regardé ?
236. 4FT3 /non, j'ai regardé les objectifs de stage mais j'ai pas
237. C. D'accord. Parce que.... je ne sais pas si j'en ai un là ?
238. 4FT3 /Ou alors, je l'ai survolé parce qu'il est dans le livret ?
239. C. peut-être bien ! Au début, oui...voyez c'est ce qui définit le métier qui après définit les grands domaines d'activité et les fonctions de l'ASS, c'est celui-là qui permet de voir si, effectivement, l'activité est en correspondance. Pour vous, tel que vous dites les choses, d'après ce que j'ai compris, vous êtes davantage dans l'accompagnement individuel et moins dans tout ce qui est travail avec des groupes et donc
240. 4FT3 oui, voilà !
241. C. Ça, ça fait partie du référentiel métier, maintenant ! Voyez !
242. 4FT3 hum, hum ! Après nous on est sur un service spécialisé dans la santé donc on est que sur...
243. C. Oui, oui. Mais même dans la santé, certaines font du collectif !
244. 4FT3 ben oui je pense, si on met la sécurité sociale, je vois l'HAD de X. (*autre département*) qui a du faire des groupes d'aide aux aidants et comme on est une fédération nationale, y a quelques HAD qui ont réussi, enfin les services sociaux qui ont réussi à faire des... mais ça reste minoritaire à l'heure actuelle.
245. C. D'accord. Par contre, toutes ces questions-là, cad vous l'avez dit déjà mais je, je vérifie parce que c'est au cœur de mon travail, pour vous ça, (*le tableau*) ce sont des activités qui sont significatives du métier d'ASS ?
246. 4FT3 oui, au niveau technique oui !
247. C. elles sont représentatives de ce que c'est un ASS ?
248. 4FT3 voilà ! Sachant que nous, enfin oui c'est représentatif alors après, à l'HAD on a beaucoup un temps d'écoute et de présence
249. C. Oui. J'ai compris que, en fait, tout ça, c'était englobé dans quelque chose qui est plus, comment dire, hem, (oui englobant donc qui englobe c'est normal E.) c'est vraiment la dimension de l'accompagnement c'est ça, en fait, et puis à l'intérieur il y a éventuellement ça etc... c'est là que ça prend le sens
250. 4FT3 hum. OUI !
251. C. Est-ce qu'il y aurait des points que je n'aurais pas abordé et que vous auriez souhaité introduire ?

252. 4FT3 comme ça, non !
253. C. Parce que moi voyez ma question par rapport à **l'aide financière** c'est est-ce que vous, vous considérez que c'est une activité d'ASS ou est-ce que pour vous vraiment est ce que ce serait, voilà, un peu le sale boulot, vous savez !
254. 4FT3 Non, pour nous, pour nous c'est plutôt un support, enfin je trouve que c'est un support. Alors, effectivement on propose une aide financière parce que on a, avant, échangé avec la famille et que la maladie a créé souvent une baisse de ressources du coup parce qu'il n'y a pas de prévoyance ou parce qu'il y a des couts supplémentaires, faut aller à l'hôpital, pour des personnes en milieu rural, donc nous, ça part de cette compréhension-là, on n'a pas contrairement à certains services des patients qui viennent nous voir en disant « il me faut ça ! » nous, c'est nous qui proposons ! Parce que, auparavant on a identifié que... voilà, on n'est pas comme certains, je pense, enfin en polyvalence de secteur où ils peuvent, voilà... où les personnes peuvent aller les voir pour demander une aide financière, nous c'est très, très rare que les gens... c'est souvent nous qui proposons et... aussi parce que par la maladie, ils n'ont pas forcément pensé à ça enfin...
255. C. Mais selon vous c'est important, c'est une dimension importante du métier encore, je veux dire cette dimension des conditions de vie ?
256. 4FT3 Les conditions de vie, oui, oui parce que sans financement peu de personnes enfin peu de personnes peuvent se permettre d'autofinancer des garde-malades, des auxiliaires de vie pour permettre le maintien à domicile hein !
257. C. Dernière question, selon vous, dans la formation initiale des ASS, euh est-ce qu'il y a des situations que vous, vous n'auriez pas dans votre panel d'activité et auxquelles il serait indispensable que les étudiants soient préparés avant de rentrer dans l'exercice professionnel ?
258. 4FT3,tt tt qu'on n'a pas, nous, dans notre activité, nous ?
259. C. Eventuellement oui !
260. 4FT3,je vois pas là. Il aurait fallu que je prépare les questions !
261. C. si ça vient pas c'est que c'est pas dans votre tête !
262. 4FT3 Oui, non !
263. C. Il y a des professionnels qui m'ont répondu : oui, des situations de protection de l'enfance ! Il faut que tous les étudiants soient prêts à faire face à... parce que voyez la formation, c'est 3 ans selon, en fait, la distribution des stages, voilà donc c'est pour ça comme moi je m'intéresse aux situations professionnelles, est-ce que... voilà ?
264. 4FT3 Effectivement, oui ! Oui, non c'est protection de l'enfance... après selon les secteurs de travail, on peut n'y être jamais amenés
265. C. Tout à fait c'est pour ça que j'essaye de tester, voir si, pour vous en tant que professionnelle, elle représente, voyez, quelque chose, parce que c'est emblématique !
266. 4FT3 Effectivement, c'est emblématique, c'est toujours plus confortable pour chacun euh de l'avoir travaillé, d'y avoir été confronté, après il y a tellement de problématiques au niveau de la société, que, de toute façon, en tant que futurs travailleurs sociaux, je ne vois pas comment on pourrait s'être confrontés à toutes les situations et pour moi, l'important c'est surtout de savoir où on peut aller chercher l'information et un soutien, s'il y a besoin effectivement dans l'idéal, oui, mais sauf que je ne vois pas comment c'est possible matériellement.
267. C. D'accord. Pour vous, voilà, c'est pas discriminant ?
268. 4FT3 non. Et après ça dépend où on travaille puisque il y a de moins en moins de postes, on est pris aussi on a moins quand on est engagé dans un domaine, on a moins de possibilités de changer de domaine donc euh
269. C. Oui. Certains me disaient c'est la dimension de l'évaluation qui est plus difficile que dans... par rapport à d'autres situations. C'est pour cela que j'essaye de comprendre, voyez ! Cette évaluation-là, elle serait plus difficile à faire, professionnellement ?
270. 4FT3 Par rapport au discours de l'enfant peut-être ? Par rapport au fait qu'il y a beaucoup d'émotions parce que c'est un enfant
271. C. Mais si on prend votre contexte à vous, est-ce que évaluer une situation pour vous c'est pas aussi... voyez ?

272. 4FT3 Après, je pense que c'est propre à chacun parce que pour mes anciennes collègues de promo avec qui on a travaillé ben, y en a qui sont dans la protection de l'enfance et moi je ne me verrais pas faire ça et à l'inverse elles ne se verraient pas travailler à l'HAD donc je pense que c'est aussi une question de qui on est en tant que travailleur social ... c'est plutôt à partir du moment où on sait... oui, c'est plutôt je ne suis pas sûre que ça se pose en ces termes là
273. C. D'accord. C'est peut-être effectivement connaître ses
274. 4FT3 parce que, en général, on peut être à deux dans ces situations-là, on peut se faire accompagner enfin, je vois nous à l'HAD si on avait cette situation-là, on n'a jamais..., on a eu de la maltraitance pour des personnes, des patients mais pas des enfants ! Après ce qu'on ferait, c'est qu'on se fait accompagner soit d'un médecin soit d'un infirmier coordinateur pour avoir, effectivement, un double regard en tout cas, dans notre structure, c'est ce qu'on ferait, je pense qu'on procéderait comme ça ! On n'irait pas seul, je ne dis pas qu'on ne serait pas en difficultés, mais en tout cas on serait
275. C. Oui parce qu'il peut y avoir des atteintes aux personnes !?
276. 4FT3 oui
277. C. l'intégrité des personnes ?
278. 4FT3 oui ça. Ça nous arrive, hein, de faire des signalements par rapport à des personnes vulnérables
279. C. oui d'accord donc ça peut atteindre ces degrés de signalements aussi !
280. 4FT3 Voilà !
281. C. merci beaucoup ! (*Lors du remplissage de la fiche talon sociologique reprise de la discussion*). Vous disiez c'est important que les étudiants gardent cette militance et cette vigilance !
282. 4FT3 qu'on a de moins en moins, alors après, ça dépend peut-être de stagiaires ! Qu'on a de moins en moins et c'est vraiment partagé par pas mal de collègues
283. C. quand vous discutez avec vos collègues de promo par exemple ?
284. 4FT3 de promo ou puis d'autres collègues ASS
285. C. et comment vous comprenez ça, alors c'est la distribution des étudiants au départ, que c'est l'effet?
286. 4FT3 je pense que c'est sociétal, cad on fait plus appel aux travailleurs sociaux pour les mêmes raisons que nous, à l'époque on le faisait, quoi ! Ça devient limite un métier comme un autre pour certains pas tout le monde voilà c'est un boulot comme un autre ! Il n'y a pas du sens forcément dans tout ce qu'on fait quoi ! C'est peut-être un peu dur hein ! Ça dépend
287. C. non, non, non ! moi je viens pas, ici, avec la vérité hein vraiment pas et j'ai besoin justement d'avoir ça parce que je me dis que effectivement, euh, il faut garder comment dire une formation qui euh... qui ne perde pas le sens de l'humain mais voilà, comment faire pour valoriser quand même le travail des professionnels sans devenir des robots ou des gens qui appliquons des procédures tout en sachant les appliquer néanmoins
288. 4FT3 parce qu'on ne peut pas faire autrement
289. C. exactement ! Mais du coup, voyez ! C'est ce fil qui m'intéresse parce que alors le discours n'est pas homogène en même temps voyez moi j'ai trouvé des collègues qui me disaient les ASS il faut qu'ils aient des connaissances, beaucoup plus de connaissances ! Il faut qu'ils en aient beaucoup plus pour faire valoir leur expertise spécifique
290. 4FT3 après pour moi on l'apprend effectivement en stage mais surtout après quand on est en poste parce qu'on ne peut pas tout ! Ça touche tous les domaines de la société on ne peut pas tout connaître quoi !
291. C. mais est-ce que vous pensez que la place du social en général a un impact sur ce qui se joue pour les travailleurs sociaux au quotidien concrètement au fond est-ce que le social a encore de l'avenir?
292. 4FT3 j'espère sinon ça serait vachement. Mais effectivement ce qu'on se disait en changeant de gouvernement mais non quoi, concrètement
293. C. C'est vrai qu'on a l'impression que c'est l'économique qui domine tout quand même
294. 4FT3 oui. la santé. Nous on est vraiment privilégié à l'HAD parce qu'on a enfin, c'est humain ! Notre directrice est très humaine voilà moi je voyais certains HAD, ils ne vont pas

prendre tel type de patient parce qu'il coûte trop cher, donc un patient ne peut pas rentrer au domicile parce que il coute trop cher !

295. C. oui donc en fait, c'est !
296. 4FT3 /Alors nous, c'est pour ça que je dis qu'en fait, je me suis permise de dire au début qu'on était privilégiés parce qu'on le sait quoi !
297. C. D'accord. Oui. Moi j'ai discuté avec des collègues hospitalières quand elles m'ont expliqué la DMS là
298. 4FT3 La durée
299. C. /et la rotation que ça entraînait !
300. 4FT3 OUi
301. C. Où est l'humain, hein ?
302. 4FT3 oui c'est ça ! Tandis que nous, on a encore des médecins qui vont dire ben non on ne prend pas tout de suite parce que faut laisser le temps que les aides soient en place, enfin on a aussi, parce que ce sont nos partenaires, les hôpitaux donc on ne peut refuser les gens parce qu'après ils ne vont plus nous envoyer de patients donc il y a ça aussi ça qui joue
303. C. On voit bien qu'il y a des jeux de, de enfin, ce n'est pas des jeux, il y a des tensions je dirais plutôt entre différents services qui sont pris eux-mêmes dans des contraintes ingérables quoi !
304. 4FT3 Il y a des collègues hospitalières enfin ça dépend aussi des services, pareil, il y a des services qui sont ... je n'aimerais pas être à leur place ! On fait le même, en plus on fait quasiment le même travail, on est sur les mêmes missions !

Annexe D.24.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 1FT4, Assistant de service Social.

Domaine de l'insertion sociale. Thèse E. Ollivier. 2016.

1. [>C]: Donc nous sommes aujourd'hui le 19 avril et il s'agit d'un entretien dans le cadre d'un Centre Communal d'Action Sociale, donc dans l domaine de l'insertion sociale et professionnelle, peut-être on le verra
2. [>1FT4]: oui.
3. [>C]: On verra voilà. Et donc ma première question, c'est euh, au regard de ton expérience, alors je sais pas depuis combien de temps tu travailles ici déjà ?
4. [>1FT4]: Depuis une douzaine d'années.
5. [>C]: Une douzaine d'années.
6. [>1FT4]: Oui
7. [>C]: Donc c'est une expérience longue, on peut l'dire, qu'est ce qui selon toi, est important, cœur de métier, ici dans ton contexte d'activité?
8. [>1FT4]: Cœur de métier, alors au niveau de la terminologie ici on parle, c'est un service d'accompagnement soc, d'accompagnement social
9. [>C]: Ouais
10. [>1FT4]: Voilà donc c'est, je pense que c'est une des dimensions importante, donc y'a euh, donc ici, nous recevons des personnes, moi j'ai reçu depuis une douzaine d'années donc des personnes dites isolées
11. [>C]: Ouais
12. [>1FT4]: Donc des personnes seules, essentiellement des hommes, parce qu'on travaille un peu en complément de l'intervention des collègues du conseil général.
13. [>C]: Ouais
14. [>1FT4]: Voilà, donc le cœur de métier c'est euh, accueillir les personnes, les accompagner, euh, sur le temps qu'il faut, pour les aider à, à s'insérer voilà, à avancer au moins. Les accompagner au niveau de l'insertion sociale et, et les diriger vers une insertion professionnelle si possible.
15. [>C]: D'accord et donc concrètement je dirais dans ton activité quotidienne, de semaine etc, comment ça se traduit? Quels sont les caractéristiques quoi? Tu fais quoi euh concrètement de tes journées ?
16. [>1FT4]: Donc de manière classique des entretiens individuels
17. [>C]: Ouais.
18. [>1FT4]: Voilà, euh, comment dire, un travail, le travail en réseau est important
19. [>C]: Ouais.
20. [>1FT4]: C'est important dans le, je ne travaille pas toujours, je travaille seul mais il est important aussi de travailler en interactivité, donc de s'appuyer quelque fois donc sur le réseau, c'est à dire d'orienter aussi, donc on a un travail de médiation, un travail d'orientation quand il le faut, ensuite euh, tout notre travail d'accompagnement d'analyse, d'évaluation des situations, et bien y'a des moments où on oriente effectivement vers les collègues du secteur ouest, puisque moi je travaille sur le secteur ouest, nantais, et donc y'a des partenaires habituels ou non habituels. Donc ça concerne, donc les partenaires ça peut être euh, les partenaires de la formation, de l'insertion euh, du secteur de la santé, voilà c'est, etc...
21. [>C]: Hum, hum, d'accord. Donc un travail d'entretien individuel et pour comment dire euh, préciser encore plus les choses, les personnes que tu rencontres, tu disais c'est de façon dominante des hommes, si j'ai bien compris, euh, ils viennent d'eux-mêmes? Ils sont orientés par d'autres personnes? Enfin comment se passe le contact entre toi et les, les personnes ?
22. [>1FT4]: Alors les personnes viennent donc ici on intervient actuellement et depuis plusieurs années dans le cadre du RMI (Revenu Minimum d'Insertion) et du RSA (Revenu de Solidarité Active) maintenant
23. [>C]: Ouais.
24. [>1FT4]: D'accord
25. [>C]: Ouais

26. [>1FT4]: Donc les personnes ne viennent pas forcément d'elles mêmes, elles viennent parce qu'il est nécessaire qu'elles voient leur référent social que nous sommes. Donc nous sommes actuellement une équipe de six personnes
27. [>C]: Oui
28. [>1FT4]: Donc des assistants sociaux euh des conseillères en économie sociale et familiale, parfois des éducateurs spécialisés aussi
29. [>C]: Ouais
30. [>1FT4]: Puis ça peut être plus large, puisqu'il y a aussi des collègues administratifs
31. [>C]: Oui
32. [>1FT4]: Donc qu'est-ce que je disais, donc euh... les per/
33. [>C]: y'a la fonction de référent social tu disais
34. [>1FT4]: Oui voilà donc les intervenants sociaux ici sont encore repérés comme référents sociaux.
35. [>C]: Oui.
36. [>1FT4]: Donc dans le cadre du RSA Ou même du RMI.
37. [>C]: Oui.
38. [>1FT4]: Donc les gens viennent ici parce que bon ils ont une demande, ils peuvent avoir une demande par rapport à des besoins, de, besoin d'être aidé de manière diverse, au niveau matériel etc, mais ils viennent aussi parce que ils sont bénéficiaires du RSA et dans ce cadre là ils ont l'obligation de contractualiser.
39. [>C]: D'accord. Donc dans cette notion d'accompagnement que tu nommais tout à l'heure au début, euh ça veut donc dire que ces accompagnements ils peuvent être un peu définis par un dispositif?
40. [>1FT4]: Oui, ils sont définis par un dispositif
41. [>C]: Oui.
42. [>1FT4]: Et donc euh/
43. [>C]: Je me situe comme quelqu'un qui connaîtrait rien, on est bien d'accord?
44. [>1FT4]: ...Oui c'est, on est bien tout à fait dans le cadre d'un dispositif
45. [>C]: D'accord.
46. [>1FT4]: Et moi c'que j'ai...euh, comment dire euh, par rapport à ça, à ce mode d'entrée dans l'accompagnement, par ce type d'accompagnement, voilà moi j'ai, il est nécessaire aussi de, de, puisque si on parle d'entretien individuel, d'accompagnement, donc euh d'ISAP (Intervention Sociale d'Intérêt Individuel) hein?
47. [>C]: Oui.
48. [>1FT4]: Eh bien euh, il faut aussi dé/ développer les fondamentaux avec la personne, c'est à dire donc une affiliation euh, relation de confiance voilà. Donc la notion d'accueil dans ce cadre-là reste importante. Il y a une forme contrainte effectivement de, de mise en relation mais donc il faut désamorcer ça.
49. [>C]: Désamorcer tu dis?
50. [>1FT4]: Oui j'le dis parce que/
51. [>C]: (*Rire*) Est ce que t'aurais des exemples pour que, enfin qualifier c'que ça veut dire désamorcer ça par exemple ?
52. [>1FT4]: C'est à dire que, la personne, je vais être clair parce qu'il y a la question du, du droit, enfin la personne bénéficie, donc on lui alloue
53. [>C]: ouais
54. [>1FT4]: une allocation
55. [>C]: ouais
56. [>1FT4]: RMI autrefois, et maintenant RSA socle, mais il y a bien une contrepartie, c'est qu'elle euh, donc qu'elle écrive, enfin qu'elle contractualise, donc moi j'ai traduit ça, depuis X années, par le mot projet. Donc voilà c'est pour ça que je parlais de désamorcer, parce que ça me paraît important que la personne s'approprie, même si il y a une, elle est un petit peu entre guillemets forcée, de, mais je lui dis, je je, donc il est clair que, au niveau de l'affiliation, donc de l'accueil je, c'est des choses très basiques, bon je me présente toujours parce qu'ici il y avait des instructeurs RMI qui n'étaient pas travailleurs sociaux, qui recevaient aussi, il y a des conseillères, il y a des éducateurs, voilà. Donc c'est, c'est une grande boutique ici, donc c'est assez grand.
57. [>C]: Ouais.

58. [>1FT4]: Et donc je me présente toujours comme assistant social, pour que la personne sache hein?
59. [>C]: Oui.
60. [>1FT4]: ça c'est important, et puis par ailleurs, comment dire euh, donc je présente au départ, j'essaie de présenter à la personne les acteurs institutionnels. C'est à dire qui fait quoi? Effectivement dans le cadre du RSA actuellement, RMI autrefois, eh bien il y a un décideur hein, qui contrôle entre guillemets, en tout qui, qui vérifie que la personne essaie de s'insérer, c'est la commission locale d'insertion, au niveau local, donc le Conseil Général, la commission locale d'insertion qui, qui examine les contrats d'insertion. Donc moi j'ai traduit, comme je disais tout à l'heure, par le mot, on essaie d'écrire en projet.
61. [>C]: D'accord.
62. [>1FT4]: Voilà, pour que ce soit, pas plus doux, mais on va dire euh, un peu plus parlant.
63. [>C]: Hum hum.
64. [>1FT4]: Et donc que la personne ait envie de l'écrire ce projet, donc moi je l'accompagne pour écrire un petit projet, qu'on renouvelle de temps en temps voilà.
65. [>C]: Ok, alors tu disais c'est important pour moi de me présenter en tant qu'assistant social
66. [>1FT4]: Oui.
67. [>C]: Qu'est ce que selon toi ça euh, en quoi c'est important de se présenter par son métier, ici, alors que si j'ai bien compris la mission est la même que l'on soit ES (Educateur Spécialisé), CESF (Conseillères en Economie Social et Familiale) ou AS (Assistant Social) ?
68. [>1FT4]: Bah moi je, je, je le précise peut être parce que, lorsque je suis arrivé ici par exemple, effectivement j'ai bien perçu que il pouvait y avoir un flou, parce que sur les choix de, d'organisation, de réorganisation institutionnelle, effectivement euh, on est en contact assez direct avec la politique de la ville, la politique de la mairie, donc voilà c'est euh, donc je pense que c'est...c'est pour essayer d'être clair, parce que effectivement y'a, que les gens arrivent à bien euh repérer les identités professionnelles, parce que quelquefois, euh y'a quelques années par exemple, les usagers pouvaient être reçus par les instructeurs RMI hein? Très bien, c'était un choix, mais euh, y'a eu des dérapages
69. [>C]: Et alors?
70. [>1FT4]: C'est à dire que c'était pas si clair que ça pour les gens, les gens pensaient être reçus par des assistantes sociales, ou des assistants sociaux
71. [>C]: Ouais.
72. [>1FT4]: Et en fait ils étaient reçus par exemple, par un instructeur RMI, ou une instructrice. Et donc, et, et parfois involontairement, volontairement, je ne sais pas, l'institution pouvait aussi, euh comment dire, ne pas éclaircir cela.
73. [>C]: D'accord, et euh/
74. [>1FT4]: Donc du coup
75. [>C]: Ouais
76. [>1FT4]: Voilà, d'où mon choix d'être, d'être clair, aussi, sur l'aspect éthique, hein? C'est à dire qu'effectivement je me présente comme assistant social, je précise aussi que je suis lié au secret professionnel. Je le dis assez, assez vite aussi. C'est aussi pour que mettre la personne à l'aise, pour, rapport à l'échange.
77. [>C]: D'accord. Et alors selon toi, euh, ça voudrait donc dire si je comprends bien, que du fait de de, du changement là d'orientation en fait du service, puisque c'est des professionnels du travail social qui accompagnent désormais les personnes, si je comprends bien, euh ça changerait quelque chose dans le contenu même de l'accompagnement qui leur est proposé? Par rapport à des instructeurs administratifs ? Je ne sais pas si j'ai bien compris.
78. [>1FT4]: Bah c'est à dire que, ..., comment dire euh, ..., l'accompagnement donne, enfin les instructeurs RMI n'existent plus maintenant. Maintenant il y a par exemple des conseillers solidarité, donc c'est, qui ne sont pas travailleurs sociaux hein?
79. [>C]: Oui.
80. [>1FT4]: Qui s'occupent par exemple juste uniquement, c'est un choix politique, des conseillers solidaires
81. [>C]: Oui.
82. [>1FT4]: ça s'appelle conseillers solidaires, qui s'occupent par exemple de l'aspect des micros crédits, de l'aspect financier, ou alors de la vie quotidienne.

83. [>C]: Oui.
84. [>1FT4]: ça existe
85. [>C]: D'accord.
86. [>1FT4]: Et, ces personnes-là ne sont pas forcément travailleur social, ni conseillères, ni éducateurs, ni AS. Donc c'est un choix de politique sociale hein.
87. [>C]: D'accord.
88. [>1FT4]: Voilà. Mais euh, donc d'où voilà, le fait que c'est important que la personne sache à qui elle a à faire. Et euh, ...voilà.
89. [>C]: D'accord, et donc toi quand tu dis accompagnement des personnes c'est un accompagnement que tu fais exclusivement dans ton bureau?
90. [>1FT4]: Ah non ! Non, non.
91. [>C]: Ah je (*rire*) non mais je cherche
92. [>1FT4]: Non mais j'avais précisé, j'avais préciser, oui effectivement alors d'ailleurs je ne reçois pas dans mon bureau de travail, c'est un choix j'dirais du CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) c'est dire que, je crois que c'est pas que le CCAS, ça peut être comme ça au Conseil général
93. [>C]: Oui.
94. [>1FT4]: Effectivement j'ai un bureau de travail celui ci, où là on peut être à un deux trois quatre, et il y a ce que l'on appelle des bureaux d'entretien. Donc du coup c'est plus anonyme, les avantages et des inconvénients mais euh
95. (*L'enregistreur tombe*)
96. Je reçois les personnes donc dans un bureau d'entretien.
97. [>C]: Ouais.
98. [>1FT4]: Euh, je les reçois aussi sur le terrain entre guillemets, c'est à dire donc en permanence extérieur sur rendez-vous et non voilà sur rendez-vous, à l'extérieur. Donc en c'qui me concerne donc en mairie annexe
99. [>C]: D'accord.
100. [>1FT4]: Hein, donc B, D., C. (*3 quartiers*) Donc je reçois dans les trois mairies. je fais aussi des visites à domicile de temps en temps, ça arrive, selon les contextes de l'accompagnement, de la situation sociale. Euh, je redis donc, il y a aussi donc au niveau du suivi euh quand la personne est orientée admettons vers l'unité emploi insertion locale, eh bien euh, ça c'est, voilà, aujourd'hui c'est, la personne peut être suivie par un chargé, ou une chargée d'accompagnement social, autrefois on disait les agents d'insertion hein?
101. [>C]: Ouais.
102. [>1FT4]: Euh, et au niveau de l'emploi donc, eh bien effectivement quand la personne est en contrat aidé CUI, CAE (Contrat Unique d'Insertion, Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi) eh bien, eh bien, et qu'elle a un suivi emploi RSA dans ce cadre-là, eh bien euh, il peut y avoir, des réunions surtout de bilans, mais y'en a pas tellement mais il peut y avoir des réunions tripartite ou quadripartite, dans ce cadre-là. ça peut être aussi avec des collègues, des partenaires qui font des actions de dynamisation sociale comme l'épicerie communautaire à B., hein?
103. [>C]: Ouais.
104. [>1FT4]: Ou c'est une action avec laquelle je travaille depuis longtemps hein, qui est une action collective.
105. [>C]: Oui.
106. [>1FT4]: Euh, très bien repérée comme telle et reconnue. Euh qui s'appuie sur une activité cuisine, hein? Et également épicerie sociale, et donc ben on travaille donc ben c'est un travail de réseau important puisque, y'a, assez systématiquement on fait un bilan à cha, donc euh régulier, puisque la personne peut être accompagnée dans ce type d'action de dynamisation hein? Euh pendant 6 mois, une année maximum deux années. ça c'est donc, c'est pas des contrats aidés, c'est des actions de dynamisation sociale qui sont des actions importantes.
107. [>C]: D'accord ok. Ouais donc ça veut dire que c'est pas uniquement au bureau ici?
108. [>1FT4]: Ah nan, nan, nan.
109. [>C]: Ok, donc si je comprends bien, pour résumer un peu, ce qui est caractéristique de ton activité pour toi, c'est vraiment l'accompagnement de personnes dans le cadre du RSA ou bien est ce qu'il y a d'autres types d'accompagnements hors RSA ? C'est à dire est-ce que par exemple tu

peux recevoir ici dans le cadre du CCAS quelqu'un qui se présente au guichet et qui dit j'voudrais voir un assistant social du CCAS? Parce qu'il serait isolé par exemple, parce que j'ai, si j'ai bien compris c'est la condition première.

110. [>1FT4]: Au sein de l'équipe euh, donc actuellement la, le terme, la terminologie, nous sommes la direction des solidarités, ça s'appelle comme ça.
111. [>C]: Oui
112. [>1FT4]: Y'a un sous-titre c'est développement social territorial
113. [>C]: Oui.
114. [>1FT4]: Et donc nous plus précisément à l'ouest, puisqu'il y a 4 secteurs géographiques au CCAS, eh bien, non, enfin ça n'a pas changé, euh on est passé du RMI eu RSA mais effectivement nous ne recevons que en théorie, enfin c'est pas en théorie c'est réellement, que des bénéficiaires du RSA, je parle dans mon service.
115. [>C]: D'accord, Ok.
116. [>1FT4]: Il y avait, il y a quelques années, il y a toujours mais c'est un peu, il y avait ce qu'on appelle le SAPSD, Service d'Accompagnement des Personnes Sans domicile Et donc il y avait des collègues spécialisés qui recevaient des personnes euh sans domicile fixe
117. [>C]: SDF
118. [>1FT4]: SDF oui, mais qu'y étaient pas forcément bénéficiaires, elles pouvaient ne pas être bénéficiaires du RSA, du RMI et du RSA.
119. [>C]: D'accord.
120. [>1FT4]: Pour c'qui m'concerne et c'qui concerne mon équipe, là actuellement nous sommes six intervenants sociaux, eh bien nous ne recevons, notre mission c'est de recevoir des bénéficiaires du RSA uniquement. Cela dit, parfois en mairie annexe, euh, les collègues de l'accueil en mairie parfois m'oriente ponctuellement une personne qui, qui a besoin de renseignements ou d'être reçue brièvement par un assistant social, et je reçois la personne, ça m'arrive de le faire.
121. [>C]: D'accord, ok. Et selon toi est ce qu'il y a une évolution du métier ? Ça fait douze ans que tu exerces tu dis1FT4/
122. [>1FT4]: Ici. J'ai exercé deux années à/
123. [>C]: Ouais, en plus ailleurs, alors voilà depuis cette voilà, ce début d'activité, est ce que selon toi il y a une évolution du métier d'assistant social ? Et si oui, comment tu la vois?
124. [>1FT4]: ... euh, donc au niveau de l'évolution du métier, je dirai que euh, ..., euh, comment dire, l'analyse institutionnelle en interne, j'dirai que, pour moi elle s'est affaiblie, quand j'dis affaiblie c'est à dire que le cadre est plus, 'fin euh, le soutien et notamment actuellement mais même, je peux le dire sur la durée, le soutien a tendance à se dégrader j'dirai. Le soutien de l'encadrement
125. [>C]: Ouais.
126. [>1FT4]: Du service, pour des raisons X hein, mais euh, comment dire, est ce que je dirai une dégradation, j'dirai simplement une évolution donc qui parfois interroge en tout cas. Et donc, maintenant le métier d'assistant et d'assistante sociale bon oui il y a des évolutions. Alors par exemple ici, le choix institutionnel a été de croiser depuis une douzaine d'années justement, auparavant j'crois il y a quinze ans il y avait que des assistantes sociales, au niveau des intervenants sociaux, et depuis euh, et puis après il y a eu quelques éducatrices, éducateurs spécialisés, et ensuite aussi il y a une douzaine d'années ou je crois, 'fin de mémoire, ils ont embauché aussi des collègues conseillères en économie sociale, pour faire des entretiens pour les accompagnements individuels. Donc ce croisement, ce choix, c'était aussi un choix stratégique je pense hein bien sûr, qui a aussi sa richesse. Mais donc voilà c'est...euh ça a pu poser question mais ça a aussi sa richesse, voilà je rentre pas trop dans les détails mais après les assistants sociaux dans ce cadre-là, bon comment je peux voir ça, j'dirai que euh, ça me paraît pas évident, une fois que je dis ça/
127. [>C]: Est-ce que, oui, ça serait important pour moi de mieux comprendre c'que tu veux dire parce que, est ce que ça voudrait dire que euh, il y aurait plus donc de spécificité, d'intérêt d'avoir des assistants sociaux uniquement? Donc ça veut dire que les éduc's, les CESF et les AS/
128. [>1FT4]: Et les administratifs
129. [>C]: Et les administratifs/
130. [>1FT4]: Les conseillers solidaires, les instructeurs RMI
131. [>C]: Oui.

132. [>1FT4]: Donc voilà, je
133. [>C]: ça veut donc dire que tous le monde faisait la même chose ?
134. [>1FT4]: Eh bien euh, les choix de politique, là je parle du CCAS, de la mairie, les choix posent questions si on analyse un petit peu quand même, on s'dit bon bah le flou qui est pas toujours très artistique
135. [>C]: Oui.
136. [>1FT4]: Eh bien c'est des, d'où le fait que je précise, pourquoi je suis, que je suis assistant social, les gens s'y retrouvent un tout p'tit peu parce que, euh, voilà la dégradation se situe aussi dans l'identité. C'est à dire que l'identité je pense que pour les gens, euh faudrait demander aux gens, hein, les usagers
137. [>C]: Oui.
138. [>1FT4]: Mais elle m'paraît, elle s'dégrade un p'tit peu quand même.
139. [>C]: Et par exemple/
140. [>1FT4]: Parce que les choix institutionnels sont, sont managérial, j'dis pas un gros mot mais parfois c'est aussi, ils sont euh, parfois dans, pas toujours dans le long terme, quelque fois aussi ils sont stratégiques mais c'est aussi parce que y'a besoin que ça soit comme ça, les choix institutionnels, comme ça dans l'instant et des fois on s'demande, des fois on parle de planification mais des fois je me demande où elle est la planification. C'est pas une critique stérile mais pour dire que euh, des fois j'ai envie de dire attention, mais euh/
141. [>C]: Mais qu'est ce qui a prévalu alors au fait qu'il y ait ouverture sur plusieurs métiers, pour faire cette fonction d'accueil et d'accompagnement? Comment ça a été argumenté du côté managérial justement?
142. [>1FT4]: ça n'a pas été expliqué.
143. [>C]: ça n'a pas été expliqué ?
144. [>1FT4]: Non, enfin moi j'arrivais à ce moment-là donc je pense que c'est euh, moi j'dis tant mieux, qu'ils aient, pour les conseillères qui par exemple, qu'ils en aient prises et c'est bien, mais c'est vrai qu'est, les assistants sociaux me semblent-ils à l'époque se posaient des questions, ils s'disaient, voilà hein. Au niveau de l'identité.
145. [>C]: Oui.
146. [>1FT4]: Mais euh
147. [>C]: Et en même temps tu disais ça a apporté une richesse aussi, alors est ce que tu pourrais la situer cette richesse, du coup de ton point de vue à toi là?
148. [>1FT4]: Moi je pense que la richesse c'est que voilà, c'est l'ouverture et le croisement des cultures et donc le métissage entre guillemets
149. [>C]: Oui.
150. [>1FT4]: Oui, ça me paraît toujours une richesse. ça permet aussi de créer une dynamique.
151. [>C]: Et donc ça veut dire que t'as appris de la pratique des autres aussi?
152. [>1FT4]: Oui, oui et puis que, que, oui, euh...
153. [>C]: Mais alors par exemple est ce que tu pourrais m'expliquer, parce que tout à l'heure tu disais, il me semble que c'est important quand je me présente aux personnes de leur dire que je suis assistant social, et du coup j'leur dis, euh, bon secret professionnel, ça me semble être la position éthique, c'est comme ça que tu l'as nommé. Pour les autres professionnels, est ce que c'est la même démarche vis à vis des usagers ou pas ?
154. [>1FT4]: Je ne sais pas.
155. [>C]: Tu ne sais pas?
156. [>1FT4]: Euh j'en ai pas forcément, parce que euh voilà on en a pas forcément parlé
157. [>C]: Ouais
158. [>1FT4]: Euh, effectivement je sais que les éducateurs spécialisés ou les conseillères, ici tous les fonctionnaires territoriaux je parle, au CCAS sont liés, ont le droit de réserve, mais non, ils ne sont pas obligé, ils n'ont pas l'obligation du secret professionnel, par contre le droit de réserve est, voilà. Donc dans leur formation, par exemple les éducateurs spécialisés n'ont pas la même obligation que nous les assistants sociaux, et les conseillères, mais après je ne sais pas comment elles se présentent.

159. [>C]: Non d'accord, mais est-ce que ça, est ce que vous avez des réunions collectives de travail, ou vous vous retrouvez ensemble?
160. [>1FT4]: Oui.
161. [>C]: Et où ça pourrait éventuellement voilà se voir un peu ces différences de manières de s'y prendre quoi? Je ne sais pas hein, c'est une question.
162. [>1FT4]: Alors moi pour c'qui m'concerne, alors oui y'a euh, il y a un atelier d'analyse de la pratique.
163. [>C]: Oui.
164. [>1FT4]: Alors moi je, moi j'y suis allé au début
165. [>C]: Oui.
166. [>1FT4]: Pendant quelques années, puis après j'ai arrêté. Je me suis investi sur d'autres, d'autres, j'ai fais d'autres choix parce que je trouvais que j'avais fait le tour. Mais effectivement, y'a des réunions parfois, y'avait donc ces ateliers comment, Keros, ça s'appelle ici Keros
167. [>C]: Ouais
168. [>1FT4]: Donc où les travailleurs sociaux ont la possibilité une fois par mois d'échanger avec un formateur, une formatrice, sur euh les situations ou l'analyse de la pratique, ou voire des fois ça peut être sur l'institutionnel je pense. Et euh autrement y'a des rencontres, plus c'qu'on appelle la rencontre avec, ça s'appelle comme ça ici, c'est donc du coup, où on rencontre par exemple ça peut être, l'ARIFTS (Association Régionale des Instituts de Formation en Travail Social) qui viendrait présenter c'qu'elle fait voilà, et ça existe encore un tout p'tit peu, voilà, et puis euh, mais euh, on s'rencontre pas tant que ça. Mais si ce n'est de manière informel ou, on a, excuse-moi, on a une réunion d'équipe tous les jeudis quand même.
169. [>C]: Oui (*Rire*)
170. [>1FT4]: Donc j'ai mal répondu ! J'ai mal répondu, euh les échanges qualitatifs et sur nos interventions se fait le jeudi après-midi.
171. [>C]: Ouais.
172. [>1FT4]: Donc le jeudi après-midi et quand il n'y a pas une autre réunion on se voit l'équipe là, l'équipe de TS (Travailleurs Sociaux)
173. [>C]: D'accord, et donc ça serait là que tu pourrais voir si il y a des différences de pratiques par rapport au secret professionnel justement.
174. [>1FT4]: Oui, ben on en parle pas forcément, mais oui
175. [>C]: Est-ce qu'il te semble par exemple que les autres collègues qui sont pas soumis par profession au secret professionnel en disent plus dans ces réunions que vous ?
176. [>1FT4]: Non, je pense que au niveau justement du métissage, je pense que euh, bon actuellement j'ai une collègue qui, une conseillère, je pense que voilà on a, on parle pas tant que ça mais je pense qu'on a à peu près le même mode d'intervention, et je pense que elle est, elle est oui, elle est dans le secret à mon avis, mais enfin elle m'en parle pas hein, et euh, non on se, je pense que justement le croisement fait que voilà, euh...si les assistants sociaux qui sont là à travailler eh bien imposent aussi ça entre guillemets, eh bien les collègues oui, oui elles le respectent, les collègues conseillères, voilà.
177. [>C]: Ok. Et pour toi, parce que c'est quand même une évolution par rapport à c'que tu disais, même si toi tu es arrivé au moment du changement, est-ce que sur un plan plus général, par rapport au métier, cette perte de spécificité ça t'interroge ?
178. [>1FT4]: ... Euh
179. [>C]: C'est à dire qu'à la limite tout le monde peut faire la même chose quoi.
180. [>1FT4]: Bonne question, euh... Moi je trouve que la notion de formation est très importante.
181. [>C]: Ouais.
182. [>1FT4]: La formation initiale, donc moi je l'ai suivi à l'ENSO (Ecole Normale et Sociale de l'Ouest), mais euh, ça me paraît important et euh, les collègues conseillères ont un autre type de formation, qui a sa valeur bien sûr, mais euh, je sais plus c'que je voulais dire, mais euh, tu peux redire la question?
183. [>C]: C'que je voulais dire c'est est-ce que pour toi c'est cette évolution et la perte de spécificité en fait de métier pour la notion d'accompagnement social, est ce que ça t'interroge, et tu m'disais pour toi la formation initiale est importante/

184. [>1FT4]: Voilà, oui je vais répondre, je trouve que, je trouve qu'il faut faire attention sur justement par rapport aux formations initiales. Moi je pense qu'il faut tirer vers le haut plutôt que tirer vers le bas. Et donc euh, que tout le monde soit généraliste et fasse, je pense que les assistants sociaux ont une spécificité quand même hein/
185. [>C]: Alors comment tu la définirais toi ?
186. [>1FT4]: Moi j'dirais qu'effectivement y'a, même si aujourd'hui effectivement au niveau de la formation actuelle donc à l'origine, 'fin le cœur du métier c'est bon, c'est ce qu'on appelle l'ISAP (Intervention Sociale d'Aide à la Personne), mais maintenant l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) s'est développé, le développement local tout ça, bien sur que c'est important et moi je suis pour aussi, les, mais je dis toujours, il ne faut pas oublier le cœur du métier, et que ce soit à l'école, en tout cas moi j'y suis pas à l'école mais en tout cas ici en interne je défends cela, et donc je le défends aussi pour et s'il faut se confronter je pense que y'a une discussion actuellement avec l'institution sur laquelle donc des fois on est un p'tit peu dans l'dur
187. [>C]: Oui.
188. [>1FT4]: Donc y'a une confrontation et des fois c'est nécessaire, quand j'dis confrontation c'est à dire y'a une réflexion donc qui est d'ailleurs partagée par les vingt ou vingt cinq travailleurs sociaux des quatre secteurs, euh chacun à sa manière chacun avec sa personnalité mais on a l'année dernière par exemple, pour t'expliquer, il y a eu un mouvement et on a essayé de faire en sorte que ce ne soit pas stérile, c'est à dire qu'on s'est interrogé sur le fait que le RSA allait, il y avait un démantèlement de, de, du service quoi.
189. [>C]: Oui.
190. [>1FT4]: Donc je la fais un peu courte, mais et donc euh on a défendu aussi l'outil de travail hein?
191. [>C]: Ouais.
192. [>1FT4]: Et donc suite à cela, je résume beaucoup, on est encore en cours, eh bien il y a eu la création à la demande des travailleurs sociaux, de réunions inter-secteurs avec donc euh, comment dire, pour les ordres du jour eh bien les travailleurs sociaux souhaitaient participer à l'ordre du jour et en même temps elles sont pilotées par la responsable euh des, de l'encadrement c'est X. donc qui fait très bien la chose et donc et avec les autres responsables de secteur. Pourquoi je disais ça? Parce que les inter-secteurs euh, je me perds un p'tit peu.
193. [>C]: Bah c'est à dire que tu disais il y a eu un mouvement de défense des travailleurs sociaux/
194. [>1FT4]: De l'outil de travail
195. [>C]: Oui.
196. [>1FT4]: C'est à dire que on sentait bien que si les travailleurs sociaux ne défendaient pas le travail social
197. [>C]: Oui.
198. [>1FT4]: au sens large, pas que les assistants sociaux, le travail social, eh bien personne ne le défendrait, et que quelque fois euh, il était important que les travailleurs sociaux le défendent aussi, je dirai même, je vais plus loin, pour soutenir les responsables. Moi je dis, enfin je dis de ma place, quelque fois on sent bien que eux étaient aussi mis en difficulté parce que si on va dans les, donc parfois y'a voilà c'est, être pris entre le marteau et l'enclume, c'est très difficile. Et ici parfois ça se vit, et notamment au niveau des responsables de terrain.
199. [>C]: Et pour être très clair c'est moi qui le formule du coup, il pourrait y avoir des choix politiques qui s'imposent ou qui soient un peu, comment dire, guidés auprès des responsables et puis à la limite qu'importe s'il reste beaucoup de travail social quoi, on pourrait faire le travail autrement, c'est ça que tu veux dire ? ça serait pas tellement la place uniquement du travailleur social quoi?
200. [>1FT4]: Tu peux redire la question?
201. [>C]: Est-ce que par exemple la crainte si tu veux, ou ce qui pèse sur les encadrements de proximité, par rapport à ta question sur les cadres là, est ce que ça veut dire que eux même sont soumis à des contraintes par les politiques
202. [>1FT4]: Violentes
203. [>C]: Voilà, pour éventuellement voilà contraindre les gens de terrain quoi?
204. [>1FT4]: Violentes parce que effectivement, enfin après c'est, y'a beaucoup de non-dits hein, mais euh, quand je dis violentes c'est à dire que ça a toujours été mais après ça évolue, les choses

évoluent, mais euh, ... ,c'que les collègues, j'parle des intervenants de terrain sociaux ici craignent, c'est bah un délitement de l'activité, et la perte de l'idée de travail social, et les fondamentaux, donc c'est ça qu'on défend, et quand on le défend on défend notre outil, on défend aussi les usagers et on défend aussi, euh on, pour c'qui me concerne je l'ai demandé, mais je pense que je ne suis pas le seul, à ce que, bah à avoir un encadrement de qualité, et quand on dit de qualité ça veut dire qui ait la capacité de s'exprimer et d'encadrer, c'est à dire d'être présent et non, et non euh pris dans des, des des, bon en travail social on parle de doubles liens, coïncé entre ceci et cela, et ne pas pouvoir choisir. Et donc à un moment donné euh, c'est ça qui est violent.

205. [>C]: Ouais. Mais est-ce que tu pourrais expliciter davantage ce que tu appelles les fondamentaux qui pourraient être mis à mal quand tu dis les fondamentaux du travail social par rapport aux usagers, sur quoi tu penses que ça pourrait par exemple basculer ?
206. [>1FT4]: Bah là y'a euh, c'est toujours des non-dits hein, parce qu'il peut y avoir double discours aussi, quand je parle des fondamentaux c'est le classique hein, mais le classique ne veut pas dire qu'on ne peut pas se moderniser, mais euh, effectivement avant de, avant de euh, on l'a exprimé hier en réunion de service, je veux dire euh, les les intervenants sociaux ne sont pas nécessairement bornés. Je veux dire que c'est pas parce que on veut faire du bon travail social et notamment de l'intervention individuelle hein, qu'on ne souhaite pas faire du développement local et qu'on ne souhaite pas euh faire de le, enfin donc soutenir les actions collectives, ou même y être, nous y sommes hein, simplement on aimerait beaucoup plus de clarté au niveau des choix. C'est à dire on demande, quand on demande des moyens, c'est aussi une, une comment dire, une stratégie claire et une planification claire de l'action qui est définie au niveau institutionnel et des choix politique, de politique même je dirai de terrain. Et c'est pas toujours le cas, parce que ce qui est géré parfois c'est les finances, ce sont les finances pardon et euh, et voilà je dirai pas les licenciements mais voilà, quand je dis licenciements c'est à dire voilà on change le service mais donc nous on dit, ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain hein? C'est à dire effectivement comment euh, aujourd'hui il y a un terme, parfois quand on travaille avec les, on parle de co-construction
207. [>C]: Ouais.
208. [>1FT4]: les collègues ne demandent pas autre chose, c'est dire je pense que c'est important euh parfois il faut qu'on le défende ça, parfois c'est plus ou moins reconnu mais pas toujours, le la qualité d'expertise des travailleurs sociaux, effectivement on demande à co-construire pour, et c'est important, pas seulement pour euh, se faire mousser, aussi parce que euh l'idée d'aller-retour c'est très important, l'idée de, d'interactivité, il faut pas que ça vienne uniquement d'un d'une décision, comment dire qui viendrait d'un/
209. [>C]: Et qu'est-ce que vous cherchez alors à co-construire en tant que travailleurs sociaux actuellement par rapport à votre institution?
210. [>1FT4]: Ben aider l'institution à co-construire euh, le futur outil, parce que là c'est, y'a une espèce d'obligation de réorganisation à nouveau, hein? Pour des raisons d'argent sans doute, des raisons de moindre finance, et y'a aussi pour des raisons de politique plus générales on va dire, c'est à dire politique de la ville, euh voilà. En raison de certains choix et quand je parle de co-construire c'est que je pense que les collègues ne veulent pas subir une réorganisation à laquelle bah ils seront impliqués d'une manière ou d'une autre, à un moment donné voilà.
211. [>C]: Sur la définition par exemple des/
212. [>1FT4]: Bah sur le/
213. [>C]: des missions? Sur la définition des moyens d'action c'est ça?
214. [>1FT4]: Bah c'est à dire qu'il y a des collègues je veux te dire, y'a des collègues c'est pas qu'ils ont eu peur mais ils sont partis, un deux trois quatre cinq, six, obligés, obligés entre guillemets donc c'est aussi, parfois c'est bien d'évoluer mais elles ne sont pas restées. Alors est-ce qu'elles ont senti la pression que l'outil, l'outil allait être, c'est la question qu'on se pose actuellement hein, c'est pas qu'je, je suis pas clair mais euh, le le, la demande, parce que nous sous traitons entre guillemets une demande du Conseil Général, c'est à dire que voilà hein?
215. [>C]: Ouais
216. [>1FT4]: Nous accompagnons donc les personnes RMI et RSA maintenant donc dites isolées.
217. [>C]: Oui.

218. [>1FT4]: Et donc euh, l'enveloppe entre guillemets est assez, était on va dire normale assez large jusqu'à présent, et depuis deux trois ans, depuis la mise en place du RSA eh bien il y a un désengagement à la fois du Conseil Général mais je crois aussi de la mairie, c'qui fait que on sent qu'il y a une, un désir d'évoluer au niveau de la mairie, et donc du coup dire aussi une résistance de notre part, c'est normal, et les gens qui craignent le plus sont déjà partis. Donc on était une trentaine, on est plus que 25, bientôt on sera plus que 20 et on s'dit/
219. [>C]: Et y'a eu aucun licenciement ? Les gens sont partis d'eux même?
220. [>1FT4]: Oui et voilà, je sais pas comment on dit ça
221. [>C]: que les gens s'en vont.
222. [>1FT4]: et ils s'disent bon voilà c'est, mais des fois c'est positif de partir, mais euh bon voilà, mais en même temps
223. [>C]: Alors ce que je comprends quand même, c'est comme si pour les personnes qui sont partis, tu dis y'a des gens qui ont perdu un peu l'sens voilà, ils trouvaient plus le sens de leur travail ici quoi? Ou ils avaient peur de le perdre ?
224. [>1FT4]: Voilà, le perdre et puis y'a des personnes qui se sentaient sous pression, j'avais une collègue par exemple qui, c'est pas qu'elle était vexée mais elle s'est dit le travail que j'ai fait ici depuis 10 ans, elle a l'impression de pas être reconnue, donc je reviens sur l'idée d'identité hein?
225. [>C]: D'accord.
226. [>1FT4]: Que d'être, y'a des collègues se sentent méprisées hein, j'le dis comme ça mais/
227. [>C]: Oui non, non mais c'est/
228. [>1FT4]: Voilà j'le dis, moi je me sens pas méprisé mais 'fin, moi j'dirai que je m'interroge quand même et 'fin, si par, le mot est fort méprisé, mais ...
229. [>C]: En tout cas c'est une forme de souffrance au travail quoi
230. [>1FT4]: Oui, en tout cas euh
231. [>C]: Surtout que les termes qu'on utilise beaucoup actuellement dans beaucoup d'institutions c'est ça. ça veut dire que y'a pas de reconnaissance du travail qui est fait, c'est ça.
232. [>1FT4]: Bah de manière j'allais dire euh exprimée et parlée par l'institution la vice présidente madame L., ou quand les officiels s'expriment, oui ils soutiennent toujours, et ils disent non, non, en même temps maintenant ils reconnaissent qu'ils vont supprimer des postes, parce qu'avant on va dire y'avait 2500, jusqu'à présent y'a 6 mois 2500 euh bénéficiaires du RSA après y'a les, je rentre pas dans les détails, les références et correspondances, bref, mais qui seraient suivis, maintenant y'aura plus que 1500, voilà donc ça veut dire que dans les faits y'aura 10 postes qui vont être réorientés ou supprimés. Et donc c'est pour ça qu'on s'interroge aussi, si on est dans les chiffres.
233. [>C]: D'accord, mais c'qui m'interroge moi c'est cette évolution des chiffres de personnes qui rentrent dans le dispositif RSA alors que globalement il me semble tout de même que, y'a de moins en moins enfin y'a de plus en plus de personnes au chômage, donc comment se fait-il que ces chiffres-là baissent alors que tendanciellement dans la société on sait qu'ils montent quoi?
234. [>1FT4]: Eh bien c'est, c'est la question qu'on, qu'on, de temps en temps on la pose et c'est à dire que, je crois que, enfin la dérive c'est, bon bah c'est, enfin c'est la question du chiffre justement, c'est que quelque part moi, je sais pas si on est un peu schizophrène mais quelque part moi j'men fiche du chiffre hein, moi on m'dit j'ai 100 dossiers, très bien, 'fin, c'est la barre des 100 plus ou moins, mais c'est pas qui est intére, c'est pas ça le, de toute façon,...je sais pas comment je dirais ça, c'est, le problème c'est, c'est plutôt, et moi j'la pose et je pense que j'espère que je ne suis pas le seul, c'est quel est le choix, est ce que, est ce que l'institution, la mienne par exemple fait le choix du travail social ou pas?
235. [>C]: D'accord.
236. [>1FT4]: C'est ça qui m'importe moi, c'est est ce que c'est important pour eux d'avoir des assistants sociaux ou pas hein ?
237. [>C]: Ouais.
238. [>1FT4]: Et si elle, si elle recrute des conseillères en éco, très bien mais qu'elle sache pourquoi elle le fait. Et...en tout cas c'est important de savoir si on recrute des gens qualifiés ou pas, et le choix institutionnel ça n'est pas toujours celui-là, hein? Quelque fois ce qui peut être critiqué en creux ou en clair ou pas, par les TS (Travailleurs Sociaux) ce sont certains choix institutionnels quand même,

c'est à dire que au niveau de la publicité, de la communication de la mairie euh, pour te parler clair aussi

239. [>C]: Oui.
240. [>1FT4]: C'est que bah quelque fois évidemment les TS peuvent se poser en victimes mais on a bien vu quand même que le travail social est, des fois est oublié, voire largement oublié quoi.
241. [>C]: D'accord
242. [>1FT4]: Et c'est qui est mis en avant ça va être les conseillers solidaires ou l'administratif, donc les choses sont beaucoup plus actuellement, enfin, j'le dis comme ça
243. [>C]: Oui.
244. [>1FT4]: Prudemment mais
245. [>C]: Vas y
246. [>1FT4]: C'est quand même plus un choix de, manager et monstratif, managérial et monstratif que /
247. [>C]: Travail social.
248. [>1FT4]: Que du travail social, l'intervention sociale et d'ailleurs les termes ont plongés hein, le service s'appelait, enfin la direction s'appelait direction de l'action sociale et de l'insertion
249. [>C]: Oui.
250. [>1FT4]: ce n'est plus le même, maintenant ça s'appelle direction des solidarités, c'est joli, c'est pas mal mais c'est pas le même titre. Et, le sous-titre donc de notre service c'est développement social territorial, c'est bien, mais ça serait bien qu'on y mette du contenu aussi, et qu'on y mette des formations hein, ça a été demandé par nous, y'a 3 ou 4 ans, et parce que pour faire du développement social local territorial, enfin du développement local etc, eh bien il faut, il faut un discours clair, il faut aussi éventuellement des formations complémentaires, il faut euh, un encadrement qui soit solide hein. Et euh, y'a quand même, y'a eu quand des, le départ de pas mal de cadres.
251. [>C]: D'accord, qui sont un signe quand même de difficultés institutionnelles quoi.
252. [>1FT4]: Oui.
253. [>C]: D'accord, alors tu vois, tu, tu as commencé à y répondre mais ma deuxième question c'était quelle place a l'accompagnement individuel des usagers actuellement pour toi? Dans ton activité là? Quelle place, la place tu vois c'est à la fois en termes de volume et puis aussi, alors tu l'as dit le sens, j'pense que j'ai compris, ça c'est, c'est acquis pour moi, mais voilà quelle place? Est-ce que c'est dominant ? Est-ce que c'est pas dominant ? Tu as parlé/
254. [>1FT4]: Oui c'est domi/
255. [>C]: Tu as parlé aussi de collectif donc, comment tu dirais les choses actuellement ?
256. [>1FT4]: C'est dominant, je pense que l'institution euh, souhaiterait que euh, par exemple j'parle de l'équipe de l'ouest, mais c'est les autres équipes souhaitent, nous demande de parfois d'aller vers de l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) hein
257. [>C]: Oui.
258. [>1FT4]: Et euh, 'fin moi je sais que par exemple pour c'est qui m'concerne, avec X. qui est référente territoriale, c'est à dire l'équivalent d'un agent de développement, eh bien avec Y. une collègue travailleur social nous avons participé euh et on continue, au niveau de X. (*un quartier du secteur de IFT4*) à une rénovation de l'habitat, et donc une destruction d'habitats anciens avec une reconstruction, et donc voilà, donc c'est une action, ça peut déboucher sur une action collective.
259. [>C]: Oui.
260. [>1FT4]: Bon je résume beaucoup hein. Y'a un groupe mémoire qui se met en place, mémoire du quartier, voilà et donc avec Z. qui est animatrice, qui est directrice animatrice socioculturelle, et euh elle travaille ça et donc voilà moi je suis un peu associé, de loin de près à ça, en tant qu'assistant social.
261. [>C]: D'accord.
262. [>1FT4]: Avec la collègue référente territoriale, agent de développement. Voilà donc y'aura peut être une action collective, est ce que j'y serai ? En tout cas j'ai accompagné le mouvement, je parle là pour moi, autrement j'ai d'autres collègues qui participent à c'est qui ressemble à une ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) c'est à dire, un groupe loisirs, et là du coup elles sont euh, y'a des choses qui sont, 'fin bref, elles étaient un peu comme animatrices, voilà elles étaient là euh, comme accompagnatrices un p'tit peu de, de personnes isolées euh, et donc et, y'a aussi, je sais pas

si tu connais le LAEP? C'est donc c'est euh, j'ai des collègues qui participent, là pas en tant qu'ASS (Assistant de service Social), donc sur leur temps de travail ou même un p'tit peu en dehors ou elles, elles accueillent donc des parents isolés ou pas, mais dont les, voilà c'est une action par rapport à la parentalité et donc. Et donc ce que je voulais dire c'est que y'a des choses qui s'mettent en place, qui se développent, le, l'intervention individuelle reste totalement centrale mais euh, nous on suit le mouvement, c'est à dire l'idée de aussi de développer l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) euh, mais ce qui est demandé par nous, quand même, de manière assez générale, c'est qu'il y ait une reconnaissance du coup de ce temps de travail et que, voilà et que donc tout ça c'est en négociation. Pour ce qui est du développement local, bon ça se passe plus, 'fin, euh, comment dire ... euh comment dire euh, le travail en réseau, le travail en partenariat, on le fait depuis des années de manière peu ou prou quoi.

263. [>C]: Mais alors est ce que tu pourrais préciser, si je comprends bien les choses, ça veut dire que euh autant en individuel vous êtes centrés sur le public RSA (Revenu de Solidarité Active) autant sur l'orientation de votre service, sur le, le développement social territorial là, c'est en fait tout public, donc ça veut dire que vous changeriez de public/
264. [>1FT4]: Oui c'est tout public
265. [>C]: Hein c'est tout public, c'est le public de, on va dire/
266. [>1FT4]: On participe parfois à des, des, si on parle développement local, à des, on travaille sur des thématiques au niveau partenarial.
267. [>C]: D'accord.
268. [>1FT4]: Depuis des années hein, par exemple, je vais donner une chose, des exemples concrets, y'a l'association euh, l'entreprise d'in, 'fin l'association intermédiaire, je sais pas comment on dit, 'fin le chantier d'insertion donc océan, qui est très grand.
269. [>C]: Oui.
270. [>1FT4]: A l'ouest, eh bien voilà, c'est une co-construction, à laquelle moi et d'autres collègues on a participé, pour soutenir les encadrants de chantier hein?
271. [>C]: Oui.
272. [>1FT4]: Et donc le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), le Conseil Général étaient totalement partie prenante, notamment au niveau des assistants sociaux et autres travailleurs sociaux aussi et, les associations étaient là aussi. Donc c'est un exemple, après par exemple les quartiers X et Y, y'a un travail autour de la santé, où ça peut être sur l'isolement social, et donc ce sont, on est bien sur un travail partenarial de co-construction sur le terrain. De réflexion commune pour essayer de développer euh, à la fois une réflexion et des outils parfois.
273. [>C]: Ouais. Mais ça veut donc dire que vous vous êtes un p'tit peu, parce que tu parlais d'expertise tout à l'heure, vous gardez votre expertise un p'tit peu par rapport au public isolé là si je comprends bien ? Ou vous y contribuez à ce titre-là?
274. [>1FT4]: Oui on contribue au titre d'intervenant, oui d'intervenant du CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) et euh, oui on participe depuis des années au travail, comment dire à ... à la réflexion sur le territoire.
275. [>C]: D'accord, et pour toi c'est intéressant? En termes d'évolution du métier?
276. [>1FT4]: C'est très important, ah oui, oui, oui.
277. [>C]: J'pose la question tu vois 1FT4 par rapport à cette évolution de la formation, tu disais tout à l'heure, qui nécessite désormais pour les assistants sociaux en formation, d'être aussi bien formé à l'ISAP (Intervention Sociale d'Aide à la Personne), qu'à l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif), hein tu vois? Et donc mon intérêt c'est de croiser avec les professionnels de terrain, pour me rendre compte en tout cas, apprécier si euh, ce que la réforme a initié pour ceux qui rentrent dans le métier correspond à ce qui se pratique, tu vois, sur les terrains professionnels. Donc pour vous c'est en train de se faire si je comprends bien ?
278. [>1FT4]: Ben moi tu sais euh, depuis que je suis arrivé ici, la commande, je vais prendre un terme un peu générique, c'était aller sur le territoire, quand je suis arrivé, euh, aller sur les mairies, qu'on puisse recevoir à l'extérieur, euh, garder bien sur les outils classiques, mais en même temps, depuis que je suis là c'est toujours la notion, après est ce que les moyens ont été donnés, ça c'est autre chose, mais en tout cas l'idée de développement local et d'aller sur le territoire euh, ça a toujours été, donc c'est vrai là-dessus c'est vrai que le CCAS (Centre Communal D'action Social) on va être

positif, ça a toujours été une optique et c'est une optique qui est d'ailleurs importante pour le directeur actuel.

279. [>C]: D'accord, mais toi/
280. [>1FT4]: C'est un peu son dada aussi.
281. [>C]: Mais toi en tant qu'assistant social, comment tu t'y retrouves? Tu trouves que c'est intéressant ? ça apporte des choses?
282. [>1FT4]: Moi je trouve que pour répondre à ta question et au questionnement des formatrices de l'école
283. [>C]: Oui.
284. [>1FT4]: euh, je trouve qu'il faut oui, c'est, en plus moi-même j'ai connu aussi, j'ai travaillé, j'ai été formateur aussi. Travaillé avec tu sais ce qu'on appelle le développement social des quartiers DSQ, mais oui je pense que euh, comment dire, oui, il faut continuer à moderniser, c'est à dire que il faut des outils encore je pense, que c'est ce que vous faites, mais je pense il faut l'gar, il faut le conserver, il faut même euh, voilà, il faut, je pense qu'il faut le cœur de métier il faut le garder hein, ça c'est important.
285. [>C]: Le cœur de métier c'est de l'individuel donc ?
286. [>1FT4]: Oui il faut le garder c'est très important parce que c'est, en plus y'a des assistantes sociales j pense que euh, c'est la spécificité et c'est une belle spécificité, parce que je pense que le psycho-social pour moi c'est pas un gros mot hein? Et donc quelque fois je, c'est reconnu...
287. [>C]: (Rire)
288. [>1FT4]: Tu vois c'est reconnu parce qu'on s'dit bah on a encore besoin des assistantes sociales et l'autre fois j'ai été à la réunion avec X. (*réunion au centre de formation*) et voilà elle, bon, elle n'était pas très joyeuse là-dessus, elle avait un p'tit peu peur de, de tout ça
289. [>C]: Ouais.
290. [>1FT4]: J'allais dire, bon voilà je retrouse mes manches et je défends le métier hein. Mais euh, les éducateurs spécialisés ont d'autres spécificités, ils font des entretiens en individuel aussi mais ils interviennent parfois différemment. Les conseillères aussi sont plus spécialisées sur, elles s'appuient sur un outil, ça peut être la cuisine, et aussi elles sont reconnues pour le côté collectif, mais parfois maintenant elles travaillent en individuel aussi, d'ailleurs quand j'parle avec collègues conseillères, je leur dis faudrait que votre formation évolue aussi.
291. [>C]: Mais elle a évolué !
292. [>1FT4]: Ouais c'est bien/
293. [>C]: Oui mais si tu veux c'est, qu'est ce qui reste des spécificités de métier ? On peut s'interroger tu vois, c'est ça la question aussi hein mais bon on va pas résoudre ça ici euh, ok, donc moi je situe à peu près bien de quoi est faite ton activité, euh par contre y'a peut-être un élément sur lequel j'aimerais bien t'interroger encore si tu permets, est ce que dans ton activité tu as aussi beaucoup de travail d'écriture?
294. [>1FT4]: ...
295. [>C]: C'est à dire est ce que, parce que dans les accompagnements tu parles des relations avec les personnes, tout le travail de réseau, le travail partenarial voire le travail collectif, mais est ce que dans ton activité quotidienne tu as aussi, bah je sais pas moi des comptes rendus, des écritures qui concernent les usagers à faire? Est-ce que c'est aussi une dimension du travail que tu fais ?
296. [>1FT4]: J'ai essayé de la conserver mais c'est vrai que si on fait pas attention on peut être instrumentalisé. C'est à dire que, euh, ..., ..., euh comment dire, il est important, c'est aussi une spécificité, je pense que la réflexion c'est très important, et donc il faut croiser, il faut réfléchir tout seul, il faut réfléchir avec des collègues, il faut, fin voilà je vais dire, l'analyse et, dire voilà c'est l'idée d'analyse, de compréhension, donc d'écriture du coup aussi, et l'écriture oui ça, c'est une spécificité quand même du métier aussi et je trouve que, comment dire, lire écrire, c'est tellement important. Et euh, quand je dis instrumentalisé c'est que, si on va trop le chiffre, si on va trop, si y'a trop de numérique aussi, par exemple, si y'a trop de, trop de petites croix à faire, hein, c'est ça, répondre à la commande euh, qui est perverse ou pas, c'est à dire il faut du contrôle tout en disant que ça n'est pas du contrôle, eh bien quand il faut remplir plein de plannings, plein de p'tites croix, plein de machins trucs comme ça, eh bien l'écriture et la réflexion. Mais euh, pour te répondre, il faut continuer à s'instruire, à échanger, à se former, aller à des formations, donc le temps de prise de

- distance c'est tellement important, donc la dessus aussi on se bat. C'est à dire qu'on, les formations CNFPT ou autres, ça peut être aussi on le fait, voilà
297. [>C]: D'accord et/
298. [>1FT4]: Donc l'écriture oui c'est, j'essaie de conserver ne serait ce que dans le cadre du RSA les argumentaires
299. [>C]: Oui.
300. [>1FT4]: Donc là-dedans y'a de l'évaluation
301. [>C]: Ben oui, ouais, ouais.
302. [>1FT4]: C'est une évaluation un p'tit peu contrainte mais y'a de l'évaluation, euh, mais y'a une dégradation quand même hein, par exemple le, sur les préventions expulsions, bon de toute façon y'a pas beaucoup d'écriture, mais sur les aides oui on fait un minimum d'évaluation écrite.
303. [>C]: D'accord.
304. [>1FT4]: Et j'essaie de prendre du temps avec les gens, parce que j'essaie de les associer aussi à les, mais c'est vrai qu'on est ..., comment dire euh, y'a une dégradation des secrétariats par exemple. Y'a des choses violentes hein, c'est à dire que un secrétariat de travailleurs sociaux, je vais pas rentrer dans les détails aujourd'hui mais, c'est plus vraiment ça quoi, hein? Et c'est beaucoup plus justement managérial et donc secrétariat anonyme, euh, cette chose-là n'est pas bien travaillée actuellement.
305. [>C]: D'accord, alors ok. Donc là je pense que je situe à peu près bien ton activité, maintenant dans cette activité-là, quand tu accueilles des stagiaires, on va arriver à la dimension formation, est ce que tu, 'fin voilà, quand tu accueilles un stagiaire en deuxième année, si tu veux bien parce que moi c'est ça qui m'intéresse le plus hein, donc euh, tu m'diras si jamais y'a des moments où tu a accueilli d'autre stagiaire et puis si ça change un peu les choses mais, est ce qu'il y a des situations de ton activité que tu sélectionnes pour le stagiaires quand tu les accueilles ?
306. [>1FT4]: Oui. En plus là actuellement donc j'accueille un stagiaire donc, voilà.
307. [>C]: Oui, de deuxième année ?
308. [>1FT4]: De deuxième année.
309. [>C]: Ok.
310. [>1FT4]: X. (*stagiaire actuelle*), et euh, c'est aussi à sa demande. Donc je m'adapte aussi, euh, je veille bien sûr, si, si je lui, au regard d'une euh, 'fin si je lui donne une situation, et euh, oui oui, c'est plutôt une situation nouvelle, plutôt mais, donc euh avec un premier accueil, premier entretien, c'est plutôt ça, et c'est aussi la demande de la stagiaire.
311. [>C]: Ouais mais qu'est-ce que, comment tu expliquerais que tu fais ce choix-là? De confier des nouveaux accueils? Qu'est ce qui préside à ce choix-là?
312. [>1FT4]: Eh bien parce que j'essaie d'être à l'écoute de la stagiaire. Je veux pas, je ne la force pas, à, donc il est important que, donc, elle est assez jeune, donc je, y'a une demande de l'école, hein, je sais très bien, j'en ai parlé avec X. mais, donc...euh, je lui laisse le temps, à elle, la stagiaire, de, de bien percevoir le cadre et au moment où elle est prête, donc euh, au niveau des choix de situations ça pourrait être une situation qui est en cours hein? Donc euh, voilà c'est pas, mais euh, bon pour c'qui est de la stagiaire actuelle bon, elle avait du mal, a, a, 'fin du mal, j'veux dire elle était pas très prudente. Donc je tiens compte de sa personnalité c'est pour ça.
313. [>C]: D'accord. Alors/
314. [>1FT4]: Je sais pas si je suis clair?
315. [>C]: Non mais j'veux te demander de préciser, t'inquiète pas. Je, tu dis euh, il faut donc que la stagiaire elle ait déjà pris connaissance du cadre, le cadre c'est tout le cadre institutionnel, c'est euh?
316. [>1FT4]: Oui, comment j'interviens ? Donc, donc c'est vrai que le temps a été assez long, entre guillemets où elle a eu besoin, elle participait mais c'était une observation participante.
317. [>C]: D'accord, elle t'observait travailler?
318. [>1FT4]: Voilà, elle était avec moi, hein, tout, dans le même bureau que moi. Donc pour moi d'ailleurs, parce que des fois on en a discuté avec des collègues, et, je leur répondais que ça me paraît important que, je la fait toujours participer, presque à tout, et donc par exemple quand il y a une tripartite, quand y'a une, un entretien téléphonique, euh, je, je vais mettre le, je préviens l'interlocuteur mais je vais mettre, je précise qu'il y a une stagiaire et je mets le haut-parleur, donc je fais participer, je crois que c'est comme ça qu'elle peut apprendre, en voyant aussi, euh, comment je

peux tâtonner et comment je travaille, donc je pense que, l'apprentissage passe aussi par l'observation et l'écoute.

319. [>C]: Ouais.
320. [>1FT4]: Hein? Avant l'intervention, donc je respecte ce temps-là. Donc la formation terrain, stage terrain dure six mois je crois, cinq six mois ?
321. [>C]: Oui, en deuxième année ça doit faire à peu près six mois.
322. [>1FT4]: Six mois voilà, et donc euh, la notion de rythme me paraît important, donc on est bien aussi, je suis aussi à l'écoute de la personne que je reçois. Pour moi c'est, pas, y'a un travail pédagogique.
323. [>C]: Mais alors, est ce que tu saurais m'expliquer euh parce que tu dis il faut qu'elle se, qu'elle se 'fin alors je sais pas si, qu'elle se sente prête ou que je la sente prête pour y aller. Mais est-ce que tu saurais me dire qu'elles sont tes indicateurs pour me dire tiens là elle peut y aller ? Dans une situation?
324. [>1FT4]: ... euh les indicateurs mois j'dirai, le premier indicateur faut quand même que la personne, 'fin la stagiaire,
325. [>C]: Ouais, la stagiaire.
326. [>1FT4]: Euh oui, ... ben faut qu'elle soit à l'aise c'est à dire que si elle a peur euh je dis ça parce que là je, si je sens de la crainte pour moi c'est pas bon. Donc voilà, mais après, comment dire euh, ..., en même temps effectivement, qu'est-ce que je vais dire, il a fallu que je pousse un ptit peu, donc pour euh, il faut aussi, pour apprendre il faut aller au contact. Hein, donc, donc c'est pour ça que je parlais de pédagogie, il faut quand même, il faut on, j'dirai faut faire attention si, faut pas 'fin, j'dirai il faut que la personne euh, voilà c'est une négociation, hein? C'est à dire que à un moment donné, il faut que la personne ait envie et soit prête, en même temps à un moment donné faut lui dire, ben faut y aller. J'sais pas si je suis clair?
327. [>C]: Ben si tu veux c'que j'prè, c'que j'aimerais bien que tu explicites c'est quand tu sens que quelqu'un n'est pas à l'aise tu as dis ça, tu as parlé de peur, comment tu travailles ces peurs avant de lancer ou pousser comme tu dis l'étudiant dans une situation ?
328. [>1FT4]: J'dis « pousser entre guillemets » hein?
329. [>C]: Nan mais tu sais pousser 1FT4 euh pour moi c'est pas du tout péjoratif puisque tu vois on en parlait avant que j'enregistre l'entretien, mais j'ai sondé les stagiaires de deuxième année depuis trois ans, donc j'ai passé un petit, un tout p'tit sondage hein, c'est vraiment un truc écrit anonyme donc euh, je leur ai demandé comment ça se passe en deuxième année pour vous? C'est à dire euh, à quel moment du stage vous, on vous a confié pour la première fois une situation et comment ça c'est passé ? Et ils m'ont dit exactement ce que tu dis pour certains d'entre eux en tout cas. J'ai retrouvé en tout cas plusieurs cas de figures, euh certains me disent, euh alors ils disent, le moment et là c'est variable selon les terrains de stage, selon l'activité aussi du service. Mais pour dire comment ça s'est passé, certains ont dit, ben j'ai eu une situation quand le formateur m'a senti prêt. Et j'ai pas plus d'explicitations, donc tu vois le sentir prêt je sais pas c'que ça veut dire, c'est pour ça que j'essaie de voir avec vous. Et d'autres qui indiquent, le formateur il m'a poussé, c'est à dire il m'a, à un moment donné voilà il a fait en sorte que j'y aille quoi. Donc en fait on voit bien qu'il y a plusieurs cas de figures qui tiennent effectivement à la négociation comme tu dis entre le formateur et le stagiaire, mais moi j'ai le goût de comprendre c'qui fais dire à un formateur terrain, bah là, là je, soit, je le sens prêt il y va, soit il faut, il faut un peu insister mais voilà, comment tu travailles avant quoi? C'est ça qui m'intéresse, tu vois?
330. [>1FT4]: Eh bien euh, comment je travaille avant/
331. [>C]: Avec le stagiaire bien sûr.
332. [>1FT4]: Oui oui, oui, quand euh, quand je suis en entretien avec un usager eh bien donc la stagiaire elle est là/
333. [>C]: En Observation.
334. [>1FT4]: Voilà et en même temps je, depuis le début hein je lui dis, donc je, 'fin je lui dis, je lui ai précisé, comment ça s'est travaillé ça, je lui ai précisé, tu peux intervenir.
335. [>C]: Oui.
336. [>1FT4]: Hein déjà c'est important tu peux intervenir, euh, voilà, donc j'ai essayé de lui donner confiance, et euh, comment dire, c'est important me semble t'il au niveau de ma position, de ma

disposition qu'elle sache que si elle, si elle avait voulu démarrer les entretiens 'fin, si je ne l'avais pas senti prête au départ je lui aurai dit non, non, ou si voilà, mais si elle avait voulu démarrer admettons au premier tiers du stage, les entretiens individuels, moi c'était ok, sauf, sauf si j'avais senti que c'était une situation trop difficile, ou, euh, voilà, mais quand je dis comment sentir prêt la, oui c'est euh..., de toute façon y'a toujours un minimum de prise de risque, mais voilà c'est euh, et alors, la difficulté j'dirai c'est que par exemple, au niveau des, de la méthode euh, moi je, j'aurais voulu aussi à un moment donné qu'elle, la regarder intervenir, ça par X. (*la stagiaire actuelle*), au niveau de sa personnalité, euh donc elle m'a dit elle souhaitait pas, elle se sentait pas à l'aise si j'étais là si j'intervenais.

