Identité et pratiques des professionnels de l'orientation intervenant auprès des jeunes en difficulté

Identities and practices of career counselors supporting low-skilled young people

Valérie Cohen-Scali et Alain Kokosowski

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/osp/2660>

DOI : 10.4000/osp.2660

ISSN : 2104-3795

Éditeur

Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (INETOP)

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2003

Pagination : 711-729

ISSN : 0249-6739

Référence électronique

Valérie Cohen-Scali et Alain Kokosowski, « Identité et pratiques des professionnels de l'orientation intervenant auprès des jeunes en difficulté », *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 32/4 | 2003, mis en ligne le 31 mai 2010, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/osp/2660> ; DOI : 10.4000/osp.2660

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

© Tous droits réservés

Identité et pratiques des professionnels de l'orientation intervenant auprès des jeunes en difficulté

Identities and practices of career counselors supporting low-skilled young people

Valérie Cohen-Scali et Alain Kokosowski

Introduction

- 1 Dans quelle mesure l'identité sociale des groupes influence-t-elle les activités et les pratiques des individus qui les composent ? L'étude des pratiques développées dans les groupes peut-elle informer sur leur identité sociale ? Cette relation entre identité et conduites, pratiques ou activités des groupes a été étudiée en psychologie sociale par les théoriciens de l'identité sociale, le plus souvent sur des groupes expérimentaux. Nous avons voulu identifier cette relation dans le cadre de l'étude de groupes professionnels : les conseillers d'orientation-psychologues (C.O.P.) et les conseillers de P.A.I.O./M.L.¹. Les pratiques étudiées concernent uniquement celles développées auprès des publics jeunes dits « en difficulté ». Les C.O.P. interviennent principalement auprès de jeunes scolarisés et secondairement auprès de jeunes non scolarisés, les conseillers de P.A.I.O./M.L. développent la majorité de leurs interventions auprès de cette seconde population.
- 2 L'objectif de cet article est donc double :
 - D'une part, il s'agit de présenter les pratiques, démarches, outils mis en œuvre par ces deux groupes de conseillers auprès des publics jeunes en difficulté.
 - D'autre part, nous souhaitons proposer une approche qui permet de mettre au jour, à partir du repérage des pratiques, la dynamique de l'identité sociale de ces deux groupes.
- 3 Nous évoquerons d'abord les évolutions et enjeux actuels propres au secteur de l'orientation des jeunes en difficulté. Ensuite nous présenterons les caractéristiques de

ces professionnels puis aborderons des modèles théoriques et travaux éclairant le lien identité-pratiques. Enfin, les résultats d'une étude qualitative² (Cohen-Scali, Kokosowski, Bonte & Fourier, 2001) seront présentés.

Le nouveau contexte des pratiques d'orientation auprès des jeunes en difficulté

- 4 Cinq traits socio-économiques caractérisent depuis quinze ans (Kokosowski, 1987), le contexte des pratiques d'orientation dans le secteur de l'insertion des « publics en difficulté » :
- l'évolution rapide des objectifs et des finalités de l'orientation ;
 - l'intervention de partenaires de plus en plus nombreux ;
 - les interactions plus intenses avec les secteurs connexes comme la formation ou l'action sociale ;
 - l'importance croissante de l'évaluation ;
 - l'étalement dans le temps des pratiques.

Une évolution rapide des objectifs et finalités de l'orientation

- 5 La mise en place d'une succession de mesures concernant les jeunes non qualifiés, avec pour chacune d'elles un dispositif d'orientation spécifique, font qu'aujourd'hui on se trouve devant un ensemble d'une très grande diversité, où il est difficile de mettre en évidence une cohérence globale.
- 6 Cette situation impose à ceux qui interviennent dans ce contexte un surcroît d'investissement documentaire dans le champ de la formation professionnelle et de la législation du travail.

Des pratiques d'orientation de plus en plus partenariales

- 7 En quelques années la demande d'orientation a crû de façon considérable. Face à cette demande, les conseillers d'orientation n'interviennent que pour une part, d'autres professionnels mettent également en œuvre des pratiques d'orientation (coordonnateurs de P.A.I.O./ M.L., formateurs, conseillers A.N.P.E...).
- 8 Le dialogue et la négociation interinstitutionnelle n'en sont devenus que plus cruciaux et occupent une place décisive. Il s'agit pour les professionnels de l'orientation maintenant d'être capables de mettre en place et d'assurer la régulation d'un système partenarial confronté à des tensions externes et internes.