337. [>C]: Alors par rapport à ça les formateurs ils procèdent de plusieurs manières, y'a ceux qui imposent/
338. [>1FT4]: Donc je me suis pas imposé/
339. [>C]: Tu t'imposes pas toi?
340. [>1FT4]: Non parce que je, euh, mais euh, mais peut être qu'à un moment donné je vais lui demander avant la fin, parce que, pour pouvoir évaluer il faut que je sois là pour, pour regarder c'qui s'passe hein? Et euh, donc la stagiaire elle a aussi sa personnalité, donc mais euh voilà.
341. [>C]: Par exemple est ce que tu peux concevoir un stage de deuxième année où si l'étudiant il te dit j'ai peur j'ai peur, j'peux pas y aller tu laisses filer le stage entier ?
342. [>1FT4]: Je laisse filer le stage entier ?
343. [>C]: Sans qu'elle y aille ?
344. [>1FT4]: Ah non non, non.
345. [>C]: D'accord/
346. [>1FT4]: Là je, là j'lai, entre guillemets j'l'ai quand même forcé, 'fin, forcé/
347. [>C]: Boosté?
348. [>1FT4]: J'lui ai dis plusieurs fois voilà, parce que je connais la commande. Et que, mais elle m'a précisé après le, que les choses pouvaient se jouer en deuxième ou troisième année entre l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif), l'ISAP (Intervention Sociale D'aide à la Personne) 'fin.
349. [>C]: Mais qu'est ce qui selon toi peut faire obstacle pour un stagiaire par rapport à cette appréhension de se lancer seul ? Qu'est-ce que t'as dans ton expérience d'accompagnement de stagiaire vu, repéré ?
350. [>1FT4]: Pour moi c'est la personnalité aussi, parce que moi je, ici, c'était la croix et la bannière pour recevoir des stagiaires, donc je me suis battu un ptit peu au niveau de l'équipe et du coup il a fallu X années avant que je reçoive un nouveau stagiaire. Et j'avais reçu une première, donc première année je, alors le souvenir que j'en ai eh bien euh, je pense qu'elle a été en observation, est ce qu'elle a fait des entretiens ? Ptêtre un tout ptit peu à la fin, euh, mais elle était différente de X. (*stagiaire actuelle*) par exemple donc euh/
351. [>C]: Oui mais en première année y'a pas une obligation non plus d'être impliqué/
352. [>1FT4]: J'pense qu'elle était plus à l'aise voilà. Donc la personnalité ça joue, donc X. elle a plein de qualités oui, mais j'pense qu'au niveau des entretiens, p'tête qu'elle, je la sentais un p'tit peu timide ou ... un peu craintive et voilà, donc déjà ça euh moi formateur j'essaie de comprendre.
353. [>C]: Oui, ben oui.
354. [>1FT4]: Donc je peux pas, je peux pas, hein voilà, mais euh/
355. [>C]: Comment/
356. [>1FT4]: ça pose, ça peut poser un tout p'tit peu question.
357. [>C]: Oui, comment on peut aider un stagiaire à, à, analyser la peur qu'il a d'aller vers l'autre ? C'est ça/
358. [>1FT4]: Ben je pense qu'il y a une forme de de timidité parce que même au niveau du travail d'équipe
359. [>C]: Oui.
360. [>1FT4]: Bon là, ça reste entre nous, mais j'allais dire oui les collègues s'interrogeaient sur/
361. [>C]: Oui ça peut être un indicateur ça.
362. [>1FT4]: Hein ils disaient oui pourquoi elle ne vient pas, etc, et donc là aussi j'ai dû la pousser, enfin je lui ai dit vient voilà.
363. [>C]: D'accord.

364. [>1FT4]: Moi-même des fois j'aime bien rester dans mon p'tit coin, ça, comme tout le monde mais euh, en même temps il est important au niveau du rythme à la fois parce que nous on est dispatché à droite à gauche, si y'a besoin de participer, d'être quand même acteur au niveau de la vie d'équipe, faut un minimum on va dire donc, et il faut se faire accepter aussi, donc l'apprentissage était aussi à ce niveau-là, donc après quand je dis, je parle de personnalité, les gens ont des âges différents. Y'a des gens qui sont en formation qu'ont vingt ans, d'autres qui ont trente ans donc, la personnalité est pas toujours, et puis les gens ont des personnalités différentes, et y'a des gens qui sont timides aussi donc faut les aider un p'tit peu donc
365. [>C]: Ouais. Donc si j'comprends bien pour toi euh, ça tient euh de façon dominante à la dimension relationnelle? C'est cet aspect-là qui domine ? C'est pas tellement la, la nature des situations? C'est pas ça qui fait obstacle?
366. [>1FT4]: Les deux.
367. [>C]: Alors comment tu dirais les choses par rapport aux situations?
368. [>1FT4]: J'dirai les deux c'est que euh, par rapport à la stagiaire, effectivement elle pouvait craindre elle ne souhaitait pas avoir de situations où entre guillemets c'était trop chaud
369. [>C]: Qu'est-ce que être trop chaud ? Ou trop difficile tu disais tout à l'heure?
370. [>1FT4]: Où elle ne pourrait pas assurer, où elle pourrait être agressée voilà.
371. [>C]: C'est, ah oui d'accord c'est les situations/
372. [>1FT4]: Agressée même en parole hein? Ou que, c'que j'ai ressenti au niveau de la stagiaire c'est qu'elle pouvait avoir une crainte aussi de pas, j'crois c'était la crainte de démarrer aussi hein, c'est en clair et voilà, ça y est ça a démarré là ! ça a démarré, et donc voilà, donc je la laisse euh, un peu plus découvrir. Mais là j'étais un peu étonné parce que c'est vrai en première année ça serait pas mal que, qu'ils démarrent quand même, que et ça je sais pas si elle l'a fait, je lui ai pas trop « titillé » là-dessus la stagiaire, mais ça serait bien que si ils ont trois ou quatre mois de stage en première année bah qu'ils fassent, on va dire le dernier tiers, qu'ils fassent des entretiens vraiment.
373. [>C]: Tu sais que l'alternance a changé donc y'a plus trois mois de stage en première année.
374. [>1FT4]: Y'en a six non ?
375. [>C]: Y'a six et dix semaines, y'a seize semaines.
376. [>1FT4]: ça fait combien de mois ça?
377. [>C]: ça fait pas euh, ça beaucoup moins qu'avant quoi
378. [>1FT4]: Ah oui?
379. [>C]: Ah oui, oui, ça fait deux mois, deux mois et une semaine, quelque chose comme ça, c'est plus court hein qu'avant. Y'a quatre semaines, j'dis des bêtises y'a quatre semaines plus six ou sept semaines après, donc tu vois c'est deux mois et demi.
380. [>1FT4]: Deux mois et demi, oui, oui, j'crois que la stagiaire que j'ai reçu y'a cinq ans, y'a quatre ou cinq ans, elle avait ça à peu près mais c'que j'ai à dire, c'est une suggestion, ça serait que au moins la stagiaire première année eh bien elle ait un ou deux entretiens, qu'elle soit dans l'bain même si elle prend une claque/
381. [>C]: Tu vois bien c'que tu dis-toi par rapport à la deuxième année, si tu ne pousses pas le stagiaire et qu'il y va pas et qu'il attend déjà un tiers de stage en deuxième année pour y aller, comment on fait en première année ?
382. [>1FT4]: Non mais j'suis d'accord/
383. [>C]: Je réfléchis avec toi, c'est voilà (*Rire*)
384. [>1FT4]: J'dis ça c'est, non, non, je dis pas c'qui est bien ou mal, je sais pas/
385. [>C]: Ben nan mais on réfléchit ensemble Jean Pierre
386. [>1FT4]: On réfléchit ensemble, j'dirai c'est, voilà c'est une réflexion ça veut dire que euh, c'est une idée, c'est à dire que évidemment euh, je sais bien que, au niveau de la pédagogie la première année, la personne, la stagiaire étant toujours pareil, chacun a une personnalité différente etc, donc ils sont en apprentissage, donc elles sont en observation participante. Et donc peut-être on peut insister un peu plus sur, à la fin sur la notion de participation, c'est à dire que au moins, qu'elles soient en co-intervention au minimum, on va dire la dernière, les derniers quinze jours avec le formateur. Voilà c'est à dire qu'elles prennent pour partie en charge des entretiens voilà.
387. [>C]: Pour réduire cette peur et cette appréhension/
388. [>1FT4]: Qu'il y ait moins d'écart sur la deuxième année.

389. [>C]: Ouais, d'accord.
390. [>1FT4]: Parce que là euh du coup, alors il faut tenir compte de l'âge hein, par exemple X. elle a quand même, elle a fait euh, une licence auparavant, en AES (Administration Economique et Sociale) donc elle ne sort pas tout à fait du, de l'école du BAC/
391. [>C]: Du berceau.
392. [>1FT4]: Du berceau, elle est encore un p'tit peu dans le berceau mais bon elle est un peu grande, mais elle a encore besoin de prendre confiance et, et j'dois dire quand même le travail d'assistant social voilà c'est, la formation c'est très important surtout pour les plus jeunes. Et donc, j'trouve qu'elle apprend bien cela dit, elle apprend bien, donc je respecte le rythme, je veux pas, en même temps je respecte le rythme mais y'a une commande. Y'a une commande donc euh/
393. [>C]: Mais est-ce que c'est une histoire de commande ou est ce que c'est une histoire d'apprentissage au métier ? Parce que si c'est qu'une question de commande on peut interroger hein, si/
394. [>1FT4]: Nan mais y'a la commande et en même temps/
395. [>C]: Et la nécessité.
396. [>1FT4]: Et en même temps, oui y'a la nécessité de, comment dire on peut pas apprendre si on fait pas quoi. Donc (*Rire*) pour moi c'est important mais en même temps je, bon j'suis pas, j'suis pas coup d'pied aux fesses quoi, j'peux pas
397. [>C]: Nan mais sans parler d'un coup d'pied aux fesses, c'est parce que des fois tu vois/
398. [>1FT4]: Des fois il faut hein/
399. [>C]: Nan mais le, le fond de ma réflexion c'est ça tu vois. C'est comment on peut aider justement euh ce passage? Parce que j'ai bien conscience qu'en deuxième année pour certains étudiants, c'est pas si simple que ça/
400. [>1FT4]: Est-ce qu'on pourrait, suggestion hein?
401. [>C]: Ouais.
402. [>1FT4]: Parce que moi je suis pour l'interactivité avec l'école aussi, est ce qu'on pourrait avoir sans que ça soit trop solennel mais que, une réunion enfin je suis pas pour la réunionite non plus mais j'crois qu'y'a une réunion hein de mémoire, mais où à laquelle le stagiaire pourrait participer et que, et que, qu'il y ait un cadrage à ce niveau-là. Et que 'fin, pour l'aider aussi, au niveau symbolique que la personne stagiaire comprenne qu'en deuxième année ben il faudra que, il faudra admettons à la moitié du stage bah que ça soit démarré quoi.
403. [>C]: Ouais, alors tu penses que c'est ça qui ferait/
404. [>1FT4]: ça été, moi on me l'a dit déjà, X. (réfèrente de l'école) a dit comme ça parce que on s'connait un peu, elle 'ma dit, donc j'avais ça dans un coin de ma tête
405. [>C]: C'est écrit dans les objectifs de stage hein?
406. [>1FT4]: Voilà. Bon, mais euh en même temps j'essaie de respecter la stagiaire donc, en même temps des fois y'a, y'avait des regroupements et moi j'étais pris par autre chose, donc je surveillais mais, à la fin, le temps a passé et j'dis bon bah ça aurait été, je pense que même euh, alors au niveau du tempo, ça dure six mois, j'pense que ça serait bien que dans l'idéal ça démarre au moins au bout de, au bout de deux mois.
407. [>C]: En général c'est ça hein. Dans le sondage que j'ai fais moi c'est deux mois/
408. [>1FT4]: Avec X. stagiaire, c'était un peu plus tardif mais bon voilà.
409. [>C]: Bon après c'est pas, voilà c'est pas non plus, y'a pas une échéance fixe je pense, euh si tu veux statistiquement sur les sondages que j'ai effectué sur ces trois ans, c'est ça, c'est, alors y'a des contextes de stage où c'est immédiat, puisque le contexte l'impose, y'a des réalités de travail où c'est comme ça. Et quand il y a possibilité d'immersion et d'observation du professionnel, c'est effectivement euh ouais, deux mois, deux mois et demi. La moyenne, hein? La moyenne et/
410. [>1FT4]: Mais y'a une résistance hein des mais après je dirai que/
411. [>C]: Mais ça dépend des stagiaires, y'en a qui veulent y aller tout de suite.
412. [>1FT4]: Voilà, par exemple je te parlais des personnalités, X. stagiaire/
413. [>C]: Alors est ce que c'est qu'une histoire de personnalités ? Moi C'est ça que j'interroge parce que est ce que c'est pas aussi un rapport aux situations des usagers?
414. [>1FT4]: Aussi.
415. [>C]: ça, c'est pas de la personnalité, c'est autres chose.

416. [>1FT4]: Je pense que c'est, quand je parle de personnalité c'est, c'est est ce que, 'fin après...
417. [>C]: Y'a l'histoire de la confiance tu disais, la confiance en soi.
418. [>1FT4]: Ouais, la confiance en soi, et puis est ce que je vais maîtriser hein c'est ça.
419. [>C]: C'est ça, alors d'accord
420. [>1FT4]: Et moi je ressens comme ça, après y'a, euh le stagiaire, 'fin les stagiaires parlent plus ou moins aisément d'eux même. Et donc, moi j'ai fait attention à analyser avec elle, donc je, toujours y'a des temps de, mais
421. [>C]: Tu débriefes après des situations d'observation qu'elle fait de ta pratique par exemple?
422. [>1FT4]: Moi j'essaie de débriefer au moins, voilà, tu veux dire après chaque euh?
423. [>C]: Ben quand elle t'observe, alors peut être pas à chaque fois, mais au moins de temps en temps sur euh, bah tu dis je lui demande de m'observer mais peut être que c'est pas
424. [>1FT4]: Oui j'essaie, bah pas, pas à chaque fois mais j'essaie de, de mais euh, toujours là y'a une certaine résistance (*Rire*) et mais, mais elle est intéressée quand même. C'est, c'est pas, et euh...
425. [>C]: Parce que si tu veux en cours ils ont aussi des enseignements sur justement cette méthodologie d'intervention etc, donc euh est ce que pour toi tu essaies de vérifier ce qu'ils ont compris aussi ? Est ce que ça fait parti de ton accompagnement au début de stage ça? C'est à dire de voir avec quoi ils arrivent, de quels savoirs ils disposent euh?
426. [>1FT4]: ... Moi j'essaie de, au niveau qualitatif, j'essaie de comment dire, de, je sais qu'elle a du travail par rapport à l'école donc je la laisse travailler, et après de temps en temps j'essaie de, elle est d'accord avec ça hein? D'avoir un temps d'échange bon ça va être informel mais ça peut être aussi formalisé, et c'est ça me paraît important. Après euh, oui, on est pour répondre à ta question, oui c'est, comment dire? ...C'est plus une analyse de voilà, comment je lui demande comment elle s'est sentie, comment voilà, c'est pas que par rapport aux entretiens, c'est par rapport à la vie d'équipe, le, voilà comment, ça peut être une thématique euh, ou ça peut être aussi par exemple par rapport aux, elle a fait un travail écrit, bon voilà ça peut être, donc je, 'fin, on est tous le temps dans le, comment dire dans, c'est ça qui est intéressant puisqu'on était dans le même bureau aussi, c'est je pense que, j'ai essayé de créer avec elle une relation où elle soit à l'aise, de confiance aussi hein? C'est important d'autant plus que elle est arrivée d'abord euh, ..., quand je te parlais de personnalité c'est que voilà elle elle est assez comment dire, est ce que y'a une certaine, c'est l'âge, y'a une certaine introversion quand même donc voilà.
427. [>C]: Alors après est ce que c'est compatible avec le métier? C'est ça tu vois la question.
428. [>1FT4]: Oui mais justement je, oui bonne question.
429. [>C]: C'est une vrai question hein, mais euh. Parce que si tu veux tu dis, et je le comprends bien c'est à quel moment dans l'apprentissage on, on accompagne après on franchit un pas, mais si jamais ce pas ne se franchit pas est ce que du coup l'exercice du métier est possible? C'est ça la question, tu vois ? C'est un métier de relation, tu l'as dit toi-même. C'est un métier d'accompagnement donc pour être dans l'accompagnement comment alors créer la confiance au départ sûrement pour que le stagiaire puisse s'y lancer tu vois par rapport à ce passage en deuxième année qui est, alors je partage ton point de vue sur peut être que ça pourrait commencer plutôt en première année, hein en tout cas la première confrontation mais de toute manière, il y a cette immersion nécessaire de plus en plus dans des situations qu'ils vont prendre seuls en tout cas avec le regard bienveillant du formateur derrière mais, en tout cas où ils vont y aller quoi. C'est une obligation de notre métier puisqu'on s'entretient seul avec les gens.
430. [>1FT4]: Là où c'que, c'que j'voudrai te dire, c'est et c'est pas simple non plus, c'est que ... il me semble important, il faut que la stagiaire, là j'vais parler de X. parce que c'est elle que je reçois mais ça pourrait être une autre personne, mais il faut qu'elle trouve des forces quand même, il faut qu'elle est la, parce que, elle me voit intervenir.
431. [>C]: Oui.
432. [>1FT4]: J'veux dire euh, il est important d'être euh, c'est un travail où il y a des subtilités, le psycho-social c'est pas, c'est, y'a des fondamentaux, y'a des théories etc, et y'a aussi tout simplement le quotidien, et à un moment donné voilà c'est, quand on parle de subtilités c'est comme disait M (*ancienne formatrice de 1FT4*), on fait avec c'qu'on est, et c'est important du coup de se connaître un minimum, et de, quand on intervient oui il faut, il faut y aller ! Je veux dire c'est on peut pas, on peut y aller, j'te rejoins hein, on peut pas y aller, bien sur qu'il faut être subtil, il faut être, mais il faut

- de la force, et donc du coup si on autrement, le la personne qu'il y a en face, l'usager, si euh, si elle ne sait pas hein on est bien dans la, tu sais l'affiliation, la mise en place de la relation de confiance. Eh bien il faut que donc, voilà, ce que je peux dire, après/
433. [>C]: Mais pour acquérir cette force dont tu parles euh voilà, comment, comment procéder pédagogiquement du coup en tant que formateur/
434. [>1FT4]: C'est pas toujours évident parce que (*Rires*). hey, t'es une formatrice toi ! Mais c'est pas évident puisque par exemple tu as des personnes qui sont indépendantes, et c'que je perçois de X., c'est quelqu'un de, je peux comprendre ça m'arrive d'être indépendant aussi, et donc elle veut pas toujours être observée, et y'a une espèce de voilà.
435. [>C]: Mais est ce qu'il n'y a pas une peur de mal faire ?
436. [>1FT4]: Peut-être, je sais pas, quelle éducation elle a eu. Alors du coup c'que je veux te dire c'est que euh.../
437. [>C]: Parce que tu disais, tu parlais de maîtrise tout à l'heure, cette.. tu vois/
438. [>1FT4]: Elle est trop dans la maîtrise et du coup elle veut pas être vue, mais c'est c'est pas, j'veux dire si, faudrait qu'elle soit dans la confiance avec moi. J'pense qu'elle a confiance mais y'a, à un moment donné faudrait que je sois là, et que, qu'elle soit entre guillemets jugée, parce que/
439. [>C]: Évaluée en tout cas.
440. [>1FT4]: Évaluée, oui j'dis jugée, entre guillemets
441. [>C]: Oui on peut dire aussi hein.
442. [>1FT4]: Oui évaluée, et elle est d'accord, elle sait qu'elle est à l'école pour être évaluée, mais effectivement euh, j'essaie de lui donner ce que je suis en tout cas, et elle le voit, elle le voit, mais à un moment donné faut bon faudrait qu'elle soit un peu plus dans l'interactivité, bon elle est jeune, elle l'est pas assez encore mais bon quand on échange, on échange/
443. [>C]: pour toi c'est une question d'âge ?
444. [>1FT4]: ... Je, je, pas forcément parce que y'a des gens tu vois qui sont peu dans l'échange même à trente ans ou à quarante ans, mais, oui elle est quand même en formation aussi niveau du caractère je pense. C'est quelqu'un de, euh ...
445. [>C]: En tout cas elle semble réservée pour le moins.
446. [>1FT4]: Oui elle est réservée, j'pense que c'est quelqu'un qui est dans la réflexion, elle est ouais, le, alors c'est vrai que, alors ta question, c'est la question que tu pourrais poser c'est peut -on être hyper réservé et être assistante sociale ? ça c'est/
447. [>C]: Bah si tu veux on peut/
448. [>1FT4]: Je sais pas ce que t'en penses, toi t'en as connu pas mal d'assistantes sociales.
449. [>C]: Ouais mais, si tu veux là moi je, moi j'essaie de voir si tu veux comment ça se passe dans l'apprentissage pour les deuxième années sur le terrain. Ce que je me dis si tu veux, c'est un métier de relation, tu dis, toi-même c'est un métier où on doit accompagner des gens. Tu as dit tout à l'heure, j'aimerais bien que tu précises un peu plus si tu peux en tout cas, euh il peut y avoir des situations ici, euh donc vous recevez des personnes seules qui sont donc dans le cadre du RSA (Revenu de Solidarité Active) dans des situations de précarité, je présume donc c'est des situations comment dire qui convoquent quand même le professionnel sur, oui on dire des situations pas faciles en soi socialement en tout cas. Donc euh si tu veux ça c'est le lot quotidien de ton travail, donc euh, la réserve elle peut être là mais en tout cas va falloir être en capacité de rentrer/
450. [>1FT4]: Va falloir la dépasser.
451. [>C]: Bah oui donc c'est/
452. [>1FT4]: Moi c'que j'en pense, j'voulais te dire c'est que, quand j'te parle de tempo et de rythme, c'est que, et là je te parle de pédagogie aussi, moi il me semble donc, pour moi y'a pas de différence entre mon rôle d'intervenant et ça fait échos aussi sur mon rôle de formateur, parce que, pourquoi? Parce que je parie aussi sur l'avenir hein? C'qui veut dire que le travail qui s'est fait ici cette année, on arrive presque à la fin il reste encore un mois et demi. Eh bien voilà je pense que, donc j'ai quand même confiance en X., on va dire ça comme ça, euh, y'a des choses qui vont porter leurs fruits, c'est c'que je veux dire par là, et c'est ce que j'attends d'elle hein? Puisque donc de toute façon, comme pour les usagers si elle a besoin de moi même l'année prochaine elle pourra m'interpeler y'a pas d'soucis, mais moi je veux qu'elle puisse intervenir avec des situations difficiles, en troisième année. Bon effectivement il faut qu'elle puisse démarrer au moins cette année, donc elle a démarré hein.

453. [>C]: Ouais, qu'est ce que tu appelles des situations difficiles et pour toi est ce que tu en as ici?
454. [>1FT4]: Oui, où elle est mal à l'aise, où elle s'dit j'vais ptêtre prendre une tarte entre guillemets hein?
455. [>C]: Oui.
456. [>1FT4]: Mais il est nécessaire de prendre des (*Rires*) t'as des situations où elle de dit, quand j'disais chaud, c'est à dire que y'a des situations où effectivement où y'a, complexes, ce qu'on appelle complexe c'est à dire euh, bah y'a comment dire, des situations de désinsertion sociale graves où aggravées, complexes quand j'dis complexe c'est que bah y'a tous les niveaux c'est que bah des problèmes des comportements, des troubles du comportement éventuellement qu'ont été stabilisés ou plus ou moins avec nous ou au niveau médical. Euh des, des problèmes au niveau du logement, des problèmes de santé, des et, des problèmes de communication, voilà, donc euh et où la personne peut être impressionnante aussi, au niveau physique, au niveau comportemental, voilà, et donc mais en même temps je te, pour te répondre, euh il paraît important que la stagiaire à un moment donné se confronte à ça. Mais euh...
457. [>C]: Alors si tu veux/
458. [>1FT4]: J'sais pas quoi te dire, je pense que à un moment donné donc quand je te parle de rythme donc c'est qu'il faut que la personne commence par le commencement donc qu'elle commence déjà par intervenir toute seule, donc ça s'est déjà fait, après euh, faut continuer, mais c'est pour ça que là je trouve que les deux derniers mois c'est un juste.
459. [>C]: Ouais mais par exemple quand tu/
460. [>1FT4]: Il vaudrait mieux que ce soit plutôt au minimum à la moitié.
461. [>C]: Ouais, mais quand tu dis qu'elle intervient toute seule là, est ce que tu as choisi des situations dans lesquelles elle intervient par rapport justement à ce degré de difficulté dont tu parlais tout à l'heure?
462. [>1FT4]: Oui, c'est une négociation.
463. [>C]: Alors c'est quoi par exemple ? C'est quelles situations?
464. [>1FT4]: Admettons c'est madame B. eh bien elle a participé, alors justement elle a participé à un ou deux entretiens, puis après et donc, j'ai demandé à la personne si elle voulait bien que voilà, et donc, par exemple X. (*stagiaire*) a fait des contrats, des et des aides donc en ma présence ou souvent sans ma pré, elle préfère que je ne sois pas là, donc je suis pas là. Donc, elle fait l'aide et donc je lui ai passé le relais au niveau technique et aussi au niveau de l'intervention sur des situations où elle est quand même à l'aise.
465. [>C]: D'accord.
466. [>1FT4]: Et où elle ressent.
467. [>C]: Alors quand tu dis qu'elle est à l'aise c'est parce qu'elle a déjà vu un peu avec toi de quoi tournait un peu la situation et t'as déjà fait un premier diagnostic avec elle par exemple? En sa présence quoi?
468. [>1FT4]: Euh oui, oui c'est à dire que je, j'ai mes notes, admettons y'a le dossier et voilà donc je la laisse oui on fait un p'tit, un échange avant, donc on prépare quand même, donc je réponds à toutes ses questions etc, etc ; et puis sur, si c'est une situation que j'accompagnais déjà, eh bien donc c'est arrivé, c'est S. eh bien, comment dire, c'est quand même sécurisé hein?
469. [>C]: D'accord.
470. [>1FT4]: C'est travaillé en amont. Et donc euh, donc oui comment dire, euh, 'fin moi il m'paraît, il m'paraît important, je sais pas si j'me trompe mais que parce que, le nerf de la guerre je veux dire en tout cas le, il faut que la personne elle soit, elle se soit approprié la démarche quand même, malgré tout. Et donc, mais, un stagiaire sait qu'il doit l'faire. Il faut qu'il y aille, il faut qu'il apprenne, et pour apprendre il faut faire. Il faut aussi euh, il faut aussi demander quand on ne comprend pas.
471. [>C]: Oui. Et ça c'est un gage d'apprentissage pour toi?
472. [>1FT4]: De?
473. [>C]: Le fait de pouvoir dire là « je sais pas, là je sais pas comment faire, je sais pas » comment m'y prendre. Tu attends ça d'un stagiaire?
474. [>1FT4]: Oui quand même, qu'il, qu'il soit dans l'échange, qu'il bah qu'il s'débrouille aussi tout seul, ça c'est important, mais quand même euh, comment dire, oui je crois que, comment dire, elle a, quand on est en apprentissage c'est une co-construction quand même/

475. [>C]: Alors là tout est co-construit ! (*Rires*)
476. [>1FT4]: Faut s'appuyer sur le formateur, il est là pour ça, et donc du coup au niveau géographique c'est pour ça que finalement tu vois l'idée que la stagiaire ne soit pas trop loin c'est pas mal. Y'a des stages où on est loin du formateur hein? Et puis ça peut s'faire aussi, ça dépend de l'année, ça dépend de la personnalité.
477. [>C]: Alors tu vois j'ai interrogé les étudiants sur qu'est-ce qu'ils avaient comme situations pour démarrer en deuxième année, et quels que soient les domaines professionnels ce que j'ai retrouvé de plus dominant, en deuxième année hein, uniquement, c'est tout ce qui est situations d'aides financières, ce que tu dis, accompagnement social, psycho-social, c'est à dire là on le retrouve tu vois aussi bien en protection de l'enfance qu'en insertion sociale où aussi dans le domaine de la santé. Beaucoup de domaines, alors tu dirais peut être techniques, si je reprends le terme que tu utilisais, c'est à dire des dossiers de surendettement, tu vois l'aide à la gestion du budget, des mises en place d'aides matérielles, ça c'est beaucoup dans les milieux hospitaliers, tu vois quand y'a des retours à domicile des personnes/
478. [>1FT4]: Contrats d'insertion aussi.
479. [>C]: Voilà, et donc on l'a aussi, et donc accès aux droits, 'fin tu vois donc des éléments je dirai euh, qui tournent autour des conditions de vie des personnes, qui ont des accroches très concrètes par rapport à la vie des gens. C'est en tout cas ça qui est ressorti dans le sondage que j'ai fait auprès des étudiants, et je voulais voir si pour toi ça correspondait aussi à ce que tu fais, tu vois en deuxième année avec les étudiants que tu accueilles, c'est à dire au fond est ce qu'il y a des situations, alors moi j'ai nommé ça aides financières mais je trouve que le terme n'est pas juste il faut que je le fasse évoluer, c'est véritablement les conditions de vie des personnes tu vois. Est ce que ça t'arrives de confier ça à des étudiants de deuxième année ?
480. [>1FT4]: Sur du recueil de données ?
481. [>C]: Dans, non dans des situations de type, 'fin où dans l'accompagnement des personnes il y a vraiment tu vois des éléments de conditions de vie qui entrent en jeu. Est-ce que pour toi ça fait partie de ce que tu délègues aussi aux stagiaires en deuxième année ? Est-ce que tu en as dans ton activité?
482. [>1FT4]: Je comprends pas trop ta question, des conditions de vie ?
483. [>C]: Bah si tu veux les conditions de vie, c'est est ce que y'a de financier en jeu? Est-ce que donc il va y avoir des aides à débloquent ? Est ce qu'il y a des aspects de conditions de vie qui sont discutés avec les personnes et sur lesquels tu peux agir? Le logement, je sais pas moi, la mise en place d'aides etc, vous voyez?
484. [>1FT4]: Oui éventuellement oui, mais euh, j'allais dire par exemple sur la personne c'est V. bon effectivement y'a, y'a des choses, il peut y avoir des choses un peu complexes, d'ailleurs ma stagiaire est venue me voir parce qu'elle ne savait pas, hein, à un moment donné, donc euh, et euh, parce que, quand je dis complexes c'est à dire qu'effectivement pour telle aide où c'est compliqué parce que ça tient au bâtiment, au bâti, ça tient à la connaissance des partenaires, comment dire, l'aide elle-même, l'instruction, voilà et euh..., au niveau de la pédagogie, comment dire, c'est nous ici par exemple, y'a, y'a pas cinquante aides, par exemple y'a l'aide individuelle à l'insertion, c'est avec le Conseil Général, eh bien effectivement bon X. elle a, voilà, on a fait ça pas à pas. Elle a vu, je, ça se fait dans le temps, c'est à dire que, à un moment donné c'est elle qui fait, et je crois que c'est comme ça qu'on apprend, donc elle a fait. Et elle a fait des contrats hein, voilà elle a fait des écrits, des écrits techniques elle a fait, et je dirai les choses courantes, que je fais moi-même, voilà. Après les choses plus exceptionnelles, si ça se présentait je pourrai lui faire faire hein, prévention des expulsions ou différentes choses.
485. [>C]: Ouais, ça faisait partie aussi de, ouais.
486. [>1FT4]: Je sais plus si elle a fait, si elle a fait je crois. Elle a fait, elle a fait des contrats d'insertion, elle a fait des aides, des aides financières, donc y'en a au moins de deux types ici, les AI (Aides à l'Insertion), les aides accompagnées, elle a fait ça je pense, euh ou elle a participé à un entretien individuel, donc elle y est là, elle commence, elle a fait quelques-uns, pas beaucoup mais quelques-uns. Et voilà, donc la stagiaire, bon je pense que, elle a, dans le positif je pense que, en tout cas avec elle, j'ai essayé de ménager le lien de confiance aussi, que, que, bon voilà, et après effectivement y'a quand même des obligations. Il faut que la personne, elle, avance.

487. [>C]: Mais alors tu vois moi j'ai besoin de savoir ce que tu penses par rapport à ses situations où y'a justement tu vois ces aides concrètes, tu vois ce que tu appelles le courant, est ce que pour toi c'est des situations significatives du métier d'assistant social ? C'est à dire pour toi est ce que c'est des situations euh, comment dire qui permettent d'apprendre le métier et voilà est ce qu'elles te semblent représenter c'que fais un assistant social ?
488. [>1FT4]: ... Tu peux préciser?
489. [>C]: Je demande si ces situations où y'a, je sais pas moi des contrats, des AI (Aides à l'Insertion), des aides, enfin bref, du concret, du matériel, des conditions de vie, est ce que ça te semble à toi, en tant qu'assistant social, diplômé depuis déjà longtemps, est ce que ça te semble des situations représentatives du métier d'assistant social?
490. [>1FT4]: Bah oui, 'fin j'veux dire c'est, comment dire..., le fait d'instruire une aide
491. [>C]: Oui.
492. [>1FT4]: Le fait de faire un contrat d'insertion, c'est pas, c'est pas ça le cœur, même si l'écriture d'un projet c'est important, on peut donner du sens à l'écriture, on peut même donner du sens à une demande d'aide hein. Mais le, le plus important c'est bien, quand on parle d'accompagnement donc et on revient au métier d'AS (Assistant Social) c'est euh, j'vais dire les bases sont très importantes. Tu les mets à l'envers ou à l'endroit mais le recueil de données, le travail d'écoute, le, le, l'analyse de la situation, d'accord euh comprendre euh, comprendre la personne donc c'est aussi euh, être proche et avoir de la distance, et donc le, donc bien sur la notion d'évaluation, c'est toujours là, c'est l'évaluation du jour, de l'heure où on est mais aussi dans la durée, donc euh, comment dire, le diagnostic social. ça veut dire aussi donc de temps en temps faire des bilans avec la personne, c'est aussi donc installer déjà les fondamentaux restent les fondamentaux et euh/
493. [>C]: C'que tu viens de dire c'est les fondamentaux là?
494. [>1FT4]: Oui c'est au cœur, non je sais pas si c'est
495. [>C]: Ben nan mais c'est, je vérifie selon toi c'est ça les fondamentaux ?
496. [>1FT4]: Ah ben oui. Ah ben j'veux dire je vais pas parler de case work mais
497. [>C]: (Rire)
498. [>1FT4]: En même temps ça reste vrai. C'est à dire que pour moi le, l'histoire des assistantes sociales (Rire) j'veux dire le, oui, je veux dire que c'est une des spécificités de l'intervention sociale des AS (Assistants Sociaux). J'allai dire que moi, 'fin en c'qui me concerne je jette pas le bébé avec l'eau du bain, j'veux dire que, même si c'est pas à la mode, pour moi le psycho-social ça reste, bien sur que ça reste à l'ordre du jour, c'est même une demande des usagers, parce que déjà ils en ont marre d'être balancés à droite à gauche là, et on a besoin de temps, on a besoin de temps dans l'heure et des fois sur dix ans! J'exagère je prends exprès l'extrême hein? Mais euh, il faut savoir que quelque fois ici hein, on n'est pas dans un service de soin palliatif, il est clair que parfois on accompagne dans ce sens là d'accord?
499. [>C]: D'accord.
500. [>1FT4]: Donc quand je parle de situations complexes ça se joue dans la notion de sens, on est toujours dans la quête de sens et donc on est toujours dans l'existentiel.
501. [>C]: Donc ça veut dire que tu es toi dans une notion et dans une approche humaine et globale des situations même si ta clé d'entrée elle est très technique, c'est ça que tu veux dire?
502. [>1FT4]: Parfois oui. C'est à dire que parfois on peut te faire croire que tu fais du numérique, et que, et que tu fais une petite croix, et que tu dois donner un chiffre, et ça, ça n'a aucune importance. Le plus important c'est la relation d'aide. Je reviens sur le fondamental. ça veut dire que euh ..., il ne faut pas, je vais être un peu caricatural, que l'aspect technocratique ou on va dire, complexe, quand l'administratif devient complexe, tue la relation, parce que des fois c'est vital hein, quand je parle, des fois c'est vital, donc ça se joue toujours, et je reviens sur les, donc ça se faisait toujours au moment où on reçoit. La notion d'accueil des fois, c'est pour ça des fois, j'pense que les assistants sociaux pouvaient être en souffrance, c'est que des fois y'a des choses qui sont dites et puis y'a autre chose qui est fait. Mais euh oui la notion d'accueil ça se joue au niveau matériel mais pas que évidemment, ça veut dire que ..., 'fin l'intervention, la notion de disponibilité bon elle est très importante quand même, et que donc on est bien dans, je pense que la situation on en a conscience des fois elle dit que non mais elle sait que ça se joue, y'a la notion de fil conducteur d'une situation et des fois le fil il est ténu hein, euh. On ne travaille pas avec des, des psychologues cliniciens ici en

direct, ni avec un psychiatre etc, mais ce sont des partenaires voilà, c'est encore des choses à développer ça, mais bon, euh mais bon j'ai pas envie que ça se psychiatrie ici, mais on a des situations de gens qui sont sortants ou entrants, voilà, ce qui veut dire que je travaille en aveugle, c'est pas grave, avec recherche et rencontres, se sont des collègues assistantes sociales voilà et je travaille, voilà c'est qui veut dire que, ..., euh

503. [>C]: En tout cas c'est ça que tu veux transmettre aussi aux stagiaires? Cette approche là de la rencontre et de l'accompagnement social.
504. [>1FT4]: Oui, c'est c'que j'en ai compris moi. Parce que au niveau de, comment dire des situations les plus, euh, les, ..., 'fin comment dire, quand je parlais de fil conducteur, quand la personne arrive à, parviens à arriver jusqu'à toi malgré le RSA, la plateforme, je ne sais trop quoi, les choses qui se complexifient au niveau administratif, et que on arrive à créer ce lien là, oui il faut, il faut qu'on, bon je voulais te répondre l'intervenant social et plus précisément l'assistant social a une responsabilité, 'fin pour moi, éthique, ça veut dire on peut pas dire je ne savais pas. Et oui y'a responsabilité alors après on est d'accord, quand je parlais de fondamentaux on travaille bien sur, pour accompagner les gens vers l'autonomie et donc l'appropriation de leur propre vie et donc c'est ça les, c'est ça les fondamentaux, je veux dire que et donc, et quand ça, ça se perd un p 'tit peu au niveau institutionnel ou du moins on a l'impression, parce que, parce que y'a parfois une forme d'instrumentalisation, volontaire ou involontaire, eh bien il faut le, d'où l'importance de la formation. Il est important que les euh, parce que, il faut aussi que l'assistant social soit autonome. Puisse être à la fois, et sans compter qu'elle travaille seule mais elle travaille aussi seule, aussi. A un moment donné les situations complexes plus ou moins voilà, faut pas que la personne, je voulais dire faut pas, que, jeune ou pas jeune la personne se mette en danger, donc il faut, donc j'pense que l'école est garante et nous on est donc c'est vrai que on a, c'est pas un métier, c'est un métier euh qui peut être passionnant mais c'est pas toujours facile.
505. [>C]: Qu'est ce qui pourrait mettre en danger par exemple un stagiaire en deuxième année selon toi?
506. [>1FT4]: Un stagiaire deuxième année?
507. [>C]: Ouais.
508. [>1FT4]: ..., on évite de les mettre en danger mais faut qu'ils/
509. [>C]: Justement qu'elle serait le type de situation que tu évites justement ?
510. [>1FT4]: Ah que j'évite non moi je moi j'éviterai pas, ça me dérangerai pas qu'elle aille (*Rire*) un peu au charbon, mais euh quand je te parlais de tempo c'est que si c'est pas en deuxième ça sera en troisième année d'accord, mais en troisième année faudra qu'elle y aille.
511. [>C]: Qu'est-ce sont selon toi dans le métier les situations les plus difficiles, ou les plus, tu vois qui convoquent le plus selon toi?
512. [>1FT4]: J'ai envie de te dire je pense que quand la personne aura eu un petit déclic ou euh/
513. [>C]: Nan je te parle des situations d'usagers.
514. [>1FT4]: Ouais ouais ouais, mais justement je pense qu'il y a, y a t'il des positions dangereuses? Des situations dangereuses? Je te réponds, je suis pas sûr.
515. [>C]: D'accord.
516. [>1FT4]: J'veux dire pour moi ça tient à la qualité de la formation, à la qualité de de la personne, de l'intervenant.
517. [>C]: Qualité de la formation par rapport à quoi alors 1FT4?
518. [>1FT4]: C'est à dire euh il faut que la personne elle est compris des choses d'elle-même et de la relation. ça veut dire que euh..., il faut qu'elle ait travaillé ça.
519. [>C]: Pour toi c'est vraiment ça qui est/
520. [>1FT4]: Oui nan mais au niveau du travail ici mais peut être ailleurs mais qu'elle est, qu'elle est tu sais quand je parle de formation qu'elle parvienne au bout des trois années à une maîtrise, à une maîtrise/
521. [>C]: De quoi?
522. [>1FT4]: Une maîtrise
523. [>C]: D'elle-même ?
524. [>1FT4]: Oui, une maîtrise qu'elle soit, euh, je veux dire tout terrain non, mais qu'elle soit en capacité de, d'accueillir toutes les situations. Bon j'élargis beaucoup hein, qu'elle soit euh, que,

qu'elle sache, que lorsque tu vois, c'est pour ça que je parle de formation, c'est que lorsque y'a des troubles du comportements ou une situation où la personne est, pourrait être dans le passage à l'acte, c'est un symptôme, il faut que, voilà la formation elle est donc, donc ça ça se comprend peut être en observant, et aussi en intervenant et avec le soutien de l'école/

525. [>C]: Avec les savoirs peut être aussi ?
526. [>1FT4]: Oui avec les savoirs.
527. [>C]: Oui, la connaissance y'a des connaissances/
528. [>1FT4]: Tu dis en lisant?
529. [>C]: Bah acquérir des connaissances, ça peut être en lisant, ça peut être, y'a des cours quand même donné à l'école.
530. [>1FT4]: Ouais.
531. [>C]: Est-ce que pour toi ça aide aussi ou est-ce que c'est que l'expérience ?
532. [>1FT4]: Ah non non, non, non !
533. [>C]: J'essaie de comprendre.
534. [>1FT4]: Quand je parle de formation je parle de/
535. [>C]: L'ensemble
536. [>1FT4]: Ah oui, oui, je pense que euh, il faut le conceptualiser aussi, hein si tu parles de, j'veux dire euh tout n'est pas empirique, j'veux dire c'est non, loin de là. Mais, euh, comment dire, quand on revient sur le mot maîtrise, ça veut dire aussi apprendre à..., on repère toujours les fondamentaux ben c'est aussi le tu sais c'qu'on appelle le ressenti ou, comprendre c'est ressentir, c'est aussi donc voilà c'est, bon on revient à Carl Rogers si tu veux, sur l'empathie et tout ça, ça reste vrai quand même, 'fin lui il a mis des mots là-dessus, l'empathie; la congruence et tout ça, voilà c'est pas, j'le jette pas moi ça.
537. [>C]: Non, après faut, faut le mettre en pratique quoi, c'est pas que des mots quoi, c'est comment ça se vit réellement en situation.
538. [>1FT4]: C'est juste ce que tu dis, je pense qu'il faut que, il faut que les élèves ils se l'approprient ça
539. (*le téléphone sonne*)
540. [>C]: Je suis désolée est ce que tu veux bien me remplir ça rapidement puis je vais te libérer, on en a pas fini mais c'est pas grave je vais faire avec ça.
541. [>1FT4]: Je suis en retard.
- [>C]: Ben oui je sais bien je suis désolée, est ce que tu peux? C'est pas très, très long.

Annexe D.25.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 2FT4, Assistante de service social.

Domaine de l'insertion sociale. Thèse E. Ollivier.2016.

1. C Ma première question concerne ton activité, au regard de ton expérience, on aura peut-être l'occasion que tu me dises depuis combien de temps tu es là en exercice professionnel, qu'est ce qui est important qu'est-ce que tu pourrais qualifier de « cœur de métier » d'assistante de service social, ici dans ton contexte d'activité au CCAS ?
2. 2FT4 alors le contexte est particulier parce que c'est très mouvant cad moi, j'interviens plus particulièrement dans l'accompagnement social des personnes seules allocataires du RSA et donc comme heu...légalement c'est une mission qui revient au conseil général, en ce moment il y a des négociations entre la ville de N et le conseil général pour organiser notre activité, donc c'est vrai que c'est une période de mouvance où je dirais que entre le travail qu'on effectuait il y a quelques mois et le travail qu'on va faire d'ici 2 ou 3 mois enfin, le public en tout cas que l'on va accueillir va peut-être différent, donc c'est vrai que c'est un petit peu heu on est en mutation. Donc après le cœur du métier en tout cas tel que je le conçois moi, dans le cadre évidemment de l'accompagnement des personnes allocataires du RSA c'est de pouvoir bien mesurer où en sont les personnes que je reçois actuellement pour pouvoir mettre en place avec eux, heu, des moyens permettant l'évolution de leur situation et des moyens adaptés à là où ils en sont, leur vision du monde et aussi compatibles avec le contexte. C'est ce qui, moi, m'importe le plus alors ensuite ce qui est fortement présent et de plus en plus, c'est comment tout ça peut s'inscrire aussi dans les questions de territoire : c'est des choses qui, au niveau des politiques d'action sociale et de la politique municipale, est très présente c'est-à-dire que moi, en tant qu'employée municipale, voilà cet axe-là est aussi présent dans ma commande : c'est-à-dire comment l'accompagnement social d'une personne allocataire du RSA, cad moi je reçois cette personne essentiellement pour un accompagnement global de sa situation mis à part l'aspect emploi qui est abordé dans d'autres instances, mais cet accompagnement global de sa situation heu se fait aussi dans le cadre de la politique municipale qui est très préoccupée par les questions de territoire, de citoyenneté, de choses comme ça donc y a je dirais une, une ... on est... on est amenés à... penser les moyens dans ce cadre-là aussi cad par exemple dans l'organisation du service, ben le service auquel j'appartiens, moi, c'est la Direction de la Solidarité après déclinée en ...Développement Social territorial Est pour ce qui me concerne donc moi j'appartiens à la Direction Sociale Territoriale EST et donc dans le service, il y a les travailleurs sociaux qui sont chargés de l'accompagnement des personnes allocataires du RSA, personnes seules et de plus en plus donc pour l'élaboration de leur contrat d'insertion si on est en situation de référent, dans le cadre du dispositif RSA soit on est référent soit on est ... ça me parle tellement peu que j'en oublie le mot, on est référent ou correspondant, voilà ! Sauf que ce que je dirais c'est que moi ce que je propose aux personnes c'est de la même nature mais le texte de loi prévoit que ce n'est pas la même chose
3. C il faudra que tu me précises cela parce que là j'interviewe comme si j'étais béotienne donc expliciter accompagnement global sans l'emploi/ personnes et puis ces notions de référent et correspondant et enfin de territoire?
4. 2FT4 d'accord ce qui a évolué pour nous c'est que, depuis la mise en place du RSA en 2009, le RSA prévoit cette notion de référent et de correspondant, cad qu'une personne qui fait une demande de RSA, prend rendez-vous sur une plateforme téléphonique, elle est reçue dans un premier temps pour l'instruction de sa demande d'allocation si c'est quelqu'un qui travaille il peut faire sa demande par courrier mais on va se limiter à la personne qui, qui instruit sa demande auprès d'un instructeur CAF ou MSA, donc ça c'est la demande très, très je dirais... d'allocation, 1^{er} temps ; dans un 2^{ème}

temps, cette personne est reçue par un binôme qui devait être, qui était à l'origine travailleur social et pôle emploi, maintenant le binôme n'existe plus parce que le Pôle emploi s'est désengagé de cette fonction-là, donc la personne est reçue par un travailleur social qui évalue si... de quelles natures sont ses difficultés premières, sachant que le RSA est vraiment pensé heu par les législateurs comme une allocation attribuée heu quand on ne peut pas travailler cad que le premier regard qui est porté sur la situation c'est : est-ce que vous êtes prêt à l'emploi ? Et si vous n'êtes pas prêt à l'emploi, quels sont les obstacles que vous rencontrez pour aller vers l'emploi ? Donc c'est vraiment comme ça que la loi est pensée et donc la première évaluation qui est faite auprès des personnes c'est : vous ne travaillez pas, en gros, pourquoi ? Et, heu, est-ce que les obstacles que vous rencontrez sont de l'ordre de la santé, du logement, de tout ce qui est social et donc selon ce, ce... donc c'est très binaire comme vision des choses

5. C c'est un premier tri, on va dire ouais ?
6. 2FT4 Voilà ! Donc selon que la personne a comme principale difficulté et unique difficulté la recherche d'emploi, son référent au titre du RSA ça va être le pôle emploi : le pôle emploi c'est quand on est prêt tout de suite à l'emploi, donc ça va être le pôle emploi et le correspondant, le service social ; si on est prêt à l'emploi mais pas tout à fait, qu'on a besoin d'une ... je dirais d'aller plutôt vers des contrats aidés ou d'étudier un reclassement professionnel là, du coup, c'est l'unité emploi c'est une instance du conseil général qui... où il y a des chargés d'accompagnement à l'emploi qui ont du coup, c'est un suivi assez intensif auprès des personnes pour réfléchir à leur projet professionnel : soit la recherche de contrat aidé, soit une recherche de formation enfin il y a différentes choses et du coup on reste nous aussi sur une fonction de correspondant ; si les difficultés sont essentiellement d'ordre ben social, santé, enfin tout ce qui est autre que emploi, du coup on est nommé comme référent et il peut y avoir quelqu'un qui est désigné au niveau de la correspondance au niveau de l'emploi. Alors ce qui est, le référent est chargé de faire le contrat d'insertion en fait c'est ça le nouveau dispositif RSA
7. C d'accord
8. 2FT4 Alors, contrat d'insertion pour les travailleurs sociaux et fait par les travailleurs sociaux ou les chargés d'accompagnement à l'emploi pour l'unité emploi et sinon c'est le plan personnalisé d'accès à l'emploi pour le pôle emploi cad ça vaut contrat d'insertion pour moi, en fait, c'est ce qui fait la différence quand je suis référente, c'est moi qui doit faire le contrat d'insertion, quand je suis correspondante, le contrat d'insertion se fait ailleurs en fait hein !
9. C Mais tu disais en même temps ça ne change pas trop ce que tu vas toi proposer à la personne ?
10. 2FT4 Non, parce que ma façon de ... le service que je lui propose je dirais que moi je ne fais en tout cas n'est pas un service light quand je suis correspondante et un service un peu plus intensif quand je suis référente ! C'est parce que, effectivement, on peut être correspondante cad des personnes qui sont à la fois prêtes à l'emploi et avec des dettes de loyer, avec des difficultés de santé c'est pas du tout, heu,... comme ça que... je dirais,... que cette façon de penser les choses ne me semble pas correspondre à ce que vivent les personnes ! Et donc on peut à la fois être dans une dynamique de recherche d'emploi et avoir de gros soucis financiers ou de grosses difficultés familiales un besoin important de pouvoir parler de sa situation et donc je peux avoir un travail en tant que correspondant, aussi intensif que en tant que référent!
11. C Est-ce que je peux me permettre une question ? Est-ce que par rapport à cette distribution je dirais un peu des tâches entre correspondant et référent est ce que vous en tant que professionnel, vous disposez de la même allocation de temps de la part de votre employeur pour être ou référent ou correspondant
12. 2FT4 oui, ...oui... sauf... oui on a... jusqu'à présent on, non Enfin, y a une gestion quand même des, y a une gestion de, de ... du nombre de nos suivis qui n'est pas fait de la même façon. Quand

on est référent on est référent, quand on est correspondant et là, ça a été une question de gestion de notre masse de travail, si, c'est très, très mathématique si on n'a pas vu les personnes pendant 6 mois, les personnes enfin les situations sont considérées comme « inactives » et donc elles sont archivées, pour qu'on puisse nous attribuer d'autres situations. Je ne te dis pas ce que je pense de ça ! mais c'est

13. C /si je vais te le demander (*rires*)
14. 2FT4 /c'est une façon de, voilà !... ça a été une façon de gérer le flux parce que, effectivement, à un moment donné on a été quand même submergé par les demandes, et donc l'option prise a été de nous dire ben si une personne ne prend pas de rendez-vous, alors ça a été 9 mois pendant un temps, sachant que notre charge de travail, c'est pour un temps plein 100 suivis
15. C 100 pour un 1 ETP, d'accord
16. 2FT4 Pour un ETP, 100 suivis, total !
17. C référent ou correspondant ? Peu importe ?
18. 2FT4 Voilà. Ça je te parle de ce qui existait jusqu'à fin mai, parce que ça va changer !
19. C ok
20. 2FT4 et donc ; voilà ! Et comme on était submergé ...alors, sachant que ce qui complexifie encore les choses, c'est que on est nommé correspondant ou référent pour une certaine période, ça peut être pendant 6 mois et après ça peut changer sauf que la seule personne qui peut changer cad qui a la main sur l'organisation, c'est le référent. Si le référent emploi estime qu'au bout d'un moment la personne a des difficultés trop importantes, elle peut nous désigner comme référent social par contre quand on est correspondant, on ne peut pas demander, changer le référent. Bon donc,
21. C il y a une espèce de hiérarchie entre ces deux niveaux, si je comprends bien ?
22. 2FT4 oui. Le référent, je dirais, a théoriquement, est plus..., c'est plus lui l'interlocuteur principal qui peut
23. C réorienter ?
24. 2FT4 oui modifier, réorienter oui, oui c'est sûr : mais c'est pour un temps donné, donc ça peut être très mouvant comme système. Alors, donc voilà, théoriquement donc les référents, on est référent jusqu'à ce que la situation de la personne évolue ou sorte du dispositif de quelque façon que ce soit ou de notre secteur géographique, la correspondance c'était finalement, si pendant 6 mois on n'a pas eu l'occasion de recevoir la personne, son dossier est archivé ce qui fait que sur notre liste ça laisse une place disponible pour quelqu'un qui demanderait un rendez-vous, là, les négociations qui ont eu lieu avec le conseil général c'est que maintenant le service... la mairie se positionnerait pour qu'on n'intervienne que dans les références, que quand on est référent et on ne ferait plus du tout de correspondances qui seraient renvoyées au conseil général, hein
25. C Et qu'est-ce qui préside à ce changement ?
26. 2FT4 alors ça été heu... Ça été alors heu... bon, je pense que la mairie veut recentrer son personnel sur, je je ... ce que l'on perçoit, nous c'est que c'est une question d'effectif, cad que alors par rapport à ce que tu disais, le département, visiblement, heu.. ne considère pas forcément financièrement ; alors ça veut dire que le département rémunère la mairie pour un certain nombre de postes qui sembleraient être 10 postes de TS alors que nous, on était une 30aine et donc qui ne sembleraient rémunérer mais moi, je ne suis pas très au clair là-dessus, que ce qui correspond à des postes de référents voilà ! cad quand on fait des contrats d'insertion, c'est ce qui aurait été pris en compte financièrement par le conseil général, du coup ben, la mairie heu... je dirais que, nous c'est la lecture qu'on en a, cad compte tenu veut réduire les effectifs dans notre service et affecter ce personnel, nous, à d'autres fonctions, d'autres missions mairie et donc du coup pour réduire les effectifs, réduit notre charge de travail heu voilà ! Alors, ça nous est présenté un peu dans le sens contraire, cad on va réduire votre charge de travail, du coup il y aura pas, il n'y a pas de raison que vous soyez autant !

Ce avec quoi, nous on n'est pas d'accord c'est-à-dire qu'on dit que heu ...on pourrait aussi travailler autrement en ayant moins de suivis parce que, effectivement quand on a 100 personnes en... en charge

27. C En « file active » comme on dit maintenant ?
28. 2FT4 oui! Voilà, on ne travaille pas de la même manière que si on en avait 50 : donc ce qu'on essayait de dire c'est qu'on pourrait rester le même nombre, avec moins de personnes et développer des formes d'action différentes, des formes de travail différentes. Bon voilà là on est en pleine mouvance là-dessus, on a su il y a peu de temps, début avril hein on a su qu'on allait être plus particulièrement heu du coup maintenant chargé uniquement des références et il y a un projet de service qui se met en place bon, pour voir la suite du travail, c'est assez heu... bon... y a pas mal de, de... je dirais c'est pas oui... on... y a des choses qui, qui sont dites d'une certaine façon alors que nous, on devine que c'est une autre forme de, de,... une autre volonté qui a derrière, enfin parce que quand on dit bon, il y a une volonté de réduire notre personnel, on nous dit « ben non, on ne réduit pas le personnel parce que votre charge diminue » mais au final, heu je dirais concrètement, là toutes les offres qui sont à pourvoir et qui correspondent à notre profil nous sont destinées c'est-à-dire que la mairie c'est 0 recrutement extérieurs actuellement, ça, ça nous a été dit et s'il y a des besoins dans d'autres services, c'est vraiment la mobilité interne qui, qui compte et particulièrement, les offres nous sont réservées à nous, donc il y a une volonté effectivement de pouvoir heu... alors ça nous est pas dit comme du reclassement ou de la mobilisation, mais voilà, sachant que on aura moins de travail et il n'est pas souhaité qu'on reste le même nombre à travailler pour un nombre de personnes moindre voilà
29. C donc vous avez quand même presque un poids de, comment dire de, vous ne savez pas si vous allez rester dans ce service –là en tout cas, le même nombre à effectuer la même chose que ce que vous faites-là en ce moment ?
30. 2FT4 On sait qu'on ne restera pas le même nombre et on est sollicité pour, je ne dirais pas qu'on est invité à postuler ! Parce que c'est plus... comment je dirais ça ? C'est plus
31. C subtil ?
32. 2FT4 Oui. Oui C'est plus fin que ça, mais toutes les offres nous sont faites et qu'à nous ! Donc voilà, c'est quand même un encouragement à postuler c'est sûr !
33. C et dans le cadre de la mairie de N qu'est-ce qu'il y a comme autres possibilités pour vous en tant qu'ASS, par exemple ?
34. 2FT4 alors ben heu je dirais il y a des postes y a eu des postes qui se sont... , y a une offre au service du personnel, y a eu une offre mais en tant que responsable du CLIC, y a une offre qui là est plutôt auprès des personnes qui sont sans domicile ...et donc on voit bien aussi que ben les questions de... déjà nous, dans le service on était 10 travailleurs sociaux là, sur le secteur Est et il a quelques années, il y a 3 postes qui ont évolué vers les postes de référents territoriaux donc, ça reste dans l'équipe mais c'est du travail de Développement Social L donc c'est, c'est... ces 3 postes-là n'ont pas été remplacés pour parce que y a pas eu de remplacements sur ces postes là c'est des postes qui ont ...
35. C été transformés ?
36. 2FT4 évolué vers d'autres fonctions
37. C d'accord, c'est des transformations de postes actuels
38. 2FT4 oui, donc les choses évoluent comme ça !
39. C et il n'est pas envisagé que, alors ça permettra peut-être d'explicitier ce que tu disais au début, il n'est pas envisagé qu'un même travailleur social puisse être référent pour des personnes allocataires du RSA et chargé de développement sur un territoire ? AH ! Ça n'est pas compatible ?
40. 2FT4 ça n'a pas été l'option prise oui bon ! on n'était pas forcément d'accord là-dessus non plus mais ce n'a pas été l'option prise, par contre on a vu depuis 2 ou 3 ans heu, ...nous sommes sollicités

pour travailler sur le territoire auprès du public du territoire, par exemple dans le cadre de certaines actions collectives ... donc, j'ai des collègues qui animent... un groupe qui s'adresse non pas aux personnes allocataires du RSA mais aux personnes au public isolé qui souffre d'isolement, pas forcément isolé d'ailleurs au sens du ménage mais qui souffrirait d'isolement sur le secteur par exemple D. C. (*quartier*) donc dans ce groupe-là, il y a des retraités, il y a des personnes qui peuvent travailler voilà !. J'ai une autre collègue qui intervient dans un lieu d'accueil parent-enfant donc qui est présente sur un lieu d'accueil qui se situe sur le secteur Est mais ça n'a pas du tout, ce n'est pas du tout le même public que le public allocataire du RSA

41. C bien sûr oui, oui
42. 2FT4 Et là effectivement c'est aussi c'est une histoire de gestion de personnel cad que il fallait 80% de temps sur cette fonction-là et en fait, il y a eu 4, sur nos 4 territoires, il y a 20% de personnel qui a été sollicité vers cette fonction-là, alors, effectivement on peut avoir des compétences qui permettent ce travail et des collègues sont intéressées par ce travail mais, voilà, on voit bien que notre mission première, notre fiche de poste première, elle évolue vers la notion de territoire plus que vers le public allocataire du RSA et donc ça se fait un petit peu comme ça ponctuellement dans le temps donc bon ! Ça c'est pour le, ... quand je te disais que ça se croise cette notion de territoire que développe la politique municipale et l'accompagnement des personnes, voilà ! Nous dans les moyens dont on dispose, je dirais, effectivement, on est très informés de ce qui se passe à la maison de quartier de la B. enfin c'est très en... on est très....
43. C Mais comment tu perçois, toi cette évolution alors ? Parce que moi j'ai posé ma question en disant cœur de métier, ais cœur de métier dans ton activité tu es en train de dire que c'est en train d'évoluer considérablement ? Et que ça vous échappe d'une certaine manière, un petit peu, si je comprends bien, hein ?
44. 2FT4 oui. Alors quand on dit cœur de métier je dirais, moi je t'ai répondu dans le sens plus de ce qui m'importait moi, le cœur du métier de mon institution enfin ce qu'on ressent, c'est vraiment c'est ... oui l'inscription de, de, de la personne dans son ... c'est plutôt la notion de citoyen quoi hein qui est présente dans la politique municipale, enfin, oui, oui ! C'est de citoyen, de, de oui... de la place de la personne dans son quartier, dans son secteur, oui. Ça oui
45. C Et ça ce n'était pas du tout dans vos préoccupations y compris même dans l'accompagnement avant parce que tu parlais tout à l'heure d'accompagnement global ? Quand tu parlais de l'accompagnement des allocataires du RSA que vous faisiez quand même prioritairement ici, qu'est-ce que recouvre cette notion alors, pour toi ?
46. 2FT4 C'est je dirais que la personne heu, que je sois l'interlocuteur de la personne quelle que soit la nature de ses... enfin en tout cas qu'elle puisse porter ses difficultés quelles qu'elles soient, à mon égard sauf qu'en matière d'emploi d'emblée je dirais que depuis quelques années, j'ai perdu de la compétence parce que ça n'est plus, c'est traiter ailleurs et donc du coup je réoriente très vite vers l'unité emploi ou le pôle emploi parce que du coup je ne suis pas compétente en matière de formation, d'orientation professionnelle même pour des domaines où on avait une, certaine des connaissances je pense à l'apprentissage du français des choses comme ça, où on avait un réseau et ...là, on a perdu des compétences depuis quelques années puisque même avant le RSA, le CCAS au niveau du RMI, les personnes qui avaient pour principale difficulté le retour à l'emploi faisaient leur contrats d'insertion avec des collègues agent administratifs, donc depuis un certain nombre d'années, nous on n'est plus, on a perdu de la compétence dans ce domaine-là mais sinon voilà moi je dirais que c'est de la polyvalence de catégorie entre guillemets voilà, sinon !
47. C Donc ça veut dire que, par exemple, pour en revenir sur cette question de territoire tu étais en capacités d'aller voir les gens chez eux ?

48. 2FT4 oui, oui et ça je le suis toujours ! oui, ça a toujours été ça par contre, au niveau de mes, des moyens que je mets en place pour travailler, les visites à domicile ça je, on a toujours fait et on continue à en faire les permanences extérieures enfin les rendez-vous en mairie de D. ou en maison de quartier de M., ça c'est des choses que l'on a pratiqué et que l'on pratique plus, qu'on a toujours pratiqué et que je mets à... moi, je dirais que moi, j'utilise plus comme, et c'est ça peut-être qui... où... mon approche est où je fais la ... où il me semble que j'essaie de mettre en œuvre mon approche, ma façon de travailler en tant que professionnelle cad que ...moi je ne pars pas du principe qu'il est important que la personne participe à une activité dans son quartier pour se sentir citoyen, heu... j'essaie, peut-être que... c'est quelque chose qui va être,... qui va contribuer à l'évolution favorable de sa situation mais je ne pars pas de ce postulat ! Alors que ben effectivement, à un autre niveau, c'est un postulat ! c'est pour être bien dans son quartier, il faut connaître son voisin, il faut participer...enfin je caricature un petit peu, mais il faut aller au « printemps des voisins » et il faut savoir ce qui se passe dans sa maison de quartier, bon ! Moi j'essaie de d'avoir en tête effectivement, ses outils-là mais de voir d'abord si pour la personne ça correspond à la façon qu'elle a de de considérer, si elle se sent bien dans son quartier, si ça lui est important ou est-ce que elle, elle préfère venir à un rendez-vous au centre-ville, au CCAS pour être dans le centre-ville parce que justement, elle a envie de sortir de son quartier heu, et du coup de lui proposer un rendez-vous encore au pied de l'immeuble, pour elle ça va être, pas être forcément ce qui a d'aidant donc voilà ! C'est comme ça que j'essaie de m'approprier les outils et d'utiliser les moyens à disposition mais de ne pas faire rentrer les personnes dans les moyens mis à disposition mais le contraire quoi hein, mettre les moyens à disposition de la personne, le cas échéant ! Et c'est là où je, je... c'est comme ça que je définirais ma place, aujourd'hui et donc bon c'est, c'est comme ça que j'ai envie de prendre ma place et de la faire valoir cad que ... tout voilà c'est important qu'il y ait des moyens qui existent mais c'est pas forcément des moyens que je dois avoir l'obligation d'utiliser quoi, parce que cela peut ne pas du tout correspondre à là où en est la personne et ce serait le comble, pour moi, d'utiliser des moyens qui aillent à l'inverse de l'objectif suivi
49. C Toi, en fait, tu pars de la personne qui est donc, bien sûr, sur un territoire et tu pars de ses besoins et non pas des moyens à disposition ?
50. 2FT4 Oui quitte à lui, je dirais, à lui faire connaître certaines choses pour aussi voilà qu'elle... ! Parce que c'est vrai quand on ne connaît pas on ne sait pas, mais c'est d'abord, voilà, de voir là où elle en est, si elle, je dirais même que si nous on voit des personnes seules au sens de l'allocation mais heu, au sens de la CAF hein, mais ça peut être des personnes qui s'inscrivent dans un réseau familial, qui sont pas du tout dans effectivement le besoin, dans cette inscription dans une activité où dans connaître les voisins enfin c'est pas ça leur réseau quoi mais il n'empêche qu'ils en n'ont, et donc voilà ! A voir pourquoi pas, mais à voir
51. C est-ce que je me trompe si je comprends qu'en fait tu dirais qu'il y a plus d'orientation politique donnée aux services sociaux, qui sont dépendants plutôt de la ville actuellement, plus d'orientations politiques que précédemment ?... Par rapport à l'utilisation des professionnels, par rapport à l'activité des professionnels du social?
52. 2FT4 heu cad qu'il y a une,... je dirais qu'il a, je dirais que je n'ai jamais considéré que je travaillais en libéral et donc je travaille bien pour mettre en œuvre la politique sociale de mon employeur néanmoins heu...je, je pars du principe que mon employeur m'emploie aussi en tant qu'assistante sociale donc ce qu'il me demande de faire, je le fais en tant qu'ASS cad à la mode travailleur social avec le métier qui est le mien et donc le métier qui est le mien c'est de travailler ...avec la personne là où elle en est, vers ce vers quoi elle veut aller, avec les moyens qui existent et non pas de, de... d'utiliser quoi qu'il en soit les moyens mis à disposition par la collectivité pour aider la personne, ce qui ne serait dans... ce que je ne considère pas toujours comme une aide quoi !et donc voilà après

c'est vrai ce que je trouve qui a évolué c'est que ... il y a beaucoup de, je dirais qu'il y a une très forte communication sur les politiques, la politique en général, des collectivités et donc ... c'est là où... on n'a pas forcément les mêmes intérêts, cad que une très forte communication dans les moyens mis à disposition, dans notre façon enfin si on fait quelque chose, il faut le faire savoir enfin bref, et donc c'est là où on peut avoir des intérêts divergents quoi mais c'est vrai il y a une forte oui y a une... ouais.. je sais pas si....alors on... peut-être qu'on n'est plus ou moins perméables mais quand même ! Je dirais quand on reçoit 5 mails par jour sur ce qui se fait sur le quartier, forcément ça imprègne ! Donc je dirais que voilà c'est...et bon après, c'est pas toujours forcément aidant pour nous parce que trop d'informations... on quand ça n'arrive pas, enfin moi en tout cas, je retiens l'information quand ça répond à une question que je me pose au moment et que ça s'illustre par une situation en particulier, sinon quand j'ai toute une masse d'informations comme ça, il se passe telle et telle chose, je vois que je n'utilise pas, parce que c'est trop : mais je dirais que, effectivement, on a une proximité des élus quand même, qui fait que

53. C c'est une évolution sensible au niveau du métier d'ASS ici, pour toi en tout cas ?
54. 2FT4 oui
55. C parce que c'est une question hein que j'ai sur l'évolution du métier en général tu vois et que je pose à tout le monde pour voir un peu est-ce que le métier évolue ? Est-ce que le cœur de métier évolue ? Et comment vous comprenez les choses, vous qui êtes
56. 2FT4 oui, oui, oui !
57. C c'est important pour moi, de saisir cela !
58. 2FT4 alors je dirais alors, surtout nous en tant, que qui intervenons sur des dispositifs comme le RMI le RSA, qui sont des dispositifs très politiques heu je dirais que c'est, c'est....
59. C chargé d'enjeux ?
60. 2FT4 c'est très présent et là, je dirais que quand même... là, depuis... plus particulièrement depuis les dernières élections, le département et la ville de N. est ...est donc à la loupe c'est sûr hein, c'est très présent que ce soit au niveau du conseil général, les allocataires du RSA et donc Mme la ministre est venue là, a reçu les groupes, les membres d'un groupe ressources du RSA, j'anime d'ailleurs un groupe avec un collègue du CG enfin le groupe ressource secteur Est donc on voit qu'il y a une présence politique très proche alors donc ça peut être très intéressant ça parce que je dirais que ça donne une dynamique au travail ! Ça donne... Après, il faut, moi je, du coup... ça...ça nécessite aussi d'être quand même..., ça oblige à se poser des questions sur notre positionnement professionnel, notre métier : comment on l'envisage ? qui on est ? Et donc je, je, voilà et ça suppose aussi une distance, de prendre de la distance, enfin on parle distanciation dans notre travail mais c'est un... je trouve à
61. C à développer par rapport au contexte, du coup ?
62. 2FT4 Tout à fait !
63. C ouais ! mais est-ce que tu dirais, par exemple, que cette technicité à laquelle tu tiens si j'ai bien compris, vous, tu arrives à la faire valoir quand même, cad à faire reconnaître que pour toi, c'est important de partir d'abord des personnes, d'évaluer ce dont ils ont besoins et éventuellement après de les mettre en relation avec justement les ressources qui existent de la ville ou non d'ailleurs sans doute ? Est-ce que tu es entendue par rapport à ça ?
64. 2FT4 heu....oui ! c'est, il faut quand même le... je dirais que c'est quand même, je trouve, ce qui est devenu compliqué c'est que ... ça va pas de soi, cad que... on...je dirais que... c'est, c'est notre métier mais, on nous paye pour faire notre travail, néanmoins c'est des choses qu'il faut que l'on... que l'on peut être amenées jusqu'à justifier. C'est-à-dire que, même si on est rémunéré pour faire ce travail-là en tant que travailleur social,... il faut et je pense parfois dans le cadre des contrats d'insertion ...on est amenés à expliciter notre travail quoi !

65. C d'accord
66. 2FT4 et c'est vrai que la loi, la loi sur le RSA notamment,... je dirais que, c'est quand on voit les textes de loi hein où, il faut justement par rapport à cette position de référent et de correspondant où on est quasiment amenés à expliquer pourquoi est-ce qu'on est référent pourquoi c'est nous qui sommes les référents cad que si on fait un contrat d'insertion pour une personne et qu'on amène pas à voir ses difficultés d'ordre social ou en quoi notre accompagnement est efficient, on va nous interpellé pour nous demander pourquoi ce n'est pas le pôle emploi qui n'est l'interlocuteur donc de fait, on est amené à ... expliciter un peu notre travail et ce qui est difficile à faire entendre c'est C'est qu'une situation ne puisse pas évoluer cad que quelqu'un qui soit au RSA et qui arrive à trouver un certain équilibre et qu'on sait bien, et cad que effectivement qu'on n'est pas dans un revenu d'existence, la loi n'est pas dans ce cadre-là, on le sait, néanmoins il y a des personnes qui ne peuvent pas aller au-delà que de se maintenir dans la situation dans laquelle elles sont et ... et ça c'est très difficile de faire entendre qu'une personne puisse trouver un équilibre, et c'est un gros travail pour elle, en ayant le RSA, en payant son loyer, en arrivant juste à subvenir à ses besoins c'est quasiment in-entendable de ne pas lui proposer... une action de dynamisation, une action de... enfin, c'est pas possible, quoi ! Est-ce qu'elle est bien au courant ? et c'est là où en gros, est-ce que vous l'avez bien informée que sur son quartier, il existe telle ou telle chose, enfin bon bref il y a quand même cette... ça c'est difficile de faire entendre que cette personne ça peut la mettre à mal que d'aller eh ben faire un atelier cuisine ou que ça ne répond pas du tout à son fonctionnement et qu'elle préfère regarder les « feux de l'amour » à 14 heures à la télé, bon ! Enfin bon !
67. C Ouais, ça veut dire que ce n'est pas du tout, comment dire, reconnu, c'est pas valorisé du tout, c'est peut-être même pas acceptable ce genre de, socialement et politiquement parlant ?
68. 2FT4 c'est... voilà ! C'est difficile oui ! C'est vrai que c'est difficile de...! Alors ce que je comprends, moi, d'un point de vue, c'est effectivement, je comprends que le département, je pense par rapport au RSA qui met en œuvre des moyens ou même la ville qui met en œuvre des moyens et qui finance des moyens pour aider les personnes s'assurent que ces moyens aient bien été activés pourquoi pas, mais que l'on soit amenés à justifier pourquoi on ne les utilise pas, là je trouve que ça ne va pas et, et parfois on est à la limite quoi ! de, de devoir expliquer qu'est-ce qui fait qu'on ne fait pas certaines choses, alors que je trouve que là c'est trop, autant on peut expliquer en quoi cet outil est intéressant et pourquoi on le sollicite, pourquoi on ne le sollicite pas.. voilà, c'est du coup on arrive quelque fois à être dans ce sentiment d'avoir à justifier de pourquoi on utilise tel et tel outil de travail et on n'est pas normalement dans l'analyse de la pratique quand même quand on fait des contrats d'insertion ! Et ça frise un peu...
69. C et vous n'avez pas un encadrement qui vous soutient pour faire justement pour faire comment dire, cette jonction avec ces instances on dirait plus techniques ou politiques?
70. 2FT4 alors pfff,... Là je dirais c'est là où aussi que... mais ça après... c'est peut-être, là, je connais pas..., ce qu'on sent quand même par rapport à notre responsable d'équipe, chef de service leur préoccupation enfin pour mon chef de service, on sent que sa préoccupation c'est quand même le développement social local
71. C d'accord
72. 2FT4 sa préoccupation et son centre d'intérêt c'est MR il intervient d'ailleurs à l'école, c'est vrai que c'est son... alors pour le reste, pour l'accompagnement social individuel je dirais qu'il est,... il fait confiance dans notre façon de travailler, il voit nos contrats d'insertion il les il participe aux pré CLI et donc... bon... je pense que ...oui... je, je pense qu'il y a une,... y a peu de...j'arrive moi les contrats d'insertion que je fais, sur mon travail au quotidien y a pas forcément de questionnement ou de remise en question de ce que je fais là-dessus y a pas trop de... mais oui c'est plus ...on sent pas de dynamique elle ne se situe pas à ce niveau-là quoi sur l'accompagnement individuel social

ou même le travail collectif, alors le travail collectif c'est un peu plus mis en avant, porté, politiquement

73. C c'est ma question quelle place a l'accompagnement individuel dans ton activité et qu'est-ce que tu en penses ?
74. 2FT4 alors c'est vrai qu'au niveau temps de mon activité, c'est ma principale activité l'accompagnement individuel
75. C Principale, tu dirais combien à peu près ? en % ?
76. 2FT4 heu... je dirais, sur oui c'est quand même 70 % de mon temps alors moi, particulièrement, dans le sens oui 70 à 80% de mon temps, sachant que par ailleurs donc j'anime en co animation avec un collègue du département les groupes ressources RSA ou puisque donc la loi prévoit que les personnes aient une place dans le dispositif RSA, et le département a choisi de mettre en place des groupes ressources cad que des personnes allocataires du RSA se retrouvent une fois par mois pour prendre part au dispositif et dire leur vécu par rapport au dispositif et éventuellement même aller au-delà de ça
77. C on pourrait dire une dimension très citoyenne ?
78. 2FT4 oui ! Voilà ! La démocratie participative quoi on est là-dedans ! Et donc voilà Donc on anime ce groupe là avec X et donc ça me prend au moins deux jours par mois entre la préparation des groupes le temps du groupe, le debriefing enfin bon ! et puis donc alors après on a pas du tout ; enfin, chacune dans le service, l'équipe on peut être sur différents groupes aussi hein ! Donc, ça reste en temps, l'activité principale c'est l'accompagnement individuel et pour ma part c'est quelque chose aussi qui importe pour moi hein ! C'est un travail qui m'importe donc voilà, je me trouve bien là-dedans, le DSL je m'y retrouve moins donc ... et ça, c'est pas non plus, nous, c'est plutôt mes collègues qui sont référentes territoriales qui sont chargées de cet espace-là quoi.
79. C alors, est-ce que tu dirais que les groupes ressources là, tu les qualifierais de DSL ou pas ?
80. 2FT4 non, pour moi c'est plus action collective !
81. C et là tu t'y retrouves, toi ?
82. 2FT4 Oui voilà c'est une forme
83. C Quelle serait la différence entre action collective et DSL, pour toi ?
84. 2FT4 alors pour moi, le travail collectif c'est toujours de partir de, de, de voir, de partir de l'individu enfin des individus, de repérer une problématique commune et donc d'agir après à partir de cette problématique ou de cette... c'est pas forcément une problématique, mais en tout cas ce qui peut être le dénominateur commun d'un ensemble de personnes et d'aborder ces questions-là avec le groupe hein, c'est comme ça, c'est l'idée que je me fais du travail collectif, le DSL je l'entends plus par, plutôt intervenir au niveau du,... des, des associations ou des « agissants » du coup mais pas forcément des personnes à qui sont destinées les actions mais plutôt l'animation du partenariat quoi, du réseau de partenaires : pour moi le DSL c'est plus ça !
85. C d'accord
86. 2FT4 mais bon, je suis peut-être à côté de la plaque, hein.
87. C Ce qui m'intéresse de poser la question c'est qu'en fait, tu vois je m'intéresse de savoir quelle place à l'accompagnement individuel, alors place en temps, c'est pour cela que je demande en gros en % mais aussi l'idée que tu t'en fais et tu as répondu c'est qu'effectivement que la réforme, de ma place de formatrice de centre de formation je ne peux pas ignorer que la réforme mise en place depuis 2004, a quand même orienté pour tous les étudiants et de l'individuel et du collectif et dans la réforme il est dit là aussi et c'est un peu comme dans la loi du RSA 50 %, 50% cad... et ce qui m'intéresse c'est de voir un peu la réalité de ces activités dites collectives puisque c'est amalgamé hein on parle de TSG, des actions collectives, mais aussi DSL
88. 2FT4 ah, oui tout est intégré !

89. C oui dans la dimension d'ISIC, tu vois donc c'est pour cela que je te demandais !
90. 2FT4 Oui, ok alors c'est vrai qu'on le sent d'ailleurs alors moi au niveau des étudiants et puis des commandes au niveau de l'action partenariale, la synthèse sur site on voit bien, ça c'est oui, oui! Donc...
91. C mais comment tu vois, toi, cette évolution du métier ? cad où on voit quand même dans les orientations générales de formation que, tu vois ½ , ½ entre individuel et collectif, toi tu ne sembles pas tout à faire dire la même chose, en tout cas, dans la réalité de tes affaires, actuellement ?
92. 2FT4 je dirais que au niveau de..., on le sent par contre, on le sent par contre très fort au niveau oui, de la commande qu'on a, nous on voit bien, nous je pense qu'on va nous demander de plus en plus intervenir sur du DSL, du travail collectif peut-être,... le travail individuel, je ne sais pas si, à l'avenir, il aura une place, en tout cas, là oui pour nous, parce que pour l'instant, concrètement on nous dit qu'on va être uniquement référent mais pour combien de temps quoi hein? Sachant que le dispositif RSA effectivement, le RSA est bien une mission initialement du conseil général donc, nous en tant que salariés ville de X. ... alors il y aura peut-être d'autres.... oui d'autres formes d'intervention individuelle mais, moi, on sent très fort que là du coup, on va plus vers des missions d'ordre travail social collectif
93. C d'accord
94. 2FT4 oui ça on le sent !
95. C Par contre, j'avais une question de précision parce que tu disais on reçoit des personnes seules qui sont dans le dispositif RSA
96. 2FT4 oui
97. C ça veut donc dire que les ASS qui travaillent dans le CCAS de cette ville ne reçoivent pas des personnes qui auraient des difficultés sociales hors RSA ?
98. 2FT4 alors y a le... alors une... y a des collègues qui travaillent au secteur DISP, c'est intervention sociale ponctuelle, donc qui reçoivent des personnes sans domicile mais pas forcément allocataires du RSA mais c'est je dirais, elles sont 3 je crois donc c'est une autre entité mais sinon les 4 secteurs géographiques Nord, Ouest, Centre-sud et nous Est, c'est essentiellement des personnes allocataires du RSA, seules, au sens de l'allocation, sauf sur certaines actions, comme je te disais tout à l'heure, où on intervient auprès du public, du coup, du territoire sans qu'il y ait de porte d'entrée allocation.
99. C ok mais on est loin quand même, tu vois de, alors je vais faire un brin d'histoire, mais du bureau de bienfaisance quoi ?
100. 2FT4 oui ah, oui, oui !
101. C C'est historiquement, c'est plus ça, dans l'histoire c'est la réalité de l'activité, ici des CCAS
102. 2FT4 en tant que travailleurs sociaux, hein, parce que, par contre, au niveau de l'accueil et des aides financières ville de X., là, elles, je dirais tout habitant qui peut solliciter une aide coup de pouce, là après, c'est en fonction de ses ressources et de ses charges mais du coup nous on ne fait pas d'accompagnement social mais là, il y des famille, y a des tous les habitants de le ville du moment qu'ils ont 3 mois de résidence
103. C et qu'est-ce qui a présidé à ce choix-là ?
104. 2FT4 Alors, ça a beaucoup changé hein ! Parce que... moi, je suis une.... je travaille au CCAS depuis 1988,
105. C Le RMI !
106. 2FT4 donc tu vois !!!! J'ai commencé à travailler au CCAS, donc, il y avait des travailleurs sociaux qui étaient donc aux aides facultatives à ce moment-là, on prenait les coups de fil des travailleurs sociaux de secteur pour des dépannages immédiats, hein de 100 francs, tout de suite des colis alimentaires, il y avait les colis encore ! Les vestiaires, les vêtements et on présentait les demandes d'aides financières en commissions auprès des administrateurs ; ça, cette fonction-là, dans

le temps, elle a évolué maintenant, ce sont alors, d'abord le dépannage téléphonique n'existe plus, y a les « aides coup-de-pouce » cad les gens viennent à l'accueil et donc en fonction de leurs ressources et de leurs charges c'est... très mathématique hein, ils ont droit à 3 aides coup-de-pouce par an bon voilà, c'est ça il n'y a plus du tout d'évaluation sociale, c'est... et puis donc autrement les dossiers sont faits en commission mais sont présentés en commission par des coordinatrices qui sont des agents administratifs ou rédacteurs enfin elles ont,... c'est, c'est pas des travailleurs sociaux et donc ensuite, je situe mon parcours parce que c'est aussi, j'ai suivi aussi la politique de la ville!

107. C eh bien oui !

108. 2FT4 ensuite, j'ai travaillé, donc alors le RMI s'est mis en place donc j'ai travaillé un peu dans à la mise en œuvre de la demande d'allocation RMI qui pouvait se faire à l'époque, ici directement ici au CCAS, entre autres, et puis ensuite les premiers contrats d'insertion alors le CCAS a toujours été, ça a été une répartition ville-département, a toujours été dans le dispositif RMI chargé de, des personnes seules, historiquement quand même le CCAS comme d'autres CCAS de grandes villes c'est plutôt les personnes seules, hein ! Mais ensuite j'ai travaillé en polyvalence de secteur parce que la ville de X. avait de la polyvalence de secteur jusqu'en fin 1996, fin 96 et donc du coup sur le centre-ville moi, je faisais de la polyvalence de secteur et ensuite il y a eu dé-conventionnement, je ne sais pas si ça se dit comme terme ?

109. C Si, Si ça se dit, c'est le terme exact juridique

110. 2FT4 donc dé-conventionnement donc tu vois bien, missions du conseil général ont été reprises par le CG et voilà, y avait aussi à ce moment-là et jusqu'à y a peu de temps le service M. plus SASPSD après qui faisait de l'accompagnement social des personnes sans domicile, qui là, les personnes sans domicile sont une mission de l'Etat, normalement, et donc ce service a été fermé je ne sais plus depuis combien de temps heu donc effectivement y a des collègues qui continuent à travailler auprès de personnes sans domicile, quand ces personnes sont plus dans ce qu'ils appellent la stabilisation logement donc, et là, il peut y avoir des personnes qui ne sont pas allocataires du RSA hein ! Mais donc, on voit bien que le, le, le l'accompagnement social auprès d'un public divers se réduit et donc nous là, on était une trentaine, on n'est plus que 22 et je pense qu'on va être de moins en moins puisque voilà on est prioritaire entre guillemets, sur des postes qui se libèrent et que sans doute des collègues vont postuler peut-être moi-même je ne sais pas donc du coup l'équipe va se réduire et donc... alors pour l'instant, il nous est dit que la ville de X tient à garder, à travailler auprès de ces personnes au RSA qui restent quand même des X. voilà mais bon, voilà c'est aussi je je enfin bon on ne voit pas trop comment ça va pouvoir dans le temps...

111. C Peut-être aussi que c'est en lien avec la réorganisation territoriale qui va aussi, peut-être, voilà faire exploser les départements enfin bref, en organisation administrative je veux dire et politique, quoi ?

112. 2FT4 tout à fait, de toute façon, on sent bien qu'il y a des enjeux... voilà donc !

113. C oui et des choses qui ne sont pas stabilisées au niveau contexte, même sans doute ?

114. 2FT4 et nous on est en prise directe avec ça, c'est sûr!

115. C vous êtes en première ligne carrément!

116. 2FT4 c'est à la fois je dirais ce qui fait, ce qui peut être dynamisant mais en même temps voilà ça, ça percute parfois le parcours des personnes et donc du coup, voilà c'est pas du tout aidant quoi, des choses comme ça !... Les gens qui doivent changer d'interlocuteurs parce que ... alors voilà, le, le, on n'est plus référent, on est correspondant, c'est pas très on essaye de faire avec souplesse, hein !

117. C J'imagine ! Alors une petite précision dont j'aurais besoin, selon toi mais alors là, concrètement quelles sont les caractéristiques de ton activité j'ai compris donc que tu recevais, ici

des personnes est-ce que ce sont les personnes qui te sollicitent, toi, ou est-ce qu'il y a des intermédiaires cad est ce que c'est la CAF qui t'adresse les gens, enfin, comment ça se passe ?

118. 2FT4 Oui. Alors, il y a plusieurs portes d'entrée. Je dirais que le, d'abord quand je reçois quelqu'un, on convient ensemble de, de de, un petit peu des modalités d'accompagnement cad que je demande en général à la personne si c'est important pour elle que l'on se voit tous les mois enfin au moins pendant une certain temps, si c'est quelqu'un qui préfère fonctionner à la demande ou si moi, j'évalue que, de toute façon, je lui proposerais un rendez-vous dans trois semaines enfin bon, donc les modalités de, de, d'accompagnement, on en convient ensemble : donc après soit la personne demande un rendez-vous soit à l'accueil soit par téléphone et donc je la reçois ou en mairie annexe ou en visite à domicile ou je l'accompagne pour une démarche extérieure faire un devis dans un magasin bon ça peut être très varié, ou bien cette personne peut être invitée par un partenaire extérieur à prendre rendez-vous avec moi , ... y a pas de... alors par exemple, après dans le cadre du RSA et des contrats d'insertion, moi quand je vois qu'un contrat d'insertion arrive à échéance, je propose si la personne n'a pas pris de rn vs, je lui propose un rendez-vous pour le renouvellement de son contrat donc ça peut être aussi dans ce cadre-là et là c'est très lié au dispositif, théoriquement la CLI, mais, là, informatiquement ils n'ont plus les moyens de le faire, mais la CLI peut inviter les gens à prendre rendez-vous avec son référent pour renouveler le contrat voilà ! ça peut être les collègues à l'accueil qui voient qu'il peut y avoir une problématique enfin des difficultés et qu'il serait important que la personne prenne rendez-vous et donc il peut arriver qu'elles nous alertent sur une situation et du coup, on peut proposer un rendez-vous ou la personne me dit j'ai vu votre, j'ai été reçue à l'accueil, peut-être que vous pourriez faire quelque chose pour moi et prend rendez-vous donc, effectivement de multiples portes d'entrée mais c'est quand même essentiellement soit la demande des personnes soit moi qui propose quoi ! C'est quand même essentiellement comme ça !
119. C d'accord et donc si je comprends bien en termes de public et d'âge vous pouvez aller depuis le début de l'allocation du RSA 25ans jusqu'à la retraite ?
120. 2FT4 oui 25 à 67 ans, maintenant !
121. C D'accord et donc si j'ai bien compris, aussi la répartition se fait par territoire d'intervention ?
122. 2FT4 oui
123. C et vous êtes plusieurs sur un même territoire ?
124. 2FT4 donc oui, voilà nous sur le secteur Est nous sommes, sans parler des collègues, référentes territoriales, mais vraiment dans l'accompagnement individuel des personnes... 7 personnes mais pas à temps plein
125. C d'accord et comment se fait ? tu as déjà dit tout à l'heure, je pense c'est en fait, en fonction soit parce que des gens sortent du dispositif soit parce qu'ils ne l'activent plus c'est là qu'on vous attribue de nouvelles situations ?
126. 2FT4 on a une liste de situations de personnes et donc quand quelqu'un demande un rendez-vous, qu'on ne connaît pas et bien selon la disponibilité de chacune, voilà, la situation était attribuée à l'une ou l'autre d'entre nous quoi et donc...
127. C /en réunion d'équipe ? Par le chef de service ?
128. 2FT4 non, c'est le chef de service qui directement attribue. Là, c'est pareil les pratiques ont évolué, hein, selon les périodes, les responsables de service et les charges de travail : il y a une époque où effectivement on s'attribuait nous-même les situations en fonction de la problématique, là, c'est plus du tout comme ça c'est vraiment une histoire de disponibilité quantitative, quoi.
129. C la charge de travail qui fait quoi? D'accord. Et pour préciser définitivement l'activité, donc il y a des rendez-vous, entretiens, des accompagnements à domicile, dans des démarches etc, ça c'est une grande partie de ton activité il y a aussi du travail collectif, est-ce qu'il y a aussi beaucoup du travail de bureau, d'écriture ?

130. 2FT4 oui, oui. Alors ... donc soit en même temps que l'entretien mais c'est vrai que, moi, j'essaye de privilégier l'écoute et l'échange pendant les entretiens et donc... alors l'écrit peut être aussi un outil de travail hein pour moi pendant l'entretien mais on a quand même pas mal de..., mais moi je me réserve pas mal de choses à faire après, parce que une heure d'entretien, en général on travaille sur une heure d'entretien, ça peut être très vite passé s'il y a un contrat d'insertion à renouveler, une demande d'aide financière ...une demande oui liée au logement enfin, oui y a pas mal de travail d'écrit et de Les dispositifs se sont complexifiés et donc du coup, je trouve en tout cas, et ça demande une très grande concentration quand on fait quelque chose parce que ouais, il y a une exigence sur, les conditions d'accès à certaines aides ouais, ouais, donc il faut être particulièrement vigilant à est-ce qu'on est bien dans toutes les conditions bon et puis voilà, ouais je trouve que ça s'est complexifié donc on envoie un dossier, ça revient parce qu'il manque un truc ; ce qui s'est complexifié aussi c'est tout ce qui est démarche téléphonique, cad que on a des interlocuteurs enfin qui ne sont plus des interlocuteurs ce sont des plateformes et donc on passe du temps, énormément de temps déjà que ça réponde, ensuite à faire le 1 le 2 ou le 3 et à ce que vous rappelle et selon l'heure à laquelle on appelle on n'a plus le même interlocuteur donc ..on passe beaucoup de temps au téléphone et effectivement dans les écrits alors pas forcément je dirais que au niveau des écrits ... y a des écrits qui sont assez... c'est pas non plus des rapports sociaux dans le cadre d'une mesure éducative à envoyer au juge, nous ce qu'on a à faire là c'est, c'est un peu plus succinct, bon y a une évaluation mais c'est quand même plus succinct mais, mais un temps de rédaction qui est assez important, je ne saurais pas trop l'évaluer au niveau du temps mais moi sur une semaine par exemple en gros j'ai, je travaille 4 jours, j'ai deux jours d'entretien parce que j'ai une ½ journée par jour d'entretien, et puis le reste du temps soit ça peut être des accompagnements extérieurs, des temps de réunion... pas mal de temps de réunion enfin pas mal au moins 2 heures par semaine minimum, et puis après ben temps tu vois de travail collectif, quand on accompagne des gens dans des démarches pour une personne c'est une ½ journée hein ! Tu vois cette semaine, j'ai accompagné quelqu'un faire des devis dans un magasin, c'était... on y passé la matinée, je suis allée le chercher, le l'ai emmené, on a fait les devis, je l'ai ramené chez lui, on a fait la demande d'aide financière : la ½ journée quoi ! Donc bon !
131. C alors maintenant je crois que j'ai à peu près bien cerné l'activité quand tu accueilles une stagiaire en 2^{ème} année est-ce qu'il y a de ta part une, est-ce qu'il y a des situations que tu vas lui confier plus particulièrement ?
132. 2FT4 d'accord. Alors d'abord juste pour resituer aussi comment on travaille, on accueille souvent les stagiaires en binôme et là, on était même trois et on était deux à avoir postulé sur un poste et on savait que l'une de nous allait partir et en fait c'est ML. (*une autre ASS*) qui a eu le poste et donc du coup enfin, on avait bien vu ça ensemble et donc du coup on est à la fois en binôme et en même temps A. (*stagiaire*) travaille aussi avec une autre collègue qui justement travaille sur une action collective sur un quartier, donc ma collègue n'est pas référente en terme de professionnelle pour l'école elle n'est pas considérée comme référente néanmoins A (*la stagiaire*) est le mercredi auprès d'elle. Alors au niveau de l'accueil de stagiaire d'abord c'est en fonction, entre le 1^{er} jour et le dernier jour c'est en fonction de ses objectifs, on est allés progressivement même en 2^{ème} année hein, par un temps de découverte de l'activité et puis là on est plus en l'occurrence dans la prise en charge de situations... directement enfin voilà directement alors, selon les stagiaires là actuellement, par exemple... je, je, je on a essayé de confier à A. des situations de personnes qu'on ne connaissait pas ...mais plus particulièrement pour le, le renouvellement de contrat d'insertion voilà ! on a commencé comme ça renouvellement de contrat d'insertion ou pour des demandes très déjà formulées cad quelqu'un qui prend rendez-vous pour faire une demande d'aide FSL accès, cad pour entrer dans un logement. C'est-à-dire quand la demande est formulée ...et ou que nous on sait

pourquoi est-ce qu'elle va recevoir la personne là, pour l'instant on en est là dans les situations, si tu veux, dans les situations que l'on commence à confier c'est qu'elle puisse recevoir la personne en ayant déjà en tout cas sans savoir si effectivement ça va être l'objet de l'entretien mais que ...soit elle lui propose un entretien en sachant que c'est pour le renouvellement du contrat d'insertion ou qu'elle sache pourquoi la personne vient, elle, sa demande en tout cas.

133. C Alors qu'est-ce qui comment dire comment tu expliciterais ce choix que vous faites ?
134. 2FT4 Pour l'instant hein alors il faudrait que j'en parle avec K ? ma collègue on essaye de se mettre d'accord il faudrait voir aussi ce qu'elle pense
135. C en fait tu vois, toi tu dis on choisit des situations soit qu'on ne connaît pas soit pour des renouvellements qu'est ce qui dans votre tête de formatrices de terrain, qu'est-ce qui vous fais dire on commence par ça ?
136. 2FT4 alors moi c'est plus, mais bon je vais parler de moi parce que même on fait des bilans toutes ensemble, là pour l'instant au stade ou on en est en deuxième année moi je me dis de cette façon-là c'est un moyen peut-être de préparer l'entretien cad le préparer dans le sens que l'étudiante puisse, d'abord si elle sait que la personne vient pour le renouvellement d'un contrat, préparer son entretien en resituant, on peut préparer, selon qu'elle souhaite soit on peut préparer ensemble d'abord comment aborder la personne en resituant le contexte de la loi, en voilà repartant bien du contexte de la loi en repartant de ce que la personne comprend de ce contexte et ce qui va être fait comment on le fait cad dans le but que l'étudiante puisse, comme ça peut être la première fois qu'elle se situe, qu'elle se trouve en situation d'entretien qu'elle puisse avoir... oui préparer son entretien en ce qui concerne en tout cas des données très car je trouve que ça rassure, c'est pas ce que je trouve le plus important moi, en tant que professionnelle mais je trouve que ça rassure d'avoir quelques données, le cadre législatif, voilà ! De même quand il y a une demande très ciblée FSL accès de savoir ce à quoi on peut prétendre quand on est dans telle situation, je trouve que c'est ça peut être, démarrer un entretien d'une façon plus confortable pour la stagiaire plutôt que de recevoir une personne sans savoir du tout quelle va être sa demande ni pourquoi elle vient, bon c'est l'idée que j'en ai !
137. C oui pour toi en fait faire face à un imprévu total, c'est plus difficile que d'avoir
138. 2FT4 en 2^{ème} année, à ce stade
139. C d'accord oui, oui
140. 2FT4 voilà, je ne répondrais pas la même chose en 3^{ème} année, mais à ce stade en 2^{ème} année au tout début des premiers entretiens, seul, oui je me dis que ça peut être une façon de en tout cas d'entrer dans l'entretien parce qu'après ça peut ne pas du tout se dérouler comme ça et il faut le prévoir aussi ! mais
141. C faut pouvoir faire face quoi ?
142. 2FT4 C'est....Voilà !
143. C est-ce que par contre, parce que là, si je comprends bien ce sont davantage des données je dirais de contexte législatif, de connaissances sur lesquelles tu peux aider éventuellement à la préparation avec la stagiaire, mais est-ce que il y a des situations de personnes, alors je ne sais pas si vous avez des éléments pour les identifier *apriori* mais est-ce qu'il y aurait des situations que tu confierais plus que d'autres par exemple ? au regard des personnes du coup
144. 2FT4 oui, oui. D'abord de toute façon, je dirais enfin, on demande toujours aux personnes si elles sont d'accord et effectivement parfois on est surpris y a des gens qui ne sont pas d'accord hein ! et ça ouais c'est pas, y a des gens qui ne sont pas d'accord pour qu'il y ait une stagiaire avec nous, ou être reçu par une stagiaire d'autres pour qui ça ne pose pas de problème ...oui c'est vrai je dirais que, pour des premiers entretiens en 2^{ème} année, je, je j'évitais de proposer des situations qui pourraient me paraître compliquées quoi, complexes où je sais que le, le.... oui ça risque d'être... ...alors pas tant complexe au niveau des choses de la situation je dirais matérielle, ça, ça ne me

poserait pas trop de problèmes mais dans le lien avec la personne, quand le lien est compliqué à établir ou que la personne rencontre des difficultés, des troubles psychiques qui ne sont pas faciles à appréhender, en tout cas non. Oui c'est vrai que dans un premier temps ce ne serait pas forcément les situations que je proposerais directement quoi ; on a envie de... mais c'est peut-être oui on a envie de de, faire en sorte que l'apprentissage se fasse en douceur et progressivement quoi ! enfin voilà que (*rires*)

145. C mais est ce que parfois tu as constaté au regard de ton expérience et alors au fait je ne sais pas combien de stagiaires as-tu déjà accueilli ?
146. 2FT4 eh bien je ne sais pas ...exactement car il y a eu une longue interruption il y a eu un certain temps où je n'ai pas accueilli de stagiaires parce que on ...là on est dans des conditions qui me semblent à peu près plus adaptées mais il y a eu des moments où ce n'était vraiment pas faisable matériellement et donc j'ai pffff je ne sais pas combien de stagiaires, je n'ai pas une grande expérience hein !
147. C alors justement est-ce que dans cette expérience
148. 2FT4 /Alors j'ai accueilli des 1ères aussi, des 2^{ème} pas des 3^{ème} pour l'instant, après ça dépend beaucoup des stagiaires, hein il peut y avoir des 1^{ère} qui sont prêtes à faire des entretiens seule, et des 2^{ème} années pas forcément ou en tout cas en fin de stage donc... oui c'est vraiment très... je dirais que on voit aussi en fonction de là ou en est le stagiaire quoi hein !
149. C alors je vais compléter ça parce que, moi j'ai fait un sondage auprès des étudiants, ça fait 3 années-là où j'interviewe enfin je propose un petit document que je leur demande de remplir et je leur ai demandé comment ça se passait et en fait ce que j'ai recueilli depuis 3 ans c'est assez stable et je pense que c'est assez fiable maintenant c'est effectivement, ils disent ben, on nous confie des situations « simples » entre guillemets de leur part, je pense que c'est les formateurs qui disent que les situations sont simples en tout cas ça qui ressort et une deuxième notion que je souhaite discuter avec toi on commence à nous confier des situations quand le formateur nous a senti prêt
150. 2FT4 d'accord !
151. C alors tu vois j'ai ça comme formulation et moi je me dis mais qu'est-ce que ça recouvre cette notion, cette évaluation au fond hein ! de « à partir de quand on sent quand on est formateur terrain que l'étudiant il peut y aller tout seul » ? Parce que toi tu as des indices ?
152. 2FT4 c'est... je sais pas si on peut dire, c'est pas, je dirais pas qu'on sent, je l'ai peut-être dit comme ça d'ailleurs je dirais
153. C /ce que je dis-là, c'est ce que les étudiants ont écrit : soit je me suis senti prêt, soit le FT m'a senti prêt soit on a discuté et on est tombé d'accord voilà les 3 cas de figure possibles
154. 2FT4 D'accord, alors.... Je dirais...c'est plus, moi au niveau des, d'abord c'est plus en fonction quand même, des attendus du stage de 2^{ème} ou de 1^{ère} année enfin on part des objectifs quand même
155. C là, je parle que des 2^{ème}s années hein et ils ont une obligation d'être impliqués à un moment donné dans des situations, on est d'accord !
156. 2FT4 Voilà ! C'est pour ça, moi à partir de ce moment-là je considère que c'est ça fait partie de ce qui doit être expérimenté donc c'est pas au choix, il « faut le faire », et après, c'est en partant de ce principe-là qu'il faut le faire, c'est effectivement ben en échangeant avec le stagiaire de après un certain temps d'avoir participé à nos entretiens ...de, alors comment évaluer c'est plutôt..... ben d'abord est-ce qu'il y a l'envie déjà, enfin l'envie au sens, parce que bon déjà c'est le BA d'avoir envie de, de, d'y aller quoi directement et puis au niveau de ...d'être.... je sais pas si on peut dire se sentir prêt parce que c'est très difficile de, il n'y a que quand on est en confrontation qu'on peut mesurer si on est prêt ou pas prêt enfin, je dirais qu'il faut aussi y aller pour voir quelles sont les difficultés, c'est plus ça moi je dirais ; c'est plus, c'est pour ça, peut-être, que j'essaye plutôt de créer le contexte, il me semble pour que le stagiaire puisse ...mesurer ...là où il en est ; cad, ne pas créer

de la difficulté avant même mais que de pouvoir voir déjà la situation de l'entretien quand apriori il a un minimum de billes en arrivant, parce que ça rassure d'avoir des billes ...déjà qu'il puisse en sortant de l'entretien avoir mesuré ben, là où il était en difficultés, ou là où au contraire il était à l'aise quoi ! Je dirais que pour moi, c'est plus ça !

157. C oui mais il va y avoir un moment donné où tu vas lui dire là, je pense que tu vas pouvoir y aller et c'est en fonction de quoi tu vas dire ça?
158. 2FT4 pfff
159. C quelles sont les modalités à la limite que tu as mises en place pour justement peut-être ne pas le mettre en difficultés puisque je sentais ça dans ta notion de progression là « y aller doucement comme tu dis » ?
160. 2FT4 Oui, oui, alors là moi, en l'occurrence, en deuxième année je ne me pose pas la question de savoir, enfin si on en discute ! je dis, de toute façon il y a un premier temps, de fait, où on est ensemble je ne vais avec un 2^{ème} année directement dès la première semaine dire voilà, donc y a de fait, et puis donc ensuite après un certain temps je dis bon là ,après un certain temps d'avoir été en situation d'observation c'est le moment d'y aller !
161. C Quand il est en situation d'observation, est-ce que tu as des, comment dire, des demandes particulières à son égard, est-ce que tu lui demandes d'observer des choses en particulier ? voilà, qu'est-ce que tu en fais de ce temps d'observation ?
162. 2FT4 Alors, ben de toute façon à l'issue de chaque entretien, on fait le point hein sur, sur qu'est ce qui a posé question, qu'est-ce qui n'a pas posé question ... et donc je dirais qu'on peut sentir...et effectivement, c'est là où je dis que de savoir si un étudiant est prêt, je dirais c'est pas tant à faire les entretiens, c'est plus dans ... dans.... la, la, dans certaines ... on sent... moi j'arrive à peu près à mesurer là où il en est de, de, de son identité professionnelle et de ce qui me semble être vraiment de la posture professionnelle et donc ... je dirais que pour moi de mettre l'étudiant en situation d'entretien c'est de pouvoir créer l'occasion de mieux évaluer encore dans quelle, où il en est de cette posture professionnelle et ce n'est pas forcément mesurable ! Enfin, je dirais que on a une idée quand on sort d'un entretien et qu'on dit au stagiaire : ben qu'est-ce que tu en as pensé de c't entretien, qu'est-ce qui te pose question ? On voit si l'étudiant a, ... là où ça, ...ou y a des choses qui semblent encore à creuser, la démarche réflexive par exemple tout ça et donc un étudiant peut être tout à fait prêt, entre guillemets « opérationnel » pour ce qui est d'instruire un dossier cad savoir quand on a besoin d'une aide financière pour rentrer dans un logement, savoir quels sont les outils à utiliser mais la démarche réflexive ne pas paraître encore bien, bien au point, c'est-à-dire s'interroger pourquoi je fais ça, et de quelle façon je le fais ? et pas être au point. Donc être prêt je trouve que c'estvoilà cette partie-là, elle est... moi je... je ... en tout cas on peut mesurer..., comment dire, je ne vais pas attendre que la personne soit prête sur cette démarche réflexive pour la mettre en situation d'entretien parce que je, je, j'attends aussi que de cette situation d'entretien que cette démarche de questionnement sur la posture se, se, soit encore
163. C se nourrisse ?
164. 2FT4 / présente ouais !
165. C C'est, ça s'alimente tu veux dire ?
166. 2FT4 donc si tu veux moi, mon critère d'être prêt je dirais du coup.. ; C'est uniquement, et c'est pas, et c'est pas être prêt pour moi justement, c'est pas ça être prêt ! Mais c'est juste que l'étudiant ait un petit peu la perception du contexte dans lequel il travaille, enfin il est cad la mission, les moyens qu'on peut mettre en œuvre, pour arriver en entretien en ayant bien quand même le cadre en tête et sa place et ensuite la façon dont il va mettre en œuvre les choses, ça c'est bien tout le travail qui reste à faire quoi et donc je dirais si je peux, en ... ta question me permet de réaliser ce que moi j'entends par prêt, c'est pas être prêt, parce que bien sûr, même nous on n'est jamais prêt

heureusement, c'est enfin bon c'est avoir le minimum du contexte cad bien avoir en tête la mission, la place que j'ai quand je suis derrière le bureau et que je reçois quelqu'un : je suis là en tant que stagiaire ... pour recevoir cette personne dans le cadre d'un service qui reçoit les gens allocataires du RSA, soit bien cibler le contexte et quels moyens je peux activer, je dirais que c'est le minimum que je trouve nécessaire pour que l'étudiant soit en confiance pour aborder un entretien et tout le reste, reste à faire quoi et puis ben voilà comment on travaille comment commencer l'entretien, comment oui, comment peut se dérouler un entretien oui et puis tout le travail reste...mais je dirais le « prêt » c'est plus à ce niveau-là.

167. C alors tu insistes pas mal sur les éléments de cadre qui permettent d'être en confiance comme tu dis, sur le plan de la relation à l'autre, est-ce qu'il y a des indices qui te permettent aussi de penser que voilà, en tout cas il va pouvoir se confronter pour la première fois, après j'entends bien ce que tu dis hein, prêt on y est jamais vraiment totalement mais en tout cas il peut y aller quoi ?

168. 2FT4 oui, oui

169. C Est ce qu'il y a des indices relationnels pour toi ?

170. 2FT4 oui il peut y avoir des indices relationnels mais je dirais que ce n'est pas ce qui fait que je vais ... enfin si vraiment il y avait des attitudes en entretien en binôme qui ne me semblaient, je dirais complètement ... hors.. où j'aurais l'impression que l'utilisateur court un risque entre guillemets, là .. ça me bon ! Si vraiment je sentais que l'utilisateur court un risque à être reçu par un étudiant parce qu'on est pas du tout dans la posture professionnelle là je, je pense que je peut-être que je serais plus exigeante, cad que, pour l'instant et souvent les étudiants préfèrent recevoir, d'abord seuls, les usagers plutôt que l'on soit en observation

171. C alors ça, y a tous les cas de figure, j'ai interrogé aussi

172. 2FT4 ah bon ?

173. C oui 1/3, 1/3, 1/3

174. 2FT4 d'accord moi, tous ceux que j'ai reçu ils préféreraient ! mais bon !

175. C il y a des professionnels qui imposent aux étudiants d'être observés au moins une première fois, il y a des étudiants qui le demandent ! tu vois j'ai eu ça dans le sondage

176. 2FT4 d'accord ! moi je pense que je alors si l'étudiant n'est pas d'accord, je trouve que ce serait important mais, peut-être après quelques entretiens faits seul, ça serait plutôt ça moi, là c'est pareil je n'ai pas de principe hein, ça mériterait d'être travaillé tout ça, mais disons que si je sentais que l'utilisateur va être brutalisé s'il est reçu par l'étudiant tel que je l'ai perçu oui là je prendrais des précautions, par contre un étudiant qui n'est qu'en observation et que je trouve qui ne ben qu'il ne se pose pas beaucoup de questions sur l'entretien ce n'est pas autant que je ne vais pas, que je vais retarder le moment d'être en entretien individuel parce que justement, du coup, ça va être une autre façon pour moi de pouvoir mesurer s'il y a un questionnement autre quand il y a quand l'entretien est vraiment directement quoi et donc je continue mon travail de, d'observation et d'évaluation de là ou en est l'étudiant quoi.

177. C et tu procèdes comment alors, puisque tu n' observes pas l'étudiant ? Qu'est-ce que tu lui demandes pour faire ce travail de debriefing après ?

178. 2FT4 ben déjà je Alors Comment ? ... je le questionne sur comment s'est déroulé comment heu s'est déroulé l'entretien et comment l'entretien a été ressenti aussi cad à la fois le déroulement, ben comment ça s'est passé, quoi mais surtout comment tu l'as ressenti, est-ce qu'il y a eu des moments difficiles ? Qu'est ce qui ? Et donc c'est surtout dans ce... quand c'est : « *ben oui non pas de problème, ça s'est bien passé* », ça me pose question ! Donc, quand y a des interrogations sur..., enfin oui moi je dirais que quand il n'y a pas beaucoup de questions ça me pose question quoi ! Ouais ça c'est des choses qui m'interroge et donc oui, plus ouais, j'essaye d'aborder à la fois le niveau de, parce que je dirais que la préoccupation souvent des étudiants c'est plutôt la réponse

quoi : *est-ce que la réponse que j'ai faite ?* Et forcément « *il y a besoin d'une aide, est ce que je l'ai bien faite et ce qu'on a écrit* » bon ! et donc après c'est ça, c'est plutôt oui ça c'est important effectivement parce que ... mais c'est surtout comment on répond, c'est ce qui fait notre différence par rapport à d'autres professionnels. C'est comment est-ce qu'on fait la réponse, une aide financière est-ce qu'on l'a fait en montrant bien à la personne l'imprimé ? Est-ce qu'il le remplit lui-même ou pas, est-ce qu'on lui propose de le remplir lui-même ou pas ? Bon toutes ces petites choses-là quoi et parce que c'est là je trouve qu'on ce qui fait qu'on est assistants sociaux ou pas quoi ! Dans la façon de mettre en œuvre les moyens ! Mais bon !

179. C justement, tu m'amènes sur un plateau
180. 2FT4 /après ça c'est je dirais que c'est que j'essaye de faire et puis après mais c'est fonction de la disponibilité au moment enfin bon bref c'est peut être que si tu demandes à A. elle va peut-être te dire que je ne fais pas du tout comme ça parce qu'elle pense que ce n'est pas ça s'est pas passé en tout cas c'est l'idée de ce que je me fais de ce que j'aimerais faire ! (*rires partagés*)
181. C tu vois, j'ai interviewé les étudiants tout domaine professionnel confondu quelles sont les 1ères situations confiées : le tableau rassemble les 5 domaines et voilà ce qui sort : aides financières, accès FSL ce que tu disais et après en fonction des domaines il peut y avoir quelque aspect particulier hein ! Mais quels que soient les domaines, on voit bien en deuxième année c'est ça qui sort ! cad moi et c'est ça aussi qui m'intéresse et que j'ai envie de discuter avec toi est-ce pour toi aussi, tu l'as dit un petit peu, quand tu disais les premières situations que je donne c'est des situations qu'ils ont déjà un peu appréhendé dont ils voient un peu les contours est-ce que pour toi ça peut être ce genre de situations que tu confies aussi aux stagiaires en deuxième année ? Et est-ce que aide financière par exemple ou situation qui concerne les conditions de vie puisqu'il y a accès au logement, y a les droits, accès aux droits enfin tu vois tous ces éléments qui sont fort présents en 2^{ème} année en tout cas est-ce que pour toi ce sont des choses
182. 2FT4 heu d'abord, ce qui y a, comment dire, ce qui faudrait pouvoir mesurer c'est quelle part aussi ça représente dans notre travail, cad quand les gens nous demandent des rendez-vous ... est-ce que la porte d'entrée que les gens trouvent pour nous demander un rendez-vous c'est pas aussi beaucoup autour de ces questions-là et donc, du coup, est-ce que c'est compte tenu effectivement de notre activité, on est amenés à voir plus de demandes comme ça donc on en propose plus de comme ça aux stagiaires ou bien est-ce malgré une activité très variée et si on avait 3 demandes d'aides financières sur 20 demandes, c'est celles-ci qu'on confierait aux stagiaires
183. C tout à fait
184. 2FT4 bon ça c'est, alors après, nous, on est aussi, moi... actuellement, là, en l'occurrence je, je ..., par exemple quelqu'un dont le contrat est à renouveler, ou une première demande, un premier contrat d'insertion je le fais aussi au-delà des aides financières, donc je suis aussi je parce que je trouve justement que c'est aussi... alors là je dirais que ce qui est, comment dire, du fait que l'on est au moment de l'élaboration du contrat d'insertion ou du renouvellement de fait, le contexte il est ...le stagiaire peut se permettre... de ne pas, peut se sentir en confiance même s'il n'a pas de réponse, parce qu'il n'y aura pas de demande comme ça je dirais, tu vois, de fait je trouve le, le, le... quand on reçoit les gens pour faire le point sur la situation pour renouveler le contrat d'insertion, ce sont des entretiens vraiment basés sur l'échange et l'évaluation de la situation et où le stagiaire peut tout à fait être en situation de dire là, je ne sais pas je vais me renseigner cad que forcément la personne qui va arriver à cet entretien, elle ne va pas arriver avec une attente d'une réponse immédiate
185. C C'est ça qui serait le plus difficile pour toi, à gérer, pour des stagiaires en 2^{ème} année ?
186. 2FT4 Disons que c'est comme ça que je me dis que pour que le stagiaire soit en situation relativement détendue, faut pas qu'il vienne en se disant il faut que je sache telle et telle chose etc donc, soit on prépare pour qu'il ait les billes pour répondre, soit que ce soit des entretiens où il n'y

ait pas nécessité d'avoir une réponse comme ça tout de suite mais plus être dans l'évaluation et le renouvellement du contrat d'insertion ou le 1^{er} contrat d'insertion là, ça me semble aussi être un contexte favorable, ça c'est ce que je propose aussi à A. (*stagiaire*) des rendez-vous comme ça, hein !

187. C c'est-à-dire où ils savent un peu où ils doivent aller ?
188. 2FT4/ Ou alors, si tu veux, c'est plutôt qu'ils pourront, ça peut être entendable qu'ils ne sachent qu'ils n'aient pas la réponse à apporter à la personne parce que l'objet du rendez-vous n'était pas d'apporter une réponse mais d'être bien dans une compréhension de la situation et que le stagiaire ne se sente pas en difficultés parce qu'il dit à la personne ben là je ne sais pas, je vais me renseigner et que ce soit tout à fait entendable pour la personne et que le stagiaire se sente en confiance voilà ! Donc c'est, c'est je dirais que au-delà des, ça (elle feuillette le tableau) plus l'accès aux droits oui c'est tout à fait, CMU y a pas de souci ce que je confierais pas
189. C mais ça, par exemple, est-ce que tu confies là ce paquet-là ? (*je suppose que c'est le début aide financière...*)
190. 2FT4 Oui. Là, il y a beaucoup de choses-là, y a des aides financières, maintien logement,... droits CMU, alors dispositif là oui, c'est ça ; après y a des... problèmes de couples, tout ça, non, pas d'emblée quoi peut être que ça interviendra après là si c'est les premières confiées
191. C oui, oui donc tu vois on retrouve le critère, ce que tu disais tout à l'heure selon l'activité des personnes il n'y a pas ça mais il y a éventuellement des accompagnements de couple parce que le service le fait de façon dominante, donc il faut croiser activité du service et ce qu'on donne aux stagiaires. Mais toi, compte tenu de ce que tu as décrit de ton activité, est-ce que tu penses que c'est intéressant de confier ce genre de situations en deuxième année à des stagiaires ?
192. 2FT4 tout ce que j'ai, voilà je dirais que c'est ça moi mon critère, c'est de faire en sorte que les stagiaires au début soient en confiance et que l'utilisateur pas en danger quand même et que le, le, donc créer le cadre...le cadre qui me paraît par rapport à ça, c'est soit une demande très formulée par l'utilisateur que l'on peut préparer soit un rendez-vous proposé qui... comme le contrat d'insertion ou le renouvellement qui ne suppose pas de réponse immédiate de l'étudiant et qu'il ait le temps d'être plus dans l'évaluation dans le...et de différer et de ne pas être stressé par le « *je ne vais pas savoir répondre* » quoi ! C'est pour moi, c'est tout ce qui peut créer un climat où l'étudiant se sente à l'aise pour démarrer cette relation, c'est ce que je crois, voilà ! Mais je voilà
193. C D'accord. Pour toi en fait, si je comprends bien dans ce qui a dans toute activité c'est important que le stagiaire soit à l'aise dans la relation à l'utilisateur pour lui dire au fond je sais ou je sais pas quo : je sais des choses donc c'est important aussi il faut quand même un peu des connaissances quand même avant d'y aller la première fois, avoir un minimum de billes comme tu disais aussi, les billes, c'est quand même les savoirs un petit peu, les moyens, les ressources dont on dispose mais de toute manière il faut qu'il puisse dire à un moment donné, éventuellement je vais aller chercher quoi ça c'est important
194. 2FT4 oui, oui, oui par contre mais d'avoir des billes, moi en tant que professionnelle ce n'est pas ce que j'estimerai après très important, c'est pas ce que je trouve important, parce que mais là, je te parle bien de deuxième année et du contexte du premier rendez-vous, hein
195. C et de l'apprentissage !
196. 2FT4 parce que après, je trouve que c'est pas ça du tout l'important ! C'est plutôt être à l'aise dans la relation, savoir mener un entretien, les billes on peut toujours aller les chercher, les connaissances juridiques et etc, c'est vraiment pas ce que j'estime important, ensuite, enfin
197. C Ouais même pas du tout d'emblée ?
198. 2FT4 le cadre d'intervention, oui, dans le sens où c'est important que la personne sache à qui elle s'adresse et qu'elle connaisse bien ce qu'elle peut aborder ou pas, ce qu'on peut lui apporter ou

pas, ça c'est important, mais après les données très pratico-pratiques heu qu'est-ce qu'il faut comme papiers pour faire telle demande ou

199. C non, mais avoir les éléments de connaissance que ça existe, ça c'est important, pour toi ?
200. 2FT4 Oui le minimum ben oui ! comme l'accès aux droits oui ça c'est
201. C Est-ce que, pour toi, des situations, ce type de situations alors au départ je parlais de cette notion d'aides financières, j'élargis un petit peu à tout ce qui a trait aux conditions de vie est ce que selon toi en tant qu'ASS ce sont des situations significatives de notre métier d'ASS ? Est-ce que tu dirais ça ?
202. 2FT4 alors, excuses-moi le, le
203. C C'est-à-dire : est-ce que, comment dire, selon toi, en tant qu'ASS c'est important que des ASS aient ce genre de situations à traiter par rapport à des usagers ? le financier, le matériel, les conditions de vie ?
204. 2FT4 Oui, ben oui, enfin moi je dirais que c'est ce qui fait le, le peut être la particularité de notre travail c'est justement d'être dans le psychosocial, cad que le, le, je dirais que si une personne, oui ça me semble important dans le sens ou d'abord effectivement dans les représentations les personnes arrivent, une ASS on va la voir quand on a des problèmes bon ! Voilà ! Et donc après c'est ce qui nous permet de, c'est plutôt, moi je dirais que ce qui fait notre métier c'est comment on aide la personne à régler le problème et dans la façon d'aider la personne à régler le problème, c'est bien là que notre métier se situe cad que si la personne va voir un psychologue, un psychiatre peut-être qu'il va contribuer à son mieux-être sauf que si elle lui amène sa facture EDF, il va dire ça je ne peux rien pour vous ! Nous, notre particularité et c'est aussi ce qu'attendent les gens et c'est aussi ce qu'ils ont besoin, et ça je trouve que là on est en difficulté parfois maintenant cad que si on ne répond pas un minimum des besoins vitaux , voilà moi, je, je quand je dois dire à quelqu'un « *écoutez je ne peux rien pour votre facture EDF mais par contre il y a un atelier cuisine qui se déroule sur votre quartier ça va peut-être vous intéresser parce que vous êtes sûrement seul* » ça va pas quoi ! Enfin je veux dire c'est ça, on peut aborder certaines choses enfin il me semble que quand on peut répondre un minimum et c'est aussi ce qui fait l'intérêt de notre métier c'est d'être sur cet aspect global de la ...alors c'est pareil...si la personne le souhaite ! Parce que si la personne souhaite que l'on soit uniquement sur « j'ai besoin que vous m'aidiez pour ma facture EDF, on n'a pas à la brutaliser pour essayer de creuser ce qu'il en est de ses relations à son voisin, ou à son père ou à sa mère » c'est à voir aussi tout ça, pour moi effectivement le cœur de notre métier on en parlait tout à l'heure c'est de pouvoir être à la fois sur ben le, la réalité de ce que vivent les gens au quotidien dans leurs difficultés de vie très praticopratiques et comment ils s'approprient ça, ce que ça leur pose comme questions, leur place du coup au sein de leur famille, comment ça se joue dans leurs relations familiales, comment voilà, c'est bien dans l'ensemble quoi
205. C Pour toi, c'est pas du sale boulot ?
206. 2FT4 Non, non !enfin ! non, enfin c'est pas du sale boulot c'est notre travail je dirais qu'on est là pour ça
207. C tu vois bien pourquoi je pose la question ?
208. 2FT4 Oui, oui, oui. Non mais pour moi je dirais que c'est pas, c'est pas, c'est pas... on est là pour ça ! Enfin moi je considère que si quelqu'un à un problème de, ce qui me pose question c'est le peu de moyens pour y répondre c'est plus ça, c'est la complexité des dispositifs mais parce que je trouve que c'est très aidant, je suis désolée, quand on arrive à pouvoir faire en sorte que quelqu'un puisse payer sa facture Edf, eh ben elle sort avec le sourire de notre bureau et je pense qu'on l'a bien aidée quoi ! Alors ça dépend comment on le fait, si on dit : est-ce que ? Bon je téléphone à votre propriétaire ou je téléphone à votre bailleur ou si on lui dit est-ce que ? Je vais pas t'apprendre ça ! Mais je veux dire ou on lui dit est-ce que vous êtes d'accord pour qu'on contacte ou qu'est-ce que

vous pensez qu'il serait mieux de faire et je dirais que la façon dont on a eu d'appréhender cette question financière va permettre à la personne ... d'avoir une meilleure estime de lui-même parce qu'on va lui dire vous êtes en capacité de le faire ou pas ou voilà ! Je dirais que c'est... l'aide financière enfin c'est pas, ça peut pas se détacher du reste,

209. C c'est une porte d'entrée qui permet d'avoir une approche globale en tout cas des situations pour toi ?
210. 2FT4 après, dans la façon qu'on a de répondre à cette demande ... ben c'est là où se situe notre métier, quoi !
211. C mais est-ce que c'est si facile que ça ces situations pour les stagiaires selon toi avec cette clef d'entrée ? est ce que dans ton expérience d'accompagnement tu as observé ?
212. 2FT4 ben après c'est... je dirais que quand il n'y a pas de moyens c'est pas du tout facile ! S'ils sont obligés de dire qu'il n'y a pas de moyens c'est pas facile, d'abord on ne dit jamais ça ! On active les moyens qu'on a à notre disposition mais ça peut, ça peut ne pas être évident parce que du coup les gens disent ben, si vous ne pouvez rien du tout pour moi ben au revoir quoi ! voilà c'est
213. C sentiment d'impuissance donc par rapport à ces situations ?
214. 2FT4 Ca peut oui c'est pour ça que moi j'essaye de d'avoir quelques éléments de situation pour qu'il y ait un possible. [Reprise de l'entretien qui s'est effectué en deux périodes sur deux jours différents]. Le choix des situations par rapport aux stagiaires pour que ce soit le plus aisé pour la stagiaire en tout cas, ne pas d'emblée les mettre en difficultés enfin dans mon idée en tout cas et donc alors après du coup ça,... ça veut dire plusieurs choses selon les situations : alors soit alors quand les problématiques sont énoncées avant l'entretien que la stagiaire puisse peut être pour arriver avec un petit plus d'assurance en entretien avoir pris quelques informations sur la réponse éventuelle à apporter sachant que ce n'est pas forcément l'objectif premier de... de, de répondre puisque la question ne sera peut-être plus la même au moment de l'entretien, mais en tout cas il me semble que ça peut contribuer à donner un plus d'assurance que d'être en possession de certains éléments d'informations voilà c'était dans ce sens-là heu donc oui soit avec des problématiques déjà énoncées par la personne qui demande rendez-vous, soit des personnes que l'on connaît et avec qui l'échange est relativement aisé et on sait que le lien va se faire aussi assez facilement, donc il me semble que oui c'est ce que j'avais en voilà ! En tout cas, que ça ne soit pas, peut être que c'est comme ça que je fonctionne, que ça ne soit pas forcément pour les tous débuts, l'inconnu cad que avant l'entretien, que le stagiaire ou la stagiaire puisse connaître l'objet de l'entretien.
215. C Tu avais évoqué aussi un, comment dire un type de situation qui te semblait peut être pour le moins délicate à confier en tout cas au début de 2^{ème} année, c'était quand le lien était difficile à établir avec la personne donc selon toi, c'est quand... tu parlais des troubles psychiques par exemple
216. 2FT4 oui, oui
217. C cad quand une personne... bon, ça te paraît être une situation plus délicate ? Ça ?
218. 2FT4 alors c'était, c'était l'exemple car ce n'est pas significatif qu'à chaque fois ce soit compliqué dans la relation non plus heu....
219. C oui
220. 2FT4 ouais, c'est peut-être plus quand.... ce qui peut être plus compliqué c'est quand la place et la fonction du travailleur social et de l'assistante sociale est interrogée par la personne quoi, je dirais, en y réfléchissant, c'est plutôt ça quand je sais que ben c'est une personne qui a tendance à renvoyer le fait qu'on sert à rien que voilà ! Des choses comme cela qui peuvent être très déstabilisantes, quand on, enfin ... nous en tant que professionnels mais d'autant plus en tant que stagiaires, je me dis que c'est plutôt ça la grande... ce qui peut être le plus compliqué finalement c'est quand on sent que ce sont des personnes qui en quelque sorte peuvent nous mettre à l'épreuve en termes de notre place et notre fonction quoi !

221. C et alors pourquoi ça te parait plus difficile encore pour des stagiaires ?
222. 2FT4 enfin, c'est sans doute par projection parce que déjà en tant que professionnels quand on nous dit qu'on sert à rien, c'est pas très...c'est pas évident! et puis voilà ! je dirais que on... même si on est convaincu que non, parfois, effectivement objectivement par rapport à ce qu'attendent les gens, ils peuvent avoir cette sensation-là qu'on ne sert à rien parce qu'effectivement par rapport à leur demande soit on n'est pas le professionnel adéquat soit au niveau de la réponse les moyens n'existent pas. Oui c'est pas facile d'emblée d'être discrédité dans sa place et dans son rôle c'est pas,... oui, je pense quand on est en construction de son identité professionnelle c'est, alors ça peut être constructif après, mais sur le moment c'est effectivement pas très....
223. C tu as eu des expériences comme ça de, de en termes de reprise après coup d'entretiens avec des stagiaires qui avaient été un peu comme ça ?
224. 2FT4 oui ! oui, oui heu... oui !
225. C ça fait écho à des situations concrètes ?
226. 2FT4 Oui je pense à une situation oui, oui où effectivement même là c'était, je dirais même là en ayant choisi l'entretien, oui l'entretien ; c'est une personne que je ne connaissais pas mais c'était pour le renouvellement d'un contrat d'insertion donc l'objet était défini donc c'est ce que je disais avant
227. C ça rentrait dans tes critères en fait de simplicité d'une certaine manière !
228. 2FT4 oui, donc sans autres demandes a priori et finalement ben il s'est avéré que c'était effectivement,... pourtant bon je dirais, oui on avait préparé l'entretien ensemble en resituant le cadre de, le contrat d'insertion ce que c'était dans le cadre de la loi et la place de l'ASS dans ce dispositif RSA et... du coup, la personne a amené une autre demande, donc financière pour le coup et pour laquelle il n'y avait pas de réponse immédiate possible, ni même envisageable au vu de la demande et donc... alors je pense que cette personne devait avoir eu sans doute l'expérience d'un contact précédent avec d'autres travailleurs sociaux sans doute et du coup en fait, elle a amené une demande à laquelle il n'était pas effectivement possible de répondre et du coup ben forcément la boucle était bouclée, c'était effectivement « *vous voyez bien vous ne servez à rien !* » « *vous ne servez à rien puisque vous ne pouvez pas m'aider* »
229. C et quand tu avais repris l'affaire avec la stagiaire, qu'est ce qui avait l'objet pour elle de l'expression de sa difficulté ?
230. 2FT4 cette ... oui le, le renvoi vers cet impossible et puis bon je pense que c'était... l'échange avait été quand même pas, c'était pas non plus un échange très... sur le ton, sur les mots employés, qui avait été facile quoi
231. C la gestion de la relation avait été difficile aussi ?
232. 2FT4 oui
233. C dans l'interaction quoi ?
234. 2FT4 Oui. Oui. Donc bon l'entretien s'est terminé, le contrat d'insertion,... il a été fait mais c'est vrai que s'il devait y avoir une suite à donner heu... voilà, ce serait à retravailler dans l'immédiat il n'y a pas de suite on attend que la CLI examine le contrat et en fonction de la réponse on va voir ce que ça va donner
235. C c'est une situation en cours ?
236. 2FT4oui
237. C sur quelles dimensions tu as trouvé la stagiaire un peu interloquée du fait de cette situation ?
238. 2FT4 sur je pense d'une part sur la façon dont elle a été abordée cad cette sensation d'avoir été mise à l'épreuve... donc ... ça c'est pas confortable, le fait de ne pas pouvoir avoir de réponse à la demande et puis je pense que dans la façon dont la personne s'est exprimée à son égard quoi ! Donc, il y a eu plusieurs niveaux de, de

239. C d'insatisfaction pour elle?
240. 2FT4 Oui !... je pense que c'était une atteinte, enfin une atteinte ..., ..., ... oui c'est plutôt cette sensation d'avoir été mise à l'épreuve quoi, de, de devoir... ;Alors ça a démarré, voilà, c'est ça que je voulais dire aussi c'est que du coup et ça je n'avais pas ... d'emblée pensé que ça puisse poser problème c'est que c'est son statut de stagiaire qui a été mis en cause dès le début, voilà
241. C par la personne?
242. 2FT4 Oui. Cad « *Mais comment se fait-il que je sois reçue par une stagiaire ?* »
243. C la légitimité donc ?
244. 2FT4 Voilà, c'est ça ! La légitimité donc bon ! Parce que généralement alors quand on reçoit les personnes, moi je demande toujours si les personnes sont d'accord pour être reçues par, par, enfin que la stagiaire soit présente avec moi, là, c'était une personne que je ne connaissais pas et donc du coup heu... je...là, je ne pensais pas que ça puisse poser problème finalement. Je n'ai pas eu en tête que ça pouvait poser problème, sachant qu'elle explique toujours que ben on travaille ensemble, mais je ne suis pas présente mais je suis présente dans la suite tandis que là, voilà ça a commencé comme ça, c'est que ça a été d'emblée le statut de stagiaire de, qu'est-ce qui fait que je sois reçu par une stagiaire et du coup voilà, sans doute la personne a considéré que c'était pas...
245. C oui et la stagiaire a eu du mal à se défaire de
246. 2FT4 alors donc elle a commencé et... elle a eu la sensation de devoir justifier de cette place de stagiaire en expliquant qu'elle travaillait aussi en binôme avec moi et puis ensuite est venu le fait que ben les assistantes sociales ça servait pas à grand-chose et donc cette mise à l'»épreuve enfin cette sensation d'être mise à l'épreuve par rapport à une aide, une demande d'aide qui ne peut être satisfaite et du coup « ben voyez ce que je vous disais quoi ! » c'était, la démonstration était faite que
247. C ça lui a été renvoyé à elle personnellement
248. 2FT4 voilà, enfin personnellement je pense qu'il y a eu suffisamment d'échanges pour que... mais...voilà ça a été à plusieurs niveaux ...
249. C au niveau identitaire, j'imagine que ça a été difficile ?
250. 2FT4 voilà ! Difficile oui
251. C ça rejoint une question que je voulais te poser parce que dans l'entretien de l'autre jour tu disais (alors que je te demandais comment tu sens comment qu'un étudiant peut y aller tout seul en entretien) je sais à peu près où il en est de son identité professionnelle, de sa posture, est-ce que tu pourrais m'explicitier ce que ça recouvre pour toi, ça ?
252. 2FT4 heu
253. C ça semblait quelque chose d'important pour toi tu disais on sent non ce n'est pas qu'on sent qu'il est prêt à, à la limite on n'est jamais prêt, et là tu m'as dit je sens où il en est de son identité et sa posture professionnelle ?
254. 2FT4quand je dis ça c'est, ça veut pas dire que j'évalue que les choses sont très avancées dans la construction de l'identité professionnelle
255. C tout à fait tu avais l'idée de progression
256. 2FT4 donc... c'est plutôt alors moi, ce que je regarde plus particulièrement, c'est le questionnement en fait des stagiaires sur leur pratique et sur leur, la, la cette enfin je pense que c'est ce qui est entendu par la démarche réflexive
257. C oui, alors en fait, sur les deux j'avais besoin d'une explicitation ça recouvre quoi et comment tu t'y prends ?
258. 2FT4 alors moi alors je ne sais si je suis dans les clous sur ce qui est attendu en en tout cas par les centres de formation mais ce à quoi moi j'accorde beaucoup d'importance c'est comment l'étudiant, sa capacité à s'interroger sur ce qu'il ressent en entretien , sur ce qu'a pu lui dire la

personne, sur ouais cette capacité à regarder l'entretien quoi en fait qu'il vient d'avoir et donc ... quand il n'y a du tout de.... je dirais quand les choses paraissent....enfin quelqu'un qui ne s'interroge pas du tout, ça moi ça me pose beaucoup de question quoi

259. C alors s'interroger sur quoi alors ? Peut-être qu'on peut peut-être prendre une situation exemple aide financière ou aide concrète, pour toi par exemple qu'est-ce que ça permet de travailler d'une part et comment justement tu lies cette construction de l'identité, de la posture ou de la démarche réflexive à partir de ces situations par exemple ?
260. 2FT4 alors s'interroger,..... Alors je réfléchis à des situations Je dirais que c'est... par rapport peut être... quel que soit l'entretien mais que l'étudiant puisse s'interroger sur..., le, le..., s'interroger sur, enfin quelqu'un qui n'a aucune question à l'issue d'un entretien que ce soit sur par exemple la vision du monde de la personne qui est en face cad dans quel contexte elle évolue cette personne, qu'est-ce que ça signifie pour elle par exemple d'être quelqu'un qui serait en difficultés financières, qu'est-ce que ça signifie de devoir solliciter ou non sa famille, est-ce que c'est une démarche à laquelle cette personne a pensé ou pas des interrogations oui sur, sur ... voilà, qu'est ce qui fait que cette personne vient vers le service social, à ce moment-là, pour une demande d'aide financière et que comme je dirais que tout le monde ne vient pas forcément vers le service social, qu'est ce qui fait que là, cette personne c'est une démarche qu'elle fait, qu'est-ce que ça signifie pour elle, est-ce que c'est difficile, compliqué, est-ce que c'est inimaginable d'avoir recours à d'autres systèmes ou est-ce qu'il n'y a pas du tout de système environnant et puis du coup par rapport à ses propres, je dirais, fonctionnements, de s'interroger sur voilà, qu'est-ce que ça évoque par rapport à ses propres modèles et à ses propres fonctionnements dans ce style de difficultés quoi ! et donc ... oui cad des interrogations sur comment la personne arrive dans le bureau et comment est-ce qu'elle va en ressortir aussi cad qu'est-ce que ça va impliquer justement pour elle cette démarche, cet entretien avec l'ASS, si il y a une aide financière qui aboutit ou pas qu'est-ce que ça va avoir comme conséquences, donc ce type d'interrogations. ...et puis réellement je dirais sur la façon de mener l'entretien par exemple même en observation, en observant la façon dont je mène les entretiens, quand il n'y a pas du tout de questions sur tiens pourquoi tu n'as pas dit ça ? ou pourquoi t'as dit ça ? du coup je me dis ça m'interroge quoi, du coup la mise en situation après, d'être en entretien, de faire les entretiens ça peut être pour moi, je me dis que c'est peut-être d'être en situation qui va être plus percutant pour s'interroger hein c'est peut-être là, ce que je voulais dire là-dessus je dirais que moi ma porte d'entrée d'observation c'est le questionnement du stagiaire alors et puis là aussi sur les dispositifs existants, y a ça aussi, bon
261. C si je comprends bien quand même pour toi, ce qui est extrêmement important et c'est ça qui fait peut-être partie de la posture professionnelle comme tu la nommes, c'est que le stagiaire, il soit attentionné à la situation que vit la personne, tu insistais beaucoup là-dessus y compris quand tu présentais ton activité, quand tu disais moi je pars toujours de la personne, je ne souhaite que ce soient les moyens qui soient premiers par rapport aux souhaits besoins et attentes de la personne
262. 2FT4 oui. oui !
263. C c'est ça que tu veux dire quand tu dis une posture professionnelle ? cad une posture d'assistante sociale centrée sur l'autre avec ses besoins, attentes ?
264. 2FT4 et sur l'autre effectivement, enfin c'est pas que sur l'autre ! Sur l'autre oui, dans un premier temps mais aussi sur ce qui se passe entre le travailleur social et l'utilisateur, justement sur ce qui se passe là
265. C ok sur l'interaction ?
266. 2FT4 / parce que c'est bien ce que doit... c'est... l'identité professionnelle c'est là-dessus aussi c'est comment on... quelle place on prend par rapport à l'utilisateur, quelle relation on engage quoi !

267. C et en général, ces situations d'aide financière, selon toi ça permet de travailler sur quels éléments de la professionnalité, en tant qu'ASS ?
268. 2FT4 alors c'est très... je pense qu'il y a vraiment plusieurs niveaux. Il y a effectivement, ben forcément quand on aborde la situation financière, on aborde la place, là où en est la personne sa place je dirais dans sa famille, dans la société dans voilà ! Parce que c'est... quand on est amené à faire une demande d'aide financière, c'est que...on est en difficultés, on ne peut on n'est pas autonome financièrement donc c'est, ça interroge beaucoup de choses, après ça interroge aussi ce qui faut, je pense aussi il faut être vigilant à ne pas,...justement nous, même en tant que professionnel, à ne pas extraire la personne du contexte dans lequel on évolue, actuellement cad le contexte économique, le nombre de demandeurs d'emploi, la difficulté de trouver du travail dans le sens où, et ça je trouve qu'il faut vraiment le garder aussi présent cad ne pas heu justement ne pas regarder uniquement le parcours individuel, personnel comme si la personne n'évoluait que par elle-même voilà et que, il ne faut pas non plus chercher des explications là où il n'y en aurait pas quoi ! je dirais, il y a aussi le contexte il ne faut pas l'oublier et c'est aussi je pense en tout cas de plus en plus notre ... ça peut faire partie aussi de notre... je trouve et c'est là aussi une place à trouver, cad il ne s'agit pas d'être dans le militantisme parce qu'on a pas une place de militant au sens de, je dirais de, de se situer du coup, là je sais pas, dans la défense des demandeurs d'emploi ou... mais bien aussi que la personne puisse avoir une lecture de sa situation ... non pas seulement par rapport à son parcours personnel, individuel mais aussi au sein d'une société dans son contexte économique et ne pas je dirais aussi, enfin ouais, donner ou essayer de donner des explications qui seraient vraiment du parcours personnel de la personne complètement détachées de oui, du contexte et là-dessus, je crois qu'il ne faut pas qu'on l'oublie nous en tant que professionnel !
269. C et ça est-ce que c'est facile à faire, ça, pour les stagiaires, selon toi ?
270. 2FT4 Non, c'est pas facile...c'est pas facile parce que les dispositifs qu'on utilise... je dirais quand même... et je pense notamment au RSA où dans le cadre des contrats d'insertion on est très dans le « qu'est-ce qui fait que la personne en est là aujourd'hui, quels sont les obstacles à lever ? et on parle des obstacles à lever en termes de situations à l'égard de logement, à l'égard de l'emploi et plutôt côté, coté de la personne qui est en face de nous quoi et donc on s'autorise aussi à mettre en lien avec les moyens dont on dispose mais heu, c'est pas c'est pas forcément ce qui est, c'est pas dans cette démarche là qu'on nous inscrit en fait ! D'emblée, dans le dispositif puisqu'on est à la recherche de, d'aider la personne à lever les obstacles qui l'empêchent d'aller vers l'emploi, en gros
271. C comme si tout relevait d'elle quoi ?
272. 2FT4 / Voilà Enfin oui, c'est un petit peu dans cette posture là qu'on est mis !
273. C et il faut en sortir ?
274. 2FT4 Et ça. Oui il faut en sortir parce que c'est pas, c'est pas ça enfin voilà !
275. C Alors est-ce que c'est ça qui ferait, pour toi, qu'un stagiaire rentrerait dans une posture professionnelle progressivement quand il comprend y compris quand il fait un contrat d'insertion ou un renouvellement qu'il y a tous ces éléments-là à prendre en compte ?
276. 2FT4 oui, ... ça fait partie, oui, oui ça contribue, ça contribue à, à bien se situer puisque l'identité professionnelle pour moi ça veut dire... à la fois savoir se situer et donc du coup ce que la personne qui est en face dans le bureau sache ... comment on travaille et quelle place on occupe et de pouvoir suffisamment être au clair avec cette place-là, pour essayer de se situer à la juste place et qu'il n'y ait pas de, de malentendus que la personne sache bien à qui elle s'adresse et que nous, on puisse aussi travailler en sachant ce qui est de notre ressort et ce qui ne l'est pas et de pas non plus ...
277. C ouais, mais alors par exemple quand tu es dans une situation ou dans l'évaluation que tu fais, tu te rends compte que bien sûr il y a peut-être des éléments qui appartiennent au parcours de la

personne mais qu'il y a aussi, voilà, une insuffisance de moyens dans l'environnement comment se sortir de cette situation-**là** en restant tout de même dans une relation d'ASS à usager ?

278. 2FT4 eh bien, je dirais, en ne validant pas le manque de moyens cad que, en nommant que eh bien, voilà on déplore aussi ce manque de moyens ou même une décision qui serait négative par rapport à une demande qu'on a faite, de pouvoir signifier que ben on ne décide pas, on n'est pas à une place de décideur, en même temps on avait fait l'évaluation que cette demande elle était... elle avait du sens et donc on l'a faite, donc bon, on n'est pas d'accord avec la décision qui a été prise et puis ensuite, de voir avec la personne si elle souhaite par exemple, faire un recours ou activer des moyens. Alors là c'est pareil, la juste place, c'est pas toujours évident c'est... de ne pas faire le recours, nous, avant que la personne ne soit prête à s'engager dans cette démarche-là, parce que je dirais que, parfois assez rapidement on, c'est pas voilà, cette décision, bon on ne l'approuve pas, donc du coup, presque je dirais la contester, d'emblée on aurait envie de la contester sauf que justement notre place à nous c'est bien de que la personne qu'est-ce qu'elle fait de cette décision est-ce qu'elle est prête à s'engager dans cette... d'aller vers des modalités de recours ou au contraire et ça même si bon on peut le, parfois.... est ce qu'elle n'a pas cette énergie-là ? et qu'elle préfère (entre guillemets) ? Et que là où elle en est, voilà, elle laisse tomber quoi ? Et ça, c'est pas facile à entendre ! Mais voilà, néanmoins c'est là, où on doit vraiment mesurer là où en est la personne ! Je pense à d'autres,... ça m'évoque une situation, je ne sais plus si on en avait parlé par rapport au logement ...par exemple, j'ai en tête une dame qui vit dans un logement qui me semble-t-il, ne répond pas aux normes d'habitat cad elle a une pièce, la pièce principale qu'elle occupe est sans fenêtre et cette pièce donne dans une cuisine où là, il y a une grande fenêtre, un velux, et il y a une grande ouverture en fait, c'est pas la même pièce mais je pense que l'ouverture est suffisamment grande pour que ce soit considéré comme la même pièce et que du coup l'ouverture qui a dans la cuisine bon ! Sauf que bon du coup avec la personne, on a téléphoné au service hygiène de la ville De N. pour un petit peu confronter cette, ce que moi j'avais perçu du logement et le service hygiène nous dit ça ne semble absolument pas normal ce logement ne semble pas répondre aux normes et donc ça voudrait que cette personne pourrait faire venir le service hygiène et que le service hygiène interpelle le propriétaire et ça pourrait même l'aider à accéder à un logement qui serait plus a...