Une interaction continue des secteurs connexes : formation et action sociale

- 9 La nature des dispositifs de formation, les caractéristiques des publics, le contenu des relations de travail entre les différents partenaires, tout concourt à une interpénétration entre les dimensions orientation, formation et action sociale. Le repérage pourtant difficile de fragiles intentions professionnelles ou de formation ne suffit pas. Ceux qui conseillent, participent au montage, au suivi et à l'évaluation d'actions de formation : ils

doivent donc être capables de démêler l'écheveau des contraintes socio-économiques et des ressources qui permettent au moment opportun de développer des propositions cohérentes avec l'environnement local. L'intervention de ces nouveaux partenaires dans l'orientation est certes précieuse, mais elle est aussi exigeante.

- 10 De plus en plus, la fonction orientation nécessite l'articulation de pratiques professionnelles diversifiées, de personnes nombreuses, d'outils variés d'appréciation, autour de phases tantôt intensives (comme les modules de première orientation) tantôt extensives (toute la formation).
- 11 La fonction orientation devient la pierre angulaire où viennent se confronter les logiques des différents acteurs sociaux : celles de formateurs exigeant de l'orientation qu'elle aide à trouver la voie la plus adaptée à chaque individu ; celles des travailleurs sociaux imposant la nécessaire prise en compte des réalités familiales des mêmes individus ; celles enfin des agents du développement économique, préoccupés du repérage des jeunes les plus adaptés aux emplois existants ou potentiels.

L'importance renouvelée de l'évaluation

- 12 Les nouvelles logiques de formation en alternance, les difficultés extrêmement hétérogènes rencontrées par les différents publics jeunes, l'intervention plus ou moins cohérente de nombreux partenaires, expliquent la croissance progressive d'une demande d'évaluation au sein des dispositifs.
- 13 Les demandes d'évaluation concernent en fait trois domaines :
 - acquisitions scolaires et professionnelles ;
 - comportements d'apprentissage (stratégie cognitive, modes de raisonnement) ;
 - compétences sociales et personnelles (autonomie, initiative, etc.).
- 14 Ceux qui orientent ne peuvent plus se limiter à l'écoute bienveillante, ni à la diffusion standardisée d'informations. Il apparaît indispensable qu'ils créent des situations permettant de faire le point sur les acquis de la formation ou des expériences diverses mais aussi qu'ils évaluent la dynamique, le potentiel global des sujets confrontant sans cesse les apprentissages de la formation aux finalités des apprentissages sociaux.

Un étalement dans le temps de la fonction orientation.

- 15 « L'orientation continue » est une nécessité si l'on veut réduire les dysfonctionnements et les tensions dans les dispositifs jeunes. Toutes les conditions en fait l'exigent :
 - le contexte institutionnel ;
 - le partenariat ;
 - l'alternance ;
 - le constat de l'instabilité des intentions des jeunes.
- 16 On est aujourd'hui encore assez loin de l'objectif même si on assiste à un développement régulier et à une extension de la fonction orientation tout au long d'un parcours d'insertion. Les expériences sont suffisamment nombreuses et probantes pour témoigner qu'il n'y a pas d'orientation sans la mise en place, l'accompagnement et le suivi de situations porteuses d'une très forte signification sociale et non dans une concentration intensive d'actions focalisées sur le jeune au début ou en fin de cycle de formation.

- 17 Cet ensemble de constats conduit à évoquer plusieurs redoutables problèmes de démarches et de méthodes :
- quelle palette d'outils utiliser ?
 - comment établir une complémentarité nécessaire entre outils ?
 - comment stocker l'information en vue d'une interprétation individuelle et d'analyses comparatives plus quantitatives ?
- 18 C'est pour tenter de répondre à ces questions que nous avons cherché à identifier l'existant : les méthodes, les démarches, les outils mis en œuvre par les conseillers les plus en contact avec les jeunes en difficulté.
- 19 Complémentairement, nous avons souhaité savoir si les diverses activités développées pouvaient être associées aux identités socio-professionnelles des deux groupes de professionnels étudiés.