279. C plus adéquat

280. 2FT4/ Voilà ! Sauf que au fur et à mesure que je j'ai travaillé ça avec cette personne, cette personne qui a eu par le passé beaucoup de relations conflictuelles avec des propriétaires, ne se sent absolument pas prête à s'engager dans, de nouveau, dans une relation où elle sait que ce sera difficile et donc, alors voilà, donc moi le service hygiène me dit « *mais, c'est pas normal il ne faut pas laisser ça comme ça !* ». Il n'y a pas de problème d'insalubrité mais c'est un problème de normes au niveau des ouvertures mais c'est pas un problème de, de

281. C oui c'est ça ! ça ne met pas en danger ?

282. 2FT4 c'est ça. Il n'y a pas de danger ! y a pas de danger sauf que c'est pas du tout, c'est pas du tout agréable à vivre ! enfin ! Et puis ça lui pose des problèmes à cette personne mais

283. C /ça ne remplit quand même pas toutes les normes ?

284. 2FT4 Non, non, non au niveau des ouvertures

285. C mais ça ne rentre pas dans les catégories d'habitat indigne ou insalubre les catégories normatives/logement?

286. 2FT4 Voilà, c'est ça ! donc là je dirais que j'étais à l'interface entre le service hygiène qui me dit mais il faut absolument faire quelque chose, ce que j'entends de leur point de vue, de la personne qui était très revendicative par rapport au fait d'accéder à un nouveau logement mais finalement en,... au fur et à mesure de nos entretiens, quand on amène les éléments qui pourraient faire qu'elle pourrait changer rapidement de logement, elle n'est pas non plus prête et finalement qui voit, malgré

tout, certains avantages à être dans ce logement puisqu'il y a une cour où elle a des chats et finalement sa priorité au final c'est de pouvoir garder ses chats et que ses chats aient une cour et donc ça c'est vrai que si on va vers un autre logement, il est peu probable que bon ça nous a servi, ça a servi à la personne de mieux repérer où elle en était par rapport à sa demande de logement, où étaient ses priorités, mais du coup ... et là ouais, il a fallu que je puisse moi me positionner et ne pas, je dirais me lancer d'emblée vers, et l'inciter fortement à aller vers une demande d'intervention du service d'hygiène sans... parce que j'ai évalué que ça l'aurait finalement mise à mal et qu'elle aurait pas,... alors sans doute elle aurait fait en sorte que ça ne marche pas, soit elle aurait pas été au rendez-vous, soit il y aurait eu une mise en échec, et heureusement de, de... mais bon !

287. C oui, donc en fait ce genre de situations amène aussi à s'interroger sur les normes d'une part et les valeurs et tout ce qu'on a soi-même, ce que tu disais tout à l'heure par ?
288. 2FT4 Oui, Oui. Bien sûr puisque moi par exemple vivre dans l'obscurité pour moi, c'est l'horreur, j'attache beaucoup d'importance à la lumière et donc (*rires partagés*)
289. C selon tes propres normes à toi, il y aurait eu une intervention !
290. 2FT4 eh bien oui, oui voilà, c'est ça !
291. C et donc tu dis, les stagiaires il faut les aider à travailler sur cette dimension là aussi, ça te semble important, c'est ça qui te guide aussi ?
292. 2FT4 sur ben les représentations sur... oui, oui !
293. C d'accord. Et pour toi alors, les situations peut-être t'avais-je déjà posé la question je le retente je pense que tu avais répondu... ces situations-là d'aide fi, travail sur le concret ; est-ce que cela te paraît être des situations significatives du métier d'ASS ? faire partie du métier ?
294. 2FT4 oui je pense que c'est enfin moi, j'ai, j'ai c'est ce qui fait aussi notre spécificité : c'est bien d'être dans le psychosocial cad de pouvoir apporter quand même un minimum de réponses en termes d'accès aux ... enfin ça c'est notre boulot l'accès aux droits, favoriser l'accès aux droits et puis l'aide très matérielle, oui c'est ce qui fait notre spécificité de pouvoir que la personne puisse mieux appréhender la situation dans laquelle elle se trouve peut-être l'aider à prendre les moyens d'évoluer dans sa situation difficile mais par des réponses voilà, très concrètes et je trouve que c'est aussi une porte d'entrée, c'est ce qui peut... c'est notre porte, c'est souvent la porte d'entrée qu'utilisent les personnes et en tout cas moi, je suis très à l'aise là-dedans et ça fait partie de notre travail et c'est pas, c'est pas parce qu'on sent tient là qu'on n'est pas aidant pour les personnes aussi ! Voilà, puisque y a des personnes je dirais l'aide ça va être uniquement d'activer une aide financière pour qu'elle puisse avoir un lave-linge et bon et alors ! Bon, Forcément si c'est toute la journée que ça ! Peut-être qu'au bout d'un moment, c'est insatisfaisant par rapport à l'idée qu'on a de notre métier, mais c'est aussi très aidant !
295. C Pour toi, ce n'est pas du sale boulot donc ?
296. 2FT4 Non. Ben non ! Quand ça n'aboutit pas, je trouve ça regrettable parce que... !
297. C c'est ce que tu disais la dernière fois
298. 2FT4 et c'est aussi ce qui parfois, actuellement nous ferme aussi des portes parce que les gens, voilà surtout quand ils ne nous connaissent pas, c'est aussi leur porte d'entrée vers nous et quand on ne peut rien faire d'un point de vue matériel, que ce soit pour... même après proposer autre chose le lien avec le quartier éventuellement et ben voilà ça passe pas ! on ne peut dire...c'est très compliqué de dire à quelqu'un : « *ben, écoutez on a rien pu faire pour vous éviter de, de ne plus avoir de l'électricité néanmoins sachez que dans votre quartier, il y a le printemps des voisins, quoi* » ! enfin bon je caricature un petit peu !
299. C est-ce que selon toi, cela explique le non-recours de beaucoup de personnes ?
300. 2FT4 alors je pense que, enfin le non-recours c'est une... , y a plein de choses hein sur le non – recours, il y a plein d'éléments ...Mais, oui, ça quelque chose, oui ! Moi, j'en fais le constat enfin

forcément à partir du moment où quelque chose n'a pas été possible, une demande qu'on aurait faite et qui a été un refus, pour peu que cela ait été une démarche difficile pour la personne, ben une prochaine fois elle ne viendra même pas voir si c'est possible, parfois oui, c'est possible, mais parfois non ! Y a ça, y a le fait aussi que quand les démarches sont trop complexes, les gens renoncent parce que c'est vrai que c'est trop complexe et quelque fois je dirais qu'entre ce qui est aussi annoncé comme règles, comme critères d'accessibilité à quelque chose et la réalité des faits, des exigences, c'est pas la même chose je prends par exemple le FSL énergie : le FSL énergie, normalement, dans ce qu'on a nous comme données,... on peut le solliciter une fois par an, ça ne dépasse pas une intervention du conseil général de, de c'est 150 euros maximum et donc si la somme, la dette est inférieure à 300 euros, les personnes peuvent faire elles-mêmes la demande par exemple, sauf que ce qui n'est pas dit, il faut qu'il y ait eu quand même sur les derniers mois, au moins 3 paiements réguliers et donc ça, ça n'est pas énoncé, ça n'est pas posé comme une condition d'accès à l'aide, donc une personne peut faire une demande sans avoir connaissance de ce critère et donc se voit... un refus, se voit émettre un refus à sa demande avec ces conditions-là, et donc du coup alors soit, effectivement elle va payer 3 fois et puis relancer la demande soit elle va laisser tomber, donc voilà y a des choses comme ça qui sont

301. C alors que dans le critère de payer 3 fois il n'y a pas de montant plafond indiqué?
302. 2FT4 non !
303. C ça peut-être, en fait, symbolique ?
304. 2FT4 alors oui, enfin symbolique, faut que ce soit quand même à peu près représentatif, je sais pas 20 ou 30 euros oui faut que ça corresponde à peu près et je dirais pourquoi pas, enfin c'est le fait que ce ne soit pas annoncé !
305. C pourquoi ça n'est pas indiqué alors ?
306. 2FT4 parce que je pense que ça a été,... sans doute au départ, ce n'était pas forcément une des conditions, et puis qu'est-ce qui a fait que ce soit devenu une condition ? Alors qui peut s'expliquer hein effectivement dans le sens où il n'y aura pas de toute façon une prise en charge totale de la consommation en énergie, qui a toujours une part qui revient aux personnes ça c'est... voilà, après c'est pas forcément non plus, c'est peut-être, il n'y a pas forcément non plus de souplesse dans les parce qu'il y a des gens par exemple qui vont payer une fois 60 euros et ça n'est pas considéré, c'est pas aussi valable que 3 fois 20 par exemple!
307. C oui, c'est ça ! Donc En fait il faudrait connaître quand même... la condition exacte ?
308. 2FT4 Voilà ! parce que la personne peut avoir réussi tout d'un coup à mettre de côté 60 euros et le destiner... mais c'est pas pareil, c'est pas vu pareil que 3 fois 20
309. C d'accord donc y a pas de souplesse comme tu dis d'interprétation ?
310. 2FT4 et donc, puis c'est des choses que, nous, on peut être amenés à découvrir à l'usage quoi !
311. C Ok. Vous-mêmes en tant que professionnels ?
312. 2FT4 Ça arrive oui ! Ou alors, par exemple, maintenant avec les plateformes téléphoniques, selon l'endroit où on arrive on n'a pas forcément la même réponse même sur, par ex je pense quand on appelle le service solidarité GDF, donc nos interlocuteurs peuvent être du Nord, du Sud enfin bon, et donc il y a des dispositifs d'aide qui sont très, très locaux, départementaux par ex le FSL ne fonctionne pas à Lille comme à X. et donc si on a un interlocuteur de X., il va avoir une réponse qui correspond au fonctionnement du département de là où il habite donc c'est pas voilà, il y a des choses comme ça qui
313. C parce que les plateformes ne sont pas locales,
314. 2FT4 non ! non, non
315. C elles sont nationales ?

316. 2FT4 oui, du coup et comme les dispositifs sont départementaux donc il peut y avoir des, des donc on passe du temps à expliquer les choses bon voilà ! Donc, c'est vrai que c'est....
317. C /c'est des obstacles ça ?
318. 2FT4 des obstacles oui, alors en tant que professionnels ça fait partie de notre travail, les, les oui, les personnes au niveau du, du oui du non-recours c'est et puis je pense... ouais... quand même ça reste complexe quoi ! Les choses sont complexes même les choses qui sont énoncées comme étant déclaratives finissent par il faut apporter la preuve que donc ça peut décourager et
319. C il faut apporter plus de papiers, plus d'éléments
320. 2FT4 après, il y a aussi plein de choses pffff...sur le non –recours qui sont,... c'est, c'est vraiment aussi l'accessibilité des services aussi, voilà et donc bon, si il faut appeler 15 fois pour avoir quelqu'un au téléphone, on renonce ; y a plein de choses, comme ça des petites choses qui font que ...ça
321. C une accumulation éventuellement qui explique qu'il y ait autant de non recours parfois?
322. 2FT4 oui y a plein de choses : de l'ordre de l'organisation des services, de la complexité des, des procédures, de ce que ça signifie aussi pour la personne d'être en situation de demander de l'aide ... donc bon y a, y a pas mal de choses ; et puis y a des choses aussi je trouve au niveau même des, Maintenant, il y a beaucoup de choses qui se passent par téléphone, par informatique et c'est pas forcément simple ! Hein d'abord tout le monde n'a pas accès à internet ... et puis voilà c'est...
323. C une collègue qui me disait que les plateformes téléphoniques pour des personnes qui ont un accent étranger ne permettaient pas l'accès aux services parfois !
324. 2FT4 non, non parce que le, le, ça n'est compris, ce qu'on dit n'est pas compris !
325. C c'est intéressant, hein, de voir un peu puisqu'on parle d'accès aux droits, c'est vrai que c'est une mission des ASS entre autres mais y a ceux qui n'y accèdent pas du tout quoi ! alors est-ce que ça, ces éléments de contexte là et la place aussi que prend l'assistance ou l'assistantat puisqu'il y a quand même ça aussi dans la société actuelle, est-ce que ça te semble être un point de travail nécessaire avec les stagiaires cad la représentation qu'ils s'en font ?
326. 2FT4 oui, oui alors c'est vrai que nous dans le service je dirais que c'est pas très, on, on n'aborde, on n'a pas cette sensation d'être « que dans la demande d'aide financière » par exemple, comme on peut l'entendre parfois donc c'est pas quelque chose qui nous est rapporté beaucoup par les stagiaires en général
327. C d'accord
328. 2FT4 cette dimension-là, non c'est vrai que c'est pas,... ça ne,... sur les dernières stagiaires que j'ai accueillies, ça n'est pas ressorti comme étant..., ça ne pose pas de questions cette fonction-là, je n'ai pas trouvé que ça, en tout cas en termes de ben « on a l'impression d'être limité à ce rôle-là, quoi » ça ne me paraît pas comme ça ! Donc alors que c'est d'emblée parce que c'est entendu comme étant la place du travailleur social, mais je n'ai pas cette impression là
329. C en tout cas, c'est effectivement intéressant de voir comment effectivement selon la conception qu'on peut en avoir peut être que le message que l'on transmet est différent
330. 2FT4 aussi, oui
331. C toi tu sembles dire tout de même ça fait partie du travail, c'est pas tout le travail mais c'est une partie et elle est à prendre en considération je dirais avec intérêt quoi donc voilà peut-être aussi que ça pose moins de problème que dans d'autre services où c'est vécu comme vraiment du sale boulot quoi, ça existe hein !
332. 2FT4 oui, oui c'est sûr !oui oui !
333. C et peut-être que ça oriente différemment y compris même le vécu des stagiaires. Une autre question : là, on a vu que dans ton activité, les situations c'était beaucoup tout ce qui concerne le RSA, les contrats d'insertion ou alors l'accès au territoire pour faire court, selon toi, du coup en

décollant de ton activité, est-ce que en formation initiale est ce qu'il y a d'autres situations auxquelles il serait nécessaire que les étudiants soient confrontés avant de rentrer dans l'exercice professionnel ? que toi tu n'as pas obligatoirement dans ton activité

334. 2FT4 des situations....au niveau... tu veux dire là on est toujours en deuxième année ou tu...?

335. C 2^{ème} ou 3^{ème} après tu vois, cad au fond, par exemple si tu veux est-ce que les situations que tu as toi dans ton activité elles te paraissent suffisantes, même en 2 ou 3 pour que ce soit un ASS qui sortant, pourrait exercer ou bien est-ce qu'il faudrait d'autres situations nécessaires à lui proposer selon toi?

336. 2FT4 alors oui enfin en termes de situations nous, à partir du moment où nous on travaille uniquement auprès de personnes seules allocataires du RSA donc même s'il y a des enfants qui sont accueillis le weekend end ou les vacances scolaires, toute la dimension on aborde très peu toute la dimension protection de l'enfance par exemple donc ça c'est sûr que ce n'est pas un terrain... alors on a quelques situations où on travaille en collaboration avec les services de pôle AEF du conseil général 47 41 mais c'est sur le nombre ça reste marginal, donc après ben ça dépend aussi du projet professionnel de l'étudiant il ne sera peut-être pas amené à travailler dans ce domaine mais ça on l'aborde peu

337. C selon toi est-ce que ces situations de protection de l'enfance sont nécessaires en Fi ?

338. 2FT4 heu....

339. C et si oui pourquoi cad qu'est-ce qu'elles permettent tu vois de travailler particulièrement que d'autres ne permettent pas ici, si je comprends bien quoi?

340. 2FT4 oui ! oui, oui. Nécessaires en formation initiale, alors je sais pas si de l'ordre, je veux dire ce n'est pas parce qu'on n'aurait pas fait ça qu'on ne serait pas une professionnelle compétente, mais tout dépend de l'endroit je dirais qu'il y a au niveau de ... je suis en train de réfléchir en même temps parce que je ne me suis pas posée cette question-là avant ! Je dirais la démarche d'apprentissage, elle n'est pas seulement liée au temps de formation, aux 3 ans de formation, voilà enfin ! après, je dirais si tu dois être amené à travailler dans un autre contexte, ...oui de se situer en tant que professionnelle, de s'interroger sur ses représentations, ça reste effectif que ce soit dans la protection de l'enfance ou ailleurs, je dirais que ça c'est universel dans la fonction de travailleur social, ses représentations par rapport à qu'est ce qui fait qu'on évalue qu'un enfant est en danger ou pas, qu'est-ce qu'on considère comme étant le minimum nécessaire à son bien-être, toutes ces questions de représentations, je dirais que c'est plutôt que c'est d'être dans cette démarche d'être à s'interroger voilà on peut le transférer ailleurs

341. C pour toi c'est la démarche qui est importante et on peut déplacer sur d'autres objets

342. 2FT4 oui voilà enfin bon, après il y a tout le contexte législatif, tout ça qui est à acquérir, mais ça on le fait à chaque fois qu'on change de boulot, on change de de ... ce qui est peut-être..., je dirais que l'occasion, enfin ce que permet la formation c'est sans doute de pouvoir expérimenter son, comment on se sent dans ce genre de situations enfin... oui, voilà je dirais c'est le lieu de pouvoir, en stage, se confronter effectivement à ben voilà, qu'est-ce que ça signifie pour moi, comment je vis le fait d'avoir à faire un signalement ? Comment je vis le fait d'avoir à faire un placement ? Ça, je dirais c'est ça donne le cadre pour pouvoir mesurer là où on est dans ce type de travail, et si on le fait pas, après c'est pas pour autant que ... ça peut servir à se dire ben, finalement non, c'est pas vers ce secteur là que j'irais après, voilà je me dis, ce temps-là peut servir à ça, après c'est pas parce qu'on ne l'a pas réellement expérimenter en stage que on sera pas un professionnel compétent par la suite dans ce domaine, moi ce n'est pas là-dessus que je, parce que de toute façon on ne peut pas sur trois ans tout expérimenter donc oui, c'est plutôt, je mettrais plutôt l'accent sur avoir vraiment cette... acquérir la compétence de, de se mettre en situation professionnelle cad toujours mesurer voilà la vision du monde de à qui on s'adresse, nos perceptions et qu'il n'y ait pas

de malentendus sur notre place à chacun des partenaires dans la relation quoi ! que la personne en face et ça c'est vrai aussi dans la protection de l'enfance, que la personne sache bien qui est, à qui elle s'adresse, quelle est sa fonction, sa place ; qu'est-ce qu'elle peut attendre de cette personne et à niveau des moyens c'est bien plus compliqué bon donc... je dirais que c'est presque, oui il me semble qu'une fois qu'on a tous ces clignotants ... et qu'on sait aussi peut-être là du coup, qu'on a fait suffisamment de travail sur sa propre histoire et qu'on sait que par exemple on est trop, oui, ce serait trop difficile d'être dans certaines situations, et peut être que là, la formation alors c'est pas forcément d'ailleurs ce n'est seulement en stage, je pense, j'imagine même avec des apports théoriques ça interpelle quand même sur son propre vécu, donc ça alerte sur certaines choses qui sont sensibles

343. C donc pour toi il n'est pas nécessaire d'expérimenter avant hein ?

344. 2FT4 non

345. C en revanche avoir cette interrogation sur tout ce que tu as décrit là ?

346. 2FT4 c'est ce que je considère, moi comme étant avoir un positionnement professionnel c'est tout ça pour moi ! Alors je sais pas si je suis dans la définition de, du centre de formation mais c'est ça ...

347. C où tu places l'importance des connaissances et des savoirs ?

348. 2FT4 alors ce que je disais un peu l'autre fois il y a le, le minimum à connaître puisqu'on est en termes d'accès aux droits ou en tout cas c'est pareil ne pas oublier de se poser la question de même si on ne sait pas, de savoir aussi où se renseigner voilà je dirais et puis je trouve que c'est... ça contribue, enfin c'est comme ça que je le vois, ça contribue autant à donner suffisamment d'assurance quand on arrive en entretien et qu'on sait qu'on maîtrise un certain nombre de sujets, ça donne une certaine assurance et puis de pouvoir aussi assurer un service correct en donnant un minimum d'informations justes et fiables à la personne qu'on a en face de nous. Mais je dirais c'est, c'est vraiment des, des ... je trouve que c'est aussi important pour avoir pour arriver avec un, en étant... ouais avec un peu de bagage en entretien je trouve que c'est important ! et puis au moins pouvoir dire à la personne « *ben écoutez, je peux vous dire ça, pour plus de précisions, je me renseigne et je vous rappelle* » enfin voilà dans un délai correct dont on convient quoi, ça peut être la journée si c'est nécessaire, le lendemain ou dans 8 jours enfin, mais voilà que ce soit pas flottant comme truc c'est un peu mes critères de...

349. C Mais tu as l'air de situer les connaissances et les savoirs sur un registre je dirais plus du droit de la législation

350. 2FT4 Oui, voilà en même temps que je te répondais, je me, je me posais, je me disais qu'est-ce que j'entends par là après, mais ça je dirais c'est en permanence qu'on doit ... d'abord, je trouve qu'on a besoin de redondances des choses qu'on a sans doute acquis à un moment donné, on a besoin de les réentendre, de les requestionner et donc ça c'est pour toutes les données sociologiques, psychologiques, voilà et c'est en permanence on est en éveil par rapport à ce qui peut ..., en formation continue là du coup !

351. C mais est-ce que c'est aussi un point de discussion avec les stagiaires aussi pour toi de savoir un peu où ils en sont quand ils arrivent ce qu'ils ont eu comme apports, point de discussion ? quand vous les rencontrez ou à un certain moment du stage ?

352. 2FT4 oui alors ça peut être, ...je dirais c'est pas tant en situation de stage que je l'ai rencontré c'est plutôt quand j'ai eu, je pense à ça parce que j'ai eu à faire récemment, mais c'était aussi pour des stagiaires, des corrections de travaux de 1^{ère} année de territoire là du coup c'était très important pour nous enfin en tout cas j'ai trouvé que ça m'a manqué de savoir à un moment donné

par rapport à l'écrit qui est produit ou en était l'étudiant dans ce qui lui avait été amené comme oui de ses connaissances quoi

353. C de billes comme tu dis ?

354. 2FT4 voilà c'est ça ! Parce que forcément on évalue les choses différemment et donc ça c'était nécessaire pour moi pour pouvoir appréhender où en était l'étudiant dans son cycle de formation enfin j'ai trouvé que ça m'avait manqué au fur et à mesure que je lisais les écrits, je me disais ça me manque de savoir vraiment où ils en sont dans leurs apports théoriques

355. C mais moins quand tu les accueilles en tant que stagiaire ?

356. 2FT4 Oui !

357. C D'accord!

358. 2FT4 ouais disons que c'est moins... alors on l'aborde... mais c'est vrai qu'on ne l'aborde pas forcément comme ça... donc, on l'aborde plus en termes de ben ... on fait le parallèle avec la formation en termes de charge de travail, qu'est-ce que vous avez actuellement comme écrit à fournir, comme dossier à rendre c'est plus dans ...en termes d'apports théoriques alors, c'est vrai que moi y a des petites choses que je, ...je situe un peu parce que par exemple sur les représentations, j'interviens à l'école sur la carte d'identité professionnelle mais ...c'est vrai qu'on interroge peu finalement sur la socio, la psycho et tout ça

359. C ou même la relation d'aide ? enfin tu vois puisque tu insistes beaucoup sur les

360. 2FT4 /les entretiens

361. C oui, sur tu vois cette capacité ou en tout cas l'importance que ça a pour toi, tu vois voilà, est-ce que ça fait partie de ces liens qui peuvent être faits aussi sur... ce qu'ils ont comme bagage est-ce que c'est important pour toi qu'ils aient des bagages sur ce registre-là au même titre que sur les dispositifs, c'est ça ma question en fait ?

362. 2FT4 bien sûr ! alors c'est vrai que y a des choses,... je sais que ça se travaille à l'école enfin voilà, après là où le stagiaire ou la stagiaire en est au moment quand je l'accueille, de ce point de vue-là, je ne suis pas au clair ! Je sais que c'est abordé à l'école, parce que, à un moment donné j'animais aussi les GFA c'était très intéressant d'ailleurs, donc du coup c'est pareil, j'avais besoin de voir un peu ce qui se travaillait sur la méthodologie de l'entretien, des choses comme ça, savoir quoi aborder en GFA pour que pour pouvoir articuler ce temps-là avec d'autres ! et donc là, quand j'étais à l'école, finalement quand je suis à l'école enfin ça me manque c'est plus criant pour moi de savoir où il en est l'étudiant de ses connaissances et apports théoriques que quand il est en stage

363. C donc ça prendrait un autre statut quand il est en stage, ici, alors ?

364. 2FT4 ben oui, mais ... mais c'est à questionner... parce que c'est vrai qu'on est dans de l'alternance et c'est bien donc dans cette double approche mais c'est vrai que ...ouais c'est vrai qu'on est quand même, ça serait intéressant dans les modes de collaboration entre l'école et les référents hein ! parce que on est quand même ouais on est quand même loin hein en tant que, alors on a la journée, on a la journée préalable à l'accueil du stagiaire et puis il y a la visite de stage une fois mais ...alors, là, cette année en 2^{ème} année il y avait aussi l'étude partenariale donc il y a eu deux occasions de rencontrer, mais après vraiment... alors si cette année, je suis allée à une journée d'étude sur l'évaluation c'était très intéressant et je n'étais pas dans le listing heureusement qu'il y a un collègue du département qui m'a envoyé l'info pour la prochaine journée du 11 juin là !

365. C sur le tronc commun

366. 2FT4 sur le tronc commun parce que ça c'est essentiel, je dis faut pas que je loupe ça, parce que du coup c'est très important de savoir.... et ça c'est vraiment, là tu vois cette question-là me renforce cette sensation qu'on est quand même effectivement, on se sent loin du centre de formation, enfin on se sent loin enfin je ne le ressens pas comme un manque, mais quand tu en parles comme ça je me dis ça manque, parce que

367. C/ je crée le manque
368. 2FT4 non mais, c'est vrai, c'est vrai oui, oui, oui parce qu'on fait lien par rapport à là où en est l'étudiant mais plus par rapport à sa charge de travail autre, tu vois, les travaux à rendre pour l'école des choses comme ça
369. C tu n'as pas participé à des travaux d'analyse d'ISAP ?
370. 2FT4 Alors il y a un certain temps que je l'ai fait, 2 ou 3 ans Et donc, on en parle évidemment là avec ...avec les stagiaires oui, oui. Et c'est vrai que oui, oui Après je l'ai fait il y a quelques années et là on est vraiment aux prises du coup avec la formation, je trouve
371. C puis les situations ?
372. 2FT4 ben oui. Oui. C'est vrai que, oui, oui
373. C moi, je me dis, je fais l'hypothèse que c'est peut-être là qu'il y aurait, tu vois, un travail à approfondir avec des analyses de situation qui permettraient effectivement de voir un peu les déterminants, puisqu'il y en a des déterminants dans toutes les situations, elles se répètent pour une part
374. 2FT4 oui. Après ce qui est difficile par exemple, je me rends compte aussi, je réfléchis en même temps que je te parle, dans la forme, parce que c'est pas forcément, ce serait je pense que c'est effectivement plus... enfin moi, dans mon fonctionnement, il faut... je vais essayer de penser à mieux... mieux se resituer le stagiaire dans ce sens-là, parce que si par exemple il y a une réunion à l'école en début, en nous disant ben voilà telle chose est abordée à telle année, à tel moment, bon on doit l'avoir dans les..., dans tout ce qu'on a, mais je ne suis pas sûre que c'est comme ça que je vais me l'imprimer, moi ! Je pense que c'est plus en ayant le... en tête, moi que ce serait intéressant que je sache où en est le stagiaire que j'accueille dans l'acquisition de ses connaissances et en lui demandant directement je pense que je me l'imprimerais mieux que si j'ai une réunion avec l'école où on me dit ben sachez cette année on aborde telle ou telle chose, parce que ça on a les moyens de le savoir, on l'a quelque part mais ça ne doit pas s'imprimer quoi ! donc heu voilà
375. C oui, oui. Mais oui, oui. Et la question c'est aussi tu vois, et à partir des situations, est-ce que la mise en évidence des savoirs que mobilisent et que vous mobilisez tout le temps, elle est partagée avec le stagiaire ?
376. 2FT4 Oui, Oui D'ailleurs ça pourrait être intéressant même, pour nous, en termes de nous remettre un peu, aussi dans, voilà au niveau de méthodologie, de nous faire des piqures de rappel dans ce sens-là, tu vois de ?
377. C Hum, oui. Mais est-ce que par exemple selon toi l'introduction des référentiels-là, depuis 2004 avec la réforme appliquée pour le DE depuis 2007, est-ce que ça a modifié la manière que tu avais de t'y prendre, est-ce que ça eu un impact dans ta manière d'accueillir les stagiaires, enfin, qu'est-ce que tu en dirais ?
378. 2FT4 heu...disons que c'est un peu plus, du coup, c'est beaucoup plus formalisé quoi les choses.... Oui, enfin pfff après si tu veux, concrètement c'est beaucoup plus formalisé et donc c'est vrai que je regarde quand on fait des points avec la stagiaire, des bilans voilà de toute façon, à chaque fois qu'elle revient de l'école ou avant de partir, on regarde un peu alors plutôt par rapport à ses objectifs, là où elle en est etc, je me replonge un peu dans les référentiels mais de là à dire que j'en suis imprégnée, non ! Enfin, je n'ai pas encore, j'ai vraiment pas encore, oui je crois pas que j'en sois au point d'être vraiment imprégnée de cette façon de regarder les choses maintenant quoi
379. C d'accord
380. 2FT4 non ! je crois pas ! Ça demande du temps hein, tu vois déjà toute la réforme, tout ça là les changements c'est pour cela que je ne veux pas louper le prochain, parce que ça demande du temps aussi de, de
381. C/pour intégrer

382. 2FT4 c'est pareil de, de...
383. C même pour nous...
384. 2FT4 de, de se déshabiller de tout ce qu'on avait comme modèle et puis voilà, on reste avec des postures
385. C/et puis est-ce qu'il faut se déshabiller de tout le modèle ?
386. 2FT4 non je dis pas qu'il faut... mais c'est important de les
387. C de voir ce que ça fait bouger
388. 2FT4 mais pour nous aussi de mesurer dans quel monde évoluent nos stagiaires, faut qu'on soit au parfum de ce qui s'y passe ?
389. C fiche talon sociologique ma question est-ce que tu serais intéressée par le deuxième étage de la recherche analyse de l'activité de tutorat condition entretiens de tutorat enregistré avec des deux parties si possible via contrat insertion dans le cadre de dispositif de co-explicitation
390. 2FT4 oui ça m'intéresse des 2^{ème}s années car interrogation par rapport à évolution de l'activité du service en novembre l'activité va évoluer et j'en discute avec la stagiaire, peut être plus adéquat une 1^{ère} plutôt que 2^{ème}
391. C vous ne feriez plus de contrat RSA, vous ne seriez plus référent ?
392. 2FT4 si. Sans doute et peut-être au moins le temps du stage faut voir ! : faut qu'on voit dans le service mais effectivement si c'est une 2^{ème} année que j'accueille et c'est moi qui resterait référente de stage même si accueil en équipe oui ça m'intéresserait parce que moi j'ai aussi la sensation d'être un peu pragmatique, comme ça et j'ai pas trop de voilà, donc ça m'intéresse d'apprendre, moi en tant que formateur de terrain
393. C d'accord. Parce que moi, si tu veux la proposition que je fais c'est prendre des corpus de travail à soumettre aux analyses tu vois ce qu'on avait fait, exemple de ce qui s'était dégagé du travail d'accompagnement exemple de la précédente recherche, accompagnement/aide fi

Annexe D.26.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain IFT5, Assistante de service social..

Domaine de la protection sociale et du travail. Thèse E. Ollivier.2016.

Salutations et présentation de la recherche

1.C. ma première question de l'entretien que l'on va avoir, concerne votre activité actuelle, la vôtre, et ma question c'est : au regard ben de votre expérience et quelle que soit la durée de cette expérience qu'est ce qui est important, qu'est-ce que vous pourriez qualifier de cœur de métier comme on dit maintenant dans le jargon, dans ce contexte d'activité là, alors à la fois en tant qu' Assistante de Service social et puis en tant que formatrice ? À deux niveaux

2.1.FT5. D'accord. Aux deux niveaux,

3.C. oui d'abord en tant qu'ASS c'est-à-dire, voilà

4.1.FT5. /oui, ce qui est vraiment au cœur de métier ?

5.C. oui et ici !

6.1.FT5 pour moi tout d'abord c'est déjà la personne, enfin l'utilisateur qu'on reçoit et c'est vrai que c'est un préalable : enfin, on ne peut pas travailler s'il n'y a pas un minimum de confiance si la personne vient, donc déjà, pour moi c'est important d'être attentif à l'accueil qu'on peut, vraiment déjà à la première rencontre avec la personne ! Voilà ça ! Après, ce qui est important en tant qu'assistante sociale du personnel c'est aussi de faire bien comprendre aux personnes qu'on est tenue..., de rappeler aussi aux personnes qu'on est tenues au secret professionnel parce que les agents des fois peuvent avoir une crainte étant donné qu'on est situées dans le bâtiment administratif avec la direction que ça puisse, enfin voilà sortir du bureau ! Donc c'est vrai qu'on rappelle régulièrement que ce qui est dit ici est confidentiel ! Parce qu'ils peuvent nous identifier des fois plus avec le pôle personnel et relations sociales parce que à un moment on était identifié au pôle personnel et relations sociales dans l'imaginaire des personnes, car sur les organigrammes ça n'a jamais été comme ça, en fait ! Donc c'est déjà bien resituer d'où on parle, enfin voilà bien notre cadre d'intervention. Et après ce qui est important moi je trouve ici c'est l'importance du travail en partenariat parce qu'on travaille beaucoup avec les partenaires internes, externes aussi, mais heu par rapport aux problématiques rencontrées par les agents il y en a beaucoup c'est par rapport à leur santé donc ça a des répercussions sur leur devenir professionnel heu c'est vrai qu'on travaille beaucoup avec le bureau des maladies, la paye et les médecins du travail enfin etc ... donc après c'est aussi l'enjeu de, par rapport au secret professionnel : ce que l'on peut dire, ce que l'on ne peut pas dire ! Après le préalable, c'est vraiment toujours avoir l'accord de l'agent, à partir du moment où l'agent nous autorise à dire ça aux services avec lesquels on doit travailler ça se passe bien ! Donc voilà moi c'est vraiment ça : la prise en compte de la personne, heu d'être bien identifiée ASS du personnel et secret professionnel et pas que les informations soient divulguées à l'extérieur et le travail en partenariat qui est vraiment par rapport aux situations, voilà !

7.C. d'accord. Alors est ce que vous pourriez expliciter davantage puisque qu'on va faire comme si je ne connaissais

8.1.FT5./ ah oui, mon activité !

9.C. oui. Est-ce que ce serait possible d'expliquer peut être ... vous parlez de cette importance de la personne, vous parlez après d'agent... est ce que vous pourriez peut être préciser quelles sont les, pourquoi les personnes viennent vous voir par exemple?

10.1.FT5. Donc les agents, ce sont des personnes ! (*rires*) viennent... on les appelle agents, nous ici on ne dit pas usagers, on dit agents

11.C. ah d'accord !

12.1.FT5 puisque ce sont des agents hospitaliers et donc nous, avec ma collègue parce qu'on est deux et on les reçoit dans le cadre des problématiques personnelles et il y en a beaucoup ; par exemple, dans le cas de séparation, divorce donc ça va être de l'information par rapport aux droits, soit les aider à obtenir un logement, heu les aider au niveau financièrement aussi s'il y a besoin dans le cadre de ruptures qui peuvent être assez violentes par moment ; on a donc des problématiques de logement, familiales, de soutien à la parentalité aussi, on a quand même pas mal de situations heu, les violences conjugales donc ça au niveau personnel, c'est les problématiques principales et après on a les problématiques professionnelles où ça peut être d'essayer le maintien dans l'emploi des personnes et là on participe à des commissions pour essayer de trouver des postes adéquats et aussi heu beaucoup d'informations sur la santé, alors la santé que ce soit au niveau personnel ou les répercussions que cela peut avoir au niveau du travail on a une grosse demande par rapport à l'information au niveau des droits en fait, les congés par exemple de longue maladie etc et vu que c'est tout un circuit administratif à suivre c'est pour cela que l'on travaille beaucoup en lien avec les partenaires internes et notamment le bureau des maladies, pour ne pas faire d'impair sur des situations voilà !

13.C. et est-ce que les personnes viennent vous voir d'elles-mêmes ? ou bien est-ce que vous pouvez être saisies d'autres manières ?

14.1.FT5. alors les personnes soit, elles viennent spontanément, donc généralement c'est elles nous connaissent déjà et elles viennent spontanément, beaucoup de bouche à oreille par les collègues, elles peuvent être orientées par la médecine du travail, par le bureau des maladies aussi, par exemple quand les agents sont en arrêt depuis plus 3 mois, ils peuvent mettre que voilà ils peuvent contacter l'assistante sociale s'ils ont besoin de faire un point, à la journée d'accueil des nouveaux arrivants on a aussi des plaquettes qui sont distribuées pour informer les agents, les cadres aussi, certains cadres, pas tous les cadres ça c'est un travail que l'on doit poursuivre et donc les cadres peuvent nous interpeller sur des situations et cela arrive aussi que la direction nous interpelle sur des situations ! donc c'est très variable mais je dirais quand même que la plus grande partie c'est le bouche à oreille et ça s'est développé parce qu'on a aussi mis en place des actions d'informations pour faire connaître notre service. Donc ça, ça participe aussi !

15.C. d'accord. Ok. Et alors en tant que formatrice ? car ça c'est comment dire c'est un peu cœur de métier en tant qu'ASS (FT voilà, tout à fait) et est-ce que dans ce contexte d'activité là, il y a des choses qui paraissent très importantes ?

16.1.FT5./ à apprendre aux

17.C. oui à faire comprendre aux

18.1.FT5. à faire comprendre aux stagiaires ! ben c'est un peu notre position, notre position d'assistante de service social car c'est vrai du coup on est à la fois un agent, on a les collègues, les partenaires internes avec lesquels on peut travailler qui sont aussi ben des agents potentiels pour venir au service et la direction ; donc c'est, c'est surtout moi je trouve, comment on trouve, enfin comment on se positionne par rapport justement aux directives de l'institution, aux partenaires, les collègues je trouve que c'est ça qui est intéressant à voir en service social du personnel, de pas non plus, être manipulée, enfin voilà on pourrait dire ça comme ça par moment ; après moi ici, je trouve qu'on a de la chance d'avoir un service social bien identifié puisque il y a aussi beaucoup d'assistantes sociales sur les services auprès les malades en fait, donc du coup on a vraiment une entité service social qui est détachée. Parce que je... il y a d'autres collègues... on fait partie d'un réseau des collègues de l'Ouest en fait et certaines n'ont pas de cadre socioéducatif ou d'entité service social ; du coup, elles vont être rattachées à des cadres de santé et du coup c'est pas toujours évident de travailler ensemble !

19.C. qu'est ce que ça apporte en particulier pour vous alors, en lien avec cette expérience que vous avez avec d'autres là ?

20.1.FT5. ben, déjà on a des liens fonctionnels avec la DRH, on n'a pas de liens hiérarchiques, nos liens hiérarchiques sont avec nos cadres, donc déjà c'est vrai qu'on peut se..., je trouve que le positionnement, on a notre... je ne sais pas comment m'expliquer... voilà, disons voilà on peut défendre, ou avancer nos idées ou des propositions d'action sans forcément rendre des comptes à la direction. On en rend par le biais du bilan social enfin notre rapport d'activité qu'on peut intégrer dans le bilan social (C. oui) mais, si vous voulez, le fait qu'on ait nos cadres, on peut être soutenus par eux avec la vision du travail social parce que ce sont des personnes qui sont viennent aussi du travail, enfin qui sont des assistants sociaux à la base et donc des fois ça peut ne pas avoir pas le même poids, la même influence que si on n'avait pas cette entité-là. Après moi j'avais vu aussi dans d'autres institutions où ce n'était pas le même rattachement, ça se passait bien aussi parce qu'il y avait une proximité qui était différente qu'ici. Parce que, ici, moi ce que je trouve plus compliqué par contre c'est qu'il y a une prédominance pour le monde ... médical et du coup nous on n'est pas forcément..., nous, enfin le service social du personnel on est moins intégré, on est moins sollicité par rapport à d'autres endroits où j'ai pu voir, où l'assistante sociale était aussi rattachée directement à la DRH. En fait, c'est des positions très différentes mais ici ce que je trouve très confortable c'est qu'on ait cette entité service social donc on a aussi accès à des formations, enfin à plein, plein de choses, on peut avoir un soutien des cadres et du coup pour les stagiaires, je pense que c'est aussi important qu'elles puissent voir qu'on a des cadres qui peuvent être soutenus par rapport à des actions et, heu parce que on a quand même une grande liberté d'action, je trouve...

21.C. d'accord. Oui ? C'est une caractéristique de l'activité là ?

22.1.FT5. euh... je pense que les collègues dans les services, je pense qu'elles ont aussi, mais c'est vrai en tout cas que nous, enfin moi, au service social du personnel, ben...on gère notre activité, quoi !

23.C. d'accord. Et alors au regard de l'expérience que vous avez quand même, est ce que selon vous, il y a une évolution du métier ? Ou pas ?

24.1.FT5. Une évolution du métier ? Je...pfff !

25.C. alors je, peut-être, qu'on peut déjà dire en quelle année vous avez eu votre diplôme ?

26.1FT5. oui 2009, juin 2009 (*rires*) !

27.C. on est en 2013...

28.1.FT5. ça fera 4 ans en 2013 ! voilà, ben de ce que je peux observer, après c'est pas au niveau d'ici en fait ; mais, la forte tendance que je constate, en général en tout cas pour les services sociaux du personnel c'est que, de plus en plus, ils sont rattachés avec la médecine du travail et du coup y a des services ou du coup ils vont être vraiment identifiés avec la médecine du travail ; nous c'est vrai qu'ici on n'est pas, il y a la médecine du travail et il y a nous. Et, du coup, c'est vrai que, moi de ce que je vois en dehors de cette institution, c'est regroupé sur service de santé au travail et les ASS sont incluses dans ce service de santé au travail et du coup donc c'est ... je ne sais si c'est une tendance qui va se faire au fur et à mesure, mais est-ce que ça peut être une disparition après du... enfin du coup, comment dire, moi c'est plus par rapport à l'entité service social parce qu'ici ce que j'expliquais qu'on avait la coordination avec nos responsables et on a l'identité service social alors que ce que je vois à l'extérieur c'est plus l'identité service de santé au travail ! et du coup le responsable qu'on peut avoir au-dessus n'est pas forcément quelqu'un qui vient du, du... du social en fait ! ça peut être un médecin ou un ..et du coup après au niveau des approches ou la façon de traiter les situations ça peut même des fois peut ne pas être du tout pareil

29.C. vous avez des expériences de cela de comment, à travers des collègues peut être qui sont dans ce cas de figure là, de ce que ça a comme effets que d'être en tant qu'assistante de service social du personnel rattachée à un service de santé au travail ? par rapport au travail je veux dire, par rapport à l'activité, vous avez eu des... ?

30.1FT5. ouais, ouais. j'ai eu des échos après je ne pourrais pas être... c'est ce que je lis aussi dans des revues, des grandes tendances qui se dessinent aussi, après oui, j'ai une collègue mais elle c'est pas

vraiment, ...elle, elle fait partie d'un service social interentreprises donc c'est différent en tant qu'ASS du personnel et du coup, par exemple, je sais que ses permanences c'était en lien avec l'infirmière, alors « du travail » (*entre guillemets*) parce qu'il y a aussi une pénurie au niveau des médecins du travail dans certains endroits, donc les rapports n'étaient pas les mêmes parce que du coup l'infirmière qui était là aussi depuis plusieurs années, de ce que m'a dit ma collègue, elle avait tendance parfois à lui dire faudrait faire ça et ça et ça, sauf qu'en soi elle, elle est infirmière et ma collègue est assistante sociale donc elles ont pas ...c'est pas forcément le même accompagnement, c'est pas le même... après, je pense qu'il y a des endroits où, peut-être, ça se passe bien mais je pense que ce serait bien que vous alliez voir de ce côté-là, voir s'il y a des vraies différences ou qu'est-ce qu'en pensent les collègues !

31.C. oui tout à fait. Ça me donne... Parce que cela peut donner une couleur différente à l'accompagnement ? C'est ce que vous dites ?

32.1FT5. ben. je pense ! parce que je vois il y avait comme ça un service de santé au travail qui avait été créé là, avec les médecins du travail pour la ville de Nantes, pour les personnes qui sont en entreprise, je sais qu'il y a une assistante sociale qui maintenant a été embauchée là-bas, mais les commandes c'est les médecins qui peuvent l'interpeller par exemple alors du coup, elle, elle travaille avec les agents, enfin pas que les agents les salariés qu'elle reçoit après je ne sais pas comment elle travaille ; mais voyez les relations avec les institutions, est ce qu'elle peut solliciter aussi vraiment les partenaires internes comme nous on peut le faire ici, ça je ne sais.. Est ce qu'elle se complait... enfin est ce que le fait d'être détachée de l'institution ou exercent les salariés, est ce que c'est plus facile pour son activité ou pas ? Ça c'est des questions que je ...

33.C. d'accord. En tout cas c'est là-dessus que effectivement il peut y avoir un écart : entre les différentes formes d'organisation ?

34.1.FT5. oui je trouve ouais. Parce que je trouve que la grande tendance c'est quand même de recentrer tous ces services-là !

35.C. alors tout à l'heure vous avez dit, je vérifie si j'ai bien compris, en fait nous, on est interpellées par les personnes et on a comme mission de répondre à des préoccupations personnelles et

36.1.FT5./personnelles et professionnelles !

37. C. voilà et professionnelles. Alors est ce que, pour prolonger un peu, justement votre réflexion sur l'évolution des services, est ce que le fait de rapprocher les ASS des services de santé au travail ferait glisser vers plus, peut-être, du professionnel, c'est-à-dire le travail des ASS vers de l'accompagnement, je ne sais pas moi, souffrance au travail (Ft oui) ou les risques professionnels ? Ce serait peut-être ça ?

38.1.FT5. **Oui. Oui. Je pense ...**

39. C. c'est une question vraiment hein ?

40.1.FT5. Je pense. Là, où je travaillais précédemment à la mairie de X., là c'était identité service social du travail et, c'était principalement des problématiques professionnelles donc harcèlement, souffrance, mal être au travail et les, comment dire, les problématiques personnelles moi je pouvais recevoir les gens ponctuellement mais où je trouvais difficile c'est que effectivement s'il y avait besoin, je pouvais faire une demande d'aide financière mais en fait, comment dire il fallait ensuite passer le relais avec les collègues de secteur

41.C. d'accord.

42.1.FT5. et moi je trouvais cela un peu difficile dans le sens où pour la personne c'est pas déjà une démarche évidente de venir nous voir et si en plus, elle commence par évoquer une difficulté professionnelle et voilà, qu'après elle nous confie une difficulté personnelle et là on dit ha là ce n'est pas mon champ d'intervention « allez voir la collègue de secteur », je trouve que c'est un peu compliqué ! Ce que j'aime bien ici, c'est que j'ai retrouvé le, ben aussi enfin la pluralité, la diversité même au niveau des interventions. Au niveau du personnel, c'est vraiment très, très large, c'est comme si on faisait un peu de la polyvalence de catégorie mais on est quand même en lien avec les

problématiques du travail ; mais par contre, je trouve que par rapport à l'employeur précédent on est moins, enfin moi c'est mon ressenti en tout cas, on est moins intégré service social du personnel par rapport aux problématiques en lien avec le travail !

43.C. d'accord. Est-ce que cela veut dire par exemple que vous êtes peu interpellées par, je sais pas moi, par des responsables de service au regard de difficultés relationnelles avec des agents par exemple ?

44.1.FT5. Oui. Mais après ça s'explique par le...parce que le CHU c'est une grosse structure, hein ! 12000 agents en tout !

45.C. 12000 ! D'accord

46.1.FT5. Oui. Au 31 décembre, il y avait 9100 (et quelques) agents potentiels que nous on peut recevoir, en tant que service social. Le personnel non médical ! Parce que les médecins non, on ne peut pas les recevoir ! C'est comme ça, on ne fait pas, c'est à part !

47.C. ils sont, à part ?

48.1.FT5. Apparemment ! (*rires partagés*) alors que comme tout un chacun ils pourraient avoir des difficultés mais on n'est pas habilités à les recevoir ! mais ce qui se passe aussi au CHU c'est que vu que c'est une grosse boutique, il y a d'autres instances, il y a également une psychologue du travail qui est vacataire, je crois, oui, parce qu'elle n'est pas embauchée ici, donc elle doit être vacataire, qui intervient vraiment quand il y a des problématiques collectives donc il y a déjà cet interlocuteur-là qui prend le relais, bon les médecins du travail c'est normal parce qu'ils signalent aussi, donc c'est vrai je pense que nous que comme il y a déjà ce dispositif cette psychologue du travail qui intervient heu nous en même temps ça ne sert à rien de multiplier les intervenants si les personnes n'en font pas la demande ! on ne vas pas aller de nous-mêmes comme ça ; et ici il y a aussi les syndicats ! Qui sont très, très...

49.C. ...puissants ?

50.1.FT5. Très puissants quand même hein !

51.C. très représentatifs du personnel ?

52.1.FT5. Représentatifs du personnel oui, je pense, mais après enfin oui, je ne veux pas critiquer les syndicats je trouve vraiment qu'ils ont leur utilité et tout ; il y en a qui sont très, très bien mais c'est vrai que, il y en a un syndicat en particulier où je pense qu'ils n'œuvrent pas tout le temps dans l'intérêt des agents. Nous, on a des situations où par rapport à des droits enfin voilà, c'est une catastrophe par rapport à ce qui est conseillé !

53.C. Ah, oui, d'accord !

54.1.FT5. /mais du coup vu qu'il y a une forte mobilisation des syndicats au niveau du CHU, c'est vrai que les personnes vont peut-être plus, aller vers les personnes du syndicat !

55.C. vers ces interlocuteurs par rapport à ce type de sujet, quoi, ok.

56.1.FT5. /et puis après, heu... je sais pas si c'est le fait que ce soit le milieu des soignants mais je trouve que l'on a quand même moins de poids ! parce qu'on a quand même interpellé moi, j'avais interpellé par rapport à un service où il y avait une problématique collective et je sais qu'à la base la cadre du service a été un peu surprise, ne comprenant pas pourquoi ça passait par l'assistante sociale du personnel et que les personnes n'avaient pas sollicité les syndicats ! Ça montre que y a quand même que normalement, quand même qu'à la base, ça passe quand même pas mal par les syndicats et ... heu ouais !

57.C. d'accord. Alors selon vous, si je comprends bien, c'est quand même ; c'est intéressant de voir que c'est à la fois un service spécialisé et en même temps vous dites qu'il y a une forme presque de polyvalence de catégorie, alors ce qu'est-ce que ce domaine d'activité permet de montrer à voir aux stagiaires en formation initiale ?

58.1.FT5. Ben moi ce que je trouve que ce qui est intéressant ici, c'est que c'est vraiment complet ! parce qu'on aborde aussi bien le champ des problématiques personnelles, le champ des problématiques professionnelles donc on voit aussi les problématiques que les personnes peuvent rencontrer au travail et, comme on le disait tout à l'heure, ce n'est pas parce qu'on est salariés qu'on n'a pas de problème et

du coup, comment on peut aussi aider les agents à prévenir par exemple des difficultés, enfin, les aider à concilier leur vie privée et leur vie professionnelle, qu'il n'y ait pas d'impact enfin voilà, de vraiment les accompagner s'ils ont une difficulté personnelle pour réduire au maximum l'impact sur la vie professionnelle, parce que, par exemple, pour la commission à laquelle on assiste, nous on peut inscrire des personnes, en général c'est plus pour des personnes qui ont des problèmes de santé donc là il faut trouver des postes adaptés ou des reclassements s'il y a besoin mais heu, par exemple nous, si je reçois une personne qui a des difficultés sociales ou qui se retrouve seule avec ses enfants et que parce que la difficulté ici du personnel, c'est les horaires décalés, beaucoup de femmes hein, beaucoup de femmes seules aussi avec des enfants donc du coup comment elles peuvent concilier tout cela ! Donc c'est vrai que, ... je trouve que c'est intéressant de voir, enfin je trouve que c'est vraiment complet en fait et c'est pas heu... la... comment dire la... c'est oui, ce sont des agents, ils ont un salaire mais il peut y avoir des problématiques tant au niveau de l'emploi que personnel, c'est ça que je trouve agréable, ici !

59.C. et puis c'est ça qui fait la particularité de ce domaine d'activité ?

60.1.FT5. Tout à fait !

61.C. alors, autre question : quelle place a l'accompagnement individuel des usagers dans votre activité ?

62.1.FT5. l'accompagnement individuel ?

63.C. oui.

64.1.FT5. Oh, il est très important l'accompagnement individuel ! Sur toutes ces... il faut expliquer un peu ...ou?

65.C. oui, oui !

66.1.FT5. Les entretiens, les visites à domicile toutes ces choses comme ça ?

67.C. oui. Ben c'est-à-dire que c'est aussi en pourcentage de temps par exemple d'activité, est ce que c'est ? Et puis après qu'est-ce que ça recouvre ? Et quelle place cela a pour vous aussi, c'est à dire, Vous voyez?

68.1FT5. oui. Alors en pourcentage de temps ! (C. Heu, alors) à peu près, hein, ouais! Je dirais parce que c'est vrai qu'on est en train de revoir un peu les orientations, on ne revoit pas les orientations du service mais disons qu'on essaye de développer un peu plus les actions collectives ou d'informations, ça c'est tout nouveau ! Jusqu'à présent je dirais, pffff ! ouais on va dire jusqu'en... 2012, jusqu'en 2011 je pense que c'était 80 à 85% au niveau individuel parce qu'après on participe au CHSCT enfin il y a les réunions institutionnelles ! en 2012 heu... c'était à peu près pareil, après au niveau collectif ce qui a changé c'est qu'il y avait déjà beaucoup de réunions parce qu'il y avait le nouveau projet social de l'établissement qui devait être mis en place ! heu, le CLACT : le contrat local pour l'amélioration des conditions de travail

69.C. oui...

70.1.FT5. donc il y a eu énormément de groupes de travail par rapport à ça donc du coup ça nous a donné un peu moins de temps sur les problématiques, enfin pour recevoir les agents et heu.. pfff ! l'accompagnement individuel, c'est quand même la grosse partie de notre travail ! Mais là, on essaye de développer heu... ben parce qu'on a accueilli des stagiaires aussi hein! Faut pas se leurrer ! (*rires*) Parce que c'est intéressant ! Moi, c'est ce que j'avais vu avant, et c'est vrai qu'ici ça se faisait moins souvent et du coup, de plus communiquer sur le service aussi ! donc là c'est aussi faire des réunions d'informations par rapport à des thématiques, heu... on a fait paraître des articles dans le journal interne en fait pour présenter le service, on a fait passer un petit questionnaire pour connaître les attentes des agents et savoir s'ils connaissaient notre service et du coup en fonction de ça là on va mettre en place une action d'information sur le budget où du coup on arrive à, il y a pas mal partenaires qui veulent bien venir donc c'est plutôt encourageant ! donc, là on essaye de développer un peu plus le collectif !

71.C. d'accord.

72.1.FT5. Après ce qui est difficile ici au niveau collectif, et c'est ce que l'on dit aux stagiaires c'est que c'est un... ben le CHU, il est réparti sur sept sites, on se pose beaucoup de questions pour ...sur quels sites on teste les actions en premier heu comment on peut mobiliser les personnes parce qu'il y a du personnel de jour, de nuit, les temps de repos enfin c'est tout ça ! C'est assez, c'est pas simple à organiser !

73.C. hum, hum ! Mais selon vous effectivement, il y a matière à ...à considérer des problématiques collectives tout comme il y a nécessité de cet accompagnement individuel que vous faites beaucoup actuellement ?

74.1.FT5. Oui. Oui. Après c'est plus, par rapport à d'autres institutions c'est, pfff, c'est vraiment le problème des horaires décalés parce que là, enfin où j'avais fait mon stage à la DRASS en 3^{ème} année, il y avait eu des actions et c'était des horaires de bureau et donc les personnes elles pouvaient s'organiser « moi de tel temps à tel temps moi je vais voir » voilà parce qu'il y avait des conférences tout ça, parce que moi j'aimerais bien qu'on mette ça en place mais il faudrait qu'on mette ça pas forcément sur le temps de travail mais le soir faut voilà, c'est une autre organisation qu'il faut penser pour toucher le plus de personnes possible, en fait

75.C. D'accord.

76.1.FT5. c'est ça qui est un peu complexe ; après au niveau de l'individuel, on reçoit les agents ici, on va à domicile, on peut aller aussi les voir en clinique s'ils sont hospitalisés, dans les structures où ils sont auprès d'autres partenaires, enfin des tripartites voilà en CMS, ça se fait, enfin après je pense aussi que c'est la professionnelle, quels moyens elle se donne enfin, si on a envie ou pas de faire des actions collectives, de regarder sa pratique, c'est une question de personne aussi et puis après voilà, si l'encadrement est favorable ou pas à ce type de dynamique

77.C. porteur un peu par rapport à ça ?

78.1.FT5. C'est ça je pense!

79. C. alors, à partir de cette présentation de l'activité que vous avez, ...est ce qu'il y a dans...quand vous accueillez un stagiaire ici, est ce qu'il y a des situations que vous lui déléguez, confiez, plus particulièrement et si oui, en fonction de quels critères ? ou pas ?

80.1.FT5. Ben, c'est vrai qu'en général, au début heu...on demande, enfin je demande ...je ne sais pas si je dois dire je ? Nous ? On ?

81.C. (*rires partagés*) parce que vous accueillez à deux, c'est ça ?

82.1.FT5. Ben voilà, C'est ça ! On accueille toutes les deux !

83.C. vous pouvez dire, je ne sais pas, comme vous voulez ! Vous êtes concernée quand même ?

84.1.FT5. Tout à fait ; « je » donc ! C'est vrai en général, bon, c'est important que le stagiaire connaisse déjà le fonctionnement du CHU, qu'il se repère un petit peu, au niveau des différents pôles heu, de savoir un peu les différents sites, vraiment l'organisation du CHU après c'est pas le but, de tout connaître ni tous les services au CHU parce que ça, on demande aux agents quand ils arrivent une petite fiche à remplir parce que on ne peut pas tout savoir non plus et puis ça change, on ne peut pas connaître tous les cadres et puis ça change aussi, et voilà on le fait au fur et à mesure ; mais tout d'abord c'est vraiment sur les droits en tant que fonctionnaire en fait ! parce que, ben voilà, ce sont des fonctionnaires et c'est vrai que ce ne sont pas les mêmes droits que dans le privé et donc c'est vrai qu'on s'attache d'abord à ce que les stagiaires acquièrent une bonne connaissance au niveau des droits maladie, à ce qu'ils aient bien repéré les acteurs qu'il peuvent identifier au sein des services qui peuvent être des personnes ressource, et qui le sont pour nous ! Donc il faut aussi les rechercher donc ! C'est vraiment ça dans un premier temps ! Après les problématiques et bien c'est vrai que des fois au début pfff les violences conjugales ça peut être un peu violent pour la personne donc ça, des fois on ne met pas forcément tout de suite le stagiaire confronté à ça ! Ni ce que je disais tout à l'heure par rapport à la journée sur

l'évaluation, on s'est dit que c'était peut-être pas une bonne idée que les prochains stagiaires qu'on accueillerait, on les mettrait au charbon sur toutes les situations.

85.C. alors, justement comment vous avez réfléchi, ça m'intéresse beaucoup ça ?

86.1.FT5. ben parce qu'en fait je pense peut-être qu'on était trop heu... ben déjà de connaître... enfin, lorsqu'on faisait des entretiens avec ma collègue, on demande quand même si le stagiaire est plus à l'aise ou pas avec un public, où s'il a des limites parce que on peut être ne pas être à l'aise avec... je ne sais pas par exemple plus les problématiques de protection de l'enfance pour l'instant ou les violences conjugales, voilà on essaye de savoir si y a un petit point où il est un peu plus mal à l'aise : donc dans ces cas-là heu... pff ouais faut, je pense que c'est nous aussi, de la façon qu'on se projette parce que des fois les situations ne sont pas faciles à entendre et donc on se dit les stagiaires pour ne pas les mettre forcément en difficultés, on se dit bon peut être de commencer par d'abord qu'ils reçoivent des personnes, qu'ils assistent avec nous ben ça à tous les entretiens, les stagiaires 2^{ème} année mais plus après des situations, comment dire, plus des informations sur les droits parce que ça représente pas mal de notre temps, donc c'est vrai on commence un peu par étapes et, là on se disait c'est pas bien, vaut mieux voir tout ! Parce que voilà la personne de toute façon, après, elle peut échanger avec nous, parce que ça, on est disponible ! Mais c'est important pour le futur professionnel qu'il sera ! Qu'il se confronte quand même à toutes les problématiques en fait et puis après il va chercher les partenaires qu'il faut. Parce que je pense qu'on était peut-être plus... enfin, surtout que là on voit la différence entre la stagiaire deuxième année qu'on a eue et la troisième année, vu qu'en 2^{ème} année, c'est vrai que ça demande... ça prend du temps parce qu'il faut expliquer, faut décortiquer notre intervention et moi je sais, enfin ça fait pas hyper longtemps que je suis diplômée mais en fait je trouve qu'on tombe quand même vite dans une pratique, ... enfin, on réfléchit, on se pose sur les situations mais moins qu'avant, on a moins de temps ! ou alors on le fait, « touc, touc, touc » machinalement dans notre tête, (*rires partagés*) et du coup le fait d'avoir une stagiaire ça oblige à se re-poser et à tout décortiquer ! Pour bien savoir si elle a compris, ben déjà le déroulement d'un entretien quand c'est le début du stage et tout, pour savoir voilà comment on mène un entretien. Donc, je trouve que ça demande une gymnastique de l'esprit qui est assez ... enfin ça prend beaucoup d'énergie au début et heu.. et c'est un ajustement voilà à faire mais après les problématiques maintenant je crois qu'on fera pour tout !

87.C. d'accord. Heu, alors quand vous aviez une sélection là, dans votre première, votre premier scénario en fait d'accueil,

88.1.FT5./oui...

89.C. est-ce que vous sauriez me dire un peu en fonction de quels critères vous aviez écarté peut être un peu les violences conjugales ? Ou je ne sais plus ce que vous aviez donné comme exemple...

90.1.FT5./la protection de l'enfance ! mais la protection de l'enfance, j'ai dit ça mais c'est vrai que c'est pas hyper parlant là, chez nous, parce que si vous voulez, on a tous une mission de protection de l'enfance, mais c'est vrai que nous, par exemple nous faire des signalements c'est à la rigueur plus pour des personnes vulnérables que dans le cadre de la protection de l'enfance ; parce que nous on reçoit les agents et donc, c'est que les dires soit du père, ou de la mère et dans ces cas-là, on travaille obligatoirement en lien avec le secteur, parce que nous on ne voit pas les enfants, voilà, on ne travaille pas tout seul. Les rares fois où je crois c'est arrivé ici c'est en lien du coup avec la crèche parce qu'il y a une crèche

91.C. pour le personnel ici ?

92.1.FT5. Alors c'est pas pour le personnel ! le personnel peut avoir des places, mais il y a une crèche normale,... et une crèche familiale qui font partie du CHU donc c'est plus dans ces situations, c'est plus le personnel de la crèche qui peut être (33 26) inquiet par rapport des fois à enfants et dans ces cas-là, voilà ils vont travailler avec les parents et nous ils nous interpellent pour savoir si on connaît et, là c'est plus tout un travail en réseau ; mais là c'est vrai qu'on est pas toutes seules et on est vraiment plusieurs

intervenants autour de ces situations-là ! Par rapport aux violences conjugales, ça arrive quand même ! Ça arrive quand même hein ! Des situations comme ça ! Mais... En fait c'était..., c'est plus, alors, parce que des fois des stagiaires nous disaient je vais être plus en difficultés, pour l'instant, si la personne elle pleure enfin, de ne savoir pas quoi faire en fait, ou des choses comme cela ; et je pense que c'est pour ça qu'au début, on s'était peut être dit, les violences conjugales bon vu que c'est assez délicat et des fois enfin voilà, c'est dans l'urgence aussi, donc ce qui,... faut poser les choses parce que dans l'urgence, nous, on est un peu démunis enfin on travaille avec SOS femmes ou les autres partenaires mais c'est vrai que ... donc je pense, où enfin c'est, inconsciemment, que c'est peut-être nous aussi, par rapport aux peurs des stagiaires ou des fois disent que ouh, là, là c'est un sujet où ça peut-être un plus sensible ou j'ai du mal à, si les personnes pleurent, ou sont vraiment dans un état de panique, je peux avoir du mal à gérer, j'ai pas les outils qu'il faut donc, on s'était dit ce n'est peut-être pas la peine de les mettre tout de suite, confrontés à ça ! Si on les bouscule de trop ! Et d'amener, c'est pas un degré de problématique mais en tout cas au niveau de la gestion des sentiments de la personne qui est reçue, d'amener ça progressivement ! Sauf, qu'en fait y a des personnes, ça va être pour des droits maladie ils vont être aussi retournés enfin (*rires*) je pense que ça on va revoir tout ça !

93.C. d'accord. Vous faisiez référence à la journée sur l'évaluation qu'est-ce que, à quoi vous avez été particulièrement sensible alors dans les préconisations ou dans ce que vous avez retenu, qu'est-ce qui vous a fait changer justement?

94.1.FT5. Ben en fait je pense qu'on s'est rendues compte que nous, peut-être, on les protégeait trop des fois les stagiaires, peut être un esprit trop protecteur ! enfin de voilà de les aider aussi et de prendre son temps parce que nous je pense qu'on avait un peu oublié la notion de temps parce que six mois de stage ça passe très, très vite et c'est vrai qu'au début on s'était dit 1 mois d'observation après progressivement les entretiens sauf que, alors là c'est plus par rapport à la stagiaire 3^{ème} année, là vu qu'on est début janvier dans trois mois le stage est fini ouh, la, la il faut qu'elle fasse plus d'entretiens, enfin voilà, il faut qu'on passe à la vitesse supérieure. Je pense que c'est peut-être de, de... bien prendre en compte la durée enfin vraiment du stage et faut qu'on retravaille, moi je sais je me suis dit ce serait intéressant qu'on fasse une procédure d'accueil mais vraiment en posant les choses à plat, parce que c'est..., des fois on va dire les choses comme cela, ou même si on prend du temps avec les stagiaires, mais déjà vraiment de bien, bien prendre le temps de se reposer, d'amener aussi la stagiaire à bien réfléchir sur les situations parce que avec ma collègue on s'est dit oui peut-être que nous on apporte peut-être trop vite, ou trop anticiper ; voilà tu vas avoir une personne qui vient par rapport à ça, la première demande qui est faite au secrétariat alors qu'en fait des fois c'est pas ça du tout ! donc peut être que nous on avait tendance à donner trop d'infos et ça je pense qu'il faut qu'on réajuste, faut vraiment qu'on les encourage à aller à la pêche aux informations, qu'ils nous fassent d'abord un premier retour parce que déjà ça leur fera travailler leur réflexion, leur analyse et, qu'on échange ; donc c'est vrai maintenant c'est les consignes,... même pour les autres, ça sera période d'observation, systématiquement des retranscriptions d'entretiens, ça c'est ce qu'on faisait au début aussi et... là je pense que ce que l'on changera c'est pour les hypothèses d'intervention et plan d'intervention de bien laisser le temps, enfin le temps ...comment dire que nous on dise rien et que le stagiaire lui, il propose des choses qu'est-ce que lui, il en pense par rapport à ça et ça, mais pour ça il faut qu'il ait un peu de...

95.C. /est ce que vous parleriez de la même manière pour un 2^{ème} ou un 3^{ème} année? Dans cette idée là que vous avez

96.1.FT5. je, pfff,... un deuxième année, je pense qu'on peut, peut-être, prendre un peu plus le temps parce que au niveau des entretiens c'est pas ..., le 3^{ème} année il est quand même plus autonome, il a déjà vu des entretiens, il a déjà fait un stage de 6 mois hein et en première année de je ne sais plus combien il est là, donc il a déjà des connaissances au niveau des dispositifs tout ça, 2^{ème} année, il a un petit peu moins de connaissances, ce qui est normal et moi de ce que j'observe des deuxième années, c'est, ils

sont en stage mais des fois ils ne font pas forcément le lien, ça arrive aussi avec des 3èmes années mais, ils ne font pas le lien entre école et pratique, qu'ils comprennent que enfin, moi je vois quand je lui disais pour analyser ses situations et proposer des actions enfin c'était aussi de mettre en lien avec ce qu'elle avait appris en théorie à l'école parce que ça permet aussi d'expliquer les situations et je trouve que ce lien, des fois, ils ont un petit peu de mal à le faire et je pense que si on les encourage davantage à faire ça,... ils, enfin comment dire, ils progresseront plus vite, ils apprendront déjà d'eux-mêmes ils feront plus les liens et je pense que c'est quelque chose qu'il faut essayer de faire automatiquement, en fait, pour enrichir leur analyse des situations.

97.C. D'accord. Et est-ce que dans votre expérience d'accueil de stagiaires, celle que vous avez depuis 3 ans quasiment, est ce que vous avez pu observer qu'il pouvait y avoir des écarts entre, ce que vous aviez confié comme situation à un stagiaire, un écart entre ce que vous pensiez, enfin comment dire je dirais pas le degré de difficultés, c'est sans doute pas comme cela que ça se pose, en tout cas vous pensiez qu'il pouvait s'en sortir aisément et en fait, c'était pas si simple que cela ? Est ce qu'il y a eu des situations comme ça où vous avez noté un écart entre ce que le stagiaire a pu réaliser dans, quand il était tout seul hein dans une situation, par rapport à ce que vous, vous auriez pu imaginer, qu'il le soit ou pas ?

98.1.FT5.pff

99. C. ou est ce qu'il y aurait une situation en particulier qui ferait écho par exemple à ce genre de question ? Alors peut-être plus en deuxième année hein qu'en troisième année effectivement?

100.1.FT5.... ben en même temps, pff, je pense que aussi, après ça dépend, en deuxième année... j'ai pas de souvenirs, des fois il y a des petits décalages entre ce que propose le stagiaire et ce que nous, on aurait proposé mais en même temps on n'a pas la même expérience et ils sont là pour apprendre donc après, moi ce que je trouve important c'est d'échanger ; parce que c'est pas grave s'il a oublié de dire quelque chose, après voilà on réajuste, on apprend, on fait des erreurs, on rappelle la personne enfin je veux dire c'est pas... et puis, ce que je trouve important, moi c'est vraiment il faut que les stagiaires, ils s'autorisent mais je pense qu'on a tous été comme cela hein !... à pas être dans la réponse tout de suite en fait, de différer la réponse, (Rires partagés) parce que, du coup, y 'en a « ta, ta, ta, j'ai fait l'entretien », « tu vas le revoir ? », « ben non ! » Bon alors, déjà, » essaye de repositionner un second entretien ! » Parce qu'en fait en deuxième année quand la stagiaire était un plus autonome, c'était ça, c'était en un entretien on fait tout quoi ! Sauf qu'on peut pas parce que elle-même elle s'en rendait compte elle-même car quand elle faisait son rapport par exemple pour solliciter une aide financière ben il y avait plein d'éléments qu'elle n'avait pas ! Ou qu'elle avait pas compris, donc dans ces cas-là c'est repositionner aussi, prenez le temps, c'est pas qu'un entretien on peut faire, deux, trois voilà en général, deux ça doit suffire quand il n'y a pas de problématiques particulières qui nécessitent un accompagnement plus particulier. Mais du coup, c'est s'autoriser à différer et ne pas être tout de suite dans la demande, enfin dans la réponse immédiate, s'autoriser à dire je ne sais pas, je vais me renseigner et je vous rappelle ou on va se revoir pour vous dire ça je trouve que c'est quelque chose qui n'est pas simple!

101.C. est-ce que vous diriez dans l'exemple que vous donnez là ce serait presque un obstacle que pourraient rencontrer les étudiants en deuxième année que d'être pressés de répondre cad ce souci de donner la réponse à l'autre

102.1.FT5. /je pense oui

103.C. peut en fait devenir un obstacle pour mieux comprendre en fait de quoi il retourne dans la situation si je peux me permettre ?

104.1FT5. oui je pense que ça peut être un frein ou dans l'écoute ! Si on est trop ...peut être que le stagiaire va entendre le début de la demande de la personne et puis après il va se dire bon, faut que je fasse ça et ça et du coup pas prendre le temps d'évaluer vraiment la situation de manière globale, en fait, et après de prioriser ! Je pense que c'est, enfin moi je me rappelle quand j'étais en formation, au début

j'étais un peu comme ça, car on a tous envie de, c'est aussi ce que disent les stagiaires c'était cette peur de dire ouh là, là, déjà je suis que stagiaire, ils vont dire que je sais pas, après s'ils ne veulent pas me revoir ou des choses comme cela ! après ce qui est bien ici pour les stagiaires je trouve, c'est que vu que c'est principalement un milieu soignant, on n'a très, très peu de refus pour que soit la stagiaire assiste avec moi à l'entretien avec l'agent ou alors qu'après, l'entretien se déroule avec le stagiaire seul ; puisqu'ici il y a une culture parce que c'est des infirmiers, des aide soignants c'est obligatoirement des formations ou il y a de l'alternance ou il y a besoin de faire des stages et je pense que dans le milieu hospitalier en général les stagiaires sont assez bien acceptés, en tout cas en service social du personnel je trouve que y a pas de ... les agents à chaque fois, c'est ah ben oui, oui, nous aussi on est passés par là, nous aussi on a fait des stages et je pense que les stagiaires au fur et à mesure qu'elles entendent ça, je pense que ça les rassure aussi dans le sens où tout le monde est passé par les stages et qu'après nous on dise aux personnes qu'on est les référents et qu'on échange sur les situations, ok y a pas de problème !

105.C. D'accord. alors moi j'ai fait un sondage auprès des étudiants de 2^{ème} année parce que je centre sur la 2^{ème} année, et donc je les ai interrogé ça fait déjà deux ans maintenant, donc deux promos et donc je leur ai demandé, vous êtes en stage en 2^{ème} année heu, c'est un sondage court, quelles sont les situations qui vous sont confiées en début, parce que c'est quand même en 2^{ème} année c'est souvent là le début, même si en 1^{ère}, comme vous le disiez tout à l'heure c'est un stage court mais il peut y avoir eu des entretiens, voilà

106.1. FT5/il peut y avoir eu des entretiens déjà !

107.C./mais les étudiants sont quand même moins engagés je dirais, sur en tout cas du temps dans les situations donc c'est en deuxième année que ça se fait et j'ai donc fait ce sondage-là dans beaucoup de domaines parce que ceux qui m'ont répondu venaient de domaines différents et beaucoup m'ont répondu qu'en fait et c'est un peu en prolongement de ce que vous disiez tout à l'heure que les professionnels confiaient d'abord des situations qu'ils qualifiaient de simples

108.1.FT5. /ah oui, ben oui !

109. C. et notamment des aides financières et donc j'ai retrouvé beaucoup de... et dans des contextes très variés, pas qu'en polyvalence de secteur, alors les situations d'aides financières c'est, à la fois instruire une demande d'aide financière,

110.1.FT5./rédiger un rapport

111.C. voilà par exemple, ou avoir une tâche qui s'apparente quand même aux conditions de vie des gens quoi hein, le logement tout ce qui a trait à cela, et donc j'aimerais bien savoir si pour vous aussi dans votre contexte, il y a ce type de situations dans l'activité, alors vous en avez déjà parlé un tout petit peu, vous avez fait écho déjà, mais est ce qu'il y a des situations par exemple de ce type-là, ici, dans votre activité en service social du personnel

112.1.FT5. Pour instruire des aides financières qu'on peut donner aux stagiaires ?