Conseillers d'orientation-psychologues (C.O.P.) et conseillers de P.A.I.O./M.L. : deux groupes professionnels aux histoires différentes

- 20 Ces deux groupes professionnels ont une histoire très différente.
- 21 Les C.O.P. correspondent à un groupe professionnel qui a bénéficié depuis les années trente de multiples signes de reconnaissance sociale et d'institutionnalisation (Danvers, 1988). La formation des conseillers d'orientation a été mise en place dès 1928 et se déroulait dans un Institut National spécialisé (I.N.O.P.). En 1938, des centres d'orientation furent institués dans tous les départements (Duru-Bellat, 1988). Le diplôme de conseillers d'orientation fut créé en 1944. Depuis près de dix ans, les conseillers d'orientation déjà organisés en association professionnelle ont vu leur statut évoluer vers l'obtention d'un titre protégé : conseiller d'orientation psychologue, à l'issue d'une formation professionnelle longue. Ces conseillers ont pour mission principale d'aider tout jeune scolarisé à s'orienter. Leurs interventions s'adressent essentiellement à des adolescents dès douze ans environ, dans le système éducatif, qu'ils rencontrent ou non des difficultés dans leur orientation ou leur insertion.
- 22 De leur côté, les conseillers de P.A.I.O. et de M.L. apparaissent dotés d'un statut professionnel plus précaire. Les P.A.I.O. et les M.L. ont été mises en place dès 1982. Les 624 structures sont organisées en réseau national avec un Conseil national se réunissant régulièrement et définissant les missions de ces professionnels (Larguier, 2000). Une étude menée dès 1991 (Kokosowski & Lefébure, 1991) permettait de montrer la diversité des profils des professionnels occupant ces postes tant du point de vue de leur formation que de leurs compétences. Elle soulignait notamment la diversité des secteurs (diplôme de formation générale, technique, de la santé et du travail social...) ainsi que des niveaux de formation initiale des acteurs (niveau Bac à niveau Bac + 5). De même, cette étude montrait le flou existant dans les intitulés d'emploi « animateurs-correspondants », « responsables polyvalents »... Enfin, on constatait que les actions de formation continue proposées à ces professionnels étaient souvent de courte durée et non qualifiantes.
- 23 Par ailleurs, les conseillers de P.A.I.O./M.L. s'adressent principalement aux jeunes de plus de 16 ans non scolarisés.

- 24 Nous avons donc affaire à deux groupes professionnels susceptibles de développer des interventions auprès d'un même public mais qui ont connu des processus de professionnalisation très différents. Ainsi, notre propos est de cerner principalement la nature des relations entre identité sociale et pratiques professionnelles : le fait de partager la même identité sociale dans chaque groupe implique-t-il de produire des conduites homogènes ?