113. C. oui ou... et puis est ce qu'il y a ces situations de ce type dans l'activité alors vous l'avez dit tout à l'heure, où on peut être impliqué quand il y a un impact de santé au travail sur les conditions de vie, donc il peut y avoir ça mais bon, est ce que ça existe ? Sous quelle forme ? Est ce qu'il y a des formes particulières d'aides financières ici, est ce que ça fait partie des activités qu'on confie aux stagiaires ? Notamment en 2^{ème} année hein ?

114.1.FT5. Oui en deuxième année on confie ; ce que moi je fais des fois, c'est une fois qu'il y a eu la petite période d'observation, parce que je pense c'est important qu'il y ait une période d'observation c'est de passer le relais, de faire le premier entretien ensemble et par exemple si moi je ne peux pas revoir la personne ou si j'ai d'autres rendez-vous, du coup d'amener avec la stagiaire et la personne qui est en rendez-vous enfin de dire voilà est ce que ça ne vous embête pas que Melle machin vous reçoit, prend la suite, en général comme ça, ça fait un petit glissement soit pour compléter un dossier qu'on a déjà pu voir ensemble, donc ça fait un petit relais, déjà voir les pièces, lire le rapport à la personne mais

du coup que moi j'ai plus fait ou qu'on a fait ensemble avec la stagiaire comme ça, ça permet progressivement d'avoir un lien, après les aides financières toutes seules au niveau des stagiaires en deuxième année, on a aussi donné à faire, toujours sous couvert de nous parce que nous au niveau de la santé au travail enfin au niveau de la santé, les agents s'ils sont, on va dire en maladie ordinaire, normale hein il y a trois mois où le salaire intégral est versé par le CHU et après il y a cinq mois où le CG ouest c'est un peu comme un CE compense la perte de salaire pendant cinq mois, ça permet de maintenir le salaire à 100%, le temps qu'après éventuellement un congé pour longue maladie soit reconnu ou etc ; et il a toujours un passage où la personne passe à demi traitement, donc un demi salaire et donc là il peut y avoir, si elle ne peut pas reprendre son travail, ça peut avoir des conséquences parce qu'il faut bien qu'elle paye ses charges donc en général on travaille avec le CG Ouest. Le CG Ouest c'est vraiment notre interlocuteur principal parce qu'il y a des fonds assez importants qu'on peut solliciter pour des aides financières ; après, heu... on travaille avec le CCAS pour des aides alimentaires d'urgence parce que ça arrive aussi que les salariés n'aient plus rien à manger et ça c'est vrai du coup que les stagiaires, des fois ils pensaient voilà bon, ben on a un travail, on a un salaire donc, on a de quoi manger eh bien non ! On a des agents qui sont vraiment en précarité et heu ça c'est les types d'aides principales qu'on fait et après c'est au niveau des mutuelles. Après moi ce que je trouve intéressant de... au niveau des aides financières c'est déjà... parce que en fait, quand, si le stagiaire il fait son entretien tout seul et qu'après il doit rédiger la demande d'aide financière ; c'est là où ils vont se rendre compte ah oui ! là dans mon entretien j'ai pas posé ça, du coup na, na, na, j'ai pas suffisamment d'éléments, la personne m'a dit ça mais en fait ; en fait, ils se retrouvent en difficultés lui-même à expliquer son rapport et du coup, là, il comprend qu'en fait il n'a pas bien compris la situation globale de la personne ; donc ça je trouve intéressant par rapport à... de faire écrire le rapport parce que comme ça... après, je vois la stagiaire deuxième année, elle rappelait aussi parce que il y a souvent des pièces à ramener et tout ça... donc ça re-permettait de bon j'ai commencé à faire votre rapport mais je voulais car je n'avais pas vu ça et ça et j'avais pas tout compris, dans vos arrêts de maladie parce qu'on est, des fois, un peu perdus des fois, y'en a qui arrêtent, qui reprennent enfin... moi je trouve que ça c'est un bon moyen pour comment dire ... ben rencontrer la personne, la revoir et puis c'est un support je pense que ça, c'est peut être rassurant aussi, enfin je ne sais pas, enfin il y a un support il y a l'aide financière les papiers, le rapport, tout ça... ce que je trouve intéressant aussi quand les stagiaires font les rapports, c'est qu'on voit la structuration de leurs écrits, ça leur fait travailler la structuration de leurs écrits parce que des fois, c'était pas toujours très évident et du coup de bien contextualiser, enfin qu'est ce qui a amené les difficultés, où sont les difficultés maintenant, et qu'est-ce que toi tu proposes comme... ? Pourquoi tu sollicites une aide financière ? En quoi ça peut améliorer durablement, ou pas la situation ? Enfin, et je trouve que du coup ça leur permet aussi de réfléchir et c'est vrai on fait aussi des aides financières.

115.C. Et alors justement, est-ce que par rapport à cette, ce que vous avez observé là, dans votre expérience, de stagiaires qui font un premier entretien, qui quand ils sont confrontés au fait, en fait de solliciter ils n'ont pas les éléments, comment vous comprenez que dans ce premier entretien, ils n'aient pas exploré suffisamment ? Selon vous ...heu?

116.1.FT5. Parce que je pense qu'au début, qu'on ne peut peut-être pas penser à tout ! enfin même si voilà en formation, on nous apprend la globalité de la situation, poser ça, ça et ça heu...je pense qu'on peut pas,... je pense que c'est avec l'expérience aussi, au bout d'un moment, voilà en pratiquant, en apprenant, en étant attentif aussi à ce que va dire la personne, ce qui va nous permettre de rebondir sur certains éléments, qu'au début on n'a peut-être pas forcément cette gymnastique de l'esprit après, ça c'est propre à chaque stagiaire il y a des personnes qui vont être très percutantes et qui vont voilà ... et il y a des personnes pour qui ça va demander plus de temps parce qu'elles n'auront peut-être pas confiance en elle aussi et qui du coup elles vont écouter ce que dit la personne donc heu elles vont peut-être s'autoriser à poser moins de questions aussi... enfin... je pense que ouais, c'est pff, par rapport au

parcours aussi personnel du stagiaire, comment se passe l'entretien avec l'agent, je pense que tout ça... enfin je peux comprendre qu'on ait pas... parce que même, enfin bon en général maintenant ça va on, moi je pense à peu près à tout (rires partagés) mais c'est vrai qu'on échange avec la collègue et des fois on peut faire aussi, on se donne aussi, puis on échange sur nos pratiques et c'est important parce qu'on n'a pas la vérité absolue non plus hein ! Puis faut se remettre en cause quand même !

117.C. mais au fond dans ce que vous dites... est ce que à partir d'une aide financière est-ce qu'il n'y a pas aussi cet élément de complexité de situation c'est à dire, que ça amène, alors ça ne se fait pas d'emblée, les stagiaires ne le font pas d'emblée mais ça amène ça s'interroger éventuellement à peut-être, à des domaines

118.1.FT5./sur d'autres domaines, de faire les aides financières?

119.C. Je ne sais pas ! cad qu'il y aurait une complexité première des situations qui, voilà, heu qui, qui, qui ne rendrait pas le travail si facile que ça, en début de formation en tout cas hein ? Puisque, si je comprends ce que vous dites là ?

120.1.FT5. ...Ouais. Ben c'est vrai que disons, l'aide financière, moi je vois les agents que je ne connaissais pas, que j'ai rencontrés au début et pour lesquels, c'était voilà, dans le cadre d'une demande d'aide financière, après on les revoit, et on travaille aussi différemment parce que, soit ça peut être une porte d'entrée, voilà il y a une difficulté ponctuelle et, après on n'a pas besoin de revoir les personnes hein, c'est les accidents de la vie, soit c'est vraiment des difficultés de gestion ben disons que l'aide financière elle nous apprend, c'est un outil qui nous apprend des choses mais plus dans l'accompagnement en fait, dans le temps en fait, sur l'accompagnement de la personne parce que moi je vois il y a des personnes que j'ai reçues au début dans le cadre d'une aide financière, elles m'expliquent ok, machin et bon on va faire ça, sauf on voit qu'elles reviennent et on se dit oui, mais normalement avec l'aide que vous avez obtenue, ça aurait dû améliorer ça et ça et ça, vous vous étiez engagés à voir pour un suivi budgétaire et ça n'a pas été fait donc on va travailler différemment et puis ce qui s'est passé ici aussi c'est que, avant le CG ouest ben pfoout tous les ans il y avait des demandes pour des gens tous les ans et donc soit effectivement c'est des personnes qui n'ont pas des grosses ressources donc qui... s'ils peuvent vraiment pas épargner ou anticiper des dépenses ça peut être compliqué quand on a un petit reste à vivre mais heu, maintenant ça a changé parce que le CG Ouest on ne peut plus solliciter depuis l'année dernière une demande d'aide financière si on en a une déjà avant, ils rappellent bien le caractère exceptionnel et du coup ça je trouve que c'est bien aussi parce qu'en fait, on travaille différemment avec les agents. On peut du coup, là leur dire non, l'année dernière vous avez eu une aide, c'était fait pour ça et ça, ça aurait dû améliorer ça et ça comme situation et s'il y avait des difficultés déjà pointées ou par exemple conseillé comme un dossier de surendettement, ben ça permet, je trouve que les agents ils réfléchissent aussi sur leur cheminement et du coup je trouve que l'accompagnement il prend, ça prend un autre biais parce que des fois les personnes ici on les voit une fois, deux fois pour une aide financière et après on ne les revoit plus ; c'est quand ils reviennent qu'on peut aborder plus les questions de fond comme les difficultés de gestion, car bon déjà ils reviennent donc on se dit qu'il y a un climat de confiance, surtout qu'on leur dit qu'on ne peut pas solliciter une aide parce que bon voilà on ne peut pas... Donc, c'est vraiment on peut travailler différemment pour les personnes qui au départ n'entendent pas forcément les conseils qu'on peut leur donner par rapport à leur budget.

121.C. ok. Sachant que ça peut être aussi des situations difficiles pour des stagiaires ? Que d'avoir à faire cela ?

122.1.FT5. Ah ben oui, oui hein ! Et puis ce qu'il y a, là ou moi j'étais, des fois à la mairie je ne sais pas si c'est m'est arrivé mais ici c'est pas arrivé souvent mais c'est arrivé il y a des personnes qui arrivaient, qui étaient syndiquées et qui disaient « moi je suis syndiquée » et qui avaient fait pftt tout

leur petit dossier d'aide financière « voilà, il me faudrait un rapport » parce qu'ils peuvent le télécharger sur CG Ouest, le formulaire en fait

123.C. ah ! d'accord

124.1.FT5. et donc « moi je veux ça et ça » et là c'est compliqué je trouve de travailler et je sais que la personne que l'on avait eu en stage en 2^{ème} année avait eu une personne comme ça, que j'avais déjà vue avant, et qui avait eu une aide l'année d'avant qui était revenue et je lui avais dit que non, et du coup après elle avait eu un rendez-vous avec la stagiaire et qui avait re essayé et du coup, on s'était dit : bon, on fait la demande on ne va pas refuser mais on avait prévenu que ça serait, que ça serait refusé, ce qui s'est passé et du coup la stagiaire elle a pu amener aussi la personne sur d'autres terrains mais après, cette personne là c'est quelqu'un qui est très « enfin les injustices de la vie et des choses comme ça » et c'est vrai donc les conseils qu'on peut donner, elle ne les écoute pas forcément !

125.C. donc faut oui, faut être assez, comment dire, il y a à la fois le contenu de la situation et puis après il y a la gestion de cette relation qui doit

126.1.FT5. C'est ça !

127.C. qui doit aussi se faire quoi ?

128.1.FT5. et puis, effectivement, je pense que le fait d'avoir aussi un refus d'une aide financière quand c'est argumenté par le CG Ouest, parce qu'on leur avait demandé d'argumenter par rapport à des conseils qu'on avait déjà donnés ou des choses comme cela c'est aussi éducatif pour la personne et là, à un moment nous on va leur dire « nous on vous conseille voilà... faut vraiment reprendre ça et ça par rapport à votre budget » ou même des fois ce qui est dur pour des agents des fois, s'ils sont, par exemple, en accession à la propriété et on va leur dire « vous ne vous en sortez plus, vous êtes en situation d'endettement, » ça on en a eu plusieurs comme cela à un moment qui voulaient, enfin pour qui c'était difficile d'envisager de vendre ce..., enfin de déposer un dossier de surendettement parce que hypothétiquement ben, la maison pouvait être vendue mais après c'est tout un cheminement à avoir, et nous au bout d'un moment enfin, on ne peut plus aider et accompagner la personne si elle refuse systématiquement les conseils qu'on lui propose parce qu'on ne peut pas lui proposer qu'une réponse en termes d'aide financière enfin, c'est pas la solution ! Donc, des fois ça, ça peut être un peu plus difficile je pense pour le stagiaire d'arriver à se positionner mais après en échangeant, enfin ça se passe, voilà à partir du moment où on prend du temps quand même avec elle pour donner les conseils mais il faut être très diplomate, je trouve par moment ! C'est amener les choses...

129. C. Oui. Donc ça demande une gestion de la relation à l'autre qui est déjà un peu assurée, peut-être ?

130.1. FT5. Oui, je pense !

131. C. en même temps si je comprends bien, je vérifie encore, pour vous, en fait, il y a plusieurs situations soit l'aide financière est une aide, je dirais en soi, et puis la personne ne revient pas, soit effectivement, c'est une étape dans quelque chose qui est plus global et qui va se construire avec la personne ? Alors, peut être en fonction aussi de comment ça s'est passé ce point de départ là ?

132.1. FT5./ tout à fait!

133.C. D'où l'importance effectivement qu'il peut avoir, selon vous en tout cas ?

134.1. FT5. Ah, Oui, oui tout à fait pour moi c'est un outil ! Voilà, soit c'est un outil ponctuel, soit c'est un outil voilà, où on peut après travailler différemment l'accompagnement !

135. C. Et, alors vous disiez en début de notre entretien que pour vous c'était important justement que les stagiaires, en tout cas en début de stage vous étiez attentive à ce qu'ils aient ce temps d'appropriation de connaissances : les connaissances un peu spécifiques par rapport au contexte là

136.1. FT5 / à la fonction publique hospitalière

137. C. par rapport aux droits, à l'accès aux droits... est-ce que par rapport à ce type de situation aussi, est ce que selon vous il faut qu'ils soient suffisamment à l'aise sur ce registre des connaissances avant d'être lancés dans des situations ?

(Silence)

138.1. FT5. Ben! Oui parce que, là quand même, on a beaucoup de situations qui sont en lien avec, suite à des problèmes de santé et c'est un peu la difficulté qu'on retrouve après au niveau des reclassements professionnels cad que les soignants et les infirmiers au bout d'un moment, ils sont cassés, soit par leur métier s'ils sont par exemple dans des services lourds comme en gériatrie donc ça engendre des problèmes de santé et si c'est des personnes qui voilà, s'il leur reste 5, 6 ans à faire dans leur carrière, on a des gros problèmes pour reclasser les personnes ! Parce que dans un hôpital les postes doux, il y en a de moins en moins ! Les postes administratifs, il faut avoir des compétences bien particulières et c'est vrai que du coup, il y a énormément de choses où c'est en lien avec la santé ! Enfin que ce soit les accidents du travail, les maladies professionnelles, la souffrance par rapport à leurs conditions de travail enfin, ça ils nous en parlent et c'est vrai que, du coup, la porte de la problématique personnelle, on leur demande enfin moi je sais que les agents, je leur demande et dans votre travail, ça se passe bien et tout ? Ça laisse une autre porte alors, certains oui, oui très bien, et c'est vrai que tout le monde n'est pas obligé d'avoir des difficultés et donc c'est vrai que de s'autoriser à poser ces questions-là aussi ça permet à l'agent il peut plus nous communiquer sur ce qu'il vit aussi sur sa situation professionnelle et du coup, je pense c'est vraiment un impératif, ici, que de savoir au moins au niveau des droits des fonctionnaires : par rapport à la maladie dans les grandes lignes parce que après on apprend au fur et à mesure mais parce que c'est beaucoup en lien ! On a plein de personnes qui ont des problèmes de santé, c'est ...affolant, je trouve !

139. C. C'est la problématique principale ?

140.1. FT5. Ben là, je... pfff, on est en train de faire les stats donc... mais on n'en est pas encore à cette partie-là mais c'est énorme hein, l'information sur les droits maladie c'est énorme, énorme ! Reclassement, pas reclassement, retraite invalidité, pas de retraite invalidité, c'est très, très régulier !

141. C. oui, donc en fait la, la, les conditions de travail, économiques, de santé parfois avant qui peuvent avoir un impact effectivement sur toutes les zones de la vie et quel que soit l'âge ?

142.1. FT5. Ben oui,

143. C. y a pas de catégorie d'âge particulière, plutôt la nature de l'activité ?

144.1. FT5. Plutôt ouais...45- 50, 50 et +, quoique l'on voit des jeunes professionnels de 30 ans qui sont déjà cassés et ça c'est plus inquiétant ! Ce qui est difficile pour les soignants aussi c'est qu'ils s'occupent de personnes tout le temps mais eux, quand ils ont des difficultés de santé, ...c'est très compliqué

145. C. ça doit être très difficile à....c'est difficile à nommer ?

146. 5.1. FT5. C'est difficile à nommer, c'est difficile de, de, ben de comprendre que malheureusement ce n'est pas possible de reprendre ce métier, de faire le deuil de ce métier là aussi, ça c'est très, très compliqué : de prendre soin d'eux, on va dire. Ils prennent soin des autres... mais prendre soin d'eux, et entre eux aussi parce que des fois aussi, ce n'est pas très bien perçu que le collègue a des problèmes de santé alors qu'on est quand même dans un hôpital ! Et du coup, il peut y avoir des remarques très, très dures par rapport à ça, c'est pour cela qu'il y a une sensibilisation de faite avec des petits livrets sur le fait....sur le fait d'être reconnu comme travailleur handicapé en fait, il y a des petits livrets qui ont été faits et distribués à tout le monde pour informer aussi sur les droits parce que je trouve que des fois, qu'il y en a qui sont un peu intolérants par rapport à ça, pour être dans un milieu soignant, je pense que, voilà parce que on n'est pas à l'abri, n'importe qui, un jour d'avoir un problème de santé !

147. C. D'accord. Ok alors, autre question mais là plus en tant que formatrice, avant de lancer, vous y avez déjà un peu répondu tout à l'heure, mais je la reprends quand même, avant de lancer un stagiaire par exemple dans une situation, alors j'ai compris que situation aide financière ou autre puisque qu'ici elles sont peut-être plus liées aux problématiques santé, enfin bon qu'importe, à quoi êtes-vous attentive ?

148.1.FT5. Avant l'entretien ?

149.C. Avant de le lancer tout seul, en responsabilité dans une situation ?

150.1.FT5. Ben, déjà heu...de savoir... enfin, c'est vrai que vu qu'il y a le secrétariat, notre secrétaire demande toujours pourquoi la personne appelle, donc déjà on a une première information par rapport à la première demande donc déjà après, c'est plus là au niveau de la méthodologie, est-ce-que par rapport à l'entretien comment elle compte s'y prendre par rapport à la personne, voilà comprendre la demande de la personne, est ce que c'est la demande initiale ou pas, ou est ce qu'il y a une demande qui est en fait sous-jacente tout ça heu ...pour les 2^{ème} c'est vraiment, la demande, le recueil des données, et puis après éventuellement, oui qu'est-ce que eux, ils posent comme diagnostic sur la situation

151.C. oui mais ça c'est après ! Une fois qu'ils l'ont réalisé mais avant, avant de les lancer ?

152.1. FT5. Ah oui, avant ! De les lancer !

153.C. /A quoi vous êtes attentive en tant que formatrice ? euh... pour vous dire ben oui là on peut laisser le stagiaire y aller?

154.1.FT5. C'est par la phase de transition, oui ce que je disais tout à l'heure, en fait !

155.C. alors , oui ?

156.1.FT5. Bon oui moi je sais que je suis assez comme cela. Donc, je fais les entretiens donc la personne, la stagiaire et moi et puis après je passe le relais souvent comme ça, les premières temps...

157.C. / mais à partir de quand ?

158.1. FT5. Et ben, c'est-à-dire, que en général que nous, on aime bien qu'il y ait un mois au moins d'observation des entretiens à trois, et au bout d'un mois, en fonction enfin voilà de bon, on peut poser des petites questions, est-ce-que tu as compris par rapport au fonctionnement ? est-ce-que tu as des questions ? Et tout ça. Après ça va être, c'est pff ... je sais même pas..... enfin, si, on s'en rend compte déjà par rapport à la personne, enfin la stagiaire en elle-même est ce qu'elle pose des questions, est-ce qu'elle s'intéresse, est ce qu'elle s'intéresse pas, ça c'est déjà des signes auxquels on peut être attentif ou pas, et puis aussi qu'elle nous dise j'ai envie de me lancer ou je ne suis pas encore tout à fait prête, enfin, voilà on fait aussi avec ce qu'elles..., parce que on ne veut pas les mettre en difficultés, non plus

159. C. oui, mais comment on fait l'évaluation qu'ils sont prêts ? Je dis ça, je dis ça parce que dans le sondage que j'ai fait avec les étudiants, j'ai retrouvé ça, j'ai retrouvé tous les cas de figure, j'ai trouvé les cas de figure où les stagiaires disent j'ai commencé tout seul quand les formateurs m'ont senti prêt, alors moi j'aime bien « ce sentir »...

160.1.FT5. Ah, oui !

161. C ou alors, j'y suis allé tout seul parce qu'ils m'ont poussé, parce qu'ils m'ont dit maintenant il faut y aller ! Mais moi ce qui m'intéresse du côté formateur, c'est à partir de quoi, quelles observations, quels indicateurs, vous dites hein il y a des signes, voilà on, alors on va se dire on va le lancer le stagiaire alors je sais bien, vous l'avez dit tout à l'heure, on n'imagine pas qu'il va tout réussir, mais en tout cas on peut le laisser se confronter tout seul à la situation de rencontre avec l'autre, à partir de... voilà...? Donc, vous dites il se questionne et il se pose des questions....

162.1. FT5. Oui et puis comment il est dans la relation à l'autre parce que moi je sais que, on est trois au début par exemple s'il y a des photocopies à faire, j'y vais ; et je les laisse tous les deux et comme ça déjà si je reviens et personne ne parle, bon ! Parce qu'après le stagiaire, on leur dit aussi faut vous autoriser à poser des questions aux personnes, y'a peut-être des choses auxquelles on n'a pas pensé, on est là pour la personne et plus on est pour réfléchir et mieux s'est. Mais oui, c'est vrai que oui faudrait que je pose des mots la dessus... c'est vrai qu'à chaque fois c'est en douceur, moi c'est souvent voilà je fais un premier entretien et puis après au deuxième entretien avec la personne, la stagiaire est bien identifiée par la personne et du coup au troisième entretien, pfff la stagiaire le fait avec la personne : en disant est ce que tu, enfin voilà, au 3^{ème} entretien quel est l'objectif, alors déjà les compte rendus, alors pas tous mais la majeure partie, on essaye de ne pas trop les charger non plus, on ne va pas leur demander

de faire des compte rendus pour tous les rendez-vous qu'on a, faut qu'on les fasse aussi ; ils ne sont pas là pour faire ça non plus ! Mais c'est dans le compte rendu de voilà de comprendre est ce que tu as compris quel est l'objectif du second entretien, pourquoi on va revoir la personne tout ça, bon moi je trouve que déjà ce sont des indicateurs et en général ben ce que je disais où c'est en douceur si c'est le 2^{ème} ou le 3^{ème} entretien qu'on doit revoir la personne et bien moi je dis est-ce-que vous pouvez voir avec Melle Machin ou Mr Machin et du coup ça se passe bien en général avec les usagers et les stagiaires du coup ils sont un petit peu cadrés parce qu'ils ont déjà vu le premier entretien, donc le recueil des données tout ça, ils ont fait le compte rendu, après quel est l'objectif du second entretien donc déjà ça leur permet de... bon de recentrer l'entretien et puis de finaliser avec la personne ; enfin c'est vrai moi j'ai plutôt tendance à passer par des petites étapes comme ça pour aider surtout si la stagiaire peut nous dire au début je n'ai pas très, très confiance en moi, c'est ce qui est ressorti dans un autre de mes stages donc je sais qu'il faut que je travaille là-dessus donc c'est vrai dans ces cas-là mais que peut-être qu'on est un peu trop rassurantes ... c'est peut-être un peu trop de

163.C. dans ce que je crois comprendre en tout cas il y a des éléments qui sont de l'ordre de.. Vous essayez d'évaluer un peu la compréhension que la stagiaire a de la situation

164.1.FT5. Oui c'est ça !

165. C. alors je dis pas la totale compréhension

166.1.FT5. Non c'est pas possible !

167. C. et puis qu'ils aient des outils aussi, des connaissances il y a une histoire de connaissances aussi il y a aussi une histoire de **méthodologie** si j'ai bien compris ?

168.1.FT5. Oui

169.C. alors Sachant que le fait de les impliquer enfin vise selon vous à leur permettre justement d'intégrer en termes de démarche d'analyse, si j'ai bien compris tout à l'heure mais en même temps ce que vous disiez aussi, c'est sur le plan relationnel c'est à dire est-ce-qu'ils se sentent à l'aise pour aller vers l'autre

170.1.FT5. Voilà, c'est ça

171. C. alors ça comment vous... ? Voilà, vous comment ? ...Alors vous dites, vous observez déjà la stagiaire en entretien

172.1.FT5. déjà dans l'entretien, c'est ça est ce que le stagiaire regarde la personne ou est ce qu'il est comme ça, sur ses notes avec son crayon, est-ce-qu'il se détache, en même temps un deuxième année, bon puis après, je pense qu'on se rappelle aussi nous, quand on était stagiaire, enfin il y a peut-être un peu de la projection du coup, quand il y a des choses si la personne est un peu comme cela il faut être un peu prudent mais c'est compréhensible qu'au début, on puisse être collé à vouloir tout noter parce qu'on a peur de perdre une information mais après il faut s'en détacher ; et les observations comme ça dans les entretiens ça permet je trouve aussi de voir l'évolution est-ce-que le stagiaire il parle ou pas à la personne, est-ce qu'il s'autorise à, parce que des fois il s'autorise pas du tout, ou il s'autorise quand on est pas là ! Euh... c'est vraiment ouais je trouve : le regard, l'accueil, bonjour, est-ce-que serrer la main ou pas serrer la main mais c'est progressif

173.C. ok et est-ce-que vous avez des indices aussi en fonction de sa manière de se situer par exemple dans l'équipe ? Dans le service ?

174.1.FT5. Ben, déjà notre secrétaire elle peut nous dire aussi comment elles sont comment ça se passe avec les stagiaires, avec ma collègue on échange aussi parce que ma collègue, c'est une professionnelle ça fait 10 ans qu'elle a son diplôme, ça fait 6 ans qu'elle est ici, elle n'avait jamais pris de stagiaire avant mais déjà on échange aussi, puis après en général aussi les stagiaires quand ils arrivent on leur demande de prendre rendez-vous avec la conseillère orientation carrière qui s'occupe des reclassements avec qui on travaille pas mal, d'aller les rencontrer de savoir ce qu'il font, de rencontrer le responsable au niveau du bureau du personnel de tous les sites déconcentrés pour que lui il leur explique aussi ce qui se passe

parce qu'après la commission dont je parlais tout à l'heure rapport à l'emploi, c'est une commission mensuelle et donc ça, ça vient très, très rapidement donc au moins qu'elle ait identifié les principaux acteurs comme ça après en commission elle ait un peu plus de compréhension par rapport au fonctionnement de l'institution, ce qui est possible, pas possible, donc c'est vrai qu'on demande d'aller voir le bureau des maladies, voilà en général déjà on l'a présentée à tout le monde dans les services, alors nous même on ne retient pas tous les noms, l'important c'est leurs missions premières ; voilà et puis ils prennent aussi un peu de temps si c'est possible pour rencontrer avec la responsable du bureau conditions de travail pour qu'ils expliquent un peu le métier, donc c'est progressif. Après moi où je m'interroge et je sais que ma collègue c'est un peu pareil ben par rapport à la journée de l'évaluation c'est, en général, les stagiaires elles aiment pas trop ...qu'on soit là pour leur premier entretien c'est vrai que c'est un peu délicat

175. C. / Alors là, de la même manière dans le sondage j'ai retrouvé tous les cas de figure!

176.1. FT5. Ah oui!

177. C. figurez-vous ! Il y a à la fois une partie des stagiaires qui ont demandé à leur formateur de les observer en entretien, il y a des formateurs qui l'imposent, et puis il y en a où cela se pratique d'un commun accord ou quelquefois cela ne se fait pas du tout : il y a les quatre cas de figure possibles!

178.1. FT5. D'accord ! Je ne sais pas ce qui est le mieux ; parce que c'est vrai que nous à chaque fois on a demandé là la stagiaire qu'est-ce qu'elle souhaitait et donc... elle nous disait tout seul on veut bien ! Et nous après ce qu'on disait à la journée sur l'évaluation pour évaluer aussi pendant l'entretien, y a beaucoup de choses qu'on ne voit pas, après c'est à partir des dires de la stagiaire ou alors de l'agent voilà s'il y a vraiment des choses après qui... ; donc c'est vrai que c'est un point d'interrogation. Est-ce que au début on devrait dire voilà on assiste à tes premiers entretiens en observation ? heu mais là je pense que c'est nous aussi, comment on se positionne, où on se met dans le bureau pour pas interférer parce que on le voit bien des fois moi les stagiaires je sais leur dis tu vas poser ces questions-là, moi je fais cela et toi tu fais ce champ-là, quand ils ont déjà vu les personnes pour voilà pour essayer qu'ils prennent la parole progressivement, s'ils n'arrivent pas trop au début mais du coup, les personnes, pfft, ils reprennent notre regard à nous parce qu'on est la formatrice et c'est pour cela que je me dis bon si on observe pendant les entretiens, faudrait voir ... enfin voilà où c'est le plus judicieux pour pas rentrer en interférence dans la relation qui est en train de se jouer, c'est plus des questions mais je pense que ce serait bien qu'on fasse cela ; après c'est mon avis propre mais je pense qu'on pourrait peut-être plus identifier heu...et puis recadrer alors là, je pense que c'est plus par rapport à la stagiaire 3^{ème} année qu'on a, au début elle avait énormément de difficultés à cadrer le temps en fait, parce que nous ici, on a le... c'est une chance qu'on a, on a le temps de prendre le temps, on peut faire des entretiens d'une heure, en général c'est souvent d'ailleurs des entretiens d'une heure avec les agents, heu exceptionnellement une heure et demi, voilà s'il y a vraiment besoin d'écoute et si les personnes ne vont vraiment pas bien et c'est vrai qu'on peut prendre le temps ; il y a des endroits où ils peuvent pas prendre le temps, nous on peut prendre le temps ! Donc ça déjà c'est hyper important mais du coup, prendre trop, trop de temps au bout d'un moment et la stagiaire on voyait elle était fatiguée à la fin de ses entretiens par ce que ça fait beaucoup, beaucoup d'informations, beaucoup d'écoute et après il y avait des petites choses qu'il fallait qu'elle travaille voilà approfondir son analyse et les interventions on s'est dit oui si on avait présente dans ses premiers entretiens en tant qu'observateur c'est des choses qu'on aurait pu reprendre plus rapidement avec elle et du coup retravailler ces points-là plus rapidement.

179.C. hum, hum

180.1.FT5. Mais bon, après si, je ne sais pas, il faut qu'on réfléchisse à ça moi j'aimerais bien qu'on essaye de mettre par écrit une procédure enfin voilà qu'on essaye un peu de réfléchir enfin c'est suite à l'évaluation je me suis que ça pouvait être une bonne idée pas pour tout cadrer mais pour que nous on ait une trame des propositions à faire ; mais après c'est aussi en fonction du stagiaire

181.C. mais selon comment vous pouvez aider un stagiaire à approfondir son analyse parce qu'en fait, vous semblez dire que c'est là qu'il y a l'accent à mettre quoi ?

182.1.FT5. Oui, ah, ben, cad que ben déjà maintenant ce que je fais c'est très bien ! tu as ton recueil de données, quelle est la demande de la personne ? Quelle est la problématique ? Qu'est-ce que toi tu proposes ? Parce que je pense qu'avec ma collègue je crois qu'on avait trop tendance au début à apporter les réponses et il ne faut pas qu'on fasse cela !

183.C. D'accord. Donc vous allez demander aux stagiaires de chercher !

184.1.FT5. Tout à fait! Et ce qui est beaucoup apprenant enfin pour la personne d'aller chercher les informations, c'est même pas d'aller chercher toutes les informations mais c'est au moins de réfléchir à la situation, tu réfléchis à la situation, la personne elle t'a dit ça, qu'est-ce que tu en penses toi, tu as déjà une petite expérience, tu as déjà vu des choses puis tu as ton expérience de ta vie privée aussi enfin voilà, à quoi tu peux penser après c'est possible, c'est pas possible, c'est à ajuster, mais je pense qu'il faut qu'on soit plus comme ça pour les aider à plus réfléchir, à se poser vraiment sur les situations à se projeter et à analyser la situation de la personne et qu'est ce qui est opportun ou pas etc et pour une 2^{ème} année, je pense que c'est important et on fera pareil pour tout le temps comme ça aussi. Après y a des personnes qui vont percuter tout de suite et donc on ne va pas faire l'accompagnement de la même manière

185.C. et sur quoi il vous semble que vous mettez l'accent en particulier, alors vous avez dit au début de notre entretien vous avez dit c'est vraiment mettre la personne au centre ; je pense que c'est ça qui permet de qualifier l'entrée dans notre discussion là ?

186.1.FT5. ben oui ! Après on travaille avec elle et après je vois que les sujets sont tellement fragilisés par rapport à la santé, même leurs problématiques perso tout ça que oui vraiment pour moi, on peut pas, on ne peut pas faire si la personne n'est pas d'accord, et puis enfin c'est la base de notre métier... c'est la relation avec la personne moi je trouve c'est ce qui est le plus enrichissant, et puis en plus enfin ce que j'aime bien après enfin c'est vraiment personnel mais moi les agents ils ont toujours plein de chose à nous apprendre enfin ! de leur métier moi en tant qu'ASS du personnel, je sais que je n'étais pas du tout dans le milieu hospitalier, avant, je n'avais même pas fait de stage à l'hôpital tous les métiers, les services et du coup je leur demande et ils aiment bien aussi expliquer ce qu'ils font et c'est aussi un échange c'est pas qu'une personne qui vient, voilà j'ai des difficultés, j'ai ça et ça et donc qu'est-ce que vous pouvez faire je pense que mutuellement des, voilà eux ils ont aussi des choses à m'apprendre, à m'apporter par rapport à l'institution, au fonctionnement et c'est important d'échanger pour aussi comprendre parce que nous, on est un peu excentrées, les collègues qui sont dans les services je pense elles voient aussi les relations entre le personnel, les médecins, l'encadrement enfin et nous on est à part, hein, de ça c'est important de parler avec la personne de voir un peu tous les points parce que enfin, voilà après ça fait partie de notre expertise et s'il y a des choses à faire remonter on est plus informés !

187.C. vous sensibilisez aussi les stagiaires à cette dimensions-là ?

188.1.FT5. Ben, on essaye en tout cas !

189. C. à aller éventuellement se rendre compte dans les services ce que ça représente que le travail ?

190.1. FT5. On fait des échanges de stagiaires, oui !

191.C. d'accord !

192.1. FT5. On avait fait l'année dernière, la stagiaire avait pu aller dans deux services et cette année on refait pour que le stagiaire puisse aller dans les services vraiment de soins et puis que le stagiaire qui est dans un service de soins puisse venir ici une journée.

193.C. d'accord. Alors troisième et dernière zone de questionnement ! La formation a évolué

194.1. FT5/ la formation a évolué ?

195. C. il y a des référentiels maintenant formation, certification, activité bref est-ce que selon ces référentiels-là, est ce que tout d'abord comment dire vous les approchez et est ce qu'ils vous semblent voilà correspondre en gros à votre activité, à ce que ?

196.1. FT5. Oui ! La nouvelle, oui la nouvelle mouture du diplôme oui, je pense qu'elle est plus en adéquation peut être par rapport aux évolutions même de la société ; le référentiel, je le connais, je l'utilise mais toujours par rapport à la formation sur l'évaluation de la dernière fois, je me suis dit que je ne l'utilisais pas assez avec les stagiaires

197.C. alors vous pouvez expliciter cela un peu plus ?

198.1.FT5. Ben, c'est-à-dire que les stagiaires des fois par exemple et puis enfin même moi, de mettre des mots sur l'accompagnement, ou les stagiaires vont dire quand on fait les bilans intermédiaires, qu'est-ce que je sais faire ? Qu'est-ce que je ne sais pas faire ? ou des fois ils vont dire ouh, la, la ! Je ne sais pas faire, mais en fait de prendre le référentiel pour vraiment lui dire ben mais si tu sais parce que regarde tu sais recueillir des informations parce que tu sais, d'avoir la base et en fait je me suis rendue compte quand on fait ça ben le stagiaire en tout cas il prend plus conscience de ce qui est déjà acquis et de ce qui est encore à retravailler donc heu... mais il faut l'exploiter davantage, je pense, mais c'est d'aller à la formation. Je pense il faut vraiment prendre le temps !... Quand on accueille un stagiaire, il faut prendre du temps ; malheureusement des fois on n'a pas le temps ou on se laisse embarqué dans l'activité professionnelle mais je pense qu'il faut vraiment prendre le temps de reprendre le référentiel de compétences, de faire le point où il en est le stagiaire dans ses acquisitions qu'est-ce que lui comprend aussi dans ce référentiel de compétences ? Est-ce que c'est clair pour lui ou pas ?

199.C. mais est-ce que vous vous retrouvez dans le référentiel d'activités ?

200.1. FT5. AH, oui !

201.C. vous savez les domaines d'activité l'accueil, la médiation, l'accompagnement

202.1.FT5. Ouais ben la médiation

203.C. /la veille sociale

204.1. FT5. La veille sociale, oui, la médiation ça arrive mais avec les services mais ça c'est ce que je disais tout à l'heure c'est quelques chose qu'on doit développer parce qu'il y a eu une réorganisation parce qu'avant les services étaient organisés différemment maintenant c'est par PHU pôles hospitalo-universitaires donc il y a eu des changements dans l'organigramme et du coup nous je sais avec ma collègue ce qui pêche au jour d'aujourd'hui c'est que l'encadrement ne nous sollicite pas assez je vois par rapport à dans d'autre structures où on travaillait bien avec les cadres des services ici, je ne suis pas sûre qu'on soit bien, bien identifiées c'est pour cela qu'on avait commencé d'autres actions pour nous faire connaître aussi plus et nous avec ma collègue on souhaiterait intégrer les réunions qu'ont les cadres, après contre ça demande de prendre du temps aussi mais pour leur présenter nos missions, quel est l'intérêt à travailler ensemble, comment ils peuvent nous interpeller et comment on pourrait travailler avec eux ; mais c'est quelque chose qu'il faut qu'on fasse et quand on aura bien fait ça, je pense que notre position sera plus assise pour que l'on fasse de la médiation par exemple s'il y a des difficultés au niveau du travail et des cadres et les cadres peut être, peut-être : hypothèse ! Les cadres pourront peut-être nous solliciter s'il y a des incompréhensions de chaque côté parce que bon chacun entend ce qu'il veut des fois et pas très objectif et donc on peut au moins essayer de poser les choses. Là c'est arrivé c'est ce qu'on a fait dans un gros service où on a fait remonter c'est ce que je disais tout à l'heure où il n'avait pas compris que ce n'était pas les syndicats là, c'était de la médiation après les suites ...

205. C. D'accord. C'est pas encore

206.1. FT5. Dans l'ensemble je trouve que c'est vraiment intéressant pour un stagiaire de venir car il peut apprendre plein de choses mais il faut aussi qu'il se pose aussi des questions

207.C. c'est-à-dire ?

208.1. FT5. Ben qu'il s'intéresse à...parce que là je vois la stagiaire qu'on a là, peut-être qu'elle se posait moins de questions après est ce que, c'est peut-être par timidité je ne sais pas parce qu'en en parlant l'analyse oui elle comprenait mais heu... par rapport à la place de l'ASS, ici et par rapport au secret professionnel enfin vraiment la position qu'on peut avoir parce du coup on est entre la direction, les agents, la peur qu'on peut renvoyer aux agents s'ils croient qu'on est identifiés avec la direction, la dessus voilà pour l'instant il n'y avait pas assez de questions, là c'est bien en route ! Mais voilà faut vraiment qu'on....

209.C. ce que vous dites en fait, c'est qu'il y a des enjeux-là qui sont présents dans heu la relation que établissez avec les personnes qui sont les usagers, en fonction de votre position et ça elle avait pas bien saisi ?

210.1. FT5. je pense qu'elle l'avait bien saisi mais après de là à la verbaliser, à le mettre par écrit ou des choses comme ça, du coup c'est une autre approche parce que lors de la journée d'évaluation là ma collègue disait sinon on pourrait une fois par semaine que la personne vienne avec une question par rapport à l'institution et... et du coup on se dit « oui ça peut être une bonne idée », on va réfléchir à l'accueil des prochains stagiaires et essayer de voir ce qui peut être opportun ou pas opportun, après on réajustera si ça marche pas mais pour les accompagner aussi et les aider à s'autoriser à poser des questions, à prendre la parole, essayer d'améliorer tout ça

211. C. quel type de professionnel vous voulez mettre sur le terrain à terme ?... Parce que là c'est un stage, ça fait partie de la formation, enfin voilà, qu'est ce qui ?

212.1.FT5. Ben moi c'est pas une question de tout connaître, parce qu'on ne peut pas tout connaître et puis on peut trouver un travail dans un milieu où on n'a pas fait de stage donc mais c'est déjà connaître déjà par rapport à la personne respecter la personne enfin moi mon, déjà on écoute la personne après on voit : vraiment identifier sa demande, prendre en compte, ses difficultés voilà pour moi c'est qu'ils comprennent la demande de la personne et puis prendre la personne vraiment comme elle vient parce des fois y a des personnes qui vont venir très, très en colère, vraiment qu'ils comprennent que en fonction de la situation que vivent les gens, effectivement, ça peut être un entretien un peu musclé au début ou surtout ici, quand ils sont en colère après le CHU, nous on est aussi au CHU donc faut réussir à ouhff à repositionner, à désamorcer ; moi c'est vraiment la prise en compte de la personne et heu ...et différer, en fait c'est vraiment qu'ils aient un minimum de base, enfin d'outils qui comprennent au niveau de la pratique, cad je ne m'exprime pas très bien !

213. C. Les outils, ouais, c'est quel type d'outils quoi ?

214.1.FT5. Ben c'est prendre en compte la personne : c'est savoir que effectivement il faut que à chaque fois qu'ils arrivent à un endroit, repérer les partenaires internes qu'ils aillent se présenter aussi, qu'ils sachent qui solliciter par rapport aux problématiques, qu'ils essayent aussi de repérer le réseau externe auquel ils peuvent faire appel et ben après aussi quelles sont leurs missions aussi c'est quand même très important le cadre institutionnel ; c'est un préalable après pff c'est pas des super techniciens, des, après chacun est un peu pfff comme il est je ne voudrais pas en faire des super techniciens du travail social mais en tout cas moi j'aimerais bien qu'ils continuent à se poser des questions et toujours qu'ils n'oublient pas l'utilisateur parce que des fois on entend que cette personne là au bureau des conditions de travail oui mais cette personne en gros na, na, nan c'est une personne qui pose problème et tout, oui, peut-être mais c'est aussi une personne, elle a aussi des difficultés dans sa vie privée qui font que ça peut expliquer que il y ait des répercussions sur sa relation à l'autre au niveau des services administratifs ceci dit ce n'est pas une excuse d'être désagréable avec les gens ou quoi que ce soit parce qu'on est pas bien mais je pense qu'il faut vraiment réussir à repositionner, je ne veux pas en faire des super techniciens mais juste qu'ils soient à l'écoute des personnes

215. C. qu'est-ce que ce serait pour vous un technicien ?

216.1.FT5. Quelqu'un qui est plus dans la voilà telle demande, ben écoutez on fait ça, ça et ça, vous allez avoir telle réponse pof on passe à l'autre, d'essayer si c'est possible de prendre le temps avec les personnes, d'aller au-delà que la technicité et puis de parler, s'autoriser aussi à parler avec les agents et de prendre en compte son équipe et puis d'échanger, vraiment d'échanger et surtout de ne pas rester tout seul, et moi c'est ce que je leur dis tout le temps faut pas hésiter à aller vers les autres on ne sait pas, c'est pas grave on essaye de savoir qui est l'interlocuteur le plus adapté et si on se trompe quand on appelle, c'est pas grave, cette personne-là va vous ré-orienter sur la bonne personne qu'il faudra et des fois c'est tac, tac tac, mais après on sait qui il faut appeler par rapport à cela ; c'est vraiment c'est qu'ils n'aient pas peur, qu'ils aient confiance en eux, en disant on connaît pas du tout, mais déjà tu connais la base du métier et après tu peux, tu pourras t'adapter partout et par contre je pense que c'est important de connaître ses limites

217.C. c'est quoi ça par exemple ? Vous avez un exemple qui permettrait de comprendre ?

218.1.FT5. Je ne vais pas dire par rapport au stagiaire mais moi je sais qu'au départ je souhaitais pas vraiment travaillé dans la protection de l'enfance parce que les enfants je,.. c'est pas que j'aime pas les enfants, j'ai déjà travaillé auprès d'enfants, mais pour moi je sais que je n'aurais pas pris, je pense en tout cas, assez de distance en rentrant chez moi par rapport aux situations, j'avais travaillé un mois à l'ASE au secrétariat et je sais que j'avais vu une ASS qui était vraiment dévouée corps et âme dans son travail, sauf qu'à un moment peut être trop au détriment de sa vie perso et je m'étais dit j'espère que je ne serais pas comme cela parce que pour moi c'est important d'avoir un équilibre entre la vie personnelle et le professionnel étant donné que c'est quand même un métier où nous rencontrons la plupart du temps des personnes qui sont en difficulté donc moi c'est vrai je ne n'avais pas forcément envie de rentrer chez moi avec les situations dans la tête, ça arrive parfois mais par exemple je sais que ma limite, la protection de l'enfance, je pense que j'aurais eu du mal à avoir cette distance et du coup à conserver quand même un équilibre à ma vie privée, je pense que ça aurait été le travail, peut-être au détriment de ma vie privée et j'ai pas envie de ça, voilà après c'est propre, donc c'est connaître ses limites parce que quelqu'un qui dit je peux travailler avec tous les publics, je ne suis pas sûre, peut-être hein ! Mais je pense qu'on a tous, on a des personnes qui vont préférer travailler avec des personnes âgées, d'autres les jeunes, les enfants : je pense que c'est important de connaître ses limites et puis si on est mal à l'aise je pense aussi que c'est un métier où il faut être bien il faut essayer d'avoir régler si c'est possible, c'est bien d'être bien psychologiquement je pense que si on a des fragilités ou des choses qu'on n'a pas réglées à un moment ou à un autre, je pense que ça peut être compliqué et ça peut ressortir avec une situation et aussi si à un moment dans notre vie si on vit quelque chose de particulier il ne faut hésiter, c'est ce que je dis aux stagiaires des fois, il faut passer le relais à la collègue si à un moment un jour si on est pas en capacités je sais pas on a un décès dans sa famille et puis on reçoit quelqu'un où il y a un décès, peut être que pendant quinze jours en fonction du décès dans la famille qui peut être proche ou pas, on passe le relais à une collègue ça sert à rien de se faire du mal parce que je pense qu'on ne peut pas être aidant pour la personne, ou en tout cas tout à fait à l'écoute

219.C. alors est ce que selon vous et cela va faire écho à ce que vous venez de dire et que vous nommez les limites vous-même, est ce que selon vous il y des situations que vous n'avez pas dans votre activité à vous ici, vous avez parlé en particulier de la protection de l'enfance mais ça peut être d'autres, je ne limite pas du tout à la protection de l'enfance qui vous paraîtraient pourtant essentielles à proposer aux étudiants au moins dans leur parcours de formation initiale

220.1.FT5. Ben disons que ... là du coup ça va faire la troisième stagiaire en fait, maintenant et c'est vraiment depuis la journée sur l'évaluation en fait je pense qu'il faut qu'ils voient tout

221. C. oui mais est-ce que vous pensez que dans votre activité là, vous êtes un terrain d'activité qui propose l'ensemble des situations professionnelles qu'ils vont pouvoir rencontrer éventuellement quand ils vont ?

222.1.FT5. /oui à peu près

223. C. oui ? Y compris des situations de protection de l'enfance, par exemple ? C'est une question hein ?

224.1 .FT5. Alors attendez... Vous pouvez répéter la question ?

225.C. est-ce que dans votre activité d'ASS du personnel, voilà, ici, parce que vous dites, moi il faut que, je pense que quand vous me répondez il croit qu'ils voient tout c'est toute votre activité à vous ? Moi, je pose la question est ce qu'il vous semble qu'à partir de votre activité à vous en tant qu'ASS du personnel, ici, est-ce qu'ils ont vu tout le panel des situations professionnelles ou bien est-ce que dans un parcours de formation en 3 ans donc en 2^{ème} ou 3^{ème}, il serait utile de les confronter à d'autres situations que vous vous n'avez pas dans votre activité pour qu'ils soient prêts à rentrer dans l'exercice professionnel ?

226.1.FT5. Je pense que oui !

227.C. je pense notamment aux situations peut-être, enfin je ne sais pas de protection l'enfance par exemple?

228.1.FT5. Même après

229.C. /ou autre, je ne sais pas ?

230.1. FT5. Oui. Alors quand moi j'étais en formation on avait un stage en première année et deux stages en deuxième année et le stage en 3^{ème} année ; et moi je suis très contente d'avoir eu deux stages en deuxième année parce que ça m'a permis de voir la polyvalence de secteur et de travailler avec les personnes sans-abris et je sais que de travailler avec ces personnes-là, j'ai pris conscience en tout cas de la relation duelle qui peut y avoir avec l'utilisateur, de beaucoup de choses que je pense que je n'aurais pas pris conscience si je n'avais fait que, par exemple, si j'avais fait tout mon temps en centre médico-social ou que en service social du personnel. Je pense que c'est intéressant quand même, même si c'est pas trop, trop possible, si les étudiants peuvent varier un peu leurs stages, je pense que c'est très intéressant

231. C. Oui. Mais. Je vais peut-être préciser ma question parce que là vous, depuis qu'on échange ensemble, vous me dites maintenant j'ai pris conscience que dans mon activité à moi il faut que je les confronte en fait à la totalité, à ce qu'il y a dans l'exercice professionnel

232.1.FT5./de ce qui se présente, tout à fait !

233.C. /cad qu'il n'y a pas tant une sélection à faire que de leur proposer d'y aller et de reprendre après et puis donc de faire le travail d'accompagnement

234.1.FT5./ mais est-ce que oui par exemple les, comme les personnes SDF, enfin on peut en avoir enfin très rarement ici, mais est-ce que cela serait intéressant de ou la protection de l'enfance ?

235.C. oui est-ce que... je ne sais pas, vous parliez aussi tout à l'heure des mesures de protection par rapport à des personnes vulnérables éventuellement

236.1.FT5. Oui.

237. C. est-ce qu'il vous semble que ces situations-là il faut les travailler en formation ?...(*soupir*) Vous savez par rapport à cette notion de situations... bon, oui ...qui sont un peu emblématiques quoi du métier d'assistant de service social ?

238.1.FT5. Oui !

239.C. qu'est-ce que vous en pensez ?

240.1.FT5. (*Soupir*) Moi, je pense effectivement si la personne vient ici en stage maintenant il faudra qu'elle ait toute situation, après si dans le parcours de formation, la personne n'a pas pu voir l'ensemble de l'activité qu'une ASS peut avoir, je pense que ce n'est pas grave non plus si elle peut voir une diversité c'est intéressant parce que du coup je pense que ça peut faire prendre conscience de choses au niveau de l'analyse ou au niveau de ... puis voir des pratiques d'activité différentes et puis d'avoir une connaissance aussi sur les partenaires et les différentes problématiques, je trouve cela intéressant après si par exemple la personne n'a pas vu pour la protection de l'enfance ou la protection des personnes

vulnérables... après je veux dire quand on est jeune professionnel on est jamais tout seul, enfin, on a des collègues, on a un cadre donc si on ne sait pas, on leur demande moi je sais je n'avais jamais eu des violences conjugales, jamais, sauf que le jour où j'ai commencé ici, enfin j'avais quand même un an de pratique, mais j'avais vu des femmes mais c'était suite à des séparations où elles me parlaient qu'elles avaient été victimes de violences conjugales sauf que je n'avais jamais été confrontée dans l'urgence à une situation de violences conjugales et ça devait faire quoi, quinze jours que j'avais été embauchée ici, j'arrive un matin et je vois une dame avec une valise dans le couloir devant ma porte, j'étais toute seule, ma collègue était pas là, la secrétaire était pas là, je me suis dit « ouh, là ! Qu'est-ce que je fais », mais après ben on n'est pas tout seuls, on appelle les partenaires après même si on n'a pas vu concrètement les situations on sait quelle porte, enfin quels partenaires potentiels on peut saisir ! Je pense que c'est pas grave si on n'a pas tout vu hein, c'est pas!

241. C. ok. C'est vraiment c'est un point qui m'importe parce que je, je..., voilà, je ne sais pas s'il y a des avis partagés là-dessus ! Hein je ne sais pas je...

242.1.FT5. Après c'est vrai qu'il ne faut pas se leurrer hein, si on a une expérience dans un domaine plus qu'un autre ça peut être plus facile aussi pour trouver du boulot enfin par exemple si on n'a jamais bossé dans la protection des personnes vulnérables ou de l'enfance est-ce que le service, un hypothétique employeur prendrait aussi, heu...

243. C. Ma question c'était aussi est-ce que par exemple alors peut être que ça va refaire lien avec la journée sur l'évaluation de l'autre jour mais est-ce qu'il y aurait des compétences critiques dans notre métier ?

244.1.FT5. /des compétences critiques ?

245. C. oui ! C'est-à-dire, je vais illustrer par exemple peut-être par rapport à ce qu'on disait tout à l'heure sur les situations d'aide financière qui sont des situations qui peuvent être emboîtées et qui peuvent amener à des situations de surendettement par exemple, bon, est-ce que faire l'évaluation d'une aide financière c'est du même degré de complexité que de faire une évaluation par rapport à un dossier de surendettement ?... Est-ce que par exemple faire une évaluation en secteur d'une Information Préoccupante ?

246.1.FT5. / C'est du même degré que ...?

247. C. oui, voilà c'est un peu, voyez, pour réfléchir par rapport à ça ?

248.1.FT5. Oui en fonction... ça n'est pas la même complexité enfin prenons l'aide financière ou le dossier de surendettement, l'aide financière c'est vrai qu'on fait par rapport à ce que nous dit la personne, les documents qu'elle nous donne na, nan, nan ! Mais c'est vrai que c'est l'ASS qui fait le plus gros travail quand même ! Que le dossier de surendettement, les personnes il faut qu'elles rassemblent les papiers, c'est pas la même, enfin il demande beaucoup plus de documents que pour une demande d'aide financière, donc du coup-là, on peut se rendre compte aussi de d'autres difficultés qui peuvent être présentes chez la personne, oui..., y a peut-être des degrés de complexité quand même, hein !

249.C. je ne sais pas, c'est une question hein je... !

250.1. FT5. Ben disons que c'est la façon d'aborder, je pense, les choses parce que des mesures de protection, ... moi, je me souviens, il y avait un petit monsieur-là qui ne voyait plus rien du tout et qui m'avait confié que des collègues à lui, lui avait emprunté de l'argent et puis après, voilà il venait régulièrement pour parler parce qu'il avait des inquiétudes et tout, sauf que le jour il m'a montré son relevé de compte ou j'ai vu effectivement la somme d'argent qu'il avait, je me suis dit ouh là, là, c'est inquiétant donc je lui ai proposé d'avoir une mesure de protection heu, enfin si, y avait sa famille voulait pas, donc je l'ai accompagné voir une association qui fait ça, pour qu'il lui explique, en fait, de quoi ça relevait mais que je savais que ça ne lui conviendrait pas trop d'être surveillé comme cela mais bon, il ne voyait plus rien le pauvre monsieur et donc je n'allais pas non plus le laisser se faire extorquer de ses sous et en fait c'est lui, de lui-même en sortant qui m'a dit non en fait, je vais demander à ma sœur vous

avez raison on va appeler ma sœur et on a appelé sa sœur sauf que ça faisait dix ans qu'ils ne s'étaient pas vus et ils se sont retrouvés ici, et du coup je pense que oui il y a des degrés, c'est pas des degrés de complexité mais c'est de travailler avec la personne humaine et son cheminement à elle, son histoire familiale comment on arrive à, à tout ; une aide financière, dans l'absolu il y a une demande, il y a un problème on peut faire une demande aide financière si ça peut aider à payer le loyer ou prévenir une expulsion, ou voilà ! après il y a d'autres, oui la protection des personnes vulnérables, ça peut demander peut-être un chemin un peu plus long d'après ce que je peux voir ; c'est vrai, que moi je ne suis pas dans l'urgence non plus, je n'ai pas l'urgence comme les collègues dans les services où ils vont voir quelqu'un qui arrive, qui est maltraité ou c'est avéré en tout cas physiquement et du coup, là oui il y a l'urgence, le retour à domicile ça se passe comment ? Tout ça ! Moi j'ai pas cette urgence, on peut l'avoir parfois oui comme la dame qui était arrivée mais en fait voilà on relaye...

251. C. Si je comprends bien, alors peut-être que je me trompe, vous allez me dire, est ce que c'est pas davantage dans votre esprit à vous en tout cas, heu... aider les stagiaires à faire face à l'imprévu, cad à ne pas savoir, à la limite qu'importe ce qu'il y a derrière quoi ? Mais pouvoir faire face à cela ?

252.1.FT5. Oui ! Ben c'est plus ça ! Ouais

253. C. je sais pas, j'essaye de reformuler !

254.1.FT5. C'est vrai c'est plus ça ! Parce de toute façon, on ne peut jamais prévoir, on ne peut jamais prévoir ! La preuve, notre stagiaire elle a reçu une personne l'autre jour, c'était pour une demande et en fait dans l'entretien, elles n'ont pas du tout parlé de ça ! Donc je me dis on peut ficeler comme on veut l'entretien mais tant que la personne, tant qu'on n'a pas reçu la personne, pfoutt !

255.C. d'accord

256.1.FT5. /La personne, en fait, de toute façon ! C'est le matériel avec ce qu'elle nous dit, après on travaille avec ça, oui ! C'est plus faire face aux imprévus parce qu'on ne peut pas tout on ne peut pas tout pas baliser, enfin je ne pense pas !

257.C. Parce que je pense que dans, dans le métier on entend parfois, nous, en tout cas, au centre de formation, ce serait quand même important qu'ils aient tous, comment dire au moins un peu d'expérience par rapport à la protection de l'enfance, on entend ça ! cad que ce serait, c'est pour cela que je parlais de compétences un peu critiques

258.1.FT5. / Oui

259. C. heu voilà ! Pour que... mais... bon, c'est pour cela que je l'amène sur la table !

260.1.FT5. Après c'est moi!

261.C. Non mais c'est, c'est vous ! Puis, c'est vous qui êtes importante !

262.1.FT5. Oui, oui après moi je pars du principe qu'on n'est pas tout seul ! Après par contre c'est vraiment un état d'esprit que les stagiaires il faut qu'ils aient après, moi je pense que ce qui est important c'est qu'on n'est pas tout seul on n'est pas tout seul avec nos situations, on est dans un cadre, donc après je veux dire le jour où on a quelque chose et qu'on ne sait pas comment faire, ben on demande de l'aide quoi ! Enfin on en parle à nos collègues, à notre cadre, si le cadre n'est pas là on demande à un autre cadre qui est là, enfin ! on ne reste pas tout seul avec ses difficultés, moi je sais que j'ai jamais été comme ça à garder des difficultés donc... et puis les stagiaires et puis il ne faut pas partir du principe qu'on sait tout, on ne peut pas dire moi je sais tout toi tu sais pas ! Non, c'est des discussions, c'est des échanges et puis si on ne sait pas on demande ! C'est... je pense que c'est après voilà... alors obligatoirement, la protection de l'enfance, peut-être, parce que le service social du personnel c'est un peu à part donc peut-être que les autres ASS dans tous les autres domaines, elles peuvent être plus confrontées au problème de la protection de l'enfance...

263.C. on en restera là ! Alors est-ce que il y aurait des points que je n'aurais pas abordé qui auraient importants selon vous d'aborder sur (1 42 56) cette question des situations de métier justement

l'activité... alors c'est vrai que j'ai focalisé sur l'aide financière parce que c'est sur cela que je voulais travailler

264.1. FT5. Ben oui ! Ah oui ! Quand même ! Ben oui, non mais c'est...puis ça fait partie

265. C. est-ce qu'elle paraît significative quoi cette situation du métier par contre?

266.1.FT5. Au niveau des aides financières ?

267.C. oui. Est-ce que pour vous ça fait partie du métier ?

268.1. FT5. Ah, ben ça fait partie du métier ! après moi ce qui m'interroge, c'est est-ce que parfois on ne va pas un peu trop vite dans les aides financières parce que je vois ici,... enfin dans d'autres endroits où j'ai pu faire des stages et travailler, la personne venait, difficultés financières ok, on la recevait après voilà, bon ok on va en faire une, vous revenez et rapportez tels papiers... que ici c'est plus mais c'est comme cela depuis longtemps, la personne appelle, aide financière bon, dès qu'elle appelle en gros, on, la secrétaire ou nous quand on fait l'accueil téléphonique, ben on dit les documents qu'il faut apporter et ça, ça me dérange un peu ! Parce que je me dis à un moment est-ce qu'on n'est pas dans la,... c'est pas être systématique dans les aides financières mais les agents comme il y en a qui connaissent bien leurs droits enfin vu que maintenant le CG Ouest c'est une aide exceptionnelle donc il y en a qui viennent moins souvent, mais heu je me dis dès fois est-ce qu'on n'est pas trop ok, tel problème : machin, est-ce qu'on prend le temps avant de dire est-ce que voilà ? Qu'est-ce que vous, à quoi vous avez réfléchi pour vous améliorer votre situation, je pense que des fois on le fait dès fois on ne le fait pas et est-ce que des fois on n'est pas pof pof ! Après pour les personnes qui n'ont pas de difficultés enfin je veux dire si c'est un accident de la vie c'est ponctuel c'est comme ça après ça sert à rien non plus d'aller tracasser l'esprit des gens, d'aller à la pêche ...

269. C. /créer un problème où il n'y en a pas ! (*rires partagés*)

270.1.FT5 . oui c'est ça quoi ! il y a un moment faut des fois ! je me dis c'est un outil mais il n'y a pas que celui-là quoi !

271 . C. OK. Merci.

Annexe D.27.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 2FT5, Assistante de service social.

Domaine de la protection sociale et du travail. Thèse E. Ollivier. 2016.

1. C : Alors donc, on se retrouve, on est le 6 mars 2013. J'interviewe des professionnels, dans tous les domaines d'activité. Euh c'est à dire que j'ai regardé au fond ou étaient accueillis les étudiants de deuxième année, j'lai fais sur euh, un, comment dire, une dizaine d'années environ, et j'ai repéré les terrains de stage qui accueillait euh, les deuxièmes années pour euh, pour les assistants sociaux, et j'ai donc constitué cinq domaines différents professionnels. Un premier, la polyvalence de secteur, qui quand même accueille beaucoup de stagiaires. Le domaine de la santé, alors j'ai rassemblé dans le domaine de la santé tout c'qui était hôpitaux privés, public, cliniques ou établissements médico-sociaux. Le domaine de l'enfance, où j'ai mis à la fois prévention et protection de l'enfance, c'est à dire l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance) ou les services privés, et puis l'inspection académique par exemple. J'ai un domaine aussi qui se, enfin qui est constitué autour de l'insertion sociale et professionnelle, avec les CHRS (Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale), les associations qui œuvrent dans ce domaine et j'ai le cinquième domaine, dont vous faite partie, j'lai appelé protection sociale et travail.
2. 2FTS : Ah d'accord
3. C : Et donc c'est CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail), c'est les services sociaux du travail, ou du personnel. Vous voyez, j'ai fait cette catégorisation-là, et donc j'ai regardé la distribution des stages dans ces différents domaines, et j'essaie d'interviewer des professionnels, bah en proportion, dans chacun de ces domaines. Voilà, donc vous, vous êtes situé dans le domaine qui j'ai intitulé protection sociale et travail. Et donc on est à la CARSAT. Alors la première zone de questionnements concerne votre activité à vous, et donc première question c'est, au regard de votre expérience, alors je sais pas depuis quand vous êtes diplômée, puisqu'on ne se connaît pas
4. 2FTS : Alors j'ai été diplômée en 97.
5. C : 97, donc ça fait euh, 15 l
6. 2FTS : euh oui, oui oui, ça fera 16 ans en juin.\([tel
7. C: Eh bah écoutez au regard de cette expérience-là, alors je ne sais pas si c'est une expérience exclusivement en CRAM (Caisse régionale d'Assurance Maladie)
8. 2FTS : En grande partie, j'y ai commencé mon activité professionnelle dans un CHRS, en post cure alcoolique, quand j'étais encore dans le nord de la France. Et puis ensuite quand je suis arrivée dans le département j'ai fait, euh, déléguée à la tutelle pour l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales), pendant, un an et demi, et puis ensuite je suis rentrée à la CARSAT, donc c'était en 2000, voilà.
9. C : D'accord
10. 2FTS: Donc depuis 2000 je suis à la CARSAT.
11. C: D'accord, alors justement, au regard de cette expérience qui est déjà un peu longue, euh, qu'est ce qui selon vous est, euh alors, important, et qu'on pourrait qualifier cœur de métier, cœur de métier d'assistant de service social bien sûr, pour vous actuellement dans votre contexte d'activité ?
12. 2FTS: euh alors, cœur de métier, assistante sociale CARSAT ou assistante sociale au sens large
13. C: Alors, si vous voulez bien distinguer les deux. D'abord CARSAT, peut être généralement métier, et après même, en tant que formatrice. Vous voyez? Il y a les trois niveaux effectivement.

14. 2FT5 : D'accord, alors quand vous parlez cœur de métier, vous parlez de l'activité hein, c'est à dire qu'est ce qui est/
15. C: Qu'est ce qui est pour vous important quoi au fond ?
16. 2FT5 : Important.
17. C: Ouais.
18. 2FT5: D'accord euh ben, j'vais être très très très, classico classique, c'est la relation d'aide.
19. C: Ouais.
20. 2FT5 : Donc après, ben elle prend différente formes, collective ou individuelle.
21. C: Ouais.
22. 2FT5: Euh, alors après si on est plus sur le domaine CARSAT, nous on tend à être du cinquante- cinquante en termes d'activités collectives et individuelles.
23. C: Ouais.
24. 2FT5 : Euh, et moi les, les deux m'intéresse, et pour moi c'est vraiment l'corps de métier qu'est dans les deux. Puis Il y a un moment, on fait appel aux mêmes compétences. Euh, voilà, après y'a une euh, une formation un peu plus spécifique qu'on, à l'époque où j'ai fait ma formation on était moins sur le collectif, ça j'l'ai développé dans mon expérience professionnelle.
25. C : Ouais.
26. 2FT5 : Mais euh, je pense que les, les, les qualités de bases et les compétences de base sont quasiment les mêmes dans les deux domaines/
27. C : Est-ce que vous pourriez justement les expliciter un peu plus ses compétences dites de base selon vous ?
28. 2FT5 : Alors bah c'est la capacité d'écoute
29. C: Ouais.
30. 2FT5 : C'est la capacité euh aussi à euh, euh, garder le le fil de l'entretien, réussir à recentrer l'entretien, savoir déterminer les objectifs, euh, c'est aussi de pouvoir faire rapidement un diagnostic de, des besoins de la personne. Euh, et donc tout ça moi j'y fais appelle tant en individuel qu'en collectif. C'est des choses qui, voilà, qui viennent un peu par réflexe.
31. C : Hum hum. D'accord, et donc, métier en général ? Parce que là c'est un peu CARSAT, mais peut être que ça s'recouvre, je sais pas.
32. 2FT5 : Eh bien, par rapport au métier en général, c'est aussi ça qui me, qui, que je mets en priorité hein, c'est aussi la relation d'aide d'abord.
33. C : Alors selon vous la relation d'aide euh, vous dites donc ça fait appel à des, des qualités, des compétences de base, euh est ce qu'il y a aussi euh j'dirais des, enfin des composantes de l'ordre des valeurs qui sont importantes pour vous?... Quand vous dites les compétences de base j'ai entendu euh, tout c'qui est technicité de la relation, hein ?
34. 2FT5 : Oui tout à fait
35. C : Euh diagnostic, enfin donc là on est plus de la méthodologie des professions, en tout cas *de*, du travail social, mais en termes de valeurs est ce qu'il y a des choses qui vous semble importantes actuellement aussi pour vous?
36. 2FT5: Oui alors oui. Je pense qu'on peut pas exercer correctement si on a, on *n'est* pas attaché à des valeurs comme la solidarité, le, le, euh, la notion de partage etc. Je pense que la façon, enfin pour intervenir en travail social, c'est, on a un système français qu'est un

peu basé là-dessus. Alors p'tête que je suis un peu déformée par la sécu, parce que voilà la sécu c'est vraiment le système de solidarité par définition /

37. C: Oui.
38. 2FT5 : Et c'est vrai qu'jsuis venue postuler à la sécu aussi pour ça. Et c'est quelque chose qui me tient à cœur /
39. C : D'accord, ok.
40. 2FT5 : C'est un système auquel je tiens beaucoup.
41. C : Ouais.
42. 2FT5 : Et qui effectivement est une valeur qui pour moi est indispensable pour être à l'aise dans mon exercice professionnel.
43. C: Hum hum, d'accord. Et alors quand vous insistez sur la notion de relation d'aide
44. 2FT5 : Oui.
45. C : Que ce soit en individuel ou en collectif, euh, est-ce que vous pourriez dire pour vous, euh ce qu'il y a par exemple de très significatif là-dedans quand vous êtes dans une posture de formatrice ? Sur quoi vous insistez, sur quoi vous portez l'accent par exemple?
46. 2FT5 : Alors dans la posture de formatrice eh ben justement c'est de euh, de doser cette relation d'aide. C'est à dire que, euh, avec, surtout avec des deuxième année justement, quand on est dans une relation d'aide ça veut pas dire euh, être complètement euh, à la place de la personne, faire à la place, etc. C'est vraiment réussir à doser, à donner le choix aux individus, et donc on les aide en leur donnant le choix, en les informant
47. C: Ouais.
48. 2FT5 : Après c'est à eux de faire leur choix, c'est d'eux donner un maximum d'éléments pour qu'ils puissent faire leur choix. Et cette relation d'aide, quand on est en position de formatrice justement c'est apprendre aussi à la stagiaire de pouvoir la doser et non pas aller ni trop loin, ni trop peu !
49. C : Ouais.
50. 2FT5 : C'est de trouver le bon équilibre qui justement va faire une relation d'aide de qualité.
51. C: D'accord, donc c'est ça qui vous tient vraiment à cœur, c'est là-dessus que vous portez l'accent dans votre accompagnement de formatrice?
52. 2FT5 : Oui.
53. C : Ok. Et est-ce que selon vous, alors justement du fait de votre expérience qu'on a vu longue, est ce qu'il y a une évolution du métier?
54. 2FT5 : Alors il y a une évolution du métier, je disais tout à l'heure par rapport à l'époque où j'étais en formation effectivement le collectif a pris énormément de place.
55. C: Oui.
56. 2FT5 : Je sais pas si c'est, je pense que c'est dans beaucoup de professions, enfin beaucoup de domaines du travail social, mais alors chez nous on a un objectif très chiffré, 50% d'activité c'est le, c'est l'objectif à atteindre. Donc dans, dans cette façon d'intervenir oui, ça a évolué, euh. Après les évolutions, moi dans ma façon d'intervenir auprès des individus
57. C: Ouais.
58. 2FT5 : Euh, ça a ..., c'qu'on évoquait tout à l'heure par rapport aux valeurs, par rapport à la compétence nécessaire etc. Moi j'en suis toujours là, par contre c'est plus dans euh, le management des équipes que ça a évolué, puisque on est très chiffré, on a des objectifs,

on est attendu sur un nombre d'entretiens par semaine, par mois etc., euh y'a vraiment, toutes ces notions-là qui entrent en ligne de compte.

59. C: Ouais.

60. 2FTS : Donc, c'est par rapport à ça où ça a évolué, on a un regard beaucoup plus comptable de notre activité

61. C : D'accord.

62. 2FTS : C'qui était pas le cas quand j'ai commencé à travailler.

63. C: Ok.

64. 2FTS : Mais euh, pour moi ça n'a pas changé ma manière d'intervenir auprès des individus.

65. C : Ok. Y compris même le, la forme de management qui consiste à, à comment dire, avoir cette rigueur comptable plus importante ?

66. 2FTS: Euh, oui ! (*rire*) J'ai réussi jusqu'à présent à voilà, à maintenir cette façon d'intervenir

67. C: Ouais.

68. 2FTS : Euh, parce qu'on nous laisse encore la liberté, dans nos entretiens, dans la façon dont on va accompagner les personnes, on nous laisse encore la liberté sur la méthode qu'on utilise etc. Après, faire rentrer les chiffres dans les cases, on y arrive toujours. (*rire*)

69. C : D'accord. Donc selon vous en fait, la réforme de 2004, puisqu'il y a eu une réforme dans

la formation, hein, des assistants sociaux, euh, elle n'a, enfin comment dire, elle, je sais pas comment dire, elle correspond ou elle a accompagné ce que vous faites dans ce service?

70. 2FTS : Oui/

71. C : Hein parce que vous savez, dans la formation maintenant les stagiaires, enfin les étudiants doivent se présenter au diplôme d'état avec effectivement de l'individuel, du collectif, ce qui n'était pas une obligation avant, donc pour vous en fait ça correspond au/

72. 2FTS : Oui, pour moi oui. On a jamais, enfin là les dernières stagiaires que j'ai pris on a pas eu de soucis à coller au au/

73. C : D'accord.

74. 2FTS: A c'qu'elle devait rendre et à leur projet de stage, par rapport à ça

75. C : Hum hum, d'accord. Euh, alors est ce qu'il y a par contre dans votre contexte d'activité à la CARSAT une évolution par rapport au public que vous recevez? ... Est-ce qu'il y a eu une évolution par rapport à, euh/?

76. 2FTS : Oui, alors il y a eu une évolution politique, c'est à dire qu'on s'est désengagé des

personnes âgées, on est beaucoup moins sur ce champs-là/

77. C: Ouais.

78. 2FTS : Euh, je pense qu'on a moins de 10% alors qu'à une période on était à 30 ou 40% de public retraité.