Les relations entre identité sociale et pratiques

- 25 Le concept d'identité sociale peut être utilisé dans le cadre de l'étude des groupes professionnels. En effet, avant d'être des ensembles de professionnels, ils apparaissent comme des groupes dotés d'une identité sociale et constitués d'individus qui se reconnaissent plus ou moins dans les caractéristiques de ce groupe. Nous avons choisi de privilégier le point de vue de la psychologie sociale pour étudier les groupes professionnels, sans nous référer aux nombreux travaux réalisés par les sociologues sur l'identité professionnelle.
- 26 L'identité sociale est basée principalement pour Tajfel (1972) sur un processus de catégorisation sociale et elle influence les comportements : « *La catégorisation sociale sert à systématiser et à ordonner l'environnement social et plus particulièrement elle joue un rôle dans l'orientation pour l'action et l'actualisation des valeurs* » (Tajfel, p. 293). Quand on se trouve en groupe, c'est-à-dire quand l'appartenance au groupe est saillante, par rapport à l'individu, il s'établit selon Tajfel une uniformisation des comportements. Pour Turner, le déplacement de l'identité personnelle vers l'identité sociale est rendu possible grâce au processus de dépersonnalisation du soi et du comportement. Quand les individus se définissent en termes de catégorie sociale partagée, on observe une homogénéisation des similarités intra-groupes alors que les différences identitaires intergroupes et les comportements inter-groupes s'accroissent.
- 27 D'autres points de vue viennent toutefois enrichir voire nuancer ces constats souvent confirmés par un grand nombre d'expériences. Certaines approches (Branscombe, Ellemers, Spears & Doosje, 1999) basées sur la théorie de l'auto-catégorisation relativisent le poids de l'identité sociale des groupes en suggérant que les individus peuvent développer des comportements différents au sein d'un même groupe. Ces comportements peuvent varier en fonction du statut des membres dans les groupes : ceux dont les statuts sont les moins prestigieux préfèrent les tâches qui peuvent augmenter leur standing personnel vis-à-vis des autres. Un autre facteur étudié est l'implication des membres dans le groupe. La force de cette implication serait un meilleur prédicteur des comportements des membres que ne l'est le processus d'auto-catégorisation (Ouwkerk, Ellemers & de Gilder, 1999).
- 28 D'autres approches encore soulignent la diversité des groupes et le rôle d'autres facteurs que l'identité sociale pour expliquer les comportements. Lorenzi-Cioldi (1988) a mis en évidence l'influence de la position des groupes au sein de la structure sociale. Il distingue les groupes dominants et les groupes dominés, chaque type de groupe étant associé à des relations singulières entre identité sociale et identité personnelle. Les groupes dominants induiraient un fonctionnement en « groupe-collection » et les groupes dominés fonctionneraient en « groupe-agrégat ». Les groupes-collection seraient centrés sur

l'expression des individualités tandis que les groupes agrégat seraient centrés sur le maintien de la cohésion du groupe.

- 29 Worchel (1999), de son côté, a conçu un modèle développement des groupes qui met en exergue l'influence de l'histoire des groupes sur leurs activités. Il a montré que l'évolution de tout groupe suivait un cycle de quatre étapes. Chacune de ces étapes est associée à des activités et comportements particuliers produits par les membres du groupe. En observant les conduites des membres, il est donc possible d'en déduire l'étape de développement à laquelle le groupe se situe. Pour Worchel « *ces étapes affectent le comportement des membres du groupe et les relations entre les groupes en sont affectées en retour par le comportement des membres et les relations intergroupes* » (1999, p. 69). Ces étapes sont l'identification, la productivité du groupe, l'individuation et le déclin. La phase d'identification correspond à l'établissement de l'identité du groupe et comprend une forte pression vis-à-vis des membres qui doivent se conformer aux normes nouvellement fixées. La phase de productivité intervient une fois que la cohésion du groupe est réalisée et que les membres se centrent sur la tâche à effectuer.
- 30 L'individuation est la phase suivante. Les membres se différencient les uns des autres sur la base de leurs aptitudes aux tâches, et chacun se centre davantage sur soi et ses propres intérêts. Enfin arrive la phase de déclin. Les membres, trop centrés sur leur identité personnelle peuvent faire éclater le groupe. Chaque groupe évolue à son propre rythme sur une durée variable. Ce modèle montre clairement les interférences continues entre l'identité sociale du groupe et l'identité individuelle. On constate également qu'au cours de son évolution, se succèdent des périodes d'activités centrées sur le groupe et d'autres où les préoccupations sont ramenées aux individus.
- 31 On doit reconnaître donc qu'il semble bien exister entre l'identité sociale des groupes à laquelle chaque membre s'identifie et les activités qu'ils mettent en œuvre, un lien direct et étroit. Le groupe a donc un rôle déterminant sur les comportements des individus. Cependant, chaque groupe peut se trouver confronté à une variété de facteurs qui nuancent le caractère systématique de cette association. Parmi les différents facteurs évoqués, le développement du groupe mis en exergue par Worchel nous paraît particulièrement important pour expliquer les différences entre les deux groupes de professionnels que nous étudions.

Problématique, hypothèses et méthodologie

- 32 Nous nous intéressons à la manière dont chacun des groupes professionnels va construire ses pratiques face aux nouvelles contraintes qu'il doit affronter. Comme nous l'avons souligné, l'intervention auprès des jeunes en difficulté d'insertion implique une mobilisation accrue des professionnels du conseil en orientation. Cette mobilisation se manifeste différemment chez les deux groupes étudiés. Pour les C.O.P. aux activités principalement centrées sur les jeunes scolarisés, il est question d'intervenir également auprès des jeunes non scolarisés et donc de transférer leurs pratiques voire d'en acquérir de nouvelles plus spécifiques. Pour les conseillers de P.A.I.O./M.L., groupe professionnel structuré autour des interventions auprès de cette population de jeunes en difficulté d'insertion, il s'agit de se constituer un corps de pratiques et d'activités à expérimenter ou d'adapter des pratiques issues des secteurs professionnels d'origine (travail social, formation, animation...) au champ du conseil. Nous cherchons donc à cerner la manière

dont chacun de ces groupes, en fonction de son identité sociale, développe ses pratiques professionnelles.

- 33 Nous partons du principe que pour les raisons historiques évoquées plus haut, les C.O.P. sont associés à l'existence d'une identité socio-professionnelle saillante et les conseillers de P.A.I.O./M.L. à l'existence d'une identité professionnelle peu saillante. Pour Turner (1991), une catégorie est saillante quand elle est plus accessible et plus facile à utiliser que les autres. Au fur et à mesure qu'une identité devient saillante, l'auto-perception individuelle devient dépersonnalisée et cette dépersonnalisation induit une homogénéité des actions. L'identité sociale est saillante ou forte quand elle est facilement intégrée dans le système des représentations sociales des individus qui composent le groupe et de ceux qui interagissent avec lui.
- 34 Ainsi, nous faisons l'hypothèse que les conseillers dont l'identité est saillante devraient développer des pratiques plus homogènes que les autres. Autrement dit, les C.O.P. devraient produire des activités plus homogènes, plus centrées sur le modèle de l'orientation scolaire. Les conseillers de P.A.I.O./M.L. en revanche, devraient développer des pratiques plus hétérogènes, plus diversifiées, se référant à leurs secteurs professionnels d'origine.
- 35 Notre seconde hypothèse nuance la première et a trait au rôle du développement identitaire sur les pratiques des groupes. Nous pensons que le stade de développement (en référence au modèle de Worchel) où se situe chaque groupe intervient pour limiter la relation entre identité sociale et pratiques dans les deux groupes, sans toutefois pouvoir affiner davantage.
- 36 Pour tester ces hypothèses et également mettre au jour les diverses pratiques, outils, méthodes, nous avons réalisé une étude qualitative (Moliner, Rateau & Cohen-Scali, 2002) auprès de quinze C.O.P. et de quinze conseillers de P.A.I.O./M.L. Nous avons opté pour plusieurs options méthodologiques :
 - des interviews individuelles et de groupes auprès de professionnels de C.I.O.³ et de P.A.I.O./M.L. à partir d'un guide d'entretien ;
 - l'étude d'un cas de jeune en difficulté tiré d'une situation réelle (non analysé dans cet article) ;
 - des questionnaires d'accompagnement visant à relever les méthodes et les outils d'information et d'orientation utilisés ;
 - l'analyse documentaire des méthodes et outils produits par les différentes structures étudiées.
- 37 Le guide d'entretien abordait les principaux thèmes suivants :
 - les caractéristiques sociales des jeunes en difficulté ;
 - les méthodes, techniques et outils utilisés ;
 - le partenariat mis en œuvre ;
 - les outils souhaités ;
 - la présentation du cas d'un jeune.
- 38 Cinq sites ont été choisis dans différentes régions : Haute Normandie, Ile de France, Languedoc-Roussillon, Picardie, Poitou-Charentes. Dans chacun des sites, un C.I.O. et une P.A.I.O. ou une Mission Locale ont été choisis. Trois conseillers ont été interrogés dans chacune des structures⁴. Ainsi, onze femmes et quatre hommes C.O.P., dont 1 directeur ont été interrogés. De plus, onze conseillers de Mission Locale et quatre de P.A.I.O., soit quatorze femmes et un homme ont été également interviewés.