79. C : Ouais.

80. 2FTS : Donc ça c'était une décision politique quand les GIR (Groupes Iso-Ressources) 4 sont passé au Conseil général etc., enfin bon il y a un tas de choses qui ont été revues à ce moment-là. Euh, par rapport aux populations, euh dans le domaine du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés pas vraiment. On a à peu près la même population, ça évolue, alors de façon accélérée je trouve ces derniers temps. C'est plutôt dans c'que nous on appelle la mission accès aux soins

81. C: Oui.

82. 2FTS : Où on a de plus en plus de population, y compris de population où les personnes travaillent.

83.

84. C: Oui.
85. 2FT5: C'est à dire qu'on n'est pas dans le, dans les critères de précarité qu'on a un peu tous en tête, des personnes qui vivent de minima sociaux, ou avec des temps partiels subis, des choses comme ça. On a des personnes qui travaillent à temps plein, tous les deux, et qui ont malgré ça des problèmes d'accès aux soins.
86. C : D'accord.
87. 2FT5 : Donc ça c'est assez nouveau, ça fait 5, 6 ans qu'ça accélère.
88. C: D'accord, et vous faites un lien entre la crise économique, enfin comment/
89. 2FT5 : Ça a démarré avant, ça a démarré avant avec la réforme de la sécu
90. C: Oui.
91. 2FT5 : avec les nouvelles mesures, avec les remboursements de médicaments, avec la libéralisation des dépassements d'honoraires voilà, j'avais pas, au début quand j'ai commencé j'avais pas dans ma salle d'attente des gens qui venaient en m'disant j'dois m'faire opérer je peux pas payer.
92. C : D'accord
93. 2FT5: Ça n'arrivait pas, y'avait toujours un moyen, la mutuelle prenait en charge etc. Aujourd'hui effectivement y'a vraiment des gens qu'arrive en disant je dois me faire opérer, je ne peux pas payer et on a pas vraiment de moyens, pas beaucoup de solutions.
94. C : Il y a une précarisation/
95. 2FT5 : Dans l'accès aux soins
96. C: D'accord
97. 2FT5 : Dans l'accès aux soins.
98. C: Ok, c'est quand même une évolution significative
99. 2FT5 : Ah oui ! Et du coup quand on parlait de mes valeurs tout à l'heure c'est difficile ça.
Parce que quand on est sur un régime de solidarité et que la sécu moi je trouvais que c'était une invention d'après-guerre merveilleuse, et quand on en arrive là, à observer ça, c'est quand même, on a l'impression d'une grosse régression
100. C : D'accord.
101. 2FT5 : Dans notre société par rapport à ça.
102. C : Et sur ces aspects-là de libéralisation externe, est-ce que vous avez des possibilités de faire remonter en fait ?
103. 2FT5 : C'est très limité, alors quelque fois quand on voit des dépassements d'honoraire complètement fous, on a un service auxquels on peut les signaler, mais malheureusement jusqu'à présent c'était avec tact et mesure donc pff (*soupir*) ce service a peu de moyens, mis à part un p'tit rappel à l'ordre sur les honoraires qui sont pratiqués par certains spécialistes, certains chirurgiens, on est assez limité. On a une commission d'action sociale qui peut intervenir quand vraiment les personnes ne peuvent pas payer, mais quand cette commission voit que ce sont des dépassements d'honoraire complètement fous, ils ne veulent pas, parce qu'ils ne veulent pas non plus financer ces dépassements d'honoraires qui sont complètement irraisonnables. Donc on est un peu dans un cercle vicieux ou tout le monde se retrouve coincé.
104. C: Donc en fait quand vous dite les valeurs là elles sont percutées, c'est par rapport à des situations un peu d'impuissance dans ce genre de situations?
105. 2FT5: Oui, oui c'est ça, et puis quand l'institution sécurité sociale
106. C: Oui

107. 2FT5 : Ne peut plus exercer sa mission qu'est l'accès aux soins de toutes les populations quel que soit le niveau de revenus.
108. C: Ouais. D'accord, donc ça *c'est* une grande tendance quand même?
109. 2FT5 :oui.
110. C : De l'évolution du contexte, qui en fait a un impact sur votre activité quoi.
D'accord. J'imagine que pour les stagiaires, *c'est* pas évident ça non plus?
111. 2 FT 5 : Non, ce n'est pas facile à entendre pour elles. Parce que *c'est* pareil, elles ont appris en formation *c'que c'est* que la sécurité sociale *etc.*, et on leur explique ces valeurs de la sécurité sociale de donner accès à chacun à la santé, et quand elles sont confronté à cette réalité-là *c'est* difficile. Mais du coup *c'est* aussi le moyen pour elles, quand elles sont en formation, de voir quel est l'impact des politiques, des choix politique à un moment sur le terrain.
111. C: D'accord, donc ça devient un objet pour vous de formation/
112. 2FT5 :Avec cette explication oui, voilà/
113. C: Et de compréhension de/
114. 2FT5 : Qu'est-ce que c'était et qu'est-ce qu'à un moment un choix politique, une réforme a pu percuter/
115. C: Ok
116. 2FT5 : Et donner ce type de résultat sur le terrain, *c'est* comment ça dégringole, et nous, on en récupère les conséquences.
117. C: Ok, d'accord. Alors vous l'avez déjà un peu dit mais euh, la question *c'est* quelle place à l'accompagnement individuel dans votre activité à vous, et dans le métier en général selon vous ?
118. 2FT5 : ... Alors euh, quand vous dite quelle place ça veut dire/
119. C : Alors place *c'est* à la fois euh *c'que* vous disiez tout à l'heure, cinquante-en termes de volume d'activité. Mais aussi, peut être au-delà du volume, bah quel sens ça peut avoir, est-ce que *c'est* comment dire, une forme d'intervention qui est valorisée par les services, l'institution, attendue par les usagers, enfin que sais-je? Donc *c'est* plutôt qu'est-ce que ça représente quoi?
120. 2FT5 :D'accord.
121. C: Oui.
122. 2FT5 : Alors pour moi *c'est* une forme d'intervention mais comme une autre, elle n'est pas à privilégier, parce que des personnes s'y retrouvent beaucoup mieux en collectif, ou en grand groupe, ou en petit groupe, ça dépend un peu *de*, du besoin, de la demande exprimée.
123. C:Ouais.
124. 2FT5 :Donc *c'est* une, l'ISAP {Intervention Sociale d'Aide à la Personne) *c'est* un peu, *c'est* une forme d'intervention comme une autre. Donc je la privilégie pas, je la minimise pas non plus, quelque fois dans un groupe on va s'apercevoir qu'elle est nécessaire pour quelqu'un, donc on va récupérer en individuel, et d'autres moments on s'aperçoit qu'on tourne un peu en rond dans l'individuel, il faut passer à du collectif, donc voilà, moi ça me gêne pas de passer de l'un à l'autre.
125. C : D'accord, et donc en volume *c'est* 50 50 ? Et vous y parvenez à ces objectifs de service?
126. 2FT5 : Euh oui quasiment on y presque dans le service, ouais, ouais.

127. C : D'accord, et alors quand il y a cette partition entre l'individuel et le collectif, le collectif elle est définie par qui ?
128. 2FTS : Alors on le propose en individuel parfois, parce qu'on sent que ça peut être intéressant pour la personne, donc on a plusieurs offres de service en collectif qui peuvent répondre à ça. Ou alors c'est fait par forme de, c'qu'on appelle de requêtes, en fait c'est des listes de personnes qui sont un peu dans les mêmes situations et qui peuvent correspondre à des groupes qu'on propose, notamment les informations collectives/
129. C : Et, comment dire, cette manière d'engager le travail qui est donc sous forme de requête, vous avez un point de vue la dessus, c'est, comment ça se?
130. 2FTS: Alors, moi je trouve que c'est plutôt intéressant
131. C: Ouais
132. 2FTS : On récupère des personnes qui peut être n'aurait jamais fait appel au service social, par méconnaissance ou parce que, euh, peut-être par euh par peur ou par préjugés. Donc je trouve ça plutôt intéressant, j'trouve que c'est un bon premier contact. Après les personnes peuvent en faire ce qu'elles veulent. Elles sont invités aux réunions, il n'y a pas du tout de sanctions ni quoique ce soit si les personnes ne viennent pas, donc à partir du moment où c'est un libre choix, moi ça me convient bien.
133. C : D'accord, euh alors, tout à l'heure quand je vous ai demandé cœur de métier, vous avez dit relation d'aide que ce soit en individuel ou en collectif, alors moi je me focalise sur l'individuel, mais pour des questions liées à la recherche, pour réduire le champ. Est-ce que par exemple vous pourriez me, me dire et me laisser comprendre, parce que je ne sais pas, en individuel quels sont les types de problématiques que vous pouvez rencontrer et traiter entre guillemets ?
134. 2FTS : Alors on a trois missions essentielles, l'accès aux soins des populations, le maintien dans l'emploi des personnes reconnues travailleurs handicapés, et puis les sorties d'hospitalisation, gérer la sortie d'hospitalisation. Donc ces trois missions peuvent être traité en individuel comme en collectif, tout dépend un p'tit peu du problème exposé, de la demande de la personne. Alors je vais prendre un exemple, par exemple dans l'accès aux soins, on a une offre de service collective, c'est à dire que toutes les personnes qui n'ont pas de mutuelle peuvent s'inscrire à des groupes ou on leur propose des informations sur la mutuelle, sur l'aide à la complémentaire santé etc.
135. C Ouais
136. 2FTS : Ça peut se traiter comme ça. Mais on peut aussi avoir une demande d'une personne en directe, ou d'une collègue qui s'aperçoit qu'elle reçoit quelqu'un qui n'a pas du tout de couverture sociale et là on peut le traiter aussi en individuel, recevoir la personne, faire le tour de la question avec elle et voir quels sont les droits potentiels.
137. C : D'accord.
138. 2FTS : Donc voilà. Pour ce qui est du maintien dans l'emploi des personnes reconnues travailleurs handicapés, on a une offre de service qui s'appelle prev'emploi ce sont des petits groupes de personnes qui sont reçues, qui sont toutes dans la même situation, c'est à dire, elles vont sans doute perdre leur postes du fait des séquelles du problème de santé. Mais elles peuvent aussi être reçue en individuel pour traiter ce type de problème et voir de façon individuelle comment on va personnaliser, qu'est ce qui est le plus adapté à la situation.
139. C: D'accord.

140. 2FT5 : Voilà, et puis pour la sortie d'hospitalisation, là par contre bon c'est surtout de la visite à domicile puisque on fait l'évaluation des besoins à domicile. Donc en sortie d'hospitalisation on n'a pas vraiment d'offres collectives, euh... non, on pas, on a des groupes d'aide aux aidants, qui peuvent un petit peut être rattachés à ça puisque quelque fois en sortie d'hospitalisation on a connaissance d'un aidant qui s'épuise un peu et on peut inscrire dans des groupes d'aide aux aidants. Mais c'est pas sur la personne qui est en sortie d'hospitalisation, du coup c'est sur l'entourage.
141. C : D'accord. Et dans la, comment dire, dans la prise de contact vous diriez que actuellement il y a un pourcentage j'dirais du service qui va vers les personnes ou bien les personnes viennent vers le service?
142. 2FT5 : Ouais, ouais, je comprends ce que vous voulez dire, euh les requêtes sont tellement énormes que j'aurais tendance, alors j'ai pas les chiffres en tête mais les requêtes c'est des, c'est des milliers de courriers envoyé tous les mois, donc je pense que finalement on est plus dans une offre de service, qu'une demande des personnes.
143. C : Et est-ce que ça change quelque chose pour vous par rapport à cette notion de relation d'aide du début qui est votre cœur de métier?
144. 2FT5 : euh, non, non parce que l'une comme l'autre sont prise de la même façon, sont traité de la même façon, c'est à dire que deux personnes, alors il y en a une qui va plus rentrer par le collectif mais qui peut avoir accès à l'individuel après/
145. C : Alors c'est pas tellement ça que je pensais, c'était plutôt le fait que ce soit les personnes qui viennent d'elles même ou le service qui va vers elles/
146. 2FT5 : Ah oui
147. C : Vous voyez, est-ce que ça change quelque chose selon, voilà est ce que ça modifie quelque chose?
148. 2FT5 : Oui dans la façon d'entrer en relation etc. oui. Ben pas pour moi (*rire*) faudrait ptêtre poser la question aux usagers ! Pas pour moi nan, c'est pas/
149. C : D'accord.
150. 2FT5 : L'une me convient pas plus que l'autre, pour moi c'est la même chose, je les aborde de la même façon.
151. C : D'accord, donc ça change pas, mais c'est vous qui m'intéressait hein, donc c'est vous qui avait les réponses. Alors justement par rapport cette, moi j'comprend mieux là de quoi c'est fait votre activité, maintenant dans la position de formatrice, donc référente professionnelle sur le terrain, est ce qu'il y a des situations dans votre activité que vous privilégiez quand vous déléguez ça aux stagiaires?
152. 2FT5 : Alors, pff, pas vraiment, c'est chronologique alors évidemment on ne va pas donner des situations hyper compliquées dans les premières prises en charge, donc on donne des choses qu'on a déjà vues ensemble, des situations qui sont un peu similaires. Puis ptit à ptit on commence à donner des choses un peu plus, un peu plus corsé, et un peu plus, mais par contre je ne privilégie pas une mission par rapport à l'autre, quand j'ai une stagiaire elle va aller sur des situations qui balayent vraiment toute l'activité.
153. C : Par rapport à ces trois grandes missions là y'a pas de choix/
154. 2FT5 : Voilà, par rapport à ces trois missions et par rapport à l'individuel et le collectif
155. C : D'accord.
156. 2FT5 : elles vont toucher à tout

157. C : Alors en revanche vous dites on ne va peut-être pas confier, puisqu'il y a une progression si je comprends bien, on ne va pas confier des choses qui sont trop compliqué, alors est ce que vous pourriez me faire comprendre ce que ça signifie ça ?
158. 2FT5 : Alors *c'est* surtout au début, on peut pas leur donner ou sur le plan législation sécurité sociale, qui sont trop ardu, parce que la législation sociale et sécurité sociale est extrêmement compliquée et elles risquent de se perdre dans tout ça. Du coup, quand on donne des choses qui sont techniquement trop pointues, elles risquent de perdre un petit peu leur, leur notion de relation d'aide, parce que quelque fois elles se laissent complètement absorber par l'aspect législatif, parce que ça les dépasse déjà un peu, elles vont paniquer, bon pas forcément paniquer mais en tout cas préoccupées par ça, et elles perdent un peu le fil de l'entretien, le réflexe de balayer d'autres domaines que pourrait nous exposer la personne. Donc si on est déjà sur des choses trop ardues sur le plan législatif avec les stagiaires, elles vont « passer à côté de leur entretien » entre guillemets. Donc voilà *c'est* pour ça, on fait attention à ces choses-là, qu'on soit un peu sur des choses classiques au début, qu'on a déjà expérimentées ensemble et qu'elle puissent vraiment faire un vrai entretien, avec un vrai déroulé et pas être complètement obnubilées par un truc ou elles ne savent pas où est la réponse ou elles ne comprennent pas tout.
159. C : Alors ça veut donc dire que dans l'activité que vous avez vous, il y a euh, vous pouvez un peu sélectionner, enfin *c'est* à dire que vous avez déjà une idée à priori de ce pourquoi les gens viennent alors ?
160. 2FT5 : Oui parce que nos secrétaires font un tri, comme on est un service spécialisé
161. C : D'accord
162. 2FT5 : Quand elles prennent les rendez-vous elles font déjà un tri, donc on a déjà quelques éléments, pourquoi la personne vient? Qu'est ce qui a provoqué sa demande?
163. C : Ok.
164. 2FT5 : Donc ça nous permet du coup effectivement de pouvoir sélectionner ce qu'on va donner au départ au stagiaire.
165. C : D'accord, ok, et alors, est-ce que dans votre expérience, alors je en sais pas depuis combien de temps vous accueillez des stagiaires?
166. 2FT5 : Rires Euh je ne sais plus non plus ! Je n'ai pas dû en prendre au début, oui j pense qu'il y avait trois quatre au moins que j'étais à la CARSAT quand j'ai dû commencer hein, j'ai pas commencé tout de suite.
167. C : Alors au regard de cette expérience-là, est-ce que vous avez pu constater des écarts entre euh, quand vous confiez une situation à un stagiaire, entre ce que vous pensiez qu'il allait pouvoir faire et ce qu'il a pu faire en réalité?
168. 2FT5 : ...euh,
169. C. Alors je dis bien en deuxième année hein !
170. 2FT5 : Oui oui, oui
171. C : Vous voyez bien je/
172. 2FT5 : Oui mais j'ai reçu pratiquement que des deuxièmes années, par choix je préfère les deuxièmes années. *Rire*
173. C : C'est super!
174. 2FT5 : Mais j'vais *m'en* expliquer
175. C : Ah oui, tout à fait, ça m'intéresse
176. 2FT5 : Alors euh oui, il *m'est* déjà arrivé de euh, de percevoir justement, euh/

177. C: Peut-être prenez un exemple hein, ça me dérange pas si *c'est* un exemple.
178. 2FTS : Oui, *c'est* une stagiaire qui voilà, me donnait l'illusion d'être voilà très au claire et euh, de très vite percuter sur les situations *etc.*, et en fait une fois seule
179. C: Oui
180. 2FTS :J'me rends après quand on a repris l'entretien qu'elle était partie dans tous les sens. Et du coup, voilà, *c'est* pas sur ses compétences mais *c'est* sur je pense cette appréhension du premier entretien en individuel. Parce que moi du coup je me suis rappelée mes premiers entretiens en individuel ou on a peur d'oublier un truc machin, voilà quelque fois, enfin moi-même je me suis rappelée à l'ordre en disant attention, entre c'que elles donnent comme sensation quand elles sont avec nous en entretien, puis quand elles sont toutes seules il peut y avoir des décalages. Mais ça n'a jamais été quelque chose *de*, de très important hein, *c'est* des ptites choses comme ça, ou alors *c'qu'on* aurait fait nous en un entretien, elles l'ont fait en deux trois, mais *c'est* pas bien grave. Ça permet aussi, ça fait partie de la formation hein, de réussir à bien construire son entretien.
181. C :Oui, et donc les écarts ont porté sur *cette*, c'que vous disiez tout à l'heure, *c'est* à dire une difficulté à être dans l'entretien avec la personne parce que parasité par quelque chose?
182. 2FTS : Oui voilà, *c'est* souvent ça je pense, parasité par le, l'émotion du premier entretien, la peur de pas bien faire, ou alors parce que la personne évoque quelque chose qu'elle ne maîtrise pas bien et du coup elles sont prises la dedans, voilà *c'est* plus ça qui est quelque fois à caler.
183. C : Et donc si je comprends bien c'que vous disiez tout à l'heure, pour vous il est important que les stagiaires est quand même un minimum de connaissances sur le plan législatif notamment pour être à l'aise?
184. 2FTS : Euh oui parce que moi je me suis aperçue, alors *c'est* spécifique à la sécu parce qu'on travaille beaucoup beaucoup avec la législation quand *même*, mais j'me suis aperçue qu'elles peuvent très vite se laisser parasiter par ça du coup, et euh voilà perdre le fil de qu'est-ce que *c'est* un entretien individuel, quel est le déroulé, quels sont les éléments auxquels il faut penser? Et donc *c'est* vrai, j'évite de les envoyer au front entre guillemets, quand elles sont trop démunies sur le plan législation, parce que tout *c'qu'on* voit *nous*, y'a vraiment, on fait beaucoup appel à la législation sociale quand même.
185. C : D'accord, ok. Alors, je vais vous dire un ptit peu, parce que moi j'ai déjà commencé un peu un travail d'enquête exploratoire, et j'ai donc interviewé des deuxièmes années.
186. 2FTS :Oui
187. C : Et donc j'ai essayé de regarder un petit peu par rapport à ceux qui ont accepté de me répondre, comment se passaient justement les premières mises en situations. Donc j'ai passé un petit sondage, je suis à ma troisième promotion là, donc j'ai regardé un peu comment ça se passait selon *eux*, de leurs points de vues, anonyme hein donc *c'est* un petit sondage que j'ai réalisé, et euh par rapport à c'que vous disiez tout à l'heure sur cette progressivité-là, introduite, j'ai effectivement retrouvé ça, *c'est* à dire que des stagiaires *m'ont* expliqué que les professionnels prenaient un temps d'abord avec eux pour leur montrer effectivement, et ben parfois c'était des situations dites simples, qu'on leur confiait d'abord en deuxième année, et moi ça m'interroge parce que je sais pas ce que ça veut dire vraiment une situation simple vous voyez?. Et par ailleurs, j'leur ai demandé

qu'elles sont les premières qu'on vous a confiées? Et donc j'ai fait un petit récapitulatif de leurs réponses et c'que j'ai trouvé, et ça j'voulais le partager avec vous euh, voilà c'qu'ils m'ont dit, en fait en deuxième année on commence par leur confier, alors vous voyez, ça c'est mes domaines, c'que j'disais tout à l'heure, les aides financières

188. 2FTS :Oui.

189. C : Alors euh, accès, selon les domaines évidemment ça prend des formes différentes hein, accès maintien dans le logement FSL (Fond Solidarité Logement) mais je pense qu'il y a aussi tout c'que vous disiez par rapport à, vous voyez, accès aux droits, CMU (Couverture Maladie Universelle) PCH (Prestation de Compensation Du Handicap) ACS (Aide à l'acquisition d'une Complémentaire Santé) alors ça ça dépend des contextes d'activité, mais on voit effectivement un certain nombre quoi en fait de, en deuxième année hein, c'est que en deuxième année y'a pas de troisième année du tout, y'a vraiment ses situations qui sont confiées aux étudiants vous voyez, y'a même des situations de surendettements en deuxième années, qui ont été confiées hein, et c'que vous disiez aussi sorties d'hôpital ou retour à domicile, avec la mise en œuvre de tous les, voilà, la mise en place des aides matérielles quoi.

190. 2FTS :D'accord.

191. C : Et donc ma question c'était est ce que vous aussi, dans votre contexte là, est c'qu'il y a ce type de situations? Alors d'aides financières, alors l'aides financières ça peut être l'instruction d'un dossier d'aide financière ou plus, j'élargis un peu la notion à effectivement tout c'qui concerne les conditions de vie des personnes. Alors est c'qu'il y a ça dans votre activité et est-ce que vous même vous confiez ça à des étudiants de deuxième année ?

192. 2FTS :Alors oui ça peut arriver effectivement et alors euh, les aides financières, moi

quand les personnes nous sollicitent pour une aide financière j'avais pas donner ça, alors c'est parfois la porte d'entrée pour les personnes, on sait bien qu'est pas que ça, je donne pas ça à une stagiaire parce qu'il y a d'autre de choses à balayer dans le premier entretien, pour voir c'qu'il y a derrière l'aide financière. Nous les aides financières ce sont des personnes en arrêt de travail.

193. C: Oui

194. 2FTS : Qui dit en arrêt de travail ça veut dire que y'a d'abord un problème de santé préoccupant, parce que c'est souvent pour les arrêts depuis plus de trois mois d'arrêt, donc c'est quand même un problème de santé un peu sérieux, et puis on va aussi nous avoir le réflexe tout de suite de, est ce qu'on pourra retourner au travail? Dans quel travail ? Au même poste etc.? Donc le premier entretien, quand même si la personne, la demande explicitée c'est l'aide financière je donne pas ça à une stagiaire, y'a trop de chose à balayer. Après une fois qu'on a débroussaillé tout ça si y'a une aide financière à faire, je peux demander à la stagiaire au début pour qu'elle se familiarise avec qu'est-ce que, qu'est ce qu'attendent les administrateurs de la sécu quand on leur présente une aide financière etc. Mais voilà ça va être l'aide financière mais pas le premier entretien tout seul avec la stagiaire, ça va être ou l'occasion d'un deuxième entretien ou alors elle aura assisté à l'entretien avec moi puis ptêtre que je vais lui confier l'aide financière à instruire le dossier.

195. [>C]: D'accord. Alors, donc selon vous c'est pas une situation simple.

196. 2FTS Non.

197. [>C]: D'accord, alors justement/

198. 2FTS Juste le dossier oui, l'entretien non.
199. [>C]: Justement, si on prend, parce que c'est ça qui m'intéresse, moi euh c'est là, comment dire, la conception que vous avez de la place qu'a l'aide financière par rapport au travail à faire, et donc selon vous, même si c'est une porte d'entrée, qu'est-ce que ça permet puisque vous dites, ça ouvre en fait à beaucoup de domaines, justement qu'est-ce que ça permet de travailler avec un stagiaire? Alors si on prend euh, y'a peut-être plusieurs niveaux d'ailleurs dans ce que je comprends, y'aurait l'instruction du dossier qui peut être fait de façon un peu
200. 2FTS]: Qui est juste un petit moyen
201. [>C]: Voilà, mais par contre qu'est-ce que ça ouvre comme autre euh
202. 2FTS Alors par rapport justement au stagiaire, quand tout à l'heure on disait de construire un entretien etc., ça permet débroussailler tout ça si y'a une aide financière à faire, ça permet de démontrer voilà on peut avoir cette demande qui est explicitée, mais attention y'a beaucoup de choses à balayer parce que en plus nous on est dans un contexte particulier d'arrêt de travail et de problèmes de santé préoccupants, le retentissement sur la famille, sur le travail etc, et donc ça permet aux stagiaires de leur apprendre de ne pas se focaliser sur une demande explicite mais de bien balayer l'ensemble des éléments qui tiennent à cette situation. Et du coup peut être d'aller soulever des choses auxquelles la personne n'avait pas encore pensé pour le moment mais qu'à un moment vont se poser. Notamment le problème de reprise du travail, donc, ça c'est des entretiens intéressants puisqu'on part de ce qui peut paraître d'être juste une demande à instruire et on va aller sur plein d'autres choses. Ça peut être l'occasion du coup de proposer une séance d'information collective sur, c'que je vous parlais tout à l'heure prev'emploi, où on va réexpliquer un peu quels sont les différents moyens de de re-préparer sa reprise, ça peut être une inscription à une information collective pour avoir des informations générales sur les droits sécu 'fin
203. [>C]: Et selon vous donc si on essayait de regarder justement par rapport à ces notions de compétences dont vous parliez tout à l'heure, qu'est-ce que ça, alors en termes de savoir ou en termes de connaissances, ou même aussi en termes de valeurs, qu'est-ce que ça permet de travailler cette notion d'aide financière telle que vous la définissez hein ? C'est à dire au sens large du terme et non pas restreint de la, mais qui contient de mon point de vue peut être déjà aussi un certain nombre de connaissances et de savoirs nécessaires. Vous parliez des commissions, de ce qu'attendaient les/
204. [>1FT4]: Oui c'qu'attendent les administrateurs de la sécu
205. [>C]: Et puis les usagers peut être aussi quand même
206. [>1FT4]: Oui, euh, alors vous vouliez savoir du coup j'me suis perdue, j'pense à autre chose en même temps (Rire)
207. [>C]: Vous voyiez vous faisiez ça tout à l'heure et j'me disais rentrer dans une aide financière en deuxième année, avec votre conception hein, de l'aide financière, qu'est-ce que ça permet selon vous de, de mettre au travail avec les stagiaires ? En termes de connaissances, de peut-être de valeurs aussi, enfin vous voyez? Toutes les composantes de notre métier en fait.
208. [>1FT4]: L'aide financière de toute façon par rapport à tout ce dont on a besoin pour l'instruire, y'a plein de questions qui vont être posées au fur et à mesure, et du coup voilà, à travers les réponses des personnes on peut se saisir d'éléments dans ce qu'elles

nous disent pour peut-être aller travailler autre chose, ou pour détecter un autre souci qu'il faudrait peut-être travailler. Et du coup c'est vrai que je trouve que dans ce sens-là c'est intéressant pour les stagiaires parce qu'elle se rendent compte à partir d'un support qui est juste un moyen parmi tous les moyens qu'on a à notre disposition, on va pouvoir enclencher un accompagnement social qui peut être va partir sur autre chose.

209. [>C]: Comme quoi par exemple alors?
210. [>2FT5]: Ben comme par exemple un travail avec l'employeur pour aménager un poste de travail au retour, voilà on va anticiper ce genre de chose, ça va peut-être déboucher sur un travail qui sera nécessaire avec un partenaire, ptète une CESF (Conseillère en Economie Sociale et Familiale) parce que des problèmes de gestion de budget. On s'aperçoit qu'au travers de l'aide financière finalement c'est pas que l'arrêt maladie qui a provoqué un déséquilibre, y'a d'autres choses qui étaient avant et qui explosent à ce moment-là mais voilà, donc, voilà c'est cet aspect-là qui va permettre à travers ce moyen-là d'aller vers d'autres problématiques.
211. [>C]: Er alors, selon vous ce type de situation quand vous disiez tout à l'heure je vais pas mettre une stagiaire d'emblée sur la globalité de ce que ça représente, euh, en quoi c'est source de difficulté pour eux au début de la deuxième année ? Ou par rapport à quoi? Est-ce que vous avez pu repérer euh?
212. [>2FT5]: Oui mais enfin c'est difficile parce que elles, justement elles peuvent se focaliser sur la demande d'aide financière, donc elles vont être sur cette demande, elles vont faire le budget, comme c'est demandé, le rapport social dans lequel on demande essentiellement de démontrer en quoi l'arrêt maladie a provoquer une baisse de ressources, et on peut en rester là, alors que on est avec peut être une personne qui a besoin d'aide à la maison, parce que le problème de santé est tellement majeur que c'est difficile. On peut être dans une situation où y'a besoin d'instruire un dossier MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) pour une reconnaissance travailleur handicapé, on sait que y'a un délai pour l'obtenir et quelque fois il est vraiment temps de le faire, parce que l'arrêt va peut-être se terminer, on est dans des personnes qui peut être sont en arrêt maladie mais relèveraient d'une maladie professionnelle, donc c'est pas du tout les même droits, donc il faut pouvoir avoir le réflexe et se dire voilà, et tout ça euh, c'est trop compliqué au début d'une deuxième année, on ne maîtrise pas assez tous les enjeux pour pouvoir avoir ces réflexes-là. Mais après au bout de quelques mois oui, elles pourront aller vers ça puisqu'elles l'auront expérimentées, elles auront vu que y'a aussi tous ces réflexes-là à acquérir.
213. [>C]: D'accord, et alors selon vous en deuxième année, je rentre vraiment le, vous voyez dans le, est-ce que vous avez pu dans l'accompagnement que vous proposez aux stagiaires puisque je suppose que puisqu'il y a cette progressivité dans le travail, sur quoi porte justement euh, votre accompagnement de formatrice pour que ça devienne de plus en plus bah une situation qu'elles peuvent peut être en fin de stage de deuxième année il ou elle voilà peut-être prendre de part en part quoi ?
214. [>2FT5]: Complètement en charge. Euh alors
215. [>C]: Parce que vous disiez tout à l'heure le risque c'est au fait que les stagiaires ils restent sur un acte technique en fait, c'est à dire l'instruction du dossier, alors comment vous les amené à autre chose?

216. [>2FTS]: Alors on reprend les entretiens, on reprend les entretiens, alors quand au départ elles assistent à des entretiens que je mène, après on reprend l'entretien et j'explique pourquoi à tel moment je suis venue sur telle chose, pourquoi je suis venue sur telle chose, pourquoi j'ai posé cette question-là, pour que tout ça rentre un petit peu comme réflexe au fur et à mesure, et qu'elles aient c'est voilà, c'est petites alertes quand elles entendent ce mot-là, bah y'a une alerte parce que peut être y'aura autre chose à travailler. Donc on reprend et puis ensuite quand elles, elles commencent aussi à mener les entretiens, eh bah on reprend aussi, à ce moment-là euh voilà, la personne a évoqué telle chose, il aurait fallu penser à telle autre chose, donc tout ça se met en place petit à petit puis à force de voir, d'en entendre parler elles commencent à avoir des réflexes, et ça vient au fur et à mesure du déroulé du stage, un peu naturellement finalement.
217. [>C]: Mais est-ce que selon vous, vous avez repéré dans votre expérience d'accompagnement de plusieurs deuxième année des choses qui sont communes, c'est à dire, alors moi j'appelle ça des obstacles mais des obstacles dans l'apprentissage hein, c'est comme je parle donc faut que je m'explique des mots que j'utilise, est-ce que vous avez repéré, je dirais des obstacles qui sont communs à tous les stagiaires que vous avez accueilli ? Y'a des moments où voilà, y'a quelque chose qui s'passe.
218. [>2FTS]: Ouais, eh ben le, le, la chose sur laquelle, fin que j'ai retrouvé à chaque fois, c'est cette omniprésence de la législation, elles disent toutes ça hein les stagiaires que j'ai, la sécu y'a une législation pas possible à absorber à, voilà, c'est très compliqué donc voilà il faut absolument être vigilante là-dessus, parce que c'que j'vous disais tout à l'heure, qu'elles ne se laissent pas complètement envahir par ça et c'est l'obstacle majeur je dirais dans le, dans l'intervention qu'elles ont avec nous.
219. [>C]: Alors ça se traduit comment par rapport aux usagers ça? En quoi ça devient un obstacle quand elles sont en relation avec les usagers?
220. [>2FTS]: Eh bien parce qu'elles cherchent les réponses tout d'suite souvent, nous on a des stagiaires qui nous appellent au téléphone, j'ai une dame là devant moi, la maladie professionnelle a pas été reconnue, comment on peut faire, voilà, alors on essaie de leur dire qu'on est pas dans la réponse immédiate, c'est pas grave etc., on vous présente comme stagiaires, les personnes tout ça, mais quand même, et du coup à un moment elles ont répondu à une question de législation précise, elles ont cherché des renseignements partout et puis la personne pourra reprendre à son poste. ça, c'est passé à la trappe, voilà.
221. [>C]: D'accord, selon vous il y a peut-être une difficulté justement en début en tout cas de deuxième année à avoir tous les tenants et aboutissants de/
222. [>2FTS]: Ouais, de pas être dans la réponse ça les angoisse j'ai l'impression quand même, mais bon j'me rappelle, moi aussi hein quand j'étais en formation.
223. [>C]: Donc ça c'est une étape de la deuxième année ou en fait être en face à face avec la personne euh, et ne pas répondre euh/
224. [>2FTS]: C'est très inconfortable, et elles sont convaincues que les gens ont attendu, ont pris un rendez-vous, donc ils veulent une réponse. Ce qui est bien, c'est légitime de penser ça, effectivement l'utilisateur on est là pour le servir aussi, mais voilà, bah, faut pas se laisser trop envahir par ça. C'est l'obstacle majeur dans, que j'ai rencontré parmi les deuxièmes années parce que sinon euh moi j'aime bien les deuxièmes années parce qu'elles sont un peu plus formées qu'en première année, on peut aller plus loin évidemment, et en même temps pas encore déformées. *{Rire}* Quelque fois quand elles

sont, enfin moi j'ai eu un petit peu des troisième année puisque j'ai accueilli avec des collègues quand quelque fois elles viennent avec nous pour changer un petit peu de professionnels, et les troisième année, elles sont très imprégnées par leur stage de deuxième année et on entend souvent ben oui mais en deuxième année je faisais ça et en deuxième année on faisait comme ça, et voilà, et je trouve qu'elles sont déjà une identité professionnelle plus construite, c'est moins matériel brute, et c'est pour ça que moi je préfère les deuxième année, parce qu'on est encore vraiment dans la construction de l'identité professionnelle, on est dans la construction de la façon d'intervenir, la troisième elles sont déjà plus, plus formatées (Rire)

225. [>C]: Ah oui d'accord, déjà.
226. [>2FT5]: Oui j'trouve, par rapport aux deuxième années attention !
227. [>C]: Ouais, ouais, ouais, et alors sur quoi vous insistez en termes de construction identitaire alors en deuxième année ? Quels sont les points qui, voilà, qui vous intéresse particulièrement ?
228. [>2FT5]: Tout à l'heure on parlait de valeurs, donc y'a ça quand même, j' pense qu'on a besoin de retrouver parce que sinon, elles sont moi pas à l'aise, elles non plus pour intervenir, je pense, et puis euh, eh bien acquérir tous ces réflexes, et puis aussi cette capacité en entretien de rentrer en empathie, *de*, d'être à l'écoute et de pouvoir déduire etc., y'a tout ça à construire, de laisser aussi parfois bah des blancs, bah oui y'a des blancs dans un entretien, on laisse aux personnes le temps de souffler, et puis de reprendre c' que peut être elles ont hésité à dire, donc y'a toute cette façon-là d'intervenir qui est, qui est pas encore faite en deuxième et qui est intéressante de voir se construire, parce qu'elles se construisent toutes aussi avec c'qu'elles sont.
229. [>C]: Mais comment dire, dans ce que je comprends, dans la deuxième année vous dites il y a à la fois les situations qui peuvent être complexes pour les étudiants, donc c'est les situations, c'qu'il y a dedans hein, le contenu des situations et c'est gérer en même temps la relation à l'utilisateur quoi, c'est à dire cette/
230. [>2FT5]: Il y a les deux choses/
231. [>C]: Cette tension qui est présente pour les deuxième plus fortement peut être.
232. [>2FT5]: Oui plus fortement
233. [>C]: Hein parce que c'est bien/
234. [>2FT5]: Parce que c'est souvent les premiers entretiens qu'elles font en deuxième année. Rarement en première année elles ont eu des entretiens individuels/
235. [>C]: Y'a peut-être un ou *deux*, mais bon c'est pas dans tous les terrains de stage et puis c'est pas tous les stagiaires effectivement. D'accord donc à la fois l'appréhension du premier contact et puis après bah comment se situer quoi, parce que vous dites aussi y'a la peur de se tromper, et la peur de ne pas satisfaire, de ne pas répondre quoi. D'accord, alors justement avant de lancer un stagiaire tout seul, dans un entretien, à quoi êtes-vous attentive ?
236. [>2FT5]: Alors déjà à, à sa capacité à entrer en relation, mais bon jusqu'à présent j'ai jamais eu de problème avec les stagiaires, mais d'autres collègues ont *eu*, ça peut arriver.
237. [>C]: Mais alors quand vous dites sa capacité à entrer en relation, sur quels indicateurs vous vous basez pour dire c'est/
238. [>2FT5]: C'est possible ? Alors on le voit quand elles sont en entretien avec nous, parce que on les présente comme stagiaire et les personnes parfois dans la concertation

les interpellent, on a des stagiaires qui répondent, qui vont aller même poser une question parce qu'elles n'ont pas bien compris quelque chose, ou euh, voilà on pense à un truc et ça va venir, et donc on sent qu'elles sont déjà en train d'entrer en relation et qu'elles sont en demande hein? Si on a des stagiaires qui vraiment sont très, très effacés, très en retrait, bon c'est un petit signe et on va un ou deux entretiens puis après on va aller un petit peu interpellé, en leur rappelant qu'elles peuvent intervenir, elles peuvent poser des questions, elles peuvent être plus présentes dans l'entretien. Si ça ne se fait pas, voilà c'est plus problématique et si ça se fait pas avec moi, je vais pas la lancer toute seule sur un entretien. J'ai besoin de sentir que voilà.

239. [>C]: Et est ce qu'il y a d'autres indicateurs qui vous servent aussi peut être dans le déroulement du stage pour, bah pour tester à la fois cette capacité à être en relation et peut-être aussi par rapport aux éléments de législation dont vous parliez là tout à l'heure?
240. [>2FTS]: Alors bah la capacité à être en relation on l'sent aussi au niveau du service, hein la capacité à entrer en relation avec les autres collègues, à aller poser des questions quand je suis pas là, en plus moi je suis à temps partiel donc souvent je leur dis tel jour je suis pas là, y'a les autres collègues n'hésites pas si t'as besoin, donc les collègues nous disent hein, elle est venue avec moi à tel endroit, elle m'a demandé telle chose, déjà ça c'est un indicateur sur quelqu'un qui s'investit qui entre dans la formation vraiment. Et puis après oui y'a toutes les questions sur le plan législatif, quand elles ont besoin de comprendre à la suite d'un entretien, j'ai pas compris là, pourquoi t'as répondu ça etc., on sent que ça y est, ça comment à rentrer, y'a des réflexes qui se prennent, y'a des choses qui les interrogent, voilà petit à petit on sent qu'elles sont prêtes.
241. [>C]: Et est-ce que dans le temps d'observation dont elles bénéficient avec vous au début, parce que vous disiez on commence par travailler ensemble, est ce qu'il y a aussi des, des consignes que vous leur donnez par rapport à l'observation qu'elles font de votre pratique?
242. [>2FTS]: Oui alors (Rire) je leur demande de me faire un retour aussi hein? Alors tant sur c'est bien quand elles me font, de demande sur la législation etc., mais c'est pas l'essentiel c'est aussi pourquoi à tel moment t'as posé telle question, pourquoi t'as pas rebondi sur telle chose, moi je voilà, je leur dis que tout ça elles peuvent me le demander, qu'au contraire moi c'est très bien de m'interroger aussi sur la façon dont je mène mon entretien, euh, ça me sert moi, c'est très égoïste mais ça me sert à moi aussi hein, d'avoir ce regard, et puis du coup ça permet d'explicité certaines choses, certaines façons d'intervenir donc c'est formateur aussi pour elles, donc moi j leur demande d'avoir ce retour, et puis aussi on leur, j leur demande des petits comptes rendus d'entretiens pour euh voir un peu c'qu'elles en ont compris, si elles ont capté un petit peu comment se déroule l'entretien et comment/
243. [>C]: Et sur quoi vous focalisez alors cette reprise des entretiens quand, cette trace écrite qui est utilisée dans vos séances de travail?
244. [>2FTS]: Eh ben c'est surtout ce qu'elles en ont compris, et c'qu'elles ont détecté, 'fin est ce qu'elles ont détecté les mêmes choses que moi comme problématiques à travailler? Voir si petit à petit ça se rapproche vraiment, hein puis est ce qu'elles ont compris où on allait, ce qu'on allait les faire, les objectifs ? Est-ce qu'elles ont à un moment, compris où était l'objectif? Quel moyen on allait utiliser quand on reformule les choses avec les personnes, est ce qu'elles arrivent à repérer tout ça?

245. [>C]: D'accord. Et est-ce que vous testez aussi les connaissances qu'elles ont pu avoir au centre de formation ?
246. [>2FT5]: Euh, de temps en temps oui parce que ça se présente sur le plan de la législation ou dans la méthodologie, hein parce qu'on entend des fois elles ont des termes, on se dit oh ça c'est la formation, donc oui on sent si c'est présent ou pas, en fait, voilà. Et c'est vrai que ça doit l'être parce que normalement il faut rejoindre les deux. Si voilà on entend jamais parler de méthodo, bon on peut interroger un ptit peu bah t'as pas vu ça ? Voilà/
247. [>C]: D'accord, et selon vous ces liens-là peuvent se faire, se font?
248. [>2FT5]: Ah oui oui, oui !
249. [>C]: En deuxième année?
250. [>2FT5]: Ah oui.
251. [>C]: En tout cas vous cherchez à les faire?
252. [>2FT5]: Oui. Oui en deuxième année on le sent de toute façon, souvent.
253. [>C]: D'accord, ok. Et donc euh, alors si je comprends bien vos indicateurs c'est liés en fait à ce que vous observez quand vous êtes en co-intervention avec les stagiaires, c'est qui se passe dans le service, c'est à dire un peu les relations, voilà, la possibilité de questionnement, euh, et donc ça rejoint un peu ce que j'ai obtenu dans, je pense dans le sondage que j'ai fait aussi par rapport aux étudiants, puisque j'ai demandé aux étudiants à partir de quand vous commencez ? Alors là y'a des très grandes variations dans le moment du stage de deuxième année, et ça dépend des contextes, je pense en tout cas, puisque certains sont mis, en fait, en situation assez vite quand même, et d'autres au contraire, 'fin au contraire, c'est pas au contraire, c'est plus pour un stage qui débute en novembre c'est janvier, février. Et c'est que j'ai trouvé effectivement c'était dans les réponses des étudiants, bah c'est quand les formateurs m'ont senti prêt, et moi j'me disais qu'est-ce que ça veut dire sentir prêt ? Ou l'étudiant qui dit c'est moi qui me sentait prêt, et là on a toutes les manières de faire, soit c'est effectivement d'un commun accord, formateur et stagiaire disent bah oui j'peux commencer à y aller, soit c'est des professionnels qui disent à l'étudiant bah là il va falloir que tu y ailles parce que, et donc moi j'ai eu des expressions du style, ils m'ont lancé enfin, un peu dans l'aventure, c'est comme ça que j'ai compris les choses, mais je trouve que ça correspond un peu à ce que vous dites, alors en même temps vous, vous dites j'ai pas d'expériences de stagiaires qui étaient en difficultés/
254. [>2FT5]: Oui voilà, moi j'ai pas eu ça heureusement c'est bien, mais c'est vrai que voilà, je sais y'a d'autres collègues qui ont parfois du reprendre des choses hein sérieusement.
255. [>C]: ça peut arriver. Donc pour vous c'est plutôt d'un commun accord?
256. [>2FT5]: Oui.
257. [>C]: En fait euh, vous passez de/
258. [>2FT5]: Moi quand je sens que c'est prêt je lui dis que voilà, je pense que elle est prête, on va pouvoir y aller.
259. [>C]: Et est-ce que vous observez le stagiaire en situation?
260. [>2FT5]: Non.
261. [>C]: Non?

262. [>2FT5]: Alors, (*Rire*) ça c'est très voilà, je sais que d'autres collègues le font hein, se mettent un peu en retrait et laissent le stagiaire faire, moi je trouve ce regard très gênant pour le stagiaire alors je ne le fais pas (*Rire*).
263. [>C]: Au nom de quoi c'est gênant selon vous?
264. [>2FT5]: Ah bah je trouve que le regard de la professionnelle, d'avoir quelqu'un qui est là en train de juger, sur les premiers entretiens où on peut être parfois maladroits, ou je trouve que ça les met encore plus en difficulté, voilà. Donc moi j' préfère après avoir un petit compte rendu, on se revoit juste après, et après rebalayer l'entretien que d'être en observation.
265. [>C]: ça vous gênerait vous-même en fait?
266. [>2FT5]: Oui.
267. [>C]: Parce que je crois que là aussi entre toutes les manières/
268. [>2FT5]: Oui peut être que certains stagiaires ça les gênerait pas du tout, mais j' pense que je me projette sur le fait que moi/
269. [>C]: Certains stagiaires ont demandé aux professionnels vous voyez.
270. [>2FT5]: Après si on me le demandait je le ferai hein. (*Rire*)
271. [>C]: D'accord. Donc en fait vous avez peur de gêner le stagiaire et donc c'est ce frein-là qui fait que
272. [>2FT5]: Oui, je c'est ce regard jugeant qui me, oui ça me gêne d'être dans cette posture-là moi.
273. [>C]: D'accord, d'accord, d'accord. Parce que certains étudiants ont répondu c'est moi qui ai demandé au professionnel de m'accompagner, ça me sécurisait, parce que je savais qu'il était là et donc prêt à intervenir au cas où justement il y ait cette notion d'erreur.
274. [>2FT5]: Oui alors par rapport à ça, moi les premiers entretiens en général je suis dans le bureau à côté, je leur dis,.
275. [>C]: D'accord.
276. [>2FT5]: Donc ça arrive qu'elles se lèvent et viennent voir parce que y'a un petit truc qui n'est pas compris sur la législation.
277. [>C]: D'accord. Donc en fait/
278. [>2FT5]: Y'a une proximité mais je ne suis pas dans leur dos. (*Rire*)
279. [>C]: Vous n'êtes pas présente physiquement mais à disposition/
280. [>2FT5]: Oui, oui, oui. En cas de besoin, c'est pas un jour où je vais être à l'autre bout du département en visite, non.
281. [>C]: D'accord, donc en fait c'est quand même tout à fait/
282. [>2FT5]: Oui, oui c'est encadré quand même (*Rire*)
283. [>C]: Nan, nan mais je, d'accord c'est la manière que vous avez de faire quoi. Ok. Alors je vais revenir un tout petit peu à la notion d'aide financière puisque en fait moi mon interrogation quand j'ai vu ça vous voyez, je me suis dit mais/
284. [>2FT5]: Oui moi je suis impressionnée/
285. [>C]: Vous êtes impressionnée?
286. [>2FT5]: Par le nombre/
287. [>C]: Ah bah moi c'est ça qui m'a fait/
288. [>2FT5]: En aides financières, alors que j'trouve que c'est un truc.

289. [>C]: Alors je crois que c'est pour ça que j'ai, moi j'ai vraiment le goût de vous demandez vous comment vous concevez, donc moi j'ai compris comment vous concevez hein, ça c'est euh parce que ça c'est le langage des étudiants, hein moi dans mon sondage j'avais mis en bas, parce que je leur avait dit quelle nature de situations vous avez et j'avais illustré par plusieurs situations dont l'aide financière, mais c'était pas la première par exemple, or c'est celle-là qui est ressortie. Alors moi ma question c'est avec la conception que vous avez hein, j'ai bien compris, est ce que selon vous, vous diriez que alors on va dire ces situations, parce que ça recouvre quand même euh plusieurs types de situations selon moi, c'est significatif du métier d'AS (Assistant Social) actuellement?
290. [>2FT5]: J'espère pas (*Rire*) Oui parce que je trouve ça très réducteur en fait.
291. [>C]: Ouais, alors comment faudrait les appeler?
292. [>2FT5]: ...,comment il faudrait les appeler?
293. [>C]: Ouais, vous voyez si c'est pas ça et qu'est ce qui sort quand même de la/
294. [>2FT5]: Parce que quand les étudiants disent aide financière, c'est le premier contact qui est de l'aide financière ou est-ce que c'est au cours d'un suivi à un moment y'a une aide financière ? C'est pas la même chose vous voyez?
295. [>C]: Bah oui, nan mais c'est, c'est pour moi.
296. [>2FT5]: Si c'est le premier contact, ça me gêne beaucoup quoi, parce que voilà je trouve ça très réducteur et ça peut pas s'appeler aide financière si c'est le premier contact.
297. [>C]: Alors comment ça s'appellerai? 298. [>2FT5]: ...
299. [>C]: Parce que vous voyez j'essaie moi de, de regarder de quoi est fait l'activité des professionnels, et comment justement euh donc à partir de ce qui est confié aux étudiants, sur quoi ça permet de travailler ? Sur quoi euh, sur quoi on engage en fait le travail avec des deuxièmes années ? Et si ce n'est pas aide financière, comment on pourrait qualifier ce type de situation qui est quand même présente dans l'activité des AS (Assistants Sociaux) me semble-t-il?
300. [>2FT5]: Oui, chez nous on a des entrées par missions, pour nous ça serait assez facile, c'est, ça pourrait être l'accès aux soins voilà, parce que peut être que ça va donner lieu à une aide financière pour pouvoir accéder à un soin.
301. [>C]: Parce que vous voyez j'ai interrogé les professionnels, alors toutes les fois que j'ai fait là c'est des professionnels, dans d'autres éventuellement domaines qui m'ont dit bah oui ça peut s'apparenter, c'est à dire que il peut y avoir un accompagnement par rapport au logement, dans lequel il va y avoir une aide fi., donc on retrouve l'aide fi. dans beaucoup de situations/
302. [>2FT5]: Oui mais c'est un moyen quoi.
303. [>C]: Voilà, mais c'est un moyen qui permet d'agir sur les conditions de vie des personnes puisqu'en fait dans la, moi j'ai regardé un peu le référentiel professionnel, on a ça hein dans le référentiel professionnel en mission générale des AS (Assistants Sociaux) agir sur les conditions de vie économique, matérielles et financières, enfin on a le triptyque qui est là, et donc je me disais c'est peut être ça en fait qui permettrait de qualifier ce type de situations.
304. [>2FT5]: Oui, oui
305. [>C]: Hein mais en même temps ce que je comprends c'est que pour vous c'est trop réducteur.

306. [>2FTS]: Oui, alors après ça tient peut-être à notre service qui est spécialisé, nous c'est une partie infime de notre activité les aides financières on en fait pas beaucoup en fait hein? Je sais qu'en polyvalence de secteur évidemment ils sont beaucoup plus confrontés à ça, donc voilà, chez nous c'est/
307. [>C]: Alors est ce que c'est aussi pour vous, est-ce que ça a une connotation un peu péjorative ?
308. [>2FTS]: Non pas forcément, pas forcément mais euh, ça peut pas être une méthode d'intervention en fait en tout cas voilà. Parce que ce qui me gêne là, quand je le vois comme ça, c'est qu'on a presque l'impression que c'est la manière d'intervenir auprès des personnes.
309. [>C]: Non c'est plutôt l'objet sur lequel porte l'intervention.
310. [>2FTS]: Oui, mais c'est jamais cet objet-là voilà, la porte d'entrée c'est l'accès aux soins, c'est du maintien dans l'emploi, c'est du retour à domicile, donc oui pour retour à domicile si on doit mettre en place une aide à domicile on va aller chercher l'aide financière, mais l'objet de la demande c'est le retour à domicile et les conditions de vie du retour à domicile vous voyez ?
311. [>C]: D'accord, ok. Donc en fait ça c'est effectivement inclus dans quelque chose qui est plus général.
312. [>2FTS]: Voilà effectivement.
313. [>C]: Et c'est comme ça que vous le concevez, vous aussi?
314. [>2FTS]: Oui.
315. [>C]: Alors est ce que dans cet aspect réducteur de la notion telle qu'elle apparaît comme ça et c'est volontaire de ma part de l'avoir fait apparaître comme ça, euh, est ce que la question du rapport à l'argent selon vous est quand même aussi quelque chose qu'il faut travailler en formation ? Parce que vous voyez quand vous dites c'est très réducteur l'aide financière, en tant qu' AS(Assistant Social) bon qu'est-ce que ça représente?
316. [>2FTS]: Bé oui peut être que c'est quelque chose effectivement, bon moi ma formation elle date un peu mais y'a, j'me rappelle pas avoir travaillé sur la notion du rapport à l'argent effectivement, alors que dans notre pratique professionnelle notamment si on est en polyvalence on a à faire à ça tous le temps, hein donc euh. C'est vrai que je pense qu'il y aurait besoin de travailler par rapport à ça.
317. [>C]: Parce que vous voyez quand vous disiez tout à l'heure cette valeur de solidarité qui est mise à mal actuellement par rapport aux contraintes des politiques sociales qui sont, qui sont appliquées, ma question c'est est ce qu'effectivement le financier, parce que ça a été un repoussoir pour les assistants sociaux longtemps, hein? Poubelle, tiroir-caisse, enfin vous voyez toutes les images, voilà, et donc j'essaie de comprendre ce que ça recouvre, mais ce que ça recouvre aussi pour les professionnels quand ils ont à mobiliser voilà les dispositifs quoi, est-ce que c'est, est-ce que c'est alors vous vous dites non, moi pour moi j'le fais c'est adapté, ça s'intègre dans mon activité, qu'est-ce qu'au fond ça représente peut être aussi globalement quoi ? C'est ça ma question vous voyez?
318. [>2FTS]: C'est vrai que nous on a pas du tout la même conception, enfin moi ça fait partie de mon panier, j'ai tous mes moyens là (*Rire*) hein donc c'est un moyen parmi tous les autres que j'utilise pas souvent en plus, je pense qu'effectivement dans d'autres

secteurs d'activité ça doit être envahissant, parce que c'est l'essentiel de leur porte d'entrée mais

319. [>C]: Alors la question c'est peut-être aussi comment c'est pris en compte ? Parce que par rapport à ce que vous disiez tout à l'heure si c'est pensé comme une porte d'entrée ça permet d'ouvrir
320. [>2FT5]: Oui, c'est clair.
321. [>C]: A d'autres, à d'autres dimensions de la vie des personnes hein?
322. [>2FT5]: Je pense que c'est pris comme ça mais euh, c'est un peu embêtant en plus c'est que les étudiants ne, je suppose que c'est leur formulation aide financière, voilà c'est un peu embêtant que cette vision-là du premier entretien c'est l'aide financière.
323. [>C]: Alors vous voyez c'est en quoi effectivement euh alors en même temps pour vous, quand vous êtes en deuxième année je vais confier d'abord l'instruction du dossier
Est-ce que c'est /
324. [>2FT5]: Facile.
325. [>C]: C'est une tâche facile mais qui est inclus dans autre chose ? Alors peut être que c'est ça, parce que moi le sondage je le fais en février
326. [>2FT5]: Oui, oui mais peut être que c'est ça hein.
327. [>C]: Alors vous voyez c'est pour ça que peut être que, bon de toute façon c'est ça qui permet de travailler hein, puisque quand on se met à réfléchir, euh j'ai fait moi aussi dans le travail de terrain préalable à c'que je fais là, j'ai regardé les ISAP (Interventions Sociales d'Aide à la Personne) qui allaient au diplôme d'Etat, c'est à dire ce que les étudiants présentaient d'euh même, de leur parcours de professionnalisation pour le diplôme d'Etat, et euh, très peu je dirais mobilisent des situations euh, exclusivement/
328. [>2FT5]: D'aide financière.
329. [>C]: Ouais, par contre la porte d'entrée ça a pu être ça, mais ça a ouvert effectivement d'autres champs possibles. Là où effectivement, ça reste interrogant dans l'analyse qu'on peut faire de certains travaux et productions, c'est quand ça reste, parce que ça peut.
330. [>2FT5]: Oui ça peut bien sur
331. [>C]: Donc vous voyez c'est pour ça que moi j'ai le goût de demander aux professionnels et quel que soit le domaine comment eux, quelle place ça prend ? Comment c'est considéré et qu'est-ce que ça représente pour eux ? Qu'est-ce que ça permet de travailler vous voyez ? Parce qu'en même temps je me rends compte quand même que c'est présent
332. [>2FT5]: Dans tous les domaines.
333. [>C]: Bah ouais presque. Alors en protection de l'enfance c'est très clair c'est le domaine où c'est le moins mobilisé mais vous voyez en quoi c'est significatif ? Et si ça ne l'est pas qu'est ce qui le serait? C'est à dire quelles seraient les situations de votre activité à vous-là qui selon vous seraient très significatives bah du métier d'assistante sociale actuellement?
334. [>2FT5]: Alors du métier en général c'est/
335. [>C]: C'est difficile pour vous?
336. [>2FT5]: Oui.
337. [>C]: Mais de votre métier exercé à la CARSAT {Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail) à ce moment-là ?

338. [>2FT5]: Euh alors nous c'est qui est prépondérant actuellement, en plus surtout moi sur mon secteur c'est le maintien dans l'emploi.
339. [>C]: D'accord.
340. [>2FT5]: Et c'est le reclassement professionnel.
341. [>C]: Et donc ça c'est vraiment une tension pour les personnes actuellement?
342. [>2FT5]: Oui, oui.
343. [>C]: C'est à dire que la législation a évolué aussi sans doute?
344. [>2FT5]: Oui la législation a évolué euh les entreprises ont, là par contre c'est le contre coup de la crise, même celles qui faisaient encore des petits efforts pour reclasser leurs professionnels le font plus, euh, les aides ont baissé aussi au niveau de l'AGEFIPH
{Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelles des personnes Handicapées) donc on a beaucoup plus de mal à financer des postes adaptés, donc c'est vrai que c'est, nous en ce moment c'est ça qui prend le plus de temps.
345. [>C]: D'accord et donc pour vous c'est une préoccupation par rapport au décrochement des personnes par rapport au système de l'emploi et tout c'est que ça peut éventuellement représenter quoi ?
346. [>2FT5]: Oui, on est un peu effrayé par le nombre de licenciements pour inaptitude médicale.
347. [>C]: D'accord donc ça, ça fait l'objet aussi du travail avec les étudiants que vous accueillez en stage ?
348. [>2FT5]: Oui, oui bien sûr.
349. [>C]: Hein ? parce que c'est/
350. [>2FT5]: Oui, elles y passent toutes là.
351. [>C]: Et donc ça veut dire que ça, la clé d'entrée ça peut amener à ça?
352. [>2FT5]: Oui ça peut amener effectivement.
353. [>C]: Donc c'est comment les gens sont éventuellement dans des situations de désocialisation euh/
354. [>2FT5]: Voilà d'arrêt maladie et du coup effectivement on sait que voilà un maçon qui vient nous voir qui s'est fait opérer quatre fois du dos et qu'il n'a plus de genoux, ouais on sait déjà, il va pas retourner pour faire maçon donc voilà il vient peut-être nous voir parce qu'il a des problèmes financiers mais on sait déjà que quand le médecin va consolider il va perdre son job, donc ça ne va pas s'arranger.
355. [>C]: Ouais, et là-dessus vous n'avez pas beaucoup de prise en tant qu'assistant de service social à la sécu ?
356. [>2FT5]: Alors on a des outils, de reclassement professionnel pour les aider à reconstruire un projet, mais voilà après le marché de l'emploi fait que même quand les personnes reconstruisent un projet on a réussi à trouver un centre de formation, qu'on a réussi à financer, le travail est pas toujours au rendez-vous à la fin quoi.
357. [>C]: Ouais donc en fait c'est le contexte économique qui vient du coup faire contrainte pour les personnes.
358. [>2FT5]: Oui voilà.
359. [>C]: D'accord ok, alors selon vous puisque je vois comment votre activité c'est, vous avez dit hein, euh accès aux droits, 'fin accès à la santé, tout c'est travail et puis
360. [>2FT5]: Retour à domicile

361. [>C]: Retour à domicile voilà, est ce que selon vous en formation, alors on va sortir de votre contexte hein, est ce qu'il y a d'autres situations que vous auriez ou pas dans votre activité vous, alors plutôt pas d'ailleurs, qu'il serait nécessaire que les étudiants par rapport auxquelles soient confrontés pendant la formation initiale avant de se lancer dans l'exercice professionnel ?
362. [>2FTS]: ..., là comme ça je sais pas, quand on parlait tout à l'heure au niveau de la relation à l'argent effectivement c'est quelque chose qui est quand même omniprésent, euh bah là tout d'suite/
363. [>C]: C'est à dire au fond est ce que selon vous y'a des situations qui sont très significatives du métier d'AS (Assistant Social) que vous vous n'auriez pas actuellement ? Mais qui seraient importantes à donner je dirai alors soit en stage soit en centre de formation, à voir après euh ouais en termes d'expérimentation pour les stagiaires.
364. [>2FTS]: La dernière stagiaire que j'ai eu avait été très impressionnée par les chiffres, on parlait tout à l'heure d'une gestion comptable, elle s'était pas du tout imaginée qu'on pouvait être à ce point-là contrôlé sur nos chiffres et du coup j'me dis ça a été un petit peu un choc pour elle sans doute, et je pense que ça serait, j'pense pas qu'en formation on en parle de ça 'fin, que aujourd'hui ben voilà y'a un nombre d'entretiens à faire par mois, y'a un nombre de dossiers à faire par mois, y'a tout est, enfin je sais pas si c'est dans tous les services mais en tout cas nous voilà, on a un numéro et tout apparaît, le nombre de communication téléphoniques qu'on a passé etc., et ça l'avait beaucoup marqué, je pense qu'elle ne s'était pas imaginée que dans le métier d'AS (Assistant Social) on en était là aussi, et ptêtre que ça serait oui, ça peut être intéressant de voir aussi cet aspect-là, les nouvelles formes de management dans le travail social.
365. [>C]: D'accord, les aspects organisationnels et comment ils impactent sur l'activité quoi?
366. [>2FTS]: Ouais, j'peux ptêtre me montrer mais j'ai pas l'impression que ça ce soit étudié, parce que c'est malheureusement euh/
367. [>C]: Alors sous quelle forme on pourrait aborder ça selon vous? Est-ce que vous y avez réfléchi ?
368. [>2FTS]: ...,nan j'y ai pas réfléchi/
369. [>C]: Parce qu'en première année on leur demande effectivement de faire une étude de, institutionnelle hein, c'est à dire de repérer justement quels sont les déterminants de l'activité.
370. [>2FTS]: Oui mais souvent elles sont sur les missions, sur le financement, ça reste encore des, mais elles ne sont pas sur les modes de management, peut-être qu'il faudrait qu'il y ait une partie sur le mode de management, peut-être, je en sais pas.
371. [>C]: D'accord. Ok donc ça c'est sur la dimension organisation du travail et comment elle impacte, et par ailleurs sur les situations des usagers, est ce que selon vous euh parce que vous parliez tout à l'heure de diagnostic de situation à faire hein par rapport à c'que vous vous avez à la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail) on va être plus précises, est-ce que par exemple des situations de protection de l'enfance, d'évaluation de protection de l'enfance sont nécessaires en formation initiale pour vous?
372. [>2FTS]: Alors euh/

373. [>C]: C'est à dire est ce que vous les distinguez dans l'activité et est-ce que selon vous c'est important à proposer à tous les stagiaires, 'fin tous les étudiants en formation quoi?
374. [>2FT5]: Alors je sais pas ça a peut être changé, on avait au moins des clignotants quand j'ai fait ma formation, on nous indiquait les clignotants par rapport à la protection de l'enfance, je suppose que c'est toujours d'actualité, ça me paraît suffisant dans un, moi j'ai pas été en difficulté dans ma pratique professionnelle par rapport à ça, ..., non ça me paraît pas défaillant à ce niveau-là par rapport à la formation.
375. [>C]: La question vous voyez c'est est-ce que par exemple, parce que quand vous parliez de diagnostic de situation chez vous là, y'a une évaluation professionnelle à faire, et euh ma question est-ce que par exemple il y aurait des évaluations en tant qu'AS {Assistant Social} hein, qui seraient plus difficiles les unes que les autres ? Dont notamment peut être des évaluations vous voyez, c'que le secteur appelle actuellement les IP {Informations Préoccupantes} par exemple qu'on appelait les signalements autrefois?
376. [>2FT5]: ..., je sais pas si c'est plus difficile je, ouais j'avoue que je
377. [>C]: C'est une question que je pose à tous l'monde.
378. [>2FT5]: Ouais, ouais ouais mais je sais pas trop/
379. [>C]: Je sais pas, j'ai pas la réponse moi-même ! {Rire}Y'a des gens qui ont des points de vues là-dessus.
380. [>2FT5]: Nan, je suis pas certaine que ça soit plus difficile.
381. [>C]: Nan?
382. [>2FT5]: Nan mais enfin c'est tout à fait personnel mais euh ...
383. [>C]: Parce que vous savez y'a ces situations emblématiques qu'on appelle euh les assistants sociaux seraient alors il y a à la fois le tiroir-caisse pour les aides financières et puis/
384. [>2FT5]: La voleuse d'enfant (Rire)
385. [>C]: Ouais, je suis très étonnée moi de la perdurance, enfin la perdurance de cette représentation donc c'est pour ça que ça
386. [>2FT5]: Oui mais l'imaginaire collectif hein ça
387. [>C]: Oui.
388. [>2FT5]: C'est imprégné et ça part pas comme ça. (Rire)
389. [>C]: Tout à fait, mais quelque fois par le milieu professionnel aussi.
390. [>2FT5]: Entretenu vous voulez dire?
391. [>C]: Oui alors là je vois que non apparemment vous voyez donc c'est pour ça que ça m'intéresse de le tester.
392. [>2FT5]: Ben oui non, pas pour moi, mais euh, ouais je sais pas, vous pensez que le milieu professionnel ?
393. [>C]: Pour une part oui.
394. [>2FT5]: Ah oui?
395. [>C]: Oui.
396. [>2FT5]: J'en avais pas cette vision-là.
397. [>C]: Ben en tout la/
398. [>2FT5]: J'pensais que c'était des vieilles images qui avaient perduré mais pas forcément entretenues.

399. [>C]: Si, si alors peut être que ça dépend des contextes d'activité aussi, là peut être que l'expérience longue dans un contexte d'activité où c'est pas mobilisé, de façon dominante fait que voilà, je sais pas hein, mais je réfléchis à haute voix avec vous/
400. [>2FTS]: Oui mais c'est sans doute ça hein.
401. [>C]: Pour vous c'est pas, c'est pas du tout, c'est pas c'qui vient/
402. [>2FTS]: Non.
403. [>C]: Spontanément en tout cas. Pour vous dans les situations que vous avez ce euh, quelles seraient les plus, alors difficiles comme vous le ?
404. [>2FTS]: C'est les fins de vie avec jeunes enfants, quand on a des, des, un parent en fin de vie avec des jeunes enfants ils faut gérer tout ça, c'est les situations qui sont les plus lourdes ça.
405. [>C]: D'accord.
406. [>2FTS]: Et qui sont aussi les plus difficiles pour les stagiaires je pense, où les jeunes enfants en fin de vie et la maladie grave.
407. [>C]: Ok, ce sont des points sur lesquels vous devez beaucoup je pense accompagner les stagiaires ?
408. [>2FTS]: Voilà oui, on fait attention et puis quelque fois même en n'emmène pas dans des trucs beaucoup trop, c'est pas la peine de les écœurer si jeunes ! Moi j'ai un souvenir d'une stagiaire de deuxième année que j'ai emmenée sans me rendre compte, ça devait être dans les premières stagiaires que j'ai pris, c'était un monsieur qui était alors pas en fin de vie mais avec une sclérose en plaque très, très, très évoluée, il bougeait quasiment que la tête, euh il était relativement jeune, il avait un peu plus de trente ans, et j'ai emmené, c'était quelqu'un que je suivais depuis longtemps, on avait organisé tout le maintien à domicile, la tierce personne, les infirmières etc., y'avait énormément de passage, parce qu'il ne pouvait rien faire tout seul, il vivait seul en plus, et je le connaissais depuis tellement longtemps ce monsieur que ça m'est pas venu à l'idée que ça pouvait choquer la stagiaire, et quand elle est sortie elle était vraiment pas bien, ce monsieur de trente ans toute la journée dans son fauteuil tout seul, et puis pendant l'entretien il nous avait expliqué que l'infirmière avait été, l'infirmière venait le matin le mettre sur les toilettes, allait faire un soin et revenait le reprendre des toilettes, et puis un jour le soin c'est mal passé, la dame était pas bien du tout et ça a duré beaucoup plus longtemps, il a attendu deux heures sur ses toilettes, et ça avait vraiment beaucoup choqué la stagiaire et j'me suis dit ce jour-là, ohlala, il faut que je fasse beaucoup plus attention quand je les emmène parce que quelque fois j'pense que ça doit arriver en protection de l'enfance, on voit des choses, on est un peu habitué et on ne se rend plus compte de, de c'qu'on met sous le nez de jeunes professionnels.
409. [>C]: De l'impact que ça peut avoir.
410. [>2FTS]: Ouais.
411. [>C]: Et en même temps ça fait partie de l'exercice professionnel.
412. [>2FTS]: En même temps voilà, oui.
413. [>C]: Ok. Ce sont ces dimensions-là qui sont les plus prégnantes pour vous quoi?
414. [>2FTS]: Oui, oui, oui.
415. [>C]: Ok, d'accord, alors dernière question la réforme donc de la formation est intervenue avec référentiel activité professionnelle compétences, pour vous voilà est ce que ça a changé, est-ce que ça a apporté des modifications dans votre accompagnement?

416. [>2FTS]: Eh bien, ben on est attentif à ce qu'elles doivent rendre puisqu'effectivement elles ont *des*, alors je trouve qu'elles ont beaucoup de travail (*Rire*) j'en profite pour le placer.
417. [>C]: Allez-y c'est l'occasion !
418. [>2FTS]: Elles ont des dossiers quand même très costauds à rendre hein, donc évidemment on tient compte de ça, on fait attention que ça, qu'elles aient un peu de temps pour s'y mettre, qu'elles puissent, bah faut gérer c'qu'on leur donne comme travail et ça, parce que je trouve qu'elles ont beaucoup plus de travail à rendre qu'auparavant, donc c'est plutôt dans voilà, et puis on fait attention, on a nos ptites fiches avec c'qu'elles doivent rendre, on fait attention d'être dans les clous et dans les objectifs de c'qu'il y a à rendre pour l'école, évidemment hein. Donc c'est surtout ça le plus prégnant, c'est tout le temps qu'elles doivent y passer, et puis avec des dossiers quand même beaucoup plus étoffés, beaucoup plus construit.
419. [>C]: Par rapport à la pratique professionnelle?
420. [>2FTS]: Euh bah par rapport à tout j'dirais ! Parce que quand même elles ont des trucs costauds enfin moi j'ai pas eu ça en deuxième année, ça j'suis sûre (*Rire*)
421. [>C]: L'ISAP (Intervention Sociale d'Aide à la Personne) l'ISIC {Intervention Sociale d'Intérêt Collectif} par exemple?
422. [>2FTS]: Oui.
423. [>C]: Ah ouais vous trouvez que c'est plus/
424. [>2FTS]: Oh c'est plus lourd qu'avant.
425. [>C]: Plus exigeant?
426. [>2FTS]: Oui plus exigeant.
427. [>C]: Mais est-ce que ça correspond c'qui est demandé à c'que vous faites?
428. [>2FTS]: Oui mais quand même c'est bien, oui, oui, non mais une fois qu'elles *ont*, même elles, elles le disent, quand elles ont fait le dossier elles trouvent que c'était intéressant de le faire et qu'elles sont contentes d'avoir abouti à ça.
429. [>C]: D'accord, donc pour vous y'a pas un écart entre les référentiels tels qu'ils ont été/
430. [>2FTS]: Nan j'trouve qu'ils ont au contraire rattrapé certaines choses qui peut être manquaient auparavant.
431. [>C]: D'accord, ok, et est-ce que vous vous en servez dans l'accompagnement des stagiaires de ces référentiels?
432. [>2FTS]: Alors oui oui, oui, on a toujours notre petit bouquin là, on regarde, parce qu'en fait on fait un tableau en début de stage, avec les objectifs du stage, ce à quoi on veut arriver. On fait des points régulièrement pour voir voilà, est-ce que ça c'est acquis, c'est en cours d'acquisition ? Est-ce que ça, ça a été vu ? Donc on se sert du référentiel pour construire ce tableau et le suivre.
433. [>C]: D'accord très bien. Alors est ce qu'il y a *des*, j'dirai des points de discussions que je n'aurai pas amené qui vous intéresserait de d'amener vous-même ? Et après j'vais vous montrer un petit truc que j'ai fait sur l'aide financière vous allez me dire ce que vous en pensez.
434. [>2FTS]: Euh non pas particulièrement, j'ai trouvé intéressant de voir un peu aussi c'que les stagiaires en disaient, c'est bien de confronter les deux je trouve. Parce que

quelque fois on peut avoir une perception complètement différente que le stagiaire a pu avoir (*Rire*)

435. [>C]: Alors en fait moi j'ai *été*, moi-même j'ai été alors étonnée et pas étonnée hein, parce que j'accompagne les étudiants depuis longtemps mais euh voilà c'est en tout cas ce qui m'intéressait parce que j'ai envie de travailler sur justement ce que recouvre ces situations d'aide financière comme vous avez pu comprendre. Non pas dans l'instruction des dossiers techniques, mais du coup qu'est-ce que ça nécessite justement de mettre en place en deuxième année pour que ce soit pas ça ? Vous voyez.
436. [>2FT5]: Alors c'est qui me rassure c'est que dans mon domaine ça va y'en a pas trop (*Rire*)
437. [>C]: Nan mais *bon*, bon y'a pas beaucoup de stages non plus, y'en avait deux, on retrouve quand même accès aux droits, CMU, PCH, ACS, accompagnement administratif, accompagnement social RSA ou MDPH je veux dire on en est proche, insertion sociale et professionnelle c'est floue donc on ne sait pas trop ce que ça veut dire. Mais en même temps que ça vous rassure c'est par rapport à cette représentation que vous avez de l'aide fi.
438. [>2FT5]: Oui voilà c'est ça, si c'est que c'est que l'étudiant en a retenu en fait c'est ça qui me gênerait plus.
439. [>C]: Alors qu'en fait ça dépend comment il l'a pris en compte et comment ça s'inscrit pour lui.
440. [>2FT5]: Oui oui, oui, il faut mettre un peu d'eau dans tout ça.
441. [>C]: Mais c'est intéressant *de*, d'en parler et avec les professionnels parce que c'est vrai qu'il y a des points de vues un peu différents et je pense que des stagiaires en deuxième année qui rentrent dans ces situations par ça, ben ça dépend comment c'est travaillé hein.
442. [>2FT5]: Oui voilà c'est ça.
443. [>C]: Hein parce que moi le premier/
444. [>2FT5]: Si non c'est de l'aide financières, on peut vite avoir cette perception la du travail, 'fin de la profession.
445. [>C]: Oui, mais en même temps si on rentre dans l'aide financière comme vous le faites et comme d'autres professionnels le font d'ailleurs y compris en secteur, c'est effectivement conçu comme englobé dans quelque chose de bien plus euh
446. [>2FT5]: Je pense que c'est quand même ça
447. [>C]: Ben regardez-moi dans le travail que j'ai fait préalablement là dans la première étape de la recherche, alors ça c'est le langage de l'analyse de l'activité, mais au fond c'est ce avec quoi le formateur il travaillait avec la stagiaire deuxième année, début de formation deuxième année, il l'a mis en relation avec une personne qui venait demander une aide fi dans le cadre d'un polyvalence de secteur, mais il avait déjà vu la personne avec la stagiaire, ils avaient déjà fait un contrat, 'fin vous voyez on était véritablement dans c'est que vous proposez aussi au stagiaire, et en fait voilà moi c'est que j'ai pu rassembler un peu comme tout c'est que contenait la situation c'est à dire les buts qui sont poursuivis en même temps quand on fait, quand on instruit éventuellement un dossier d'aide financière c'est ça, c'est à dire l'accès aux droits, l'information par rapport c'est que vous disiez, la personne elle va faire des choix et elle fait ses choix mais y'a de l'informations nécessaires pour qu'elle sache en connaissance de cause, et puis voilà on poursuit toujours ce but-là, c'est à dire,

bon et en fait c'était toutes les variables sur lesquelles il fallait apporter l'attention de la stagiaire notamment, c'est à dire tout c'qui est économique et social, c'que disiez hein, personnelle et familiale, c'est à dire quel impact ça a quand on perd son job, l'imputation subjective c'est comment la personne elle vit ? Le rapport qu'elle a à sa situation ? Et les visées qu'elle poursuit, c'est à dire comment elle voit son avenir etc. ? Donc les ressources de l'environnement, c'que vous disiez, on retrouve toujours les mêmes choses en fait. La relation, tout ça c'est une variable sur laquelle il faut agir aussi, c'est à dire que comment on construit son accompagnement et la relation qu'on établit avec la personne, tout ça ça va être important, et le cadre institutionnel dans lequel on est inséré. Et tous les savoirs qui sont en jeu, alors vous l'avez dit, politiques sociales, droit, y'a des éléments aussi de philosophie, les valeurs, l'économie, la santé, souvent hein, c'est alors, même en polyvalence de secteur.