- 39 Nous avons procédé à une analyse de contenu thématique des entretiens (Bardin, 2000) ainsi qu'à des analyses documentaires. L'analyse thématique est une méthode visant à une catégorisation dont l'unité de base est le thème. Son objectif est la recherche de catégories dans le discours, ce qui correspond à la réorganisation sous forme résumée de ce qui est dit. Cette technique nous a semblé très adaptée pour étudier les représentations et les pratiques. Nous présentons d'abord les résultats⁵ obtenus pour la population des C.O.P., puis ceux concernant les conseillers de P.A.I.O./M.L., en rappelant qu'il s'agit d'une étude exploratoire.

Représentations et pratiques professionnelles des C.O.P.

Principales caractéristiques des représentations

- 40 Les quinze conseillers décrivent un jeune en difficulté à partir de deux ensembles de caractéristiques.

Les problèmes psychologiques (10 personnes)

- 41 La majorité des conseillers définissent le jeune en difficulté par l'existence d'une mauvaise image de soi, par une faible estime de soi ou par une fragilité psychologique comme l'instabilité ou la peur du changement. Ensuite, ce sont les retards scolaires, les handicaps sociaux tels que les difficultés à se repérer dans le temps et l'espace et à développer des relations sociales qui marquent ces jeunes.

La position dans le système scolaire (5 personnes)

- 42 Les conseillers se réfèrent aux catégories de publics scolaires en difficulté et construisent leurs interventions en fonctions de ces catégories : jeunes en très grandes difficultés (S.E.G.P.A), jeunes en voie de désinsertion scolaire (C.I.P.P.A.⁶), publics non francophones, élèves de 4^e d'aide et de soutien, de 3^e d'insertion, etc.

Les pratiques développées auprès des publics accueillis

- 43 Les interventions suivantes ont été évoquées pour chacune des catégories de publics en difficulté : les publics scolarisés et les publics non scolarisés.

Les interventions auprès de publics en difficulté scolarisés

- 44 Elles constituent la plus grande partie des interventions et renvoient à plusieurs catégories d'activités.
- Évaluer le niveau scolaire (8 personnes).
Pour cela, l'entretien est toujours utilisé dans un premier temps. Ensuite, on peut mettre en œuvre des tests de raisonnement ou d'aptitudes, jugés en général peu adaptés à cause des étalonnages trop anciens.
 - Informer sur les métiers (5 personnes).
Les C.O.P. travaillent souvent avec les équipes éducatives pour mener à bien cette activité mais ils rencontrent plusieurs limites :

- une motivation pour des métiers inaccessibles ;
- l'existence systématique de stéréotypes sur les métiers ;
- l'incompréhension d'une partie des explications fournies par les conseillers.
- Aider à la recherche d'un stage notamment pour les élèves de C.I.P.P.A. et évaluer la motivation et les aptitudes pour éviter les décrochages de certains élèves sont les deux dernières activités mentionnées (4 personnes).
- Améliorer l'image de soi (3 personnes).
Cette activité est développée par un travail en petits groupes grâce à des outils permettant la réflexion sur soi comme le photolangage.
- Contribuer au développement du projet professionnel (3 personnes).
Pour cette activité, les C.O.P. sont confrontés systématiquement à une contradiction : d'une part, ils doivent aider à définir des possibles professionnels et d'autre part, ils doivent limiter les aspirations des jeunes en fonction des opportunités du marché du travail.

Interventions auprès des jeunes non scolarisés

- 45 Elles demeurent pour ces professionnels globalement marginales mais trois C.O.P. semblent s'y engager résolument.
- 46 Elles comprennent des activités de réorientation : un entretien d'accueil au cours duquel ces jeunes exposent leur parcours scolaire et personnel qui aboutit souvent soit à une réorientation vers la P.A.I.O. ou la Mission Locale soit à une réintégration du jeune dans le système scolaire.
- 47 Elles comprennent éventuellement des activités d'évaluation : intelligence, niveau scolaire, motivation, intérêts professionnels et potentiel d'insertion de ces jeunes.
- 48 Enfin, des actions d'information utilisant divers supports comme des fiches documentaires, des films, des visites ou des enquêtes en entreprise peuvent être proposées.