448. [>2FT5]: Oui ben oui parce que c'est un élément qui va venir bouleverser toute l'organisation.
449. [>C]: Et donc ça se travaille vous voyez, soit on a la clé d'entrée santé, soit on a la clé d'entrée financière mais on va venir à la santé hein donc vous voyez c'est très, 'fin c'est en interaction. En termes de procédures c'est c'que vous disiez les dossiers, les conditions d'éligibilité, donc la législation vous voyez ? Et comment c'est important en deuxième année, parce qu'on a fait une étude à partir d'un entretien de tutorat où le professionnel il s'est rendu compte que justement la stagiaire était en difficulté, c'est exactement c'que vous disiez, elle était en difficulté par rapport à un manque de connaissances et elle a été en difficulté dans la gestion de la relation à l'autre, vous voyez? Alors qu'il pensait avoir débroussaillé avant, il pensait avoir mis toutes les conditions selon lui, c'est ça que ça a permis de mettre en évidence, c'est qu'en fait l'aide fi, c'est pas simple quoi. Contrairement à c'qu'on peut penser parfois hein?
450. [>2FT5]: oui, oui, c'est juste remplir l'imprimé qui est simple, et encore.
451. [>C]: Et encore et opératoire voilà c'est tout c'qu'il y a derrière quoi. Et en fait ça c'est présent c'est c'que vous disiez, c'est c'qui fait l'expérience professionnelle, mais c'qu'on a mis en évidence c'est que, alors ça c'est le langage de la didactique aussi mais au fond ce sont les principes d'action, et c'est ça qui organise le travail que fait le professionnel et donc comment il conduit son travail d'accompagnement de la stagiaire aussi, en termes de contenu et quand moi j'dis contenu c'est en rapport avec la situation et donc c'est effectivement tout c'que voilà, l'usager doit être informé de ses droits pour choisir en connaissance de cause, ça c'est un principe très fort en tout cas en œuvre dans le métier. Euh il est important que l'usager sache, se rende compte qu'il y a des limites à l'aide financière, pour préserver sa liberté, son libre arbitre et donc gestion de la relation bah c'est tout ça ça se fait en même temps, c'est là la complexité je crois en fait. moi l'hypothèse que je fais c'est là, c'est le lier les deux en même temps et en deuxième année c'est pas simple. Et donc mon idée c'est comment on peut justement peut être optimiser les outils qu'on peut mettre à disposition de tout le monde pour faciliter ce passage, je sais pas. Et donc contractualiser avec l'usager, des risques qu'il peut prendre, parce que ça vous disiez tout à l'heure mais euh, c'est pas évident aussi pour les étudiants en deuxième année euh, d'aller chercher la compréhension par rapport au travail, l'impact que ça peut avoir, les répercutions que ça peut avoir sur le domaine familiale *etc.*, enfin vous savez cette notion de je vais être trop intrusif, hein et en fait c'est ce dosage entre ce qui est

nécessaire du fait de la situation et puis c'est après. Et en fait voilà, y compris pour un polyvalent de secteur parce que c'était un polyvalent de secteur voilà. Donc ça c'était une situation, et moi j'ai envie de savoir si c'est commun, si on retrouve ça dans tous les domaines et/

452. [>2FT5]: J'espère.

453. [>C]: On va voir.

454. [>2FT5]: En tout cas c'est un beau décorticage hein.

455. [>C]: Bah en tout cas vous voyez moi c'est avec ça que je me dis peut être qu'on peut effectivement alors l'article est en ligne si ça vous intéresse il est disponible mais moi c'est ça que j'ai envie d'approfondir quoi. Je pense qu'on peut rendre peut être plus visible, en tout cas c'est mon intérêt, ce qu'on fait.

456. [>2FT5]: En tout cas d'une manière plus positive que le tiroir-caisse etc.

457. [>C]: Bah oui, et donc voilà pourquoi je veux rentrer par l'aide financière et non pas par la protection de l'enfance. (*Rire*)

Annexe D.28.

Entretien (2013). Chercheur –formateur de terrain 3FT5. Et 4FT5, Assistantes de service social. Deux professionnels pour le même entretien.

Domaine de la protection sociale et du travail. Thèse E. Ollivier. 2016.

1. C. Présentation de la recherche et contexte de l'activité au regard de votre expérience, qu'est-ce qui vous semble important, cœur de métier dans votre contexte d'activité ici, à la fois en tant qu'ASS et en tant que formatrice deux niveaux donc....
2. 4FT5 on entend souvent, par exemple ah l'accompagnement, ce qu'on appelle nous ouvrir un dossier social d'un accompagnement c'est le cœur de métier, moi, je ne réagis pas comme ça, cad pour moi le cœur de métier c'est heu une rencontre avec un assuré et puis ben tout ce qui peut aller avec, que ce soit à l'accueil sans rendez-vous ou, c'est-à-dire une personne que je vais peut-être voir une fois ou trois fois, ou pendant 3 ans heu moi effectivement c'est vraiment cette rencontre et comment ça peut être une intelligence partagée pour essayer de d'aider voilà ! D'améliorer une situation c'est ça parce que cœur de métier ça me fait toujours penser à ça, par exemple nous comme à la sécu on fait quand même pas mal de travail social de masse on va dire
3. C/qu'est-ce que c'est que le travail social de masse ?
4. 4FT5 alors le travail social de masse cad à partir de requêtes, de listes de personnes, on fait beaucoup d'informations collectives et puis on fait aussi beaucoup de, on reçoit beaucoup de personnes qui nous sont signalées soit par les services administratifs soit par le service médical on pourrait dire qu'on usine, hein mais en fait pour moi ça aussi il y a le cœur du métier là-dedans parce que, une personne qui va arriver heu ne serait ce, même si on la voit une seule fois, bon ça va être important, voilà ! Et cette notion d'importance de la rencontre
5. C. d'accord.
6. 3FT5 C'est vrai que pour aller dans le sens de D. on travaille beaucoup, de plus en plus ici avec de la non-demande, donc ce qu'elle vient d'expliquer, ces requêtes, ces, ce nombre grandissant de signalements institutionnels qui nous sont envoyés heu nous nous mettons, donc vraiment nous allons vers les gens plus, nous service social CARSAT en nous proposant ... en...on leur tend une main, et après ils viennent ou ils viennent pas, donc s'ils comprennent les courriers qui ne sont pas parfois faciles à comprendre non plus à la sécurité sociale, même si on essaye d'y réfléchir ensemble, ici, collectivement et avec nos responsables, en tout cas une chose est sûre, en effet le cœur de métier moi, comment je le vois : peu importe comment on les touche, s'ils viennent ou s'ils ne viennent pas, quand on les reçoit ici, on a beaucoup travaillé ici dans le service sur l'accueil en service social, nous accueillons ici il faut le savoir aussi en plus de ces listes dont je viens de parler, tous les jours, tous les jours non-stop du lundi au vendredi sans rendez-vous de 8h30 à 12h30, tous les gens qui se présentent à la sécurité sociale, tous les jours à tour de rôle nous sommes présents dans un bureau en bas et vraiment moi le cœur du métier, ici, au niveau du service social CARSAT c'est l'accueil, l'accueillir, l'accueillir une personne, avec la problématique du moment heu et d'essayer dans cet instant d'accueil d'être le plus disponible pour recevoir la demande et ensuite je partage aussi, un peu, le point de vue de l'accompagnement parce que, qu'est-ce que c'est que l'accompagnement en service social, je me pose régulièrement la question, je pense que ça peut être un entretien, en effet heu ou dix peu importe, on s'adaptera, on s'adapte toujours, ça doit être le cœur de notre métier, à la situation de l'assuré, à ce vers quoi il a l'envie d'aller, ce pour quoi il est là, ce qu'on aura évalué et tout ça voilà le cœur de métier moi, je le vois là, j'ai envie de parler d'accueil

7. C'est-ce que vous pourriez préciser à ce moment-là dans la notion d'accueil ou de rencontre qu'est-ce qu'il y a comme contenu par rapport notamment peut être aux saisines que vous avez par rapport à un service médical ou un service administratif de la sécu par exemple? qu'est-ce qui fait qu'il y a une spécificité à vous orienter les personnes ou que les personnes viennent vous voir on est dans les deux cas de figure ? Comment vous diriez ça, si on peut essayer de qualifier ça ?
8. 4FT5 heu alors ... très souvent, c'est ils sont dans un temps où il va y avoir des ruptures, les personnes sont dans un temps où il va y avoir des ruptures, des fragilisations, très souvent arrêt de travail, pendant un arrêt de travail qu'est-ce qui va se passer ? Essentiellement, quand même, de plus en plus, risque de perdre son poste, son emploi on est beaucoup là-dedans, c'est pour cela que c'est intéressant la classification, c'est vrai qu'on est très, très liés finalement au monde du travail et surtout de perdre son travail, ça c'est clair, c'est très clair avec une..., un contexte institutionnel, la Sécu de ce qu'ils appellent maîtrise du risque, c'est-à-dire réduction des arrêts de travail quand même, maîtriser les dépenses de santé on est de plus en plus là-dedans, heu on est aussi là-dedans avec l'accès aux soins par exemple avec les remboursements, les franchises etc... et en même temps, la crise et une certaine paupérisation donc on veille à ce que, de plus en plus, les personnes prennent une mutuelle complémentaire pour assurer quand même une couverture sociale correcte tout ça, donc on est dans ce... , on va dire on récupère hein beaucoup d'assurés comme ça qui vont, qui risquent vraiment de se fragiliser à cause de la maladie, de l'accident etc... qui risquent vraiment de, de ... d'avoir des fractures de vie, quoi hein !
9. 3FT5 qui sont déjà dans des fractures de vie bien souvent et en plus, oui où ils vont perdre leur emploi en effet et ça risque, on sait pertinemment que ça risque de pas évoluer, enfin il y a beaucoup, beaucoup de licenciements pour inaptitude au travail dans les personnes qu'on est amenés à recevoir c'est l'essentiel de notre travail, et des accompagnements aussi de fin de vie alors on est aussi beaucoup dans la santé pas mal différemment des services hospitaliers mais on fait aussi ça
10. C. c'est frontière avec
11. 3FT5/ ouais, ouais ! Et puis tout ce qui est comme dit D. l'accès aux droits en effet donc on est, donc alors vous disiez, vous vouliez des précisions quant à, concrètement... j'ai pas bien saisi, enfin je sais pas
12. C. c'est-à-dire que l'accueil et la rencontre
13. 3FT5 /on est d'accord
14. C. on va dire c'est une sensibilité par rapport à, comment dire, comment vous allez concevoir le lien avec la personne mais c'est à propos de quoi, c'est ça qui m'intéresse aussi cad, enfin ce que je veux dire, c'est que vous êtes ASS ici à la CARSAT, les gens viennent vous voir, ce n'est pas simplement pour la qualité de l'accueil et la rencontre, c'est une rencontre qui a un objet, c'est par rapport à cet objet donc c'est comment il peut, selon vous, se nommer se qualifier, il y a d'ailleurs peut-être des objets différents enfin moi, c'est vous qui savez mieux ça que moi hein? Mais vous avez commencé à le dire hein !
15. 4FT5 oui !
16. 3FT5 c'est les domaines d'intervention, c'est ce que tu disais !
17. 4FT5 c'est quand même, on est quand même dans un champ qui reste relativement de la prévention, alors prévention de la perte d'emploi sachant que, bon allez on va dire 9 personnes sur 10 vont perdre leur emploi quand même malgré tous les dispositifs, enfin bon !
18. 3FT5 /et le contexte oui!
19. 4FT5 /et il y en a, il y en a beaucoup de dispositifs, hein d'intervenants, enfin tout ce qu'on veut mais enfin bon, voilà ! Donc perte d'emploi, perte d'accès aux soins aussi, hein quand même tu vois quand on voit arriver une dame qui ne peut pas se payer son appareil dentaire,

- enfin des tas de trucs bon voilà ou les notes d'hôpital tout ça, perte de l'autonomie, hein les gens qui sont sortis d'hospitalisation et puis qui... bon c'est pareil tu vois, il y a toujours un flux tendu toujours autour de nous, un flux tendu de de..., on est quand même assez dans l'ur... on est à la fois dans la prévention et puis on est aussi dans il faut aussi se dépêcher, quoi ! On ressent de plus en plus ça, nous, sur le plan : se dépêcher de trouver comment faire, trouver une solution quoi hein ! C'est ça, alors comme dit (X. sa collègue) de plus en plus hein mais ça il y a des chiffres aussi, de plus en plus non pas à la demande directe de l'assuré, de moins en moins, ça on a des demandes directes si tu veux, mais c'est de plus en plus institutionnel : les hôpitaux faut les vider, donc il faut trouver des solutions de retour au domicile, les arrêts de travail il ne faut pas que ça se poursuivre éternellement donc c'est
20. 3FT5/on nous envoie des listes, on voit les personnes au-delà de 3 mois d'arrêts de travail c'est des informations collectives ici,
 21. 4FT5 ouais, ouais voilà
 22. 3FT5 où on se met à la disposition de toutes les personnes qui sont en arrêt de plus de 3 mois, toutes les personnes !
 23. C. d'accord !
 24. 3FT5 c'est de la masse, hein !
 25. 4FT5 voilà, alors les personnes qui sont en sortie de CMU, qui n'ont pas fait valoir leurs droits, des choses comme ça hein !
 26. 3FT5 on va chercher les gens
 27. 4FT5 heu... on va les chercher et ce qui a d'ailleurs provoqué souvent des réticences vis à vis des professionnels
 28. 3FT5 ici, au départ, ouais
 29. 4FT5 pas de moi par exemple ! parce que je, je... (*rires*) je trouve qu'il faut ! Parce que je suis dans le versant des droits moi tu vois, je ne suis pas trop dans le versant de la demande, moi
 30. 3FT5 /je partage, aussi !
 31. 4FT5 /donc ça ne m'a pas posé de problème mais
 32. 3FT5 /il a fallu du temps ici
 33. 4FT5 /mais, voilà, il a fallu du temps parce que ça a été une culture aussi qu'il a fallu intégrer, qui est arrivée beaucoup avec la CMU (Couverture Maladie Universelle) quand même, avec la fameuse loi contre les exclusions, 2000 enfin je sais plus
 34. C. La première, oui en 1998
 35. 4FT5 /98 voilà !
 36. C. renforcée après, avec la loi de cohésion sociale
 37. 4FT5 / donc là, on est vraiment, tu vois c'est devenu une
 38. C d'accord
 39. 3FT5 notre quotidien, c'est ça !
 40. C. ok, la question d'après, c'est est-ce qu'il y a une évolution du métier ?
 41. 3FT5 ben bref, clairement !
 42. 4FT5 oui !
 43. C. non mais comment vous la qualifiez, vous, ici ?
 44. 4FT5 Vas-y !
 45. C. Alors, vous n'avez peut-être pas la même expérience ? on va commencer par vous
 46. 3FT5 ouais non ! On n'a pas le même âge (*rires*), on n'a... alors, je suis plus ancienne dans le métier, j'ai commencé à travailler il y a 20 ans... à peu près
 47. C. 20 ans... donc on est en 2013 donc ça fait 1993
 48. 3FT5 attendez, ce n'est pas tout à fait ça, j'ai commencé en 1994, ça fait 18 ans, excusez-moi 18 ans en janvier, que je suis ASS, important attendez, écoutez bien : 1^{er} poste !
 49. C. d'accord

50. 3FT5 ma seule expérience professionnelle ! Je le dis parce que, c'est important, donc je ne connais que la CARSAT ! (*rires*)
51. C c'est un bon point, ça ! (*rires partagés*)
52. 3FT5 je ne connais que la CARSAT donc je peux vous dire clairement comment je l'ai vu évoluer
53. C. tout à fait ! Ça m'intéresse
54. 3FT5 je suis arrivée là, on va pas raconter par rapport à mes motivations mais quand même quand je suis arrivée ici pour travailler dans le domaine du handicap, parce que j'avais en tête qu'ici, il y avait des missions autour de la notion handicap, c'était ma motivation pour être ASS et en plus pour travailler à la Sécu, sauf qu'au fil du temps, les missions, qu'on appelait missions à l'époque, ont changé et que très rapidement, on s'occupait dans le temps ici des handicapés mentaux, les CAT (Centres d'Aide par le Travail), les orientations CAT tout ça, très rapidement il y a eu une évolution, je ne vous dirais plus exactement, les dates enfin bref, comment je qualifie aujourd'hui le..., entre le moment où je suis arrivée, les quelques années qui ont suivi et maintenant, je n'ai jamais été autant épanouie professionnellement que maintenant ! C'est comme ça que je ressens les choses, j'ai l'impression parce que je partage aussi beaucoup avec D. (*sa collègue*) sur les valeurs en général mais qu'on va au plus près des gens, qu'on va les chercher pour toutes les raisons qu'on vient d'évoquer avant, qu'on va vraiment, vraiment les chercher ; la demande, je suis convaincue aujourd'hui, maintenant avec l'âge que j'ai, que c'est comme ça qu'il faut qu'on doit..., qu'on peut aider au mieux les gens, ne pas attendre qu'ils viennent à nous, mais allez leur offrir quelque chose, après ils viennent ou ils viennent pas, c'est autre chose mais en tout cas leur tendre une main, concrètement, par un coup de téléphone, par un courrier peu importe les moyens, alors les moyens ne sont pas toujours adaptés chez nous ça c'est autre chose, c'est un autre sujet. Les courriers, j'en ai fait une anecdote tout à l'heure, seraient vraiment matière ici, on a essayé avec D. à rediscutions, reformulation pour être au plus près avec des mots, on parlait de l'importance des mots, des mots très adaptés à nos populations ; mais bon on essaye de s'en débrouiller, on trouve les moyens, on appelle enfin on s'en débrouille quand même. Mais moi aujourd'hui, je trouve que cette forme-là d'aller les chercher les gens, je trouve ça super ; cet accueil en bas, ouvert tous les jours, on est le seul service social, je le crie j'en suis très fière ! la CARSAT qui propose ça ! Personne, aucun autre, et là je suis sûre de moi aucun autre service social ne propose ça, si ce n'est peut-être le service social des urgences, pardon, la PASS, mais sinon à être présent de 8h30 à 12h30 non-stop, sans rendez-vous ; alors ... avec et on n'accueille pas du tout que des gens en arrêt, c'est un accueil de service social cad que n'importe qui qui se présente, on le reçoit dans notre bureau, on ferme le bureau et on l'écoute, après si c'est pas dans notre domaine d'intervention, on fera notre travail d'ASS pour le ré orienter mais on l'aura accueilli, écouté et fait un entretien de service social pour entendre sa demande moi, je trouve ça génial qu'on ait ça, ici, nous, chez nous j'en suis très fière.
55. C. vous faites une différence avec l'accueil de la polyvalence de secteur ?
56. 3FT5 ben, il n'y en a pas, madame !
57. C. ouais ! (je m'appelle E. hein !) y en a pas ? du tout ?
58. 3FT5 E. ok ! Ben y'en n'a pas, du tout, sous cette forme là
59. 4FT5 pas à notre connaissance, sur ce territoire-là, y en a pas
60. C. D'accord. ok c'est pour cela que vous dites que c'est vraiment très particulier !
61. 3FT5 et puis vraiment on en est assez fier, on en tire une...enfin... ben vas-y D.
62. 4FT5 Oui et puis ça a correspondu donc pour revenir à l'époque de la mise en place CMU, où là il y a vraiment eu un chamboulement dans la Sécu, notamment par rapport à tous ceux qui étaient en première ligne d'accueil, donc aussi les agents administratifs parce que, du coup, on est passés d'une culture d'assurance ou on parlait des... des cotisants en fait, et

- nous on était un service social pour les cotisants mais avec l'histoire de la CMU tout ça on a, on s'est ouvert à une population qui ne s'était pas forcément ouvert des droits avec le travail hein donc beaucoup plus précaire etc
63. 3FT5 qu'on ne connaissait pas !
 64. 4FT5 et ça a été aussi dans cette foulée-là, qu'a été ouvert l'accueil sans rendez-vous qui n'existait pas avant ! Donc c'est vrai que ça a apporté des chamboulements, il y a eu aussi donc la part du travail collectif qui a été de plus en plus importante, aussi pour répondre à cette volonté-là, ben de ratisser large après hein ! Donc notre tour d'ivoire, les assistantes sociales Sécu, CRAM qui étaient un peu dans leur tour d'ivoire
 65. 3FT5 les grandes dames !
 66. 4FT5 ça c'est un peu,... hein, ça c'est un petit peu effondré et nous ça a été bénéfique quand même, enfin moi je trouve que ça a été très bénéfique
 67. 3FT5 douloureux pour certains, ici
 68. 4FT5 douloureux pour certains mais
 69. 3FT5, parce que violent parce qu'on était, enfin voilà mais avec du recul c'est...fantastique c'est fort, je suis assez spontanée, je m'emballe, fabuleux sur le plan des rencontres et maintenant
 70. 4FT5 et puis coller à la société, coller plus aux...ouais aussi
 71. 3FT5 oui, coller à la société vraiment, vraiment et bizarrement quand je dis ça, mais je ne devrais pas dire ça par rapport au secteur et par rapport à votre question, j'ai le sentiment qu'autant on a pu être vécues, enfin perçues comme des grandes dames, en effet, à une époque et je trouve que maintenant j'ai le sentiment qu'on est vraiment, très, très au cœur des populations, vraiment peut-être même plus, pour échanger avec des très bonnes amies assistantes sociales de secteur, que parfois elles le sont maintenant, voilà
 72. C. d'accord
 73. 3FT5 mais c'est mon sentiment et je parle aussi un peu en connaissance de cause : j'ai amies au conseil général, haut placées à d'autres niveaux, je suis convaincue qu'on a beaucoup évolué, nous service social CARSAT et qu'on est aujourd'hui, je ne sais pas si ça durera, vraiment très, très, très près des gens en situation de précarité, on pourrait l'être encore plus, on verra, on essaye mais
 74. C. mais est-ce que vous diriez par exemple alors que dans cette évolution, il y aurait eu une forme de spécialisation, en même temps, puisque vous avez réduit, si j'ai bien compris hein ? Vos champs d'intervention par rapport aux personnes handicapées, par exemple, parce que c'était un domaine
 75. 4FT5 /c'est un recentrage
 76. 3FT5 /des recentrages ouais
 77. C. voilà il y a eu des recentrages oui
 78. 4FT5 /et des abandons
 79. C. des abandons oui et un recentrage sur un public peut-être
 80. 3FT5/beaucoup plus ciblé
 81. C./plus ciblé mais en même temps, je veux dire, qui élargit aussi par rapport aux notions d'assurance et d'assuré social de la période précédente, c'est ça qu'il faut comprendre ?
 82. 3FT5 tout à fait cad qu'en effet, ouais, ouais, D. a raison c'est vrai que les personnes en situation de précarité avant on ne les voyait, alors on ne va pas refaire l'histoire, on voyait des personnes en invalidité avec des statuts de sécurité sociale
 83. C. /des personnes âgées aussi la sécurité sociale avait une mission personne âgée ?
 84. 3FT5 tout à fait
 85. 4FT5 beaucoup !
 86. C. elle a gardé ou pas ?
 87. 3FT5 oui, NON !

88. 4FT5 très peu, très peu
89. C. d'accord, donc c'est quand même c'est une évolution sensible en termes de ?
90. 3FT5 ah mais énorme, énorme évolution!
91. 4FT5 oui énorme !
92. C. c'est quand même en entonnoir, quand même !
93. 3FT5 les personnes âgées c'est le CG, chez nous, nous ne les voyons plus ! oui ? non, ben voilà, E, oui, c'est comme cela a été décidé
94. 4FT5 les personnes handicapées aussi, c'est la MDPH et tout ça
95. 3FT5 c'est plus nous, donc c'était nous, c'est plus nous ; maintenant nous, nous voyons les très pauvres, nous essayons de les voir et ils ont du mal à venir, mais bon, mais on essaye d'aller les chercher, voilà et, et...
96. 4FT5 beaucoup, on est beaucoup, beaucoup recentré sur la caisse primaire ! Hein, le flot des personnes qui viennent ici, d'ailleurs c'est pas toujours facile de travailler non plus à la caisse primaire, avec la caisse primaire mais voilà on va dire c'est plus autour des questions d'arrêts de travail
97. 3FT5 /CMU c'est aide à...
98. 4FT5/ de CMU, voilà de sorties d'hospitalisation, donc frais de santé, frais d'hospitalisation, tout ça, on est beaucoup recentrés là-dessus.
99. C. alors, est-ce que je peux me permettre une question, une précision, vous disiez tout à l'heure, j'ai l'impression que toutes les deux vous êtes dans la même optique, vous disiez on a à la fois des flux, donc moi j'ai l'impression, je me représente, hein ? Mais parce que je ne sais pas, je me représente qu'il y a donc des listes de noms qui vous sont donnés et vous dites mais au fond on s'en accommode, pour vous, pour autant ça change un peu, au moins les conditions de la rencontre avec les personnes quand c'est effectivement le service soit médical, ou administratif qui vous oriente ou bien quand ce sont les gens qui viennent d'eux-mêmes ?
100. 4FT5 moi je veux bien répondre ! Pour moi, pas du tout !
101. 3FT5/non !
102. 4FT5/ y compris entre individuel et collectif mais ça, c'est toujours des choses que j'ai un peu...un peu
103. C. ouais....cheval de bataille ?
104. 4FT5 ben pff ! Les gens c'est toujours les gens quoi ! Voilà cad comment je pourrais dire ça de façon un peu plus théorique, mais je ne sais pas ! Qu'ils nous soient envoyés par un médecin conseil ou alors sur des listes parce qu'on avait découvert par exemple qu'ils avaient de petites indemnités journalières : ça s'appelle, c'est pas très joli, ça s'appelle requête IJ (indemnité journalière) précaire (*elles le disent en chœur !*)
105. 3FT5 c'est ça nos requêtes ! C'est des listes
106. 4FT5 alors la CNIL nous fait, des nous surveille de près, mais enfin bon, c'est pas très joli, mais après les gens ! Alors par exemple, on a été aussi pour, nous, ce qu'ils ont appelé évidemment le phoning, un nom anglais, alors le phoning c'était téléphoner, tu vois, à ces gens des listes là, bon c'est pareil, moi je dis eh ben oui, si ça peut permettre d'entrer en contact avec des gens qui par exemple ne lisent pas le courrier, hein y en a beaucoup quand même ! Pourquoi pas ! leur téléphoner, tout ça. Une personne est toujours une personne, pour moi ça ne fait pas de différence, une personne qu'on va recevoir avec un groupe de 10, même
107. 3FT5 /c'est pour ça qu'on te parlait d'accueil et de rencontre alors on n'a pas su l'expliquer clairement mais c'est ça qu'on veut dire !
108. 4FT5 c'est ça !
109. C mais du coup, si on essaye de mettre des mots ensemble, parce qu'on peut faire ça aussi moi du coup, je comprends que c'est effectivement la rencontre avec une personne

humaine et qu'effectivement le statut, en fait, il a une place évidemment parce qu'autrement vous ne les verriez pas s'ils n'étaient pas assurés ou s'ils n'avaient pas d'arrêt on est à la Sécu, ce ne serait pas votre public quand même ! Donc ça a une place mais ce n'est pas la place et c'est donc la considération de la personne qui est

110. 3FT5 / avant tout !
111. C. avant tout et toute chose présente pour vous, philosophiquement parlant quoi ?
112. 3FT5 carrément
113. 4FT5 Oui ! Et je dirais c'est un peu ça la magie parce que si tu veux à partir de listes parfaitement déshumanisées et avec des numéros de sécu, etc..... y' a derrière il y a toute la vie... oh la, la et ça moi je trouve que, c'est toujours pour moi quelque chose de... non ?... qui donne de la vie au métier quand même, non ?
114. 3FT5 oh, oui !
115. C. alors, justement qu'est-ce que, selon vous, votre domaine d'activité-là, il permet pour la formation, quand vous basculez du côté, maintenant accueil d'étudiants en stage ; qu'est-ce que ça permet de mettre en valeur, le fait de venir faire un stage à la CARSAT ? Par rapport au métier, sur quoi vous portez l'accent en fait ? Je commence peut-être à comprendre mais
116. 4FT5 oui, j'ai envie de reparler un petit peu de ce qu'on a dit un peu ce matin parce que c'est tout frais et puis que c'était très concret parce que X (*la stagiaire ASS3 au moment de l'entretien*) nous a présenté deux situations, comme ça d'aide financière, deux demandes d'aide financière et puis elle était un peu en difficulté et on a parlé et c'était bien ! Et puis nous on s'emballa aussi quand on parle on est passionnés par notre... par ce que l'on fait ! Hein c'est ça bon ! Non mais c'est vrai, c'est intéressant de... bon je ne sais plus ce que je voulais dire !
117. 3FT5 les échanges, ce matin autour des demandes d'aides financières
118. C. je disais, sur quoi vous portez l'accent, ce que ça vous permet de mettre en valeur à partir de votre activité
119. 4FT5 quelle est la plus-value pour une stagiaire ?
120. C. sur quoi vous portez l'accent
121. 4FT5 en lien avec ce qu'on disait tout de suite là, heu et d'ailleurs elle nous a dit ben voilà j'ai reçu quelqu'un qui a été envoyé par le service médical, heu parce qu'il avait des problèmes financiers et bon déjà on lui a dit X. *va chercher le papier* ! on une fiche heu alors déjà pour travailler avec l'écrit alors, c'est une ou deux lignes le médecin, hein, le médecin : « *merci de voir cette personne qui est en arrêt accident de travail et qui aura du mal à reprendre son travail* » ou je ne sais pas quoi et puis « *a des problèmes financiers* »
122. 3FT5 a des problèmes financiers à la fin
123. 4FT5 a des problèmes financiers, bon ! Et puis donc X est partie chercher la feuille, pourquoi la feuille ? Parce que, on a travaillé ça ce matin, on part sur de la réalité, du concret, de l'objectif. L'objectif c'est déjà une
124. 3FT5 un signalement écrit
125. 4FT5 un signalement, un écrit, d'un médecin, bon parce que qu'est ce qui s'est passé X. mais comme aurait fait aussi ... a sauté sur la demande d'aide financière (*rire*) ! Elle a sorti le formulaire, il est bleu chez nous, donc le formulaire bleu et puis du coup après elle s'est empêtrée parce que
126. 3FT5/ parce que, en fait, ça relève pas d'une demande d'aide financière, bon !
127. 4FT5 et c'était intéressant ! Alors on se dit voilà : partir, parce que c'est toujours pareil on a un nom, on a n° Sécu, on a une phrase d'un médecin, on peut très bien si tu veux c'est ...et dire...par rapport à la stagiaire, ce qu'on a fait ce matin, parce que finalement, on a travaillé le positionnement professionnel
128. 3FT5 /hum

129. 4FT5 /c'est comme ça qu'on le voyait nous. Stop ! Stop, tu ne plonges pas tête baissée, tu, voilà
130. 3FT5 /on a repris ce qui avait d'écrit
131. 4FT5 /et si tu es.... lis bien ! bien lire un intitulé, on apprend ça en formation, bien lire une phrase ! Déjà pour que nous, hein, on ne plonge pas tête baissée après dans...hein ! Parce que en fait, on s'est rendu compte bon que cette dame-là qui était concernée, ses difficultés financières ne relèvent pas de ses problème de santé parce qu'elle ne perd pas de sous, grosso modo quand elle est en arrêt, parce qu'elle est payée en accident du travail elle a un maintien de salaire. Donc c'est ça, se dire quand même laisser une place aussi et surtout à la personne qu'arrive. Peu importe ce qui a été dit, ce qui a été écrit, hein
132. 3FT5/ parce que ceci dit la personne, quand même, a exprimé auprès du médecin des problèmes financiers, il ne faut pas le nier. Le médecin a eu besoin de l'écrire, c'est que ça a été suffisamment exprimé pour qu'il ait eu besoin de le dire et nous, on ne peut pas le nier non plus même si comme dit D. (*sa collègue*) il y a le principe de réalité de notre institution qui fait qu'une demande d'aide financière auprès de la Sécu ne sera pas défendable pour autant en tant qu'ASS ? CARSAT ou ailleurs, notre rôle est bien puisque c'est quelque chose qui est exprimé d'en reparler, de comprendre, de voir le budget et de voir comment on peut ou pas, donner des petits... des moyens de faire en sorte que le budget soit un peu plus léger enfin que on trouve des solutions, ou pas, en tout cas que la dame en trouve d'ailleurs ça serait encore mieux en l'occurrence, enfin en tout cas de l'aider à réfléchir à tout ça et c'est ça aussi qu'on a parlé, qu'on a évoqué quoi. C'est pas de dire, c'est à la fois pas de sauter sur cette demande d'aide financière, puisque la dame elle parle que de ça évidemment bien que ça n'ait pas été tout à fait que ça l'entretien, non ! Puisqu'elle, non c'est ça n'a pas été tout à fait ça d'ailleurs, mais enfin bon elle en parlait quand même et puis X, en tant que stagiaire, ou même nous professionnelles, elle a eu besoin de poser un acte et donc de remplir cet imprimé et puis maintenant elle n'arrive plus à le finir parce que ça ne relève pas d'une demande de chez nous, mais pour autant on l'aide, elle a un deuxième entretien donc elle va pouvoir reprendre les choses mais c'est vrai qu'on a travaillé le positionnement professionnel et D (*sa collègue*) a raison heu de enfin les écrits de prendre le temps de s'arrêter on lui a dit avant l'entretien, tu pouvais aller regarder : on a des outils nous, ici, à disposition pour aller voir le montant des indemnités journalières et commencer déjà à avoir des éléments objectifs de la situation de la personne, pour voir, déjà peut-être même avant l'entretien elle aurait pu voir, d'emblée, qu'il n'y avait pas de perte de ressources liée à l'arrêt enfin des choses objectives ; après par exemple !
133. 4FT5/ mais on travaille, enfin là avec X (*stagiaire*) on travaille vraiment ça, cad s'arrêterde, ...se donner le temps hein de recevoir une personne. Parce que comme ça arrive beaucoup, beaucoup, on a beaucoup, beaucoup de, de ... effectivement on peut se dire qu'on est un petit peu noyées des fois dans les masses de demandes qui sont institutionnelles, qui sont hein, qui sont indirectes et ça peut brouiller les pistes aussi ! cad on peut, on peut se ... du coup, comme on a toujours le problème d'avoir des projections hein quand on est en entretien, donc on peut tout de suite, bon dire, c'est ce qu'elle a fait hein, sur quelque chose qui avait marqué un médecin conseil ; donc on a travaillé là-dessus, on s'est dit bon on se donne du temps, on reçoit, on s'arrête
134. C. alors, peut-être pour que je comprenne mieux, le fait que vous ayez des demandes qui interviennent comme ça, après un circuit, heu... en formation on appelle ça une induction, mais est-ce-que ça vous oblige, vous en tant que professionnelles dans ce service à rendre des comptes au médecin qui vous a adressé la personne ?
135. 4FT5 alors, rendre des comptes non, pas vraiment !
136. C. c'est une formulation hein !

137. 4FT5 /pas vraiment mais... alors, heu on a une convention avec le service médical, **avec une fiche de liaison hein, avec toujours l'accord de la personne, ça c'est important**, mais enfin bon sachant pff, que l'accord hein, oui mais bon ! Donc ça, ça fonctionne cad qu'on va redonner quelques informations voilà j'ai vu
138. 3FT5/ ou dire qu'on a vu la personne !
139. 4FT5 /qu'on a vu la personne
140. 3FT5/moi, je dis ça en général !
141. 4FT5 /si la personne n'a pas voulu nous rencontrer, on va rien dire au médecin conseil hein
142. 3FT5 /c'est notre positionnement, ici
143. 4FT5 /pour éviter d'induire peut-être des sanctions mais enfin bon
144. C. d'accord !ok !
145. 3FT5/ on n'est pas trop naïfs, non plus !
146. 4FT5 /Bon, alors, ça ! Ceci dit après, avec certains médecins conseil on va pouvoir ...on va peut-être pouvoir mieux échanger, on va pouvoir moi par exemple Mme X. (*nom d'un médecin*) vraiment, on travaille bien quoi hein
147. 3FT5/oui
148. C. oui. Mais ça, c'est la connaissance que vous avez acquise des personnes qui occupent des postes !
149. 3FT5/ bah oui ! Du partenariat, ben oui, tout à fait !
150. C. c'est ça la différence
151. 3FT5/ et puis l'intelligence de certains professionnels, on en parlait tout à l'heure, enfin je veux dire, ça après c'est comme ça, hein ! Il y a des personnes avec qui on travaille bien et d'autres moins bien !
152. C. D'accord, ce que j'essayais de comprendre dans la situation que vous décriviez par rapport à la stagiaire, c'est s'il n'y avait pas aussi... alors, au-delà de ce que j'entends, hein s'engouffrer dans quelque chose qui, qui est voilà qui est devant quoi comme ça, s'il n'y avait pas aussi cet impact de, il y a un lien avec ce service-là, c'est le service de la maison, c'est la même institution, il y aurait un enjeu supplémentaire ? Par rapport ...c'est une question, hein ?
153. 4FT5 /je ne pense pas !
154. 3FT5/non
155. C. ok, c'est plus le fait de partir dans la demande !
156. 3FT5 /oh oui, oui !
157. 4FT5 oui, et puis ça rejoint alors la deuxième année. Quand elle est arrivée, X (*la stagiaire*) elle nous a dit qu'en deuxième année, en fait, elle n'avait pas fait d'accompagnement, elle n'avait fait que des demandes d'aides financières, hein
158. 3FT5 au CG !
159. 4FT5/ c'est marrant comment on hein ! C'est comme ça qu'elle l'a retransmis
160. C. je ne devrais pas faire des gros yeux !
161. 4FT5 /Bon, c'est comme ça qu'elle le retransmet, et heu ... Elle, elle avait cette, enfin elle nous avait dit qu'elle avait ce souhait de pouvoir, de ne pas se précipiter comme ça sur, une question /réponse voilà !
162. 3FT5 oui voilà ! De retravailler ça
163. 4FT5 c'est ça !bon !
164. 3FT5 nous on travaille là-dessus pas mal et pour répondre à votre question nous et en deuxième année aussi en particulier, enfin là X, c'est une troisième année en l'occurrence mais bon !
165. 4FT5 / je ne sais pas si ça fait beaucoup de différence pour nous d'ailleurs hein!
166. 3FT5/ ben !non

167. 4FT5 2^{ème} année, 3^{ème} année, dans notre méthodo enfin, qu'on appelle pompeusement notre méthodologie mais qui est plus, qui est plutôt juste du pratico-pratique mais moi je n'ai pas l'impression de faire différemment
168. 3FT5 la preuve l'année dernière, j'ai eu une deuxième année ? et j'ai... j'ai agi
169. 4FT5 ben, oui et puis on a eu des stagiaires 3^{ème} année qui étaient... qui n'étaient pas...qui n'avaient pas énormément de maturité liée à un commencement de pratique en 2^{ème} année, moi j'ai souvent ressenti, notamment avec des jeunes stagiaires hein, qu'il fallait porter, aller chercher...
170. 3FT5 /ah ouais, ouais ! Et l'inverse !
171. C. D'accord.
172. 3FT5 et X (*prénom d'une ex-stagiaire*) c'était tout l'inverse !
173. 4FT5 et x, oui elle était en deuxième année c'était tout l'inverse !
174. 3FT5 /elle était en deuxième année, j'arrêtais pas, pendant toute la période de stage, de dire, j'avais l'impression que c'était une collègue ! (*Chevauchements de paroles*)
175. 4FT5/ elle était largement prête à exercer, donc c'est ça aussi pour nous c'est un petit peu...
176. 3FT5/évidemment, ça perturbe ça des fois, on s'adapte, on essaye de s'adapter !
177. C. c'est effectivement la distribution des stagiaires qui peut faire des différences mais, donc si je comprends bien ce qui vous importe, vous, quand vous accueillez une stagiaire, ici, c'est effectivement que les stagiaires ne s'engouffrent pas dans une vision technique du métier hein ? question/réponse une aide financière, c'est circonscrit à la demande qui émerge là, mais bien une prise en considération plus globale des situations des personnes ? C'est comme ça que ?
178. 3FT5 c'est ça ce qui me guide
179. 4FT5 /J'allais dire, on les aide à réfléchir sur ce qu'elles disent et sur ce qu'elles font !
180. C. ouais...
181. 4FT5 heu... moi je me rappelle X (*la stagiaire actuelle de 3^{ème} année*) au début, parce qu'elle me disait en deuxième année, je cherchais tout de suite question/réponse
182. C. oui
183. 4FT5 alors elle disait là, maintenant il faut que j'écoute bon et puis.... (*rires*) on tâtonne hein ! Et puis après, on a reparlé de certains entretiens, et puis je lui ai dit mais X (*prénom stagiaire*) t'es quoi d'autre qu'une paire d'oreilles ? L'ASS c'est pas non plus qu'une paire d'oreilles : t'écoutes, t'écoutes mais... bon, et là j'ai dit faut quand même qu'aussi, qu'en même temps que tu wouhummmmm (*bruit mimant l'écoute*) alors c'est pas facile hein ! C'est pas facile !
184. C. alors là le wouhummmmm, X (*prénom de 4FT5*) (*rires partagés*) il va falloir expliciter ce que ça veut dire ? Parce que ça tu vois (*éclats de rires partagés à trois*)
185. 4FT5 c'est les antennes, là tu vois il faudrait nous filmer avec les antennes qui fonctionnent, qui réfléchissent, les neurones un petit peu quand même !
186. C. quand tu dis ça, tu dis quoi ? Qu'est-ce que tu attends d'un professionnel qui est face à une personne qui lui explique qu'il a des difficultés, qu'il rencontre peut-être, qu'il a des soucis financiers, etc ? Si tu veux , c'est quoi qui est le wouhummm qui doit travailler en même temps?
187. 4FT5 alors intelligence serait un grand mot, peut-être pas adapté mais quelque chose qui s'approche ! cad il faut à la fois, à la fois alors elle me disait l'empathie, ben oui l'empathie, l'écoute tout ça mais il faut aussi...il faut aussi être capable de... de ... un petit peu comprendre en même temps, analyser un petit peu déjà, hein et des fois assez rapidement quand même, l'idéal étant voilà de piger quand même, piger mais c'est au-delà du pif, c'est pas seulement de l'intuition c'est aussi quand même, d'où avec les stagiaires et ça avec X (*prénom de la stagiaire*) moi je lui ai fait le forcing un petit peu : prépare, lis

bien ce qui est écrit, parce que ce matin dans la phrase du médecin conseil il y avait une contradiction, un paradoxe parce que madame est en accident du travail et elle a des soucis financiers ah ben ça non ! Parce qu'il y a un maintien de salaire en accident du travail ! bon elle n'a pas vu

188. C. bon, elle pouvait avoir des soucis financiers mais c'est pas lié...
189. 4FT5/ ce n'est pas lié, c'est pas lié, alors que pour X, alors qu'elle n'avait pas vu, pourquoi, parce qu'elle n'avait pas bien lu, donc on lui a dit : précision, précision.
190. C. elle a fait un raccourci
191. 4FT5/ si tu veux ça va ensemble l'empathie, l'écoute et la précision ! Apprendre à être précis, apprendre à ... à lire un courrier par exemple : un assuré t'apporte un courrier alors surtout si c'est des courriers sécu et tout, t'apporte un courrier bon en plein dans l'entretien et ben on a dit comment faire par exemple, comment faire, hein ! Pour non pas mettre fin à l'entretien mais à un moment donné il faut quand même et c'est pour ça qu'il faut garder de la distance, parce que si la dame elle continue à te parler, si toi tu continues à parler à la dame, tout en essayant de lire ce qu'il y a sur le papier tu ne pourras pas, aucune de nous peut faire ça, donc... tu vois ? Apporter des éléments de compréhension, je ne sais pas comment on, je pourrais dire ça, tout de suite quoi, ce n'est pas facile parce que nous on le fait un peu par la bouteille on va dire, par le... empirique et encore ! Hein, mais et encore tu dirais toi qu'on s'appuie finalement sur des savoirs hein ! sur ...mais
192. C. mais ils ne sont pas explicités tout de suite, quoi?
193. 3FT5 non, non !
194. 4FT5 mais, voilà ! Comment faire, comment faire pour transmettre à une stagiaire en disant comment tu peux faire ? Alors moi j'aime bien cet aspect-là de la pédagogie : c'est... de dire hop ! très concret donc la prochaine fois X (*prénom de la stagiaire*) tu vas lire, bien, la phrase avant de recevoir la dame, tu vas bien lire la phrase et si tu as un document qui t'arrive, essayes, essayes de faire cette expérience-là, de dire « attendez madame, il faut que je lise pour bien comprendre » et comme ça, la dame se tait, toi, tu te tais et tu lis. Tu vois ? C'est des choses,... c'est des choses qui font ...que ...tu peux te mettre en situation de la compréhension de l'intelligence d'une situation donc, éventuellement de pouvoir aider, hein, si tu arrives à avoir un peu ce minimum d'analyse de... hein voilà, si t'es pas trop dans le ...tu sais
195. C. en même temps que tu rencontres la personne quoi
196. 3FT5 voilà ! Tout ça, même temps
197. 4FT5 Eh oui ! Et tu es émue et tu es troublée surtout si tu es stagiaire, ça peut te mettre à mal voilà
198. 3FT5 ben oui !
199. C. Donc on y reviendra tout à l'heure plus dans la dimension de l'apprentissage par contre, vous y avez déjà fait référence je pense, mais je voulais avoir la précision : quelle place a, selon vous, l'accompagnement individuel des usagers actuellement dans votre activité, vous parliez du collectif tout à l'heure ? Mais ...voilà, quelle ?
200. 3FT5 quelle place ?
201. C. oui : c'est-à-dire en termes de quantité, de considération. Et considération aussi hein, cad voilà... est-ce que c'est valorisé par vous, par le service ? ...Voyez ?
202. 3FT5 oui, clairement il y a donc 60% D (*prénom de sa collègue*) c'est ça ? D'accompagnement individuel et 40% de collectif dans le service, très valorisé autant que le collectif : un équilibre parfaitement acceptable et
203. 4FT5 faut qu'on arrive à 50 /50 quand même !
204. 3FT5 ouais ! ça serait pas mal 50/50 !
205. C. qui est-ce qui dit cela ?
206. 3FT5 et 4 FT5 en chœur ! L'institution !

207. C. elle vous demande 50/50 ?
208. 3FT5 oui ! oui, oui
209. 4FT5 oui ! Parce que c'est l'enjeu ! Si tu veux l'enjeu, c'est ça, c'est le traitement social de masse ! Des, des clients parce que ça s'appelle des clients Sécu pour, alors, on peut tiquer ou on peut être aussi à la fois, à la fois et bon, on tique mais à la fois aussi on peut se dire, c'est un petit peu ma posture de se dire
210. 3FT5 /ouais, nous, on tique pas tant que ça !
211. 4FT5/ de se dire oui, effectivement, ce traitement social de masse il a ses bons côtés parce que heu...
212. 3FT5/ on ratisse large !
213. 4FT5 ben oui et puis il y a quand même un peu le feu à la baraque hein ! Parce que, à la fois c'est la baraque Sécu, et puis aussi la baraque aussi service social en plus, Sécu chez nous ! Y a beaucoup de gens sur le carreau sur l'accès aux soins, sur les difficultés de santé liées au travail etc, etc...donc il ne faut pas l la quantité importe aussi, la quantité importe !
214. C. donc vous diriez en fait, que ce que vous vivez, vous dans votre activité-là, est en adéquation en fait avec l'évolution de la formation qui elle, préconise aussi une relative, un...un équilibre en tout cas entre une approche individuelle et une approche plus collective en termes de travail social ?
215. 4FT5 je pense !
216. 3FT5 alors là, complètement ! Nous sommes complètement en phase avec votre, ... avec la formation !
217. C. avec la dernière réforme, hein, celle de 2004 ?
218. 3FT5 oui ouais, ouais, moi je
219. C. D'accord ! ce qui veut donc dire que vous proposez aussi bien l'individuel que le collectif, ici aux stagiaires qui se présentent
220. 3FT5 bien sûr !
221. 4FT5 les deux ensembles, de tout temps ! Avec un équilibre, hein !
222. 3FT5 Ce qui fait qu'on est un terrain de stage très apprécié quand on... le seul regret qu'on pourrait avoir c'est, qu'en amont, personne n'en fait la publicité et à part les stagiaires eux -mêmes... (*C a fait un geste*) oui d'accord, merci E. (*prénom du chercheur*) (*rires*) mais si je pense qu'on, ça mériterait, alors après, bizarrement quand les collègues,... les stagiaires passent, ici, on a quand même beaucoup, plein d'ex-stagiaires ici quoi ! hein
223. 4FT5 le stage, c'est une porte d'entrée, c'est une porte d'entrée !
224. C. c'est un vivier, quand même, ici!
225. 3FT5 c'est impressionnant ! Et du coup, je pense que cet équilibre, pour répondre à votre question, collectif/individuel est très en lien à la fois, avec la formation je suis entièrement d'accord, on est complètement en phase et aussi la société et du coup ça marche bien tout ça ! Voilà, ça marche bien !
226. 4FT5 Oui, oui, oui, y a pas de conflits de ce côté-là hein !
227. C. On a campé le décor ! Alors, maintenant, moi je vais me centrer davantage sur l'individuel, je le dis tout net !
228. 3FT5 ok !
229. C. c'est parce que c'est plus mon objet hein, mais ce n'est pas parce que je dévalorise le collectif, pas du tout ! Donc, on voit à peu près de quoi retourne, enfin... en tout cas, moi je vois mieux comment... votre activité, de quoi elle est faite, heu... quand vous accueillez un stagiaire, est-ce qu'il y a des situations, en particulier, que vous déléguez au stagiaire ? CAD est-ce que vous faites un choix des situations que vous avez-vous-même dans votre activité, alors si je me centre, pour des stagiaires de deuxième année, plus particulièrement, voilà, qu'est-ce que vous diriez ?
230. 3FT5 moi, spontanément je dirais, non !

231. 4FT5 moi aussi !
232. 3FT5 voilà ! Spontanément. Spontanément, je dirais non ! Maintenant on, ici, on a bâti enfin D. (4FT5) et moi en particulier, des contrats de stage qu'on a fabriqué toutes seules, on s'est inventé un contrat de stage que ce soit 1^{ère}, 2^{ème} ou 3^{ème} année alors là, c'est plus 2^{ème} et 3^{ème} puisque des 1^{ères} années moi, ça fait très longtemps que j'en ai pas accueilli ; ou bref, on a bâti un canevas, qu'on pourra vous laisser à l'occasion, d'accueil, un contrat de stage, et c'est vrai qu'après, pour répondre à votre question,... dans ce contrat de stage, on s'engage en tant que Formateur terrain, à préparer en amont, que ce soit en 2^{ème} ou en 3^{ème} année mais encore plus en 2^{ème} année, toutes les situations avant qu'elles ne soient rencontrées par le stagiaire ; cad toutes les, tous les ...quand il y a des signalements écrits notamment, on s'engage, avec un temps dans la semaine avant que le stagiaire rencontre l'assuré en direct ou seul, de préparer l'entretien. Donc, peu importe la teneur de l'entretien, c'est ça que je veux dire ! On s'en fiche entre guillemets ! Il y a des entretiens qui arrivent, selon nos emplois du temps, c'est très pratico-pratique ici, selon nos disponibilités, celles du stagiaire parce que tout ça c'est planifié, par écrit dans le contrat de stage, les jours de réception : 3 rendez-vous ce jour-là, c'est crescendo en fonction de la durée du stage
233. C. D'accord
234. 3FT5 on décide qu'il y a eu un mois d'observation enfin, bref je ne vais pas rentrer dans tous les détails, et qu'au bout de 1 mois, mais au bout d'un mois ½ voire 2 mois, c'est très, très, très structuré chez nous, hein elle, la stagiaire, enfin il ou elle, reçoit trois, dans une semaine 3 rendez-vous par exemple, ces 3 rendez-vous seront préparés mais alors, la teneur des rendez-vous, enfin du contenu
235. 4FT5 ce qu'elle va vraiment trouver, on ne sait pas !
236. C. C'est toujours dans des situations d'imprévu
237. 3FT5/ oui !
238. 4FT5 /nouvelles, oui !
239. 3FT5 / oui, mais comme pour nous, oui la même chose !
240. 4FT5 /oui, mais en général, en général on ne transmet pas de situations qu'on connaît déjà
241. 3FT5/ ah oui, pardon ! C'est jamais, ah excuses moi ! E (prénom du chercheur)
242. C. C'est pas....ça pourrait aussi être
243. 4FT5 / non, en général on ne fait pas ça !
244. 3FT5/excuses moi je n'avais pas compris !
245. C. non, non mais.... d'accord
246. 4FT5/par contre, excuses moi, mais il y a un temps quand même d'observation qui dure je ne me rappelle plus trop et puis ça dépend aussi ... on n'est pas tout à fait...temps d'observation de nos entretiens où elle assiste, hein et puis avec reprise derrière : donc questionnement sur comment, ce qu'elle a compris, comment elle a vu, ce qu'elle pense tout ça !
247. 3FT5 oui il y a tout ça, c'est crescendo !
248. C. D'accord. Et est-ce que dans votre expérience d'accompagnement, vous avez pu constater des écarts, parfois, entre ce que vous pensiez, heu, alors, vous dites qu'en même temps le contenu vous ne l'identifiez pas obligatoirement *a priori* donc c'est peut-être plus difficile mais tant pis....donc des écarts entre ce que auriez pu penser de l'aisance relative d'une stagiaire par rapport à une situation et la réalité de ce qui s'est passé ; cad un écart pour dire ce n'est pas aussi évident que ça quoi ?
249. 3FT5 oui
250. 4FT5 oui bien sûr !

251. C. Est-ce que vous avez observé sur quoi portaient ces écarts justement ? Alors moi je m'intéresse plus à la 2^{ème} année, mais si c'est en 3^{ème}, c'est pas grave hein ! Est-ce que vous auriez une situation en particulier ?
252. 4FT5 pffft, on a eu plusieurs profils hein ! On a eu, je me rappelle, on a eu une petite qui était en pleurs en bas là, je me rappelle plus de son prénom, j'oublie les trucs, hein
253. 3FT5 les prénoms n'ont pas d'importance, hein !
254. C. peu importe les prénoms hein c'est plutôt la situation tu vois D.
255. 4FT5 comment elle s'appelait la petite brunette-là, que j'avais trouvée en pleurs à l'accueil hein ! Je me rappelle plus de son prénom, la pauvre, mais je devrais quand même ! Et puis enfin ça,... c'est vraiment, il y a tout un tas de choses qui se passent ...
256. C. oui ?
257. 3FT5 on a affaire à des..., moi j'ai des souvenirs, concrets, de mise en difficulté de stagiaire, notamment c'était une deuxième année, moi j'ai le prénom en tête mais peu importe ! Qui est sortie, je me revois parce que c'était ici, c'était lors des premiers entretiens qu'elle faisait, seule, hein, elle est... donc elle accueille un assuré qui arrive avec son caddy, son..., je revois le monsieur arriver, qui vivait dans la rue qui arrive avec son...
258. 4FT5 son pochon ?
259. 3FT5 /pas son caddy pardon mais son ...non tu sais... ce qu'on traîne là
260. 4FT5 ah oui le truc là comment ça s'appelle ?
261. 3FT5 /le truc de grand-mère là ! Et tous ses papiers là-dedans !
262. C. ah oui, un cabas qui est roulant ! D'accord, je vois le genre !
263. 3FT5 /pas un caddy voilà ! Qu'arrive là, elle le reçoit et puis elle sort ! Et j'étais toujours, parce que en général, on fait ça, quand c'est les premiers entretiens de la stagiaire, deuxième année et même la 3^{ème}, les premiers nous, on est
264. 4FT5/ bureau d'à côté
265. 3FT5/disponible. On est disponible ! On n'est pas, nous-même en entretien avec quelqu'un, on est par principe disponible ! L'une ou l'autre et, donc là moi, j'étais à côté, elle sort du bureau, oh, la, la ! et elle arrive, et elle s'effondre dans mon bureau en pleurs, et elle me dit, ben elle pleure, elle pleure, elle pleurerait, « *je peux pas... faut continuer, faut aller voir ce monsieur* » : bon, alors, moi évidemment j'avais quand même un peu préparé en amont l'entretien, donc je savais heureusement de quoi il s'agissait un peu ; donc je me suis sentie un petit peu pas très bien, puis j'ai pensé à moi mais j'ai surtout pensé au monsieur et je me suis dit « *ouh, là, là, là ! Bon alors! Allons-y !* » Donc je suis retournée bref, voir ce monsieur j'ai fait ce que j'ai pu. Et donc cette jeune femme qui était en 2^{ème} année pour le coup pour répondre à votre question, a été en difficulté sur le plan de sa maturité personnellement ; personnellement, la situation : c'était la situation, une situation qui lui renvoyait sa propre histoire, des difficultés liées à son histoire, très clairement et c'est ça, souvent les difficultés, à mon avis, souvent les difficultés les plus importantes. Heu, nous travaillons, les stagiaires ne viennent pas là toujours par hasard, parfois c'est parce qu'elles n'ont pas trouvé autre chose mais ce n'est pas toujours par hasard et là en l'occurrence, elle n'était pas venue par hasard, elle avait des choses à voir au niveau de la maladie et tout ça, bon bref ! Et là, ça avait été beaucoup trop violent pour elle, je ne connaissais pas son histoire de vie, elle n'a pas lieu de me la raconter en tant que formatrice de stage évidemment là, elle a dû me la raconter parce qu'elle n'a pas pu faire autrement, vu l'état dans lequel elle était, elle m'a expliqué les raisons pour lesquelles elle n'avait pas pu aider ce monsieur et l'écouter ; parce que c'était en lien avec son histoire, son papa enfin etc... je vais pas.... Et donc voilà Et ça c'est un exemple qui n'est pas très vieux dans ma tête et qui m'avait ...
266. C. qui est tout à fait éclairant des enjeux qui sont présents dans toute rencontre humaine
267. 3FT5 voilà !

268. C. il y a des enjeux identitaires, des enjeux relationnels et des enjeux techniques, hein donc ...
269. 4FT5 Alors, moi je dirais en fait
270. 3FT5/ tu l'as eu avec moi cette stagiaire ? hein !
271. 4FT5/ hein ? oui, oui on l'a....
272. 3FT5/ tu sais de qui je parle ? Oui, je savais pas
273. C. là, elle a le prénom ! (*rires partagés*)
274. 4FT5/ Ben, oui ! Alors moi je,... je dirais qu'en fait, comment je vais dire ça, c'est heu.... C'est bien ! Nous ce qu'on aime c'est
275. 3FT5 /oui on aime bien ! enfin on aime bien
276. 4FT5/ nous ce qu'on aime, c'est quand tout d'un coup ça nous revient en boomerang, il se passe des choses pour moi le pire, le pire
277. 3FT5 /oh oui on l'a eu aussi !
278. 4FT5/ Pour moi, la pire chose qui se passe avec un stagiaire c'est quand je ne la vois pas, quand elle ne revient pas me voir, quand tout va bien quand elle là ; là, moi je me sens pas bien, qu'il n'y ait pas de questionnements, qu'il n'y ait pas de difficultés,... qu'il n'y ait pas de pleurs, de rires, de tout ça peu importe ! Mais là, alors donc nous, ce qu'on aime bien, c'est quand ça,... alors des fois, faut comme on dit, comme on dit des fois, avec certaines personnalités, hein, comme on dit « *il faut aller les chercher avec les dents !* » (*Rires partagés entre les FT*). Faut aller chercher, hein ? Faut aller heu...
279. 3FT5/ Ca a été le cas, là un peu là, au départ, c'est toujours le cas !
280. 4FT5/ très souvent le cas !
281. 3FT5 Un stagiaire, ce qu'on peut dire, y a des failles mais vous le savez, vous ! Nous, on est passionnées nous par ça ! On voit dans le milieu du stage là, tout d'un coup, pouf, elle se casse la goule ! Alors ça y est, on est dans le, on est dans le vrai souvent mais y a un moment qui se passe, ou plus ou moins
282. 4FT5/ ben voilà, on se dit, ben!
283. 3FT5 mais là, ça y est et là, à chaque fois, on, t'as vu ? on a mesuré, à chaque fois, il y a à peu près des périodes similaires hein ? Le stage de 2^{ème} et de 3^{ème} est à peu près de la même durée hein ?
284. C. oui, il est de la même durée
285. 3FT5 Oui, hein ! Eh bien on pourrait vous dire, faudrait aller regarder ça mais
286. C. ce serait intéressant de regarder !
287. 3FT5/ ouais je suis quasiment sûre, à quel moment ça y est, on y est quoi ! et qu'on va
288. C. en général, ça vient effectivement, du coup, interroger sur la dimension et relationnelle et identitaire, c'est ça que vous voulez dire en termes de construction professionnelle ?
289. 3FT5 heu....
290. 4FT5 On va interroger l'investissement de la stagiaire par rapport à,... peut-être pas..., on ne va pas jusqu'à, au choix.... Comme on dit....comment c'est la formule ?
291. C. La confirmation du choix professionnel ?
292. 4FT5 Voilà ! Pas jusque-là, mais presque !
293. C. oui, donc c'est des enjeux identitaires ?
294. 3FT5/oui, oui ,oui ! C'est ça, c'est ça!
295. C. oui dans le sens, je peux continuer ou pas, c'est ça?
296. 4FT5/voilà ! T'appelles identitaires, quand tu dis mais t'es là pour quoi ? Pour qui ? Voilà! Donc c'est une part d'investissement heu...quand même, c'est très important ! C'est souvent là-dessus je dirais qu'on se cramponne ! Qu'on va chercher, quand on dit mais ça peut pas être comme ça d'un coup, une petite risette et puis tout va bien voilà, pas de problème et tout, non ! C'est, y a quand même des questionnements, obligatoirement, c'est

- des situations difficiles ! Lourdes ! Heu, heu bon, on ne choisit pas les situations, moi je dirais peu importe ! puisque
297. 3FT5 non !non !non !
298. 4FT5 /et puis nous, on fait confiance aux gens aussi et puis, souvent on dit alors ça c'est bien passé ? et puis la stagiaire ben oui, super ! Ou alors ben oui mais là ! Bon, Ce n'est pas grave ! C'est toute..., pour nous, c'est pas grave ça !
299. 3FT5/ les assurés sont souvent très bienveillants avec les stagiaires
300. C. c'n'est pas grave, la question que je pose, moi, c'est heu,... la réflexion en tout cas que je conduis là et que je construis avec vous hein ! Je n'ai pas la réponse obligatoirement, hein ! Est-ce qu'on peut regarder les situations et se demander ce qu'elles provoquent en termes d'apprentissage pour les stagiaires ? Qu'on récupère à un moment donné l'affaire, après coup, sans doute ! Mais en même temps, est-ce que est ce que, dans le moment où elle pleure, où elle sort du bureau en se disant *je voilà* « *faut y aller là parce que...* »
301. 3FT5 « *c'est pas possible, pour moi* »
302. C/pompier quoi hein ! Voilà, qu'est-ce qu'elle a appris quoi ?
303. 4FT5 Mais là, c'est excellent comme situation ! Ça, parce que ça donne une matière,
304. 3FT5 après !
305. C parce qu'après, il se passe quelque chose§
306. 4FT5/à analyser, donc
307. 3FT5 /Là, il y avait de la matière !
308. 4FT5 eh, beh oui ! Et là, et là donc il y a du changement qui peut s'opérer, parce qu'il se passe quelque chose ! C'est des contradictions, quand il y a des contradictions, (*c'est exprimé dit 3FT5*) quand il y a des problèmes (*ben ouais dit 3FT5*) qu'on soulève, qu'elle soulève que, ou que l'assuré soulève, là on travaille, on fait du bon boulot, on travaille sur, justement, à un moment donné, ce qui peut coïncider, ce qui peut être difficile ce qui peut, ou pourquoi pas quelqu'un d'euphorique et puis voilà et c'est, comme on l'a fait ce matin, X (*la stagiaire actuelle*) elle dit « *je ne sais pas comment je vais lui dire non !* » ah ben voilà, on travaille, on fait du bon travail, là !
309. C. c'est ça que vous appelez ok
310. 4FT5 tu vois ? Quand il y a un problème au professionnel, on n'est pas que sur les problèmes des assurés, quand le professionnel ou le stagiaire
311. C. dans vos interrogations vous attendez des interrogations du stagiaire
312. **4FT5 tu vois**, par exemple, quand on va faire la phase d'observation, moi je fais comme ça, puis je pense S (*sa collègue*) aussi, la phase quand ils nous observent : moi, c'est toujours, je veux qu'ils soient actifs, hein, c'est pas simplement ils vont être là à regarder, après ils s'ennuient, ils vont bailler, bon ça va pas aller ! donc, papier crayon et puis on observe. Et, soit je dis voilà, tu vas observer ça, moi ce que je te demande, c'est que je voudrais que tu m' observes là ; et souvent m'observer, moi. Observer le professionnel en... je me rappelle, ben justement tu sais, notre fameuse petite qui pleurait et que j'avais emmené chez une dame qui avait le cancer et ça, ça me trouble beaucoup et je lui avais demandé et comme un service professionnel de m'observer parce que j'étais en difficultés ! Et je pense que ça c'est important parce que, justement, on donne de nous, tu vois ? C'est là, quand il y a des problèmes, quand il y a quelque chose qui coïncide, quand il y a quelque chose qui tout d'un coup, on perd les pédales et tout, c'est là qu'on apprend !
313. 3FT5 nous aussi !
314. 4FT5 Moi, je dis que c'est là qu'on apprend, parce que là du coup, il y a un échange, il y a un partage heu qui est relativement égalitaire, finalement, entre deux êtres quand même hein, humains, même si ce n'est pas égalitaire sur le plan professionnel mais tu vois là, il y a quelque chose, il y a quelque chose d'un enrichissement qui se passe !

315. 3FT5 ben, ça c'est les bénéfiques secondaires que d'accueillir des stagiaires, nous, hein clairement !
316. 4FT5 et justement, ce qui me fait dire, que je ne sais pas pourquoi moi, comment faire, comment on pourrait faire pour qu'il y ait plus de professionnels qui accueillent parce que, quand on voit nous, le gain
317. 3FT5 ouais, ouais ! Ah la, la, le gain
318. 4FT5 des fois, on est impressionnées, ah qu'est-ce que c'était bien !
319. C. mais je crois que vous êtes beaucoup à le dire !
320. 4FT5 on est beaucoup à le dire ?
321. C. ben oui, sur le terrain
322. 4FT5 mais il manque tant de terrains de stage ?
323. C. ah ben oui mais ça après, il y a d'autres éléments qui rentrent en ligne de compte, je pense ! Mais je pense que les professionnels qui s'engagent dans l'accueil et qui le font avec cet intérêt que vous manifestez ont un retour quasi immédiat, ben oui il y a des gens même qui disent explicitement, qu'ils prennent des stagiaires pour ne pas tomber dans des routines,
324. 4FT5 oui !
325. C. mais des routines, au sens mauvais du terme quoi cad ne pas
326. 3FT5 /ne pas se remettre en question !
327. C. ne pas se nécroser je dirais, plutôt, moi ! Donc, indéniablement c'est fort, c'est puissant quelquefois il y a des professionnels qui s'épuisent mais plus par les organisations de travail, tu vois ? C'est pas tant l'accueil qui, en soi, alors peut-être en deuxième année, quand même il y a un poids plus important, une densité d'accueil hein, qui se joue quand même
328. 3FT5 ouais quand même !
329. C. c'est pour ça que je voudrais m'interroger sur
330. 3FT5 l'enjeu, alors en effet, l'enjeu pourquoi on refuse c'est comme ça qu'on le dit, pourquoi on demande la troisième année, si on est très honnête, enfin moi, je vais parler en mon nom j'ai le sentiment que tout ce travail de construction/déconstruction, là, dont on vient de parler, ces difficultés, ces problèmes et identifier etc...on ne va pas les avoir en troisième année ! Je, je pense souvent ça ! C'est ce qui me fait, me dire : une 3^{ème} année, elle va être plus autonome, elle va nous aider, honnêtement, je suis honnête, enfin, on est là pour l'être, elle va plus m'aider enfin nous aider dans le service, dans le quotidien du travail elle sera plus autonome, ça va rouler, on aura encore des choses à lui apporter mais ça va être un peu plus facile ! Alors ça, c'est un leurre parce ça dépend tellement d'une personne à l'autre que évidemment, je vais vous dire que bon, on ne va pas parler de nom, on va pas dire entre V et V et d'autres, ça se présente pas du tout comme ça, pas du tout hein, bon voilà c'est comme ça ! Parce que il y a l'âge, la vie de chacun, la maturité voilà !
331. C. et la distribution des potentialités
332. 4FT5 et les stages qu'ils ont fait aussi avant !
333. 3FT5 voilà et les rencontres qu'ils ont fait avant, ben qui ils sont !
334. 4FT5 les terrains de stage qu'ils ont eu avant
335. C. c'est une alchimie la formation professionnelle ! Elle est complexe
336. 3FT5 bien sûr, elle est compliquée ! Et donc voilà pourquoi la deuxième année nous fait peur parce que, on sait qu'on va aller ben se confronter, c'était une deuxième année l'exemple qu'on vient de donner là, avant hein ?
337. C. oui
338. 3FT5 hein voilà et ben évidemment ben on se mouille un petit peu plus les coudes, souvent ben on y va, ça demande une énergie, ben quand même ! Quand même
339. 4FT5 Ah ben oui ! Beaucoup d'énergie !
340. 3FT5 / beaucoup plus importante !

341. 4FT5 /enfin nous, on met beaucoup d'énergie pour le coup
342. C. ben je pense que c'est inhérent à la deuxième année, si on entend les professionnels qui accueillent en 2^{ème} année et qui le disent. Ils disent qu'en fait, alors vous vous dites on confronte beaucoup à l'imprévu, hein, dans ce que je comprends hein, puisqu'il n'y a pas de choix des situations, ça veut donc dire que c'est de l'imprévu systématique pour les stagiaires, donc un debriefing après coup ?
343. 3FT5/tout le temps !
344. C. systématique ! Préparation en amont
345. 3FT5 et debriefing après
346. C. et à disposition pendant et puis après debriefing
347. 3FT5 mais le fait d'être deux c'est génial d'abord c'est écrit, il y a des jours identifiés parce que moi je refuse maintenant, parce que j'ai eu des très mauvais accueils de 2^{ème} année ; ben tiens, encore un autre que j'ai en tête, de 2^{ème} année qui m'avait..., qui était complètement chrono, enfin elle était, la personnalité de la stagiaire,... était, enfin..., elle était angoissée, enfin c'est comme ça que je la voyais et elle m'angoissait et alors ... moi j'étais à ce moment-là dans le jus professionnellement et elle venait tous azimuts dans mon bureau en permanence comme ça, elle débarquait et tout oh, la, la, j'ai cru que j'allais péter une durite ! (*rires*) je parle pas bien, hein !
348. C. c'est bon, c'est pas grave !
349. 4FT5 je suis naturelle hein ! J'ai dit stop, stop ! J'ai dit à D (sa collègue) après, je vais devenir dingo donc j'ai dit faut qu'on...parce qu'en fait, ce qui se passait, c'est comme je n'étais pas dispo, elle repartait j'étais bourrée de culpabilité donc alors super, résultat c'était nul. Donc, j'ai dit non ! il va falloir qu'on s'arrête, on s'est posée toutes les deux avec d'autres professionnels qui accueillaient, enfin des personnes que vous avez croisées tout à l'heure, on s'est dit faut qu'on fasse un truc clair, net et précis parce que moi j'ai besoin parce que j'arrive pas à dire non, je dis oui mais je l'écoute pas, je fais n'importe quoi après je suis à ½ agressive, je suis énervée bref c'était nul ! Donc on s'est mis d'accord autour d'une table, nous les professionnels qui accueillent à bien planifier donc à la fois, dans la chronologie de la stagiaire qui reste 5 mois sur ce qu'on pense être les étapes à notre avis incontournables qui est l'observation, découverte de l'institution, découverte de nos entretiens avec nous et puis décorticage de ce qu'elle voit, analyse tout ça et après, en effet, action, pour elle, enfin donc mise...
350. C. mise en situation ?
351. 3FT5 mise en situation pardon, et préparation et on se voulait, on a décidé qu'on préparait en amont et qu'après, il y avait des temps identifiés pour reprendre ses entretiens
352. C. alors il y a un truc que je ne comprends pas c'est comment vous pouvez préparer en amont quelque chose par rapport auquel vous n'avez aucune idée de ce que ça va être, comment vous faites ça ?
353. 3FT5 alors, il y a deux façons, ici, deux manières de travailler, enfin deux entrées ici, chez nous, là hein, clairement, je pensais avoir été claire mais peut-être que je ne l'ai peut-être pas été ?
354. C. peut-être que je n'ai pas compris !
355. 3FT5 /non, non ! ici il y a tous ces signalements systématiques dont on vous a parlés hein, clairement qui sont là pour le coup, les signalements de médecins-conseils, des signalements d'arrêts de plus de 3 mois donc des listes de noms, comme X (sa collègue) vous a décrit donc là, on a une problématique identifiée type entre guillemets au départ avec soit des signalements de médecins conseils où il y a quelques précisions parfois pas mal ou soit ces listes donc on sait que ce sont des gens qui sont en arrêt depuis 3 mois et on **a un peu des** « entretiens heu type » enfin type... comment dire ?

356. C. alors, est-ce que vous pourriez préciser, pour vous ce que ça signifie quand on a ces signalements-là, à la limite, si je comprends bien en tant que professionnelle, vous, vous savez à quoi vous allez pouvoir vous attendre, je ne dis pas que vous n'allez pas être attentifs à la singularité de la situation
357. 3FT5 /mais c'est ça ! C'est ça !
358. C. mais, en même temps, il y a comme des
359. 3FT5/similitudes, oui
360. C. alors de quoi c'est fait ? C'est ça qui m'intéresse !
361. 4FT5 c'est-à-dire ? La situation socio administrative type ?
362. C. par exemple on va prendre l'arrêt de travail. On vous signale l'arrêt de travail parce que c'est 3 mois, là hein ? toc, voilà
363. 3FT5 /requête !
364. C. quand vous avez ça, quand vous avez cette requête-là, à quoi vous vous attendez a priori ? Vous, en tant que professionnelle hein ?
365. 4FT5 tu veux dire au point de vue de nos....
366. C. Qu'est ce qui, tiens ton woupoupou-là ! (*rappel du passage de début d'entretien*) dans la tête : qu'est-ce qui est déjà en tête, pour vous, quand vous avez ce type de situation?
367. 4FT5 alors, je vais te dire à quoi je penserais comme ça, comment on appelle ça, un *a priori* ou un... pas je cherche le...de façon un peu mécaniste. Attention 3 mois c'est déjà, c'est déjà ...c'est long un arrêt de 3 mois est-ce que il ou elle va perdre son travail ? euh... et est-ce que le médecin-conseil va continuer à valider l'arrêt ? Donc, y a une certaine notion, pas de danger pour la personne, ça serait un mot trop fort mais il peut y avoir un risque
368. 3FT5 /de désinsertion sociale
369. 4FT5 de désinsertion, précarisation, d'aggravation etc, etc, et c'est d'ailleurs pour ça
370. 3FT5 /qu'on parle de prévention
371. 4FT5 c'est pour ça qu'on nous paye, la sécu, hein avec des conventionnements entre la CNAM et le service social CARSAT, c'est pour qu'on vienne avec tout un tas de lettres réseau et tout ça, un petit peu en amont, heu avec des dispositifs, hein d'ailleurs, même des fois qu'on a créé carrément hein, les ISIC là ! C'est si tu veux, qu'on vienne accompagner là, anticiper même, anticiper, si tu veux, cette... on va dire, évolution de la sécurité sociale qui fait que *grosso modo* tu ne peux plus rester en arrêt de maladie pendant 3 ans hein, et puis la situation de l'emploi étant ce qu'elle est...alors déjà , alors en plus quand tu es en mauvaise santé et tout tu vas perdre ton boulot très certainement enfin...
372. 3FT5/voire ton couple...difficultés financières...
373. 4FT5 voilà, voilà, voilà ! Donc, nous, on vient un petit peu là, voilà dans ces situations
374. 3FT5 donc on a un petit peu tout ça
375. C. vous avez presque un canevas-type dans la tête ?
376. 3FT5 oui !
377. 4FT5 on peut avoir le canevas-type !
378. C. le canevas, c'est pas péjoratif, hein !
379. 4FT5 non, tu as tout à fait raison parce que ça, ça peut être induit, ça peut induire, justement, y compris la stagiaire, et c'est ce qui s'est passé ce matin
380. 3FT5/ oui ! Et c'est ce qui s'est passé, ce matin !
381. C. Ca induit pourquoi ?
382. 4FT5 /elle est là-dedans, elle est là-dedans ! Ca induit parce que 1èremment y a ce côté, si tu veux le rapport avec le médical, le médecin-conseil, c'est pas rien ! C'est celui
383. C. c'est ce que je disais tout-à-l'heure !
384. 4FT5 c'est un médecin qui te renvoie au boulot, quand même ! C'est vraiment un gendarme, hein et en plus il y en a qui ne sont pas, ils ne sont pas finauds, il y en a qui sont

très bien, alors si tu veux t'es là-dedans avec une position déjà, c'est pas nos supérieurs hiérarchiques mais c'est encore, tu vois, hein !

385. C. Ça reste
386. 3FT5 c'est les médecins !
387. 4FT5 hein, les médecins et puis heu,... ben il faut y aller et il faut un petit peu rendre des comptes un petit peu quand même au médecin, hein d'accord ! Donc tu vois, on est quand même là-dedans, on est dans cette situation, tout d'un coup, un petit peu tu vois, insécurisée pour la personne
388. 3FT5 /avec des enjeux derrière !
389. 4FT5 avec des enjeux
390. C. il y a un enjeu d'évaluation en tout cas dans ces situations-là, par rapport à ce que tu disais
391. 4FT5 notre évaluation à nous ?
392. C. oui ! Professionnelle
393. 4FT5 Notre évaluation professionnelle, absolument
394. C. par rapport à la zone de risque ou vers quoi ça pourrait éventuellement
395. 4FT5 absolument ! Avec des tas de choses aussi souvent paradoxales par exemple, les gens qui nous disent « *madame, moi, je ne me suis jamais arrêté de ma vie, je veux reprendre mon travail* » et puis en fait tu vas te rendre compte qu'il n'en peut plus et que ça lui sort par les yeux et que il va falloir travailler avec tout ça ; c'est beaucoup, beaucoup là-dedans, hein, surtout des gens
396. C. donc vous avez une phase diagnostic qui est quand même très importante
397. 4FT5 /très importante ! Très importante !
398. 3FT5/ Ah la, la, très importante !
399. C. dans ce genre d'entretien-là ? d'accord
400. 4FT5/ et tu vois c'est ce que je disais il faut que les neurones, faut qu'ils fonctionnent tu vois, quand même un petit peu, il faut que ça fonctionne, quoi !
401. 3FT5/et, et, ce que je voulais faire comme parallèle y avait donc, et pour finir aussi, parce que il y avait ces demande-là qui sont avec un canevas-type et y a mon fameux accueil dont je vous parle tout à l'heure, ben oui mais non mais ! Qui est vraiment autre chose ou là, ben quand même X ! (*sa collègue*)
402. 4FT5/ oui
403. 3FT5 /où c'est quand même une porte, un bureau ouvert, ouvert sur des personnes qui vont se présenter, alors elles viennent quand même à la Sécu, les personnes, quand elles viennent nous voir, ici, donc souvent quand même c'est des personnes qui sont dans nos missions
404. C. ils attendent quelque chose en tout cas de la Sécu, on va dire !
405. 3FT5 souvent, mais pas tout le temps, j'ai fait l'autre fois un accueil
406. 4FT5 /oui, il y a quelque fois des électrons-libres !
407. 3FT5/ y en a qui arrivent, il fait chaud à la sécu aussi ! Donc moi, j'ai eu un mr, l'autre fois, la personne qui a la maladie d'Alzheimer, là, il est arrivé, ben là la semaine dernière, il venait pour son téléphone portable il n'arrivait pas à le faire marcher : ben les services administratifs l'ont envoyé au service social, c'est bien !
408. 4FT5 le pire, c'est que toi tu n'as pas réussi à lui faire marcher, non plus !
409. 3FT5 non, mais écoutes ! Mais bon bref, j'ai fait le boulot que j'ai fait !
410. C. ça ne fait pas partie des compétences en intervention à la sécu !
411. 3FT5/ Bref, je peux vous dire que j'ai fait du bon travail ! (*rires partagés*) parce que voilà bon ! Mais n'empêche que voilà ce que c'est aussi que notre accueil et alors là, c'est l'imprévu de chez l'imprévu on ne peut pas faire beaucoup plus imprévu et il y a ça aussi ! Et là du coup les stagiaires, tout ça pour dire que les stagiaires on les envoie aussi en termes

d'apprentissage, parce que on est convaincues toutes les deux, mais pas que nous deux, qu'ici, y a, à mon avis et pas beaucoup de postures aussi,parce que c'est super intéressant quand on les envoie dans cette permanence d'accueil, sans rendez-vous, où là, c'est sans filet ! Elles sont assises là, les gens sont dans la salle d'attente, il n'y a pas de papiers, pas de signalements, y a rien, là hein !

412. C. alors justement, est-ce que ça, est-ce que ça, cette situation-là, pour vous, relève d'une première mise en situation en 2^{ème} année ? Le sans filet-là ?
413. 3FT5 le sans filet ?
414. 4FT5 Pas tout de suite !
415. 3FT5 alors en fin d'accueil, en fin de stage en 2^{ème} année !
416. C. d'accord !
417. 4FT5 en fin d'accueil, en 3^{ème} période du stage
418. 3FT5 ah oui en 2^{ème} année tout à fait !
419. C. non, mais j'ai dit, en début !
420. 3FT5 pas en début ! En début de 2^{ème} année, et 4FT5 (*ensemble*) non ! à l'unanimité !
421. C. d'accord ! Donc en fait, il y a bien ..., vous graduez quand même, notamment, en 2^{ème} année!
422. 3FT5 on gradue énormément !
423. 4FT5 on grad... , on gradie ? !!! On gradue ? on grade ! (*rires partagés*)
424. C. il y a à la fois la progressivité Vous graduez !!
425. 4FT5 oui mais alors on gradue ? Comment tu dis avec on ?
426. 3FT5 on garde !
427. C. vous graduez, graduer, le verbe on vient peut-être de l'inventer !
428. 3FT5 on fait ça très, très crescendo !
429. C. c'est ça !
430. 3FT5 (*rires partagés*) parce que nous, nous adaptons ! Nous sommes très, très bonnes !
X (prénom du chercheur)
431. C. non, non, mais, là du coup ! C'est pas ça que je veux dire. Parce que moi je m'intéresse, vous allez voir pourquoi tout à l'heure, par rapport au sondage que j'ai fait auprès des étudiants de 2^{ème} année parce que je les ai interrogés les étudiants en 2^{ème} année !
432. 4FT5 ah oui ! Eh oui ! Nous, on n'a pas ces retours
433. C. eh bé oui, moi je l'ai fait ! Et donc, c'est pour cela que ça m'intéresse de voir quel est le point de vue des professionnels, formateurs de terrain sur cette question-là, parce que je pense qu'il y a des points de vue très différents et je ne suis pas sûre que la théorie et l'apprentissage en formation des adultes permette de se situer définitivement sur l'affaire ! Parce que je pense qu'il y a, tout se dit, il y a des gens qui prétendent qu'il faut confronter immédiatement à la complexité ; parce que effectivement c'est de la complexité, de la difficulté qu'émergent les obstacles et donc on les, voilà... maintenant est-ce que c'est tout de suite, je ne suis pas... voilà ? Y en a d'autres qui disent qu'il faut quand même donner aussi un minimum de sécurité et de confiance en soi pour justement voilà s'adapter... donc voyez !... je ne prétends pas résoudre et répondre
434. 3FT5 et puis, nous on est un petit peu différentes !
435. 4FT5 hum ! Oui ! Heureusement !
436. C. AH ? Ben, dites-moi sur quoi portent vos différences ?
437. 3FT5 oui ! Je suis plus. Je ne vais pas me comparer à toi ? Ben si on peut, parce que on se connaît bien !
438. 4FT5 Vas- y X (*prénom de sa collègue*)
439. 3FT5 je suis plus... protectrice auprès des stagiaires quand on a notre binôme que X (*sa collègue*) peut l'être, donc moi, je vais vous dire pourquoi, et X vous dira pourquoi elle

pense autrement, moi, en effet par rapport à ce que vous dites, ... je suis aussi un être humain, j'ai aussi été stagiaire euh... j'ai fait 3 années d'études d'ASS, j'ai fait 3 stages, je n'ai jamais fait d'entretien, seule, pendant toute ma formation professionnelle vous êtes bien assise, ça tombe bien ! Voilà ! Donc heu... donc faut le savoir, c'était pourtant pas, j'étais à Montrouge, l'IRTS de Montrouge j'étais avec des formatrices qui ont fait que j'avais une posture, ... timide etc... j'étais très jeune, j'ai passé mon DE à l'époque où on prenait les bacheliers, hein ! Donc, j'étais très jeune et très timide ! Et, bref et donc tout ça pour dire que je n'ai jamais fait d'entretien, seule, donc évidemment bien je suis ce que je suis même si n'ai pas le même âge aujourd'hui et quand j'accueille des stagiaires, sûrement que je dois penser un peu à moi un peu au passage et que je me revois à la même époque et au même... donc, en fait, moi je suis beaucoup, surtout quand c'est des jeunes, encore plus, alors moins quand c'est des filles plus matures ou des hommes, j'ai toujours peur pour elles, un peu, donc je suis un peu maternante, protectrice. Ouais, je les protège pas mal et donc je mettrais un peu plus de temps, je pense, que X (sa collègue) à les » envoyer au front » entre guillemets donc je suis plus voilà, voilà en gros, moi, je me confie un peu, hein, bon y a pas de... et voilà j'explique ça comme ça, j'explique ça comme ça ! Bon X toi, voilà !

440. 4FT5 ben oui ! Moi j'ai l'expérience complètement autre que toi, puisque j'ai commencé la formation et le métier, tard, à une époque où je n'étais pas du tout timide, je ne l'ai jamais été beaucoup, mais ! Donc moi j'ai apprécié dès ma 1^{ère} année, j'étais aux chantiers, j'ai apprécié, j'ai apprécié de commencer à faire des entretiens, alors, je ne dis pas que je réussissais bien, peut-être que... mais en tout cas, alors, on n'a pas vraiment du tout le même vécu, hein, on n'a pas le même vécu !
441. 3FT5 on forme un super binôme !
442. 4FT5 et très certainement, que ça joue après aussi sur nos, alors moi je suis plus pour ce que j'appelle souvent l'engagement cad « on y va, allez, on monte au »... on monte un petit peu, alors évidemment pas tout de suite en 2^{ème} année quand ils n'ont jamais fait d'entretiens, ben non ! On fait une bonne période assise à côté mais comme je te le disais active, hein voilà alors voilà le premier entretien peut être que là on... on va faire un peu
443. 3FT5 on va le faire à deux des fois
444. 4FT5 on va faire peut-être un petit peu à deux, des fois on fait des petites tentatives de..., mais on n'a jamais fait « *je t'observe en entretien* », ça on ne veut pas
445. 3FT5 on ne veut pas le faire ici ! Ni l'une, ni l'autre !
446. 4FT5 On ne le veut pas le faire. On ne veut pas le faire « *je t'observe en entretien* », parce qu'on pense que ça c'est difficile à vivre pour la stagiaire mais par contre, on peut prévoir peut-être qu'à un moment donné elle va peut-être avoir..., on fait comme ça, on fait quand même assez graduellement, et après on va dans le bureau d'à côté, « t'inquiètes pas on est là, n'hésites pas hein ! Sors ! » On met quand même une certaine sécurisation mais c'est vrai que comme moi mes postures c'est plutôt de dire « *allez ! Vas-y, qu'est-ce que tu risques, prends, tu risques, rien ! Mais tu risques de faire des erreurs mais ça, c'est pas grave ! Et la personne qui est là, elle peut accepter, elle peut recevoir aussi tes erreurs, elle peut t'aider, on peut reprendre* » hein ben oui ! Parce que malmener un assuré hélas ! Il n'y a pas que des stagiaires qui malmènent des assurés, donc là-dessus, on n'a pas à ... donc, on fait en sorte qu'il y ait le moins de dégâts possibles mais ça fait partie aussi, moi je trouve que ça fait partie aussi du métier ! Et si on ne passe par, je pense que si on ne passe pas par ces phases-là, le stage ça ne dure pas longtemps et ça va être... on, on va... c'est ce seul moment comme ASS, on va pouvoir être observée et puis avoir être
447. 3FT5 /être aidée du coup pour ça, ne pas avoir peur !
448. 4FT5 être aidée et puis avoir l'obligation de retour, parce qu'après, une fois qu'on va être en poste hein, tu sais les encadrements techniques, enfin, nous c'est fini ! Nous, notre chef il ne sait même pas ce que c'est, hein on ne va pas surtout pas lui poser une question,

si on a un problème, il est gentil tout ce que tu veux mais bon voilà donc c'est fini après, on va être, on va être du coup dans une espèce de tour, de tour d'ivoire alors moi, c'est plutôt le risque que je prends

449. 3FT5/ enfin mais qui est très mesuré hein ! Mais tu serais plus, je dis ça parce qu'on est différentes, tu m'as fait un peu grandir à ce niveau-là parce que, moi j'ai grandi ici, moi, puisque c'est mon premier poste et mon seul poste mais au départ, ouais quand, bizarrement j'ai accueilli des stagiaires assez rapidement malgré tout ça, mais au départ, je pense que je les surprotégeais quoi, j'avais cette tendance –là parce que voilà .. je revivais moi-même mes difficultés et tout alors que X (*sa collègue*) tu étais plus, ouais tu m'as aidée à être, enfin aider, on a parlé ensemble et échangé sur ce sujet et des fois dire « là, faut y aller, on la lance » mais c'est quand même, mais ça n'arrive pas quand même au début du tout hein !
450. 4FT5 ah ben non !
451. C. Donc, je vous le disais j'ai interrogé les étudiants de 2^{ème} année alors j'ai fait, j'ai pas exploité cette année, je les interroge en février, moi, de la 2^{ème} année et je les ai donc interrogé depuis 2 ans et c'est d'ailleurs pour ça que j'avais envie de continuer en thèse. Ce que j'ai pu recueillir de leur part, c'était un sondage écrit anonyme, en fait ce dont je me suis rendue compte, c'est qu'effectivement les stagiaires m'ont dit, et c'est quelque chose que je veux approfondir maintenant et ça va rejoindre des éléments que vous avez dit tout à l'heure aussi, en 2^{ème} année, souvent, les professionnels confient alors des situations qu'ils appellent « simples », c'est comme ça que les stagiaires m'ont nommé ça dans le petit sondage, des situations simples et quand après, ils détaillent de quoi il est question, c'est beaucoup des aides
452. 4FT5 aides financières !
453. C. bon ! Donc moi, j'ai voilà, j'ai vraiment, je vous ai emmené les tableaux, je trouvais que c'était intéressant, c'est quand même assez significatif, quoi ! (C cherche les tableaux)
454. 3FT5 en 2^{ème} année c'est souvent au CG, non ?
455. C. non !
456. 3FT5 ah bon ! Ben j'ai des a priori alors ! Excusez-moi, je suis mauvaise !
457. C. non, non ! Les environnements de stage, voilà, en 2^{ème} année, c'est polyvalence, santé, enfance insertion professionnelle ou protection sociale où vous êtes là, pas beaucoup chez vous en 2^{ème} année ! Y a beaucoup en polyvalence, mais aussi beaucoup en santé, par exemple et en insertion sociale et professionnelle beaucoup aussi
458. 3FT5 alors ça c'est quoi ?
459. C. CCAS, associations caritatives. En fait, les aides financières c'est là qu'il y en a le plus, accompagnement social RSa, MDPH, alors, 13 49 ma catégorisation, elle est, elle a suivi ce que les étudiants m'ont dit, elle est pas..., je pourrais l'améliorer pour rassembler les choses
460. 3FT5 c'est ce que nous disent les étudiants, X (*collègue*)
461. 4FT5 c'est ce que nous a dit X (*stagiaire actuelle*) hein !
462. C. oui, mais c'est valable dans tous les domaines, hein ! D'accord ! C'est pas exclusif de la polyvalence, moi, ça a été une source d'étonnement pour moi !
463. 4FT5 oui, d'accord, oui
464. C. étonnement dans le sens, j'ai appris quelque chose, hein
465. 3FT5 bien sur
466. C. et du coup c'est comme si effectivement, la situation d'aide financière était en même temps une situation simple, voilà
467. 4FT5 alors ça c'est vraiment rigolo ! ah !
468. C. alors moi quand j'ai rassemblé puis j'ai soumis ça à d'autres professionnels, comme vous, on peut rassembler aides financières, FSL, on est très proche parce qu'il y a quand même une proximité de dispositifs, accès aux droits, CMU enfin bon, on voit bien tout ça

- c'est quand même très...alors je ne sais pas si je peux permettre d'appeler significativement une aide financière comme étant situation de métier, c'est une question que j'ai, ou bien un travail autour des conditions de vie
469. 4FT5 qu'est-ce que tu entends par situation de métier ?
470. C. situation de métier pour moi c'est si tu veux, ce qui m'intéresse de voir et c'est pour cela que j'interroge tous les professionnels c'est : est-ce que ces situations d'aide financière ce sont des situations significatives du métier actuellement ? Significatives dans le sens où elles sont représentatives de ce que fait un ASS de nos jours ?
471. 4FT5 ben déjà il faudrait se poser la question de « l'étiquetage situation d'aide financière » ça veut dire que : quelle demande ? Quelle exploration ? Quelle analyse ? Et quelle intervention ?
472. 3FT5 pour en arriver à ce moyen-là !
473. 4FT5 heu...bon pourquoi pas ? Ça peut être que vraiment du financier pourquoi pas ! Moi, je ne l'envisage pas trop comme ça mais, parce que peut-être aussi nous, on fait pas ça ! On n'est pas là-dedans !
474. 3FT5 non, non. On fait très peu de demandes
475. 4FT5 parce que c'est pas les mêmes problématiques, on va dire hein mais
476. 3FT5 non, on n'est pas trop sur le financier
477. 4FT5 enfin, les gens n'ont pas plus de sous quand même surtout en ces moments ci mais ...moi ça me pose la question de la nomenclature presque !
478. C. tout à fait, mais c'est ça que j'interroge, c'est ça que je veux comprendre et c'est cela que je veux élucider avec les professionnels parce que, moi la notion d'aide financière, c'est ce qui est sorti de mes sondages d'étudiants donc ça m'a vraiment... et comme j'avais travaillé dans la recherche à propos d'un entretien de tutorat qui parlait aussi d'une qualification par un professionnel de « je te confie une situation de demande d'aide financière parce que c'est quand même relativement simple » et que l'on a déjà vue avant et que tu sais ce que c'est et qu'en fait la demande d'aide financière ben recouvrait bien d'autres choses de la vie des personnes, donc c'est une clef d'entrée potentielle, mais voilà comment on la considère et quelle place elle a dans le métier ? Moi c'est ça que je veux travailler en particulier et donc ça m'intéresse de voir comment ...voyez ! et de vous soumettre l'affaire tel que j'ai commencé à travailler avec les étudiants, pour voir si vous, vous diriez ça ? Ou bien si vous dites autre chose
479. 4FT5 ah non ! On ne dit pas ça
480. 3FT5 moi je dirais, je dirais moi dans l'accueil des stagiaires, j'ai souvenir que quasiment, elles n'en n'ont quasiment jamais faites ou jamais jusqu'au bout
481. 4FT5 quelques-unes mais
482. 3FT5 très, très peu ! Des aides financières alors après
483. 4FT5 pffff. Après c'est pareil, entre professionnels, ici, y en a qui font plus d'aides financières que d'autres
484. 4FT5 bah, oui !
485. 4FT5 parce que on le,... le professionnel a un regard, j'avais découvert ça, en formation, moi, hein sur l'aide financière qui est assez particulier déjà, qui interroge le regard sur l'argent, le rapport à l'argent, hein !
486. 3FT5 bien sûr !
487. 4FT5 alors ça, c'est ... on a plein de différences, entre nous, là-dessus c'est comme par exemple les tâches administratives, les papiers par exemple
488. C. est-ce que ça c'est du sale boulot, par exemple ?
489. 4FT5 pour moi, par exemple, absolument pas, absolument pas pour moi une situation d'aide financière d'abord je ne sais pas ce que c'est, je ne l'appellerais pas ça comme ça !
490. C. comment tu l'appellerais, ça m'intéresse !

491. 4FT5 je l'appellerais pas, je n'appellerais pas comme ça, je dirais, à un moment donné, dans une situation sociale il y a l'élément financier, hein il y a l'élément financier sur lequel on peut, par exemple on revient sur l'exemple de ce matin. Cette dame qui a des problèmes financiers et qui est en arrêt de travail, mais les problèmes financiers, on peut se douter que ça n'est pas lié à l'arrêt de travail parce qu'elle n'a pas perdu à cause de l'arrêt de travail ; bon, alors il y a la présence effectivement du mot « demande d'aide financière » parce que les gens, ils ont repris à leur propre compte l'aspect linguistique demande d'aide financière ! Ils appellent ça comme ça aussi, demande d'aide financière (*rires*) ils disent pas « *je viens demander de l'argent* » par exemple, ils disent « *je viens faire une demande d'aide financière !* » donc ils se sont accaparés le mot du travail social, hein !; et puis, quand on a dit à X (*la stagiaire actuelle*) que effectivement, la dame si elle en a parlé au médecin conseil de ses problèmes financiers c'est que, très sûrement, que ça la préoccupe
492. 3FT5 bien sûr !
493. C. c'est ça, donc elle a des préoccupations d'ordre financier, entre autres ?
494. 4FT5 mais bien sûr elle a des préoccupations d'ordre financier et il n'est pas absolument envisageable enfin je veux dire
495. 3FT5 /de ne pas en parler
496. 4FT5 /au nom de quoi, on irait traiter ça comme quelque chose un petit peu de secondaire par rapport à quelque chose de plus noble qui serait le maintien dans l'emploi ; par exemple pourquoi pas ?
497. 3FT5 elle a essayé X (*la stagiaire*)
498. 4FT5 X elle a embrayé dès le départ, maintien dans l'emploi, dispositifs
499. 3FT5 le travail, toute notre batterie ici !
500. 4FT5 tout l'arsenal parce que on a un arsenal, ici, et à la fin de l'entretien qu'est-ce qu'elle a fait la dame ?
501. 3FT5 sur le pas de la porte, hein !
502. 4FT5 Elle a parlé de l'aide financière juste à la fin de l'entretien hein donc du coup X (*la stagiaire*) a paniqué et du coup elle a sorti.... l'imprimé, mais ça c'est quoi si ce n'est pas évacuer, évacuer la question moins noble de l'argent, moi je le vois comme ça, si tu veux !
503. C. ce serait des situations où l'argent est en jeu ? plutôt que de dire des demandes d'aide financière ?
504. 4FT5 l'argent est en jeu, voilà, alors
505. C. l'argent est une préoccupation vitale !
506. 4FT5 oui. Moi je me dis l'argent c'est un des commerces entre les hommes le plus important, enfin les relations, les relations d'argent c'est..pff alors paradoxalement pour une stagiaire qui vient d'arriver, comme nous a dit X (*la stagiaire actuelle*) elle nous a dit l'année dernière je n'ai fait que des aides financières et pas d'accompagnement !
507. 3FT5 c'est ce qu'elle nous a dit
508. C. donc, c'est comme si il y avait une dissociation entre l'acte technique de remplir un imprimé et ce que ça peut recouvrir dans la situation pour les personnes et pour le professionnel ?
509. 4FT5 en tout cas ça aboutit à ça, si on le voit comme ça, ça aboutit à ça ! Si on dit tu vas faire une aide financière parce que dans la tête du professionnel c'est une situation « simple » comme tu dis, ben ! Obligatoirement ça va induire, c'est le professionnel qui oriente la pratique de sa stagiaire, donc dans sa tête déjà cette façon-là de voir, tu vas faire l'aide financière eh bien on ne va se casser la tête, enfin moi je vois ça comme ça, on va demander les pièces justificatives et puis voilà !
510. C. alors qu'en fait, ce n'était pas tout à fait ça. La situation simple c'était parce que, en l'occurrence dans la situation que l'on a eu à analyser, c'était une situation où il y avait des

droits, ce n'était pas la situation la plus catastrophique de la panoplie que l'on peut avoir parfois en service social et elle était simple aussi parce que la stagiaire connaissait déjà la personne, donc il lui semblait qu'elle était assez favorable, voilà, un peu dans l'optique que définissait un peu 3FT5, hein, pour réduire un peu la difficulté supposée : ce n'était pas du tout dans une approche du rapport à l'argent, le fait de penser que c'était simplement faire un dossier, hein, pas du tout !

511. 4FT5 si elle connaissait la personne, c'est différent !
512. C. Oui, elle la connaissait
513. 4FT5 c'est différent, enfin ça veut dire que là, du coup c'est presque logique que ce soit elle qui la reçoive après
514. C. elle la connaissait parce qu'elle l'avait vue avec le FT, peu avant
515. 3FT5 ben oui, c'est ça
516. C. donc, si tu veux il pensait avoir fait une
517. 3FT5 /ça on le fait des fois X (4FT5), tu l'as fait, toi, souvent des fois de voir d'abord je pense à des situations, un assuré avec une stagiaire et puis après, je sais pas, vous avez commencé à amorcer un travail d'évaluation et tout
518. 4FT5 /et après la stagiaire continue
519. 3FT5 / il faut faire un dossier relatif à la complémentaire santé, par exemple
520. 4FT5/ et la stagiaire continue
521. 3FT5/ et tu vas dire, et tu vas dire ben tiens, tu reverras la personne parce qu'on a convenu de faire ça la prochaine fois, tu es en capacités de faire ça et, du coup, en effet, ça va être un dossier, moi aussi j'ai fait ça, un dossier *a priori* que administratif, voilà pourquoi elles le vivent comme ça ?
522. C. oui et c'est pour ça que c'est intéressant de voir, tu vois, ce à quoi ça fait référence par ailleurs parce que quelquefois c'est, dans une activité, dans une situation, tu réduis la difficulté en demandant au stagiaire une partie de la tâche mais ça ne veut pas dire pour autant
523. 3FT5 /qu'il n'y a pas eu plein d'autres choses
524. C. que tu ne l'inclues pas dans quelque chose qui est plus global tu vois, c'est ça aussi, tu vois ?
525. 3FT5 ouais, ouais !
526. C. tu vois ? Donc, du coup c'est intéressant de voir dans quelle conception-même, pour l'apprentissage tu vois c'est pensé, c'est en tout cas ça qui ressort, moi ce qui m'intéresse c'est de voir effectivement, selon vous, justement ces situations, alors je ne sais pas, on va les appeler pas aides financières, je vois bien que on ne peut les appeler aides financières là, on va les appeler situations où il y a une préoccupation de cet ordre-là pour les personnes, selon vous, sur quoi, sur quels types de savoirs par exemple, sur quoi en tout cas vous ça vous permet de travailler, sur quoi en tout cas vous focalisez avec les stagiaires quand vous leur donnez ce type de situations ?
527. 3FT5 quand on leur demande ça ?
528. C. oui.... Vous en avez un peu déjà dit, hein ! Je retrouverais mais tu vois ?
529. 4FT5 oui. Je pense ! Moi ce qui me viendrait tout de suite à l'idée, si tu veux, alors... c'est si, par exemple, on fait une demande d'aide financière à la commission d'action sociale de la Sécu.
530. C. prenons cet exemple-là !
531. 4FT5 alors... les savoirs qu'il faut, selon moi, acquérir, on en a beaucoup parlé ce matin c'est une certaine rigueur, une certaine précision, une certaine précision par rapport aux documents, que va amener la personne ou qu'on va lui demander, heu... une certaine rigueur pour que, par exemple, la stagiaire soit capable de dire ben voilà je prépare votre dossier, il va passer à telle date, je vous appellerais, si tu veux ...du fonctionnement concret

de concret pour éviter d'être dans ce qu'on discutait ce matin, attention à ne pas être simplement dans l'approximatif parce que c'est beaucoup plus, par exemple, difficile si on est dans des choses approximatives et qu'on a un refus d'une commission heu... c'est beaucoup moins aidant que d'avoir pris du temps et d'avoir fait son travail vraiment avec précision, pour avoir le meilleur dossier qui soit, une meilleure évaluation sociale par exemple, l'écrit, comment la stagiaire va pouvoir présenter une situation puisque après c'est lu par le professionnel qui est à la commission, comment avec son écrit, il ou elle va pouvoir du coup un peu plaider la cause de cette personne-là qui va être dans une commission où il y a des gens qui ne sont pas forcément au fait de la sécu, tout ça tu vois ? Donc travail de compréhension, travail de transcription de... c'est... ça aussi...ça demande que la stagiaire, elle apprenne aussi à s'engager dans ses, dans son écrit, dans sontu vois ?

532. C. donc ça demande en fait des savoirs en lien avec la personne pour bien comprendre, bien évaluer la situation avec tous les éléments là qu'on a dit avant, après il y a les éléments
533. 4FT5 /oui légitimité de la demande, notamment
534. C. oui.,... après il y a des savoirs relatifs aussi au fonctionnement des commissions, si je comprends bien ? Qu'est-ce qui est attendu en termes d'argumentaire ?
535. 3FT5 bien sûr ! Les exigences de la commission, les cadres
536. 4FT5 /et qu'est-ce qu'elle peut transmettre à cette commission de cette situation là
537. 3FT5 les cadres de l'institution !
538. C. et après c'est cette notion de précision et de rigueur que tu introduis toi pour justement que ça soit à la fois dans la relation à la personne et après dans le suivi du dossier, parce que ça prend la forme d'un dossier, mais plus pour que ça est une chance d'aboutir quoi ?
539. 4FT5 oui et puis tu vois quand on en a parlé ce matin, on a dit effectivement la précision, la rigueur on est un petit peu et je ne pense que ce ne soit qu'à la Sécu, on pense aussi que c'est structurant pour les personnes, et nous-mêmes on est dans une relation assez structurée avec ce qu'on fait, assez précise heu...,... c'est pas qu'on laisse pas de place à l'empathie, la créativité et tout ce qu'on veut, mais heu... enfin les stages... je pense que la plupart des stagiaires qu'on reçoit, on a besoin aussi de travailler là-dessus, d'autant plus que, par exemple, concernant le travail autour des aides financières ou le travail autour des papiers, ce que les travailleurs sociaux appellent « la paperasse » c'est pas tellement bien côté, c'est pas tellement bien côté parce que on peut entendre aussi des , des, des opinions un petit peu, en disant oui mais le « cœur du métier » le premier mot que tu as prononcé tout à l'heure, le « cœur du métier » c'est l'accompagnement, mais c'est moins la paperasse c'est moins la finance etc...alors là-dessus, si tu veux, nous on, enfin
540. C. toi ? Beaucoup ?
541. 4FT5 moi, beaucoup ! Oui
542. 3FT5 /oui ! Toi beaucoup ! Moi je
543. 4FT5/ moi je suis un petit peu assez tatillon sur le fait de dire attention !
544. 3FT5 /C'est aussi, ça, le métier ! Mais aussi souvent on se rend compte qu'il y a beaucoup d' *a priori* sur notre fonction, nous ici, ASS à la sécurité sociale par rapport même à d'autres services où au bout du compte, au bout du compte, malgré tout, les papiers même si je ne dénigre pas, je leur laisse une place noble à la paperasse moi aussi, parce que 4FT5 m'a convaincue au fil du temps qu'il fallait leur laisser une place à ces papiers, parce que c'était aussi notre métier de débrouiller les papiers, de les comprendre, de bien les lire, de les faire comprendre, c'est le métier d'ASS aussi, clairement je suis entièrement d'accord mais ceci, dit il n'y en a pas tant que ça à la Sécu. bizarrement par rapport à plein d'autres institutions donc moi pour répondre à votre question, j'aurais une autre, pour répondre à votre question de savoir pourquoi choisissons-nous ces situations
545. C. qu'est- ce qu'elles permettent de travailler ? sur quoi on travaille avec ?

546. 3FT5 oui, c'est ça. Alors moi, je, je, je pense vraiment et c'est pourquoi ça me surprend cette... ces réponses d'étudiants, c'est que je pense vraiment que « la demande d'aide financière » c'est surtout tellement pas le truc le plus simple, que je m'étonne franchement, j'en suis... que moi encore j'ai tellement de mal 4FT5 tu le sais, à faire des demandes d'aide financière, enfin à ne faire que, en tout cas que c'est un acte professionnel, un moyen l'aide financière qui est tellement compliquéqui demande tellement d'analyse et de...que je me dis comment on peut penser un seul instant que cet acte-là, peut être confié à une stagiaire de 2^{ème} année...enfin, je, je alors du coup, je m'interroge en même temps que je vous parle, enfin si vous voulez, je prends la mesure de ce qu'on peut demander, je me remets en question, heu à nos stagiaires quand on leur demande ça ; parce que je pense que l'aide financière étant un moyen, on le sait très bien comme un autre, évidemment mais que ça englobe tellement, tellement, tellement de choses, de valeurs comme le dit 4FT5, ça interroge tellement de chose que pff enfin Alors j'en suis presque sans mots
547. 4FT5 ça risque de formater hein !
548. 3FT5 je suis presque sans mots !
549. C. alors, il ne faut pas vous arrêter sur la notion de situation simple parce que,
550. 3FT5 ça m'a perturbée !
551. C. mais c'est très bien que ça vous ait perturbé, parce que, je pense que effectivement quand on travaille avec des humains, les situations sont toutes potentiellement... voilà en revanche, c'est vrai que quand on s'interroge à une progression dans l'apprentissage c'est intéressant de regarder par quoi on commence, hein bon !
552. 3FT5 oui, tout à fait, j'entends hein
553. C. donc voyez c'est dans ce sens-là que ça permet de réfléchir et de travailler
554. 3FT5 /mais moi là je réfléchis en même temps que vous ne parliez
555. C. sans dévoiler le contenu des entretiens, il y a beaucoup de professionnels qui, comme vous, pensent que l'aide financière c'est un déclencheur de ... donc en fait je veux dire, c'est partagé enfin vous n'êtes pas
556. 3FT5/ je n'en doute pas
557. C. mais c'est vrai qu'en même temps du côté des stagiaires : Quand les étudiants arrivent en debriefing après une période de stage en 2^{ème} année, très souvent, ce qu'on a c'est « *ah ben je n'ai fait que des aides financières !* » alors là, moi je fais 4 bonds sur mon siège parce que je suis un peu, moi aussi j'ai une optique, et donc, là du coup je vais l'interroger, et en fait, c'est pour cela que je vous interroge parce que moi je peux pas avoir la vérité là-dessus enfin je ne sais pas si quelqu'un l'a ! Mais j'ai besoin de comprendre voilà, qu'est-ce qui se joue et dans le métier, Qu'est-ce qui s'en dit ? Est-ce que c'est effectivement du sale boulot, pas du sale boulot quelle place ça a ? et comment c'est pensé ? Cad, est-ce que c'est, effectivement un acte technique ? Et pourquoi pas ça peut l'être parfois ! Et si c'est pas un acte que technique, alors technique pour moi c'est on remplit le dossier et puis voilà on regarde les ressources, les charges point barre ,on fait un quotient et on remplit. Si c'est pas que technique, c'est qu'il est pris dans quelque chose qui l'englobe et qui prend un autre sens par rapport à enfin l'accompagnement /personne, voyez ? Et si je comprends bien vous, vous êtes plutôt là-dedans ?
558. 3FT5 Oui et je réfléchis en même temps que vous parlez et ça me plait beaucoup ; je crois que ça interroge vraiment les fondamentaux du métier d'ASS aujourd'hui en 2013 dans notre société, où l'argent, on en manque tant
559. C. D'accord
560. 3FT5 non mais non ça me perturbe tout ce que vous dites, où l'argent on n'en manque terriblement, en tout cas les gens expriment beaucoup ça, on parle beaucoup d'argent à la fois de ceux qui n'en ont pas et de ceux qui en ont beaucoup ; heu il y a de quoi en perdre son latin que l'on soit X (4FT5) ou X (3FT5), assistantes sociales ou pas, le rapport à

l'argent on est paumés, je crois, clairement c'est pas facile de s'y retrouver en tant qu'être humain, et du coup je crois, en effet, que c'est un sujet tabou dans notre métier ou ailleurs aussi, mais surtout nous ASS, où on est quand même, là, longtemps, avec cette connotation de distribution d'aides, on pourrait penser que l'image vue de l'extérieur, moi mes amis dans les soirées me disent ben « *toi tu passes ton temps à distribuer les aides financières à tout le monde* », voilà l'image déjà que l'on a

561. 4FT5 qu'on véhicule depuis longtemps !

562. 3FT5 et puis que et puis au bout de compte, on sait très bien pertinemment qu'il y en a très peu à distribuer, quand même objectivement même si on se raccroche à des petites choses qui existent, aide à la complémentaire santé etc nos dispositifs sécu à nous et ceux d'ailleurs mais ça se réduit à peau de chagrin si quelque part on veut être honnête, donc c'est un truc avec lequel, dans notre métier on est très, très mal à l'aise et si on pouvait refiler à notre petite stagiaire alors je suis en train de dire peut être ? Je sais pas ? Qu'elle s'en débrouille un peu parce ma foi c'est un peu lourd à porter tout ça ! Peut-être ? il y a ça aussi, à certains égards, à certains moments peut-être consciemment ou inconsciemment, plutôt inconsciemment, sûrement d'ailleurs ? Mais voilà je m'ouvre à vous parce que c'est des choses qui peut-être qui se jouent comme ça aussi, parce que je pense que l'argent comme le dit 4FT5, c'est pas un vain mot, enfin loin de là, et surtout pas dans notre métier, mon Dieu ! C'est l'essentiel de notre métier enfin une partie de notre métier ! et quand X (4FT5) dit on est là pour aider les gens dans les droits, dans l'accès aux droits, dans tout ça c'est aussi, tout ça parce que le peu d'argent qui leur mis à disposition à tous ces gens, autour de nous eh ben il faut qu'on l'utilise et faut qu'on leur donne, faut surtout pas qu'ils passent à côté, et donc ben oui le dossier de l'aide à la complémentaire santé toutes les deux on est convaincues que c'est un truc super bien, enfin qui est bien et qui existe encore et que du coup la stagiaire elle peut faire ce petit dossier-là qui est assez rapide, le dossier d'aide à la complémentaire santé mais pour autant on ne pense pas que c'est rien !

563. C. donc ça veut dire que quand vous confiez cet acte même s'il est technique en apparence au départ, il va être resituer dans ce que ça permet à la personne de recouvrer comme droits ?

564. 3FT5 /bien sûr, bien sûr ! Nous on pense que c'est très noble derrière et profondément important mais aussi on pense que c'est si peu, alors là, je pense que c'est si peu ! C'est autre chose ! c'est aussi la difficulté de notre métier aujourd'hui dans la société, c'est pas rien d'être ASS ça l'a jamais été, j'ai jamais dit que c'était facile !

565. C. mais qu'est-ce que vous pensez par exemple aussi de la notion d'assistanat parce qu'actuellement l'assistance et l'assistanat n'ont pas très bonne presse quoi donc !

566. 4FT5 Ben, pour moi, non plus !

567. C. l'assistance ?

568. 4FT5 l'assistance non plus, ça n'a pas bonne presse pour moi, même après, tu vois, ça fait 13 ans que je suis à la Sécu. Tu disais la CMU, moi je, je ...alors, ça, après ce sont des opinions politico-philosophiques hein !

569. C. tout à fait ! c'est ce qui permet de travailler

570. 4FT5 la Sécu ça sera ma grande fierté d'avoir travaillé à la sécu en tant qu'idée historique hein et tu vois par exemple, heu plutôt que de faire l'aide à la complémentaire santé, qui est complexe, il faut faire la demande, avec tous les pauvres qui sont quand même dans la non-demande, quand même l'état économise je ne sais combien de milliards là-dessus ! Bon alors Y a eu la CMU, hein bon, on pourrait augmenter les plafonds de la CMU, voilà ! Comme ça, déjà il y a une partie de la non-demande qui serait réglée parce que tous les gens qui ont l'AAH avec 700 euros, le minimum vieillesse et puis nous on vient là et puis accès aux droits, accès aux droits,

571. C. c'est dans ce sens-là que tu dis que l'assistance pour toi, elle est

572. 4FT5 c'est dans ce sens –là que je dis, nous en tant qu'ASS Sécu, on est sans arrêt en train de se battre pour le contraire de l'assistance qui est le droit, mais le droit
573. C. parce que le droit à l'assistance existe !
574. 4FT5 même quand il existe... ah oui mais pffff ! Est-ce que...le droit à l'assistance bon pfff que l'assistance accompagne le droit alors, que ce soit une marche vers le droit ; mais quand même non seulement il n'y a pas suffisamment de droits, les droits sont rôniers et puis en plus, les gens n'y accèdent pas parce que c'est impossible, c'est, c'est tropvoilà ! Alors nous on arrive là et qu'est-ce qu'on fait, nous, c'est pour cela que je trouve que c'est intéressant ASS, moi, je suis passionnée par ça parce que je dis : accès aux droits, les droits, les droits et nous on est plusieurs collègues à être là-dedans, parce que le droit c'est un pouvoir pour les gens, c'est un pouvoir social quand même !
575. C. dans ce sens là
576. 4FT5 tu vois ce que je veux dire ?
577. C. ok très bien ! Très bien
578. 4FT5 ça ne veut pas dire, bien sûr on aide ! Mais, mais heu nous par exemple on fait les parcours santé, les petits groupes, là accès à, nous on se régale parce c'est quoi ? 1 38 13 C'est à partir de ces trucs sécu alors tous les termes : ticket modérateur, tiers payant, dispense d'avance de frais, tout notre jargonon retourne vers le droit, le droit il est à un moment donné, il est à un instant t d'une société hein...et les rapports de force qui ont fait tel truc on parlait de la CMU....
579. C. vous remontez jusque-là avec les stagiaires ?
580. 3FT5 et 4FT5 (*qui va poursuivre*) ah ben oui, ah ben oui ! Faites-nous confiance là-dessus ! Ah ben bien sûr ! Parce que tu vois, moi je trouve que quand on dit le sens, quel sens a notre travail ? Ah ! Mais attends y a que là que l'on peut trouver du sens, non ? tu crois pas ?
581. C. pour moi, ça fait partie des savoirs à transmettre
582. 3FT5 alors ben alors, vous ne vous inquiétez pas ! avec 4FT5 !
583. 4FT5 alors moi je suis très contente qu'il y ait ce.... ben oui parce que moi avec mes banderoles tout ça ! Moi où je suis contente, on a, parce que c'était la question que j'avais tout à l'heure comment les stagiaires, eux ils voient ça, moi je suis très, très contente de ce travail d'interrogation des stagiaires que vous faites
584. C. c'est moi qui fait ça !
585. 4FT5 parce ce que ça vraiment c'est ça qui manque c'est ça qui nous manque, nous quand je te disais qu'on était dans la solitude, parce que bon alors, nous on donne beaucoup, on l'ouvre beaucoup aussi, on fait rire, pleurer nos stagiaires alors on les maternelle, on les secoue, on les ci, on les ça...on y croit nous, nous on y croit pour pas, pour que les assurés soient le moins maltraités possible après, c'est un but humain, humaniste, hein je sais pas ?
586. C. une transmission de métier peut-être aussi, quand même ?
587. 4FT5 voilà ! Bon parce qu'on croit à ça nous tu vois !
588. 3FT5 on aime notre métier X, 4FT5 !
589. 4FT5 oui mais on aime notre métier à condition qu'on l'exerce relativement pas trop mal !
590. C. c'est pour cela que je parlais d'un souci de transmission de métier mais en tenant compte d'un certain nombre de
591. 3FT5/ valeurs ! Ah mais oui !
592. 4FT5 ah ben attends !
593. C. valeurs ! Cœur de métier je vous ai demandé au début !
594. 4FT5 c'est ça que tu attendais ! moi je n'ai pas compris ça comme ça ! Pour moi cœur de métier... pour moi, c'est pas ça, alors tu vois comment on y arrive mais après un détour ! Et moi je dis, ici, c'est un terrain de stage enfin pour des ASS qui sont, pareils, au fait du

contexte institutionnel, donc du contexte social donc du contexte politique historique et là je dis il faut être au fait de ça. Parce qu'on l'apprend par exemple, moi, je me rappelle toujours des cours sur la pauvreté c'était passionnant, moi je m'étais passionnée par la formation Agnès Verdès Leroux tout ça ! Bon tout ça, ça m'a passionnée, hein ! Mais après les étudiants ils arrivent là, dans un haut lieu historique, ici c'est quand même de haute lutte après De Gaulle, tu en parlais ce matin, le conseil de la résistance et tout, voilà... alors soit on fait des espèces de commémoration ou alors on dit par rapport à, alors tu me diras c'est un peu ma génération qui parle, c'est un peu embêtant, faut pas que ce soit moi, mais toi aussi, quand même on dit on a quelque chose à défendre ici, qu'est-ce qu'on défend ici ! Tu vois ?

595. 3FT5 moi je suis d'un milieu de commerçants, je peux parler de la Sécu, moi
596. C. oui. de la même manière que moi je défends l'assistance tu vois ? Mais avec une autre conception de l'assistance que celle que tu mets, toi dessus
597. 4FT5 oui je sais, tu nous as beaucoup parlé de ça, de l'empowerment enfin je ne sais plus ; moi j'ai été marquée par ce que tout ce que tu nous as fait découvrir, bien sûr, mais je connais tes idées X c'est l'assistance qui est le contraire de l'assistanat
598. C. tout à fait !
599. 4FT5 l'assistanat comme c'est balancé aujourd'hui, on est d'accord là-dessus ?
600. C. tout à fait !
601. 3FT5 mais moi ma formation sur le DPA, c'est en lien, de quoi vous parlez ? DPA c'est développement et pouvoir d'agir
602. C. oui
603. 4FT5 oui, voilà ! Tu vois ?
604. C. mais moi, je crois que si on conteste l'assistance, on conteste même le service social ?
605. 4FT5 oui mais y a pas d'incompatibilité, entre nous, tu sais C., parce qu'il suffit de se mettre d'accord sur les mots
606. C. il faut se mettre d'accord sur les mots et les contours de ce que ça représente ! pour moi c'est important mais par contre ce que j'ai bien entendu, là dans ce que vous dites par rapport aux stagiaires, ça veut dire qu'à partir de votre activité-là, vous remontez aussi vers l'institution avec un grand I située socialement !
607. 3FT5 /bien sûr ! Et puis 4FT5 c'est la championne du monde du service pour ça ! (rires partagés)
608. C. j'imagine bien! Je sais bien d'où elle vient ! Par contre (*la montre*) une autre question quand même ce que je voulais vous demander, une de mes dernières questions. Avant de la lancer un stagiaire, seul, à quoi vous êtes attentifs, cad puisque si j'ai bien compris et vous allez me le dire si ce n'était pas le cas vous êtes quand même, même si le droit à l'erreur c'est important pour vous dans l'apprentissage, vous êtes soucieuses que les stagiaires soient dans un accompagnement humain par rapport aux personnes
609. 3FT5 /sécurisé
610. C. voilà. Donc sur quoi vous vous basés éventuellement avant de lancer seul un stagiaire en entretien ? Quel est
611. 4FT5 /sur quoi on se base ?
612. 3FT5 /moi je sais !
613. c. /à partir de quel moment et de quoi vous vous dites il peut y aller tout seul, vos indicateurs pour penser cela ?
614. 3FT5 à partir de..., concrètement on passe par une période où on fait connaissance avec sa stagiaire donc il y a la période où on va la laisser, seule, dans le bureau ...décortiquer toute l'institution et tout le bazar de la découverte de l'institution après, moi alors je parle en mon nom, d'accord ?
615. 4FT5 on parle toujours en son nom !

616. 3FT5 on parle toujours...donc je parle en mon nom ! Après je pars avec elle sous le bras dans ma voiture en tournée et on mange souvent ensemble le midi et j'apprends petit à petit à la connaître personnellement. Enfin, personnellement ? Je lui demande de me raconter sa vie privée en long, en large et en travers mais quand même, nous avons des discussions un petit peu plus personnelles puisque quand on mange autour d'un repas le midi, on ne parle pas que de travail, donc tout cela se fait crescendo : on fait connaissance, mutuellement, je suis amenée à parler un peu de moi, enfin de qui je suis, donc maman, enfants, machin dans les limites de ce qui me regarde, et on fait connaissance. Donc, après elle va être à côté de moi au niveau de mes entretiens, au même titre que 4FT5 le fait, je lui demande d'être actrice et de porter des observations, des jugements, de l'analyse et après l'entretien on débriefe et je lui dis, tu essayes de le faire spontanément. Ce qui ne se fait pas du tout spontanément au départ, évidemment, donc ce qui se fait petit à petit, je vais vous dire... et, à un moment donné, ...quand je sens que les échanges deviennent..., quand je ressens..., parfois je peux me tromper mais que je ressens qu'elle devient un peu plus à l'aise avec moi, quand elle peut me dire, c'est subjectif hein, mais c'est ce que je ressens, que je la sens un petit plus à l'aise ouais, ici, alors à la fois de ce qu'on observe dans l'équipe mais ce que je vois moi à mon niveau comment... et bien là, je vais lui demander souvent que les entretiens qui vont venir, qu'on les fasse un peu à deux, c'est ce qu'on expliquait tout à l'heure, cad donc je vais lui dire bon écoutes, le monsieur qu'on va voir si tu veux, plutôt que d'être vraiment dans l'observation avec ton cahier, je vais volontairement, quelquefois je ne vais même pas lui dire et je vais être avec la personne en face et je vais dire ben X tu peux remplir ça avec la personne et moi
617. 4FT5 une demande d'aide financière par exemple ? (*éclats de rires partagés*)
618. 3FT5 non! Ça suffit, toi ! Je sais pas, j'ai pas d'exemple, tiens le courrier, on va lire le courrier ensemble on lit le courrier ensemble on... tu lis, je lis... je vais la...ça va être un peu...je vais la faire rentrer dans l'entretien, ok, physiquement, voilà et donc il y a cette étape-là, après on débriefe encore et tout, après je vais faire en sorte de quitter le bureau de réception, parce que, bizarrement, je vais avoir envie d'aller faire des photocopies, je vais la laisser seule avec l'assuré et je reviens, toujours, à chaque fois, il y a, j'arrive, ils parlent ! En général ou alors..., il y a un échange qui s'est fait et tout ça je mesure ! Et après c'est par rapport à tout ça ! Je sais pas trop comment... alors sur quoi ça s'appuie, ben sur tout ce que je viens de dire, je vais sentir qu'elle va être prête à se lancer mais moi, je serais là quand même dans le bureau d'à côté ! Voilà un peu comment ça se fait !
619. C. le « sentir prêt » dans le sondage c'est pareil !
620. 3FT5 /ça vous va pas ? bon 4FT5 dit !
621. C. / si, ! ça me va : ça correspond tout à fait, dans le sondage à la question, quand vous intervenez seuls, comment ça s'est passé ? Comment ça s'est passé ? Comment les professionnels procèdent il y a toutes les manières de faire
622. 3FT5/ d'accord.
623. C. y a la manière où on lance le stagiaire tout seul, y a la manière où on va progressivement, la manière où on l'observe et quelquefois c'est le stagiaire qui le demande parce qu'il est rassuré
624. 3FT5 /ouais ?
625. C. ou autrement ce sont les professionnels qui l'impose, donc voyez, y a tous les cas de figure
626. 3FT5 /nous, on demande ça, aussi, ici, s'ils veulent être observés
627. C. il y a plusieurs manières de s'y prendre par contre ce qui m'a interrogé et c'est pour cela que j'ai le goût de demander aux pros, les stagiaires m'ont dit « eh bé j'ai commencé à faire seul, quand le FT m'a senti prêt, et quand moi je me suis senti prêt, » et moi le « sentir prêt » c'est pourquoi je vous pose la question, c'est quoi les indicateurs ?

628. 4FT5 moi, un des indicateurs, peut-être, que je rajouterais c'est
629. C. là, c'est des indicateurs relationnels beaucoup, hein !
630. 3FT5 moi, oui !
631. 4FT5 un des indicateurs que je rajouterais c'est t'as envie de recevoir...quelqu'un ? J'ai demandé à X (*la stagiaire actuelle*) moi je vais
632. C. tu testes quoi, là ?
633. 4FT5 je teste, à nouveau, l'engagement, tu y vas, t'es ?
634. C. c'est quel registre ça pour toi ?
635. 3FT5 le courage
636. 4FT5 oh pfft, le alors sur le plan professionnel quel terme je pourrais dire, quand même le ...tu y vas dans la pratique ? voilà, hein
637. 3FT5/tu parles souvent d'engagement 4FT5 !
638. 4FT5/ oui l'engagement mais bon c'est, c'est je ne sais pas quel mot je dirais, c'est qu'à un moment donné bon, heu il faut se lancer ! De même on va être en situation de jury, dans une présentation devant un jury, de même on s'est présentée au concours pour entrer à l'école, ben c'est comme ça, c'est-à-dire que,... l'apprentissage pratique !
639. C. est-ce que tu testes l'appréhension ou pas qu'il a de l'autre ?
640. 4FT5 /bien sûr qu'il y a l'appréhension et je dirais c'est tout à fait normal ! Si t'avais une stagiaire sans appréhension
641. C. /ce n'est pas ça que je voulais dire ! Mais c'est du coup, est-ce que tu prends le temps, justement, tu vois, d'accompagner cette appréhension légitime ?
642. 4FT5 Pareil ! Ben pareil que 3FT5 ! Moi, je ne fais plus de visites à domicile donc ça ne va pas se faire de la même façon mais, effectivement, je vais essayer de mesurer par mon observation à moi du coup, par un échange, par, comme elle dit très, très bien, est-ce qu'elle s'est intéressée, est-ce qu'il y a des petites interactions qui ont commencé à se faire avec les personnes
643. 3FT5 /si elle s'est adressée à la personne, ou si elle regarde la télé pendant l'entretien
644. 4FT5 /voilà, si elle regarde la télé pendant l'entretien c'est qu'il y a un hic dans le fromage ! Bon ou alors des petites choses comme ça, tu vois ! Est-ce que les gens se sont tournés vers elle, tu sais, toutes ces, tout le truc, aussi : oh ben oui la stagiaire, tu vois X, vous êtes de quel pays ? Allez ça marche, ça fonctionne et tout et tout ! Donc, si tu veux on mesure ça ! Mais si tu veux j'y ajoute, moi, j'y ajoute quand même que, ...est-ce que tu as envie, **est-ce** que tu as ce désir de, ...alors c'est pareil c'est aussi peut-être que je questionne l'identité, du coup, mais heu... mais je sais par exemple X (*la stagiaire*) elle a dit h ben oui, j'ai envie de faire des entretiens tu vois pour moi c'est des indicateurs ! L'envie... même si après... tu vois ? Mais c'est des indicateurs
645. 3FT5 moi, on n'a jamais demandé ça pendant mes trois ans !
646. 4FT5 non ! Mais peut-être que si on t'avait demandé, que tu te serais lancée
647. 3FT5 j'en suis sûre mais je faisais une tête tellement comme ça que on ne me l'a même pas demandé !
648. 4FT5 / ah ben oui mais des fois enfin voilà
649. C. /est-ce que dans vos indicateurs, il y a aussi, du fait de cette période d'observation que vous avez.... Si j'ai bien compris, c'est des observations armées, quand même, c'est pas pot de fleurs bref, est-ce que vous êtes attentives aussi, avant de le lancer sur le fait qu'ils comprennent déjà un peu les situations, cad qu'ils aient une capacité à comprendre dans quoi il est situé ?
650. 4FT5 oui parce que ça, ça fait partie de la phase... alors bon découverte de l'institution ! Pour moi le contexte institutionnel, c'est un contexte éminemment humain aussi, relationnel hein c'est marrant, y compris à la sécu et ça peut paraître... la sécu. Non, là-dedans, je dirais là-dedans, il y a en germe déjà tout ce qui va se passer dans les entretiens futurs, tu vois

- pour aider à la compréhension des situations, c'est pour cela qu'on insiste aussi là-dessus si tu veux aller par-là, dans quoi on est ? on est dans un monde n'importe quoi, on n'est pas au Tibet, on n'est pas au Groenland ! On est dans un certain contexte et ça on passe du temps, tu vois, à le préparer on, on les, on les... ici par exemple elles vont aussi dans les réunions d'infos collectives, ça aide aussi à aller avec d'autres personnes, avec des assurés tu vois à la... c'est de la compréhension puis c'est de la remise en contexte, tu vois ?
651. C. oui et c'est des connaissances aussi ? Des connaissances nécessaires pour pouvoir être située après
652. 3FT5 elles aiment bien participer, tu te rappelles s les attitudes, les réactions ?
653. 4FT5 on aime bien faire ça, parce que, elles se coulent dans les assurés ...parce que c'est parce qu'elles ont beaucoup de choses à apprendre... mais elles sont déjà dans les problématiques avec les questions des assurés, avec les... ça aussi ça aide à, d'accord ?
654. C. ok. Et est-ce que dans votre accompagnement des stagiaires vous êtes attentives aussi aux savoirs dont ils disposent, qu'ils ont eu au centre de formation préalablement au stage ?
655. 3FT5 /ah, ah...et ben là !
656. 4FT5 /non, moi je fais appel à mes vieilles connaissances que
657. C. merci de la poser !
658. 4FT5/ non, non mais je te dis
659. 3FT5 /merci de la poser, moi je n'ai aucun lien...j'ai l'impression d'avoir aucun lien avec l'école !
660. 4FT5/ c'est la frustration là
661. 3FT5 /je suis frustrée, moi !
662. C. est-ce qu'à travers le stagiaire, vous cherchez à savoir où ils en sont ?
663. 4FT5 ah ben oui ! y compris dans l'engagement qu'on a par rapport aux devoirs tu vois ISAP ISIC, les écrits, ça tu vois, c'est le 2^{ème} qu'elle nous fait, attention, regardes les corrections !
664. C. d'accord. Mais ça, c'est le travail très en lien avec l'analyse des situations, donc c'est aussi très, très en lien avec l'accompagnement du stage !
665. 4FT5 le mémoire ! Les notes ! On demande les notes enfin, on dit, comment ça va à l'école ? Comment, où tu en es ? Est-ce que tu as des difficultés et tout ? Alors, ils nous disent ce qu'ils veulent bien nous dire !
666. 3FT5 mais par contre, moi sur le plan théorique, honnêtement et je m'excuse, moi tout ce que tu dis et tout, mais moi sur le plan théorique pffft aucune accroche, aucun repère, je ne sais pas ce qu'elle lit, je ne sais pas quels sont ces repères théoriques, je sais rien ! Et je ne pose pas la question !
667. 4FT5 moi c'est encore assez frais, l'apprentissage et puis
668. 3FT5 moi, non !
669. 4FT5 bon, moi ça m'a beaucoup passionnée, bon, j'étais déjà un petit beaucoup là-dedans, avant aussi mais ...
670. 3FT5 moi je peux, je n'arrive pas ! moi je suis sur le cœur, non moi je peux pas !
671. 4FT5 non, le lien théorie-pratique, le lien théorie-pratique en situation de stage non ! ben non !
672. C. non ! Malgré tout ce que vous avez dit ?
673. 4FT5 mais je pense qu'on le fait !
674. C. bien sûr !
675. 4FT5 mais, mais il n'est pas nommé comme ça,
676. C comme tel. Ouais !
677. 4FT5 c'est pour ça que c'est pas...
678. C. et pourquoi, pourquoi cette...je sens comment dire ? 1 53 51 Comme une... conviction que c'est des mondes différents, est-ce que je trompe ?

679. 3FT5 non, vous ne vous trompez pas, c'est ce que je ressens hein... je... on a commencé l'entretien en disant qu'on se sentait très, très seuls et isolés avec l'école, moi je redis ! moi, clairement j'ai rien contre les formateurs de l'école, évidemment mais je trouve qu'il n'y a pas de liens, ou alors je ne le vois pas ! Je le sens pas, je me sens seule, il y a les visites de stage qui sont pour moi, la dernière...qui se passent d'ailleurs en général, bien et qui me réconcilient un peu chaque fois, donc super elles sont d'une qualité à chaque fois meilleure enfin je le ressens comme ça,
680. 4FT5 toujours oui !
681. 3FT5 donc, je suis super contente, donc ça me réconcilie ! mais je...bon, j'ai la chance, toi aussi, de temps en temps de pointer mon nez à l'école pour faire des corrections ou des choses comme ça, donc du coup, j'essaye de me rapprocher de cette école que je sens si loin bon en plus c'était pas la mienne bon ça c'est autre chose! Peu importe ! mais, je...de ne pas la connaître, de ne pas connaître les gens qui y sont quand vous...quand j'ai entendu votre nom, ben tout le monde vous connaissait, ici, enfin certaines personnes, mais moi, non ! C'est comme ça moi j'ai fait mon école c'était Montrouge, moi l'école, l'ARIFTS, non, je m'en sens pas proche, je m'en sens pas proche et pourtant quand les professionnels viennent, les formateurs école, ça me fait du bien !
682. 4FT5 ah oui !
683. 3FT5 ça me fait du bien et ça m'élève au même titre que quand je fais des formations professionnelles ça me fait bien... la théorie me manque, la théorie me manque profondément, la théorie me manque, dans ma pratique, là je parle (*les initiales de ses nom et prénom*), la théorie me manque! Et, en effet, j'attendrais bien, tant qu'à faire comme bénéfice secondaire au fait d'accueillir une stagiaire, de bénéficier aussi de cette théorie, je vous le demande, je le demande à l'école
684. 4FT5 formation de formateurs
685. 3FT5 voilà !
686. C. on le fait.
687. 4FT5 formation de formateurs de terrain ?
688. 3FT5 c'est une formation de terrain qui est faite ?
689. C. on le fait, moi, je suis co-responsable de la formation des Formateurs de Terrain à l'ARIFTS !
690. 3FT5 sauf que nous notre employeur, c'est un autre sujet
691. 4FT5 sauf que nous on n'y participe pas ?
692. 3FT5 non !
693. C. j'ai cru comprendre que vous étiez sur des formations Sécu, vous ?
694. 3FT5 voilà ! Autres !
695. 4FT5 alors ça ! C'est étonnant et aberrant
696. 3FT5 mais même au-delà, si je peux me permettre C. au-delà de ce que tu dis 4FT5, c'était plus largement la théorie, je me permets de dire que c'était au-delà de formateurs de terrains. Je serais très avide, tu me l'as souvent dit, je serais très demandeuse que le bénéfice de la théorie de nos étudiants puisse nous servir un peu et je n'en vois jamais les ...
697. C. alors qu'est-ce que ? enfin comment ça peut se prendre? Parce qu'on ne va se mettre à faire de la formation continue ?
698. 3FT5 ben nous reformer
699. C. Il y a la FC par ailleurs ! Mais, moi, ma question c'était est-ce que dans votre pratique, comment vous mobilisez la théorie donc le stagiaire étant, voilà, celui qui vient symboliser à un moment donné qu'il y a ces...
700. 3FT5 beh moi je ne la mobilise pas ! Clairement ou alors je la mobilise d'une certaine manière avec mes acquis
701. 4FT5 il faudrait recenser qu'est-ce que c'est comme théories !

702. C. non, mais ça peut se faire avec un stagiaire quand il arrive ?
703. 4FT5 tu vois ? théories : lesquelles ?
704. C. lesquelles ? Celles dont il dispose déjà et qu'il a eues, tu vois et à ce moment-là est-ce que vous
705. 4FT5 Lesquelles ? Lesquelles,
706. C. tu parlais d'empathie tout à l'heure
707. 4FT5 hein ?
708. C. tu parlais d'empathie
709. 4FT5 oui, oui !
710. C. ça fait référence à une théorie
711. 4FT5 oui. Mais il faudrait revoir ça, parce que tu te rends compte, c'est loin moi déjà je ne me rappelle plus de 80% alors 3FT5 en plus à Montrouge il y a une vingtaine d'années !
712. C. à Montrouge, ils étaient au summum de la formation, à un moment donné
713. 3FT5 ouais !
714. 4FT5 non mais je veux dire par là, faut pas rêver c'est comme quand on est passé par l'école, après n'importe quelle école, bon les savoirs théoriques si tu veux, c'est toujours pareil, alors je me rappelle de X. (*a été encadrante de service à la CARSAT*) je parlais sans arrêt de cela avec X., ben oui théorie –pratique- pratique-théorie alors d'accord, mais il faut pour cela des lieux, des temps des dates,
715. 3FT5 oui, oui
716. 4FT5 du personnel, pour effectivement se mettre autour d'une table, et puis faire comme on a fait là, c'est la première fois qu'on discute de ça, grâce à ton, je vais te dire, hein, grâce à ton travail de doctorat c'est la première fois,
717. 3FT5 Je suis entièrement d'accord
718. 4FT5 que on se questionne même nous-même, tu vois, en te répondant ! ben oui mais qu'est-ce qu'elle veut dire par là ? Parce que effectivement heu tu vois, moi tu as posé des questions, c'est dommage parce que je vais partir à la retraite mais, pertinentes pour moi en tant qu'accueillant, tu vois sur la progression, sur les situations complexes etc...au moins ça questionne, et bien c'est la première fois !
719. C. c'est vrai ?
720. 4FT5 oui ! C'est la première fois que c'est dans ces termes-là, aussi concrets, enfin, alors je ne sais pas toi 3FT5?
721. 3FT5 non, mais moi j'avais même du mal à vous comprendre au départ
722. C. non mais je suis quelqu'un de très difficile à comprendre !
723. 3FT5 non mais je veux dire, c'est pas, je dis pas ça ! Comprendre le sens, non, mais vous comprenez bien ce que je veux dire vous savez bien on est toujours dans le faire sur le terrain, on est sur le terrain, c'est ce qui nous différencie, enfin vous
724. C. non, non, non ! moi je n'ai pas cette compréhe, enfin j'ai pas cette représentation-là, ni cette conception-là, même de votre travail ! Pour moi, vous, vous mobilisez des savoirs en permanence
725. 4FT5 ah oui !
726. C. mais ils ne sont plus, explicités par vous
727. 4FT5 voilà !
728. 3FT5 c'est ça
729. C. et en fait la didactique professionnelle moi, c'est pour cela que j'ai plongé dedans ; parce que moi j'étais méthodo. tu sais bien ? Les cours de méthodo là ?
730. 4FT5 oui ! ben oui !
731. C. bon !
732. 4FT5 c'était passionnant d'ailleurs !

733. C. oui mais insuffisant, pour moi ça m'a insatisfaite au bout d'un temps, parce que ça ne rendait pas compte des situations humaines, en revanche c'est nécessaire pour avoir, allez ! une référence pour intervenir, mais ça ne rend compte, pour moi, du travail qui s'opère, tu vois et donc c'est pour cela que je suis allée chercher, après d'autres cadres de référence qui me permettent d'approcher maintenant et le contenu des situations, tu vois le contenu des, c'est pour cela que je focalise sur les situations de métier parce que je pense que c'est là qu'on a une manière, une possibilité de valoriser ce que l'on fait tout ce que vous dites là, sur le travail qui est presque du travail de dentelle en fait, par rapport à l'humain,
734. 3FT5 oui !
735. 4FT5 ben oui !
736. C. je pense qu'on peut l'explicitier davantage
737. 4FT5 l'explicitier, donc avoir une meilleure conscience si je comprends bien ?
738. C. oui.
739. 4FT5 de la façon dont on va transmettre ça à une stagiaire, essayer qu'elle fasse sienne un petit peu cette métier, tu sais métier professionnelle-là pour qu'elle-même elle, bien sûr, parce que bien sûr, regarde même entre nous là les quelques on est combien 5, 6 on n'a jamais d'échanges jamais, jamais nous, on a la chance de travailler en binôme, on s'entend bien, aussi et en plus on se complète mais autrement, attends, mais même dans un service, vis-à-vis de la stagiaire on est
740. 3FT5 entre celles qui veulent se l'accaparer et la piquer enfin je rigole parce que c'est un enjeu, c'est pas rien
741. 4FT5 Eh oui, on aurait moi vraiment
742. C. et moi qui ai pas fini mon entretien
743. 4FT5 eh bien tu reviendras
744. C. je vais revenir mais vous voulez bien me remplir ça par contre
745. 4FT5 on est passionnée !
- C. non je vais arrêter là. Fin de l'entretien

Thèse de Doctorat

Elisabeth OLLIVIER

Une approche d'analyse clinique d'orientation didactique professionnelle des situations de travail « cœur de métier » des assistants de service social en vue de la formation

A clinical approach with a professional didactic viewpoint of the "work 's situations" of the assistants of social 's service (social worker) for the professional 's training

Résumé

La formation d'assistant (e) de service social est adossée depuis 2004 à des référentiels et à une prescription d'alternance de type intégratif. La thèse examine les processus d'apprentissage à partir des situations professionnelles et les questions qui se posent aux formateurs de terrain qui accompagnent les débutants dans le métier. Elle se situe dans une perspective interactionniste et historico-culturelle avec l'idée fondamentale que les apprentissages sont d'origine sociale. Nous avons conduit une analyse des contextes du travail puis de « debriefing » formateurs-stagiaires dans le cadre d'une recherche compréhensive dans une orientation théorique de didactique professionnelle (Vergnaud, 1996 ; Pastré, 2011 ; Vinatier, 2009). L'étude des schèmes de médiation des formateurs de terrain montre la complexité des situations du travail et de l'agir professionnel dans leurs contextes. L'élucidation des schèmes montre que les formateurs sont confrontés à plusieurs dilemmes dans leur accompagnement : choisir entre la transmission et la construction des savoirs professionnels, se positionner proche ou distant des stagiaires. Une co-analyse menée avec eux montre le potentiel d'une reprise réflexive pour le développement de leur pouvoir d'agir. La recherche affirme l'importance de l'analyse des enjeux identitaires et de construction des savoirs dialectiquement liés dans l'exercice du métier. Cette thèse apporte des perspectives pour la formation initiale et continuée.

Mots clés

Formation alternée, Assistant de service social, Tutorat, Accompagnement, Situation de travail, Schèmes de médiation, Savoirs de l'expérience, Interactions verbales

Abstract

The social worker's training, assistants of social's service, is based since 2004 on frames of reference and on an reaffirmed integrative alternation prescription. The thesis examines the processes of training from professional situations and the questions that the tutors are facing in their induction. The thesis belongs to an interactionist and constructivist historico-cultural perspective with the fundamental idea that learning has a social origin. We led an analysis of work's contexts then of tutor-trainee debriefings within an theorise understanding orientation and an professional didactic viewpoint (Vergnaud, 1996; Pastré, 2011; Vinatier, 2009). The tutors's mediation schemes show the complexity of the work-situations and to act it professional. They show that the trainers encounter several dilemmas in their induction: choosing between the transmission and the professional knowledge's construction, positioning themselves close or distant in the relationship with trainees. An co-analyse with them shows the potential of a reflective recovery for the professional's development. The research affirms the importance of the analysis of the identity's existing issues and the knowledge's construction existing issues articulating in workplace. The research brings new perspectives for initial and continued formation.

Key Words

Alternate formation, Social worker, Tutoring, Induction, Work-situation, Mediation schemes, Experience's Knowledge, Verbal interaction