Outils utilisés pour intervenir auprès des jeunes en difficulté

- 49 De nombreux outils sont utilisés et appréciés par les conseillers :
- des supports d'information : fiches C.I.D.J., fiches métiers O.N.I.S.E.P., dico des métiers, cahiers métiers des C.P.P.N. ;
 - des logiciels d'orientation : « Jeu des planètes », « Itinéraire pour un métier », « Parade », « Oui », « Choix ».
- 50 Une vingtaine d'outils ont ainsi été mentionnés. Cependant, certains d'entre eux suscitent des insatisfactions : ils sont jugés souvent trop complexes pour la population à laquelle ils sont censés s'adresser, ils exigent trop de lecture, ou réfèrent à des qualifications trop élevées. Ils peuvent être également jugés trop anciens ou trop chers.

Les attentes d'outils

- 51 Trois types d'attentes d'outils ont été mentionnés.
- De nouvelles formes d'outils (13 personnes).
- 52 Une majorité de C.O.P. attendent un renouvellement de la présentation des documents destinés aux jeunes : information simplifiée, plus descriptive avec illustrations et images

d'une part, documents audiovisuels qui présentent les modes de vie des professionnels (contenus des activités, conditions de travail, ambiance organisationnelle) d'autre part.

- Des outils d'information sur le tissu socio-économique et les métiers faiblement qualifiés (pour 6 personnes) :

- 53 Les C.O.P. voudraient disposer d'informations sur les entreprises, les secteurs d'emploi selon les niveaux scolaires, des informations sur les contrats de qualification. Ainsi, ils recherchent des informations qui leur permettent de mieux cerner le monde du travail et souhaitent fournir aux jeunes des informations plus axées sur les entreprises et les emplois.
- 54 Ils aimeraient également disposer de brochures et de fiches sur les métiers accessibles aux jeunes faiblement qualifiés.
- 55 On peut remarquer également qu'une minorité de C.O.P. souhaiteraient disposer d'outils sur les structures d'insertion ainsi que des supports de communication entre les C.I.O. et les P.A.I.O./M.L.
- Des outils d'évaluation et d'orientation (6 personnes).
- 56 Les C.O.P. souhaiteraient des outils permettant d'évaluer l'évolution des comportements des jeunes concernant plusieurs sphères de la vie quotidienne mais également les performances de jeunes d'origine étrangère qui n'ont pas les mêmes références culturelles.
- 57 Concernant donc ces quinze C.O.P., les analyses dont nous venons de présenter une synthèse mettent en évidence l'existence d'un socle de pratiques et de conduites très standardisées pour les jeunes scolarisés mais également une tendance à la diversification des pratiques destinées aux jeunes en difficulté, pour une minorité d'entre eux.

Interprétations concernant les Conseillers d'Orientation Psychologues

- 58 Les pratiques développées auprès des jeunes en difficulté sont déterminées chez les C.O.P., par trois facteurs :
- *Des connaissances* : les C.O.P. ont acquis certaines connaissances scientifiques sur les caractéristiques des jeunes en difficulté, notamment sur le plan psychologique.
 - *Des compétences techniques* : ils peuvent mettre en œuvre des techniques acquises en formation comme l'entretien ou les tests. D'ailleurs, ils utilisent une vingtaine d'outils validés depuis longtemps.
 - *La perception d'un public segmenté* : les jeunes en difficulté sont répartis en des catégories scolaires clairement définies (ex : C.I.P.P.A., S.E.G.P.A., publics non francophones, classes de collège..) ce qui facilite la sélection des actions à conduire.
- 59 On a pu identifier trois types de C.O.P. intervenant auprès des jeunes en difficulté qui traduisent la diversification, voire la spécialisation des pratiques établie notamment à partir de la segmentation des publics en difficulté :
- Les conseillers impliqués dans l'orientation de jeunes de sections spécialisées en insertion (7 personnes)
- Il s'agit de la majorité des conseillers rencontrés qui participent ponctuellement à des actions auprès de jeunes présentant les plus grandes difficultés d'insertion (C.I.P.P.A.,

S.E.G.P.A.). Ils privilégient l'utilisation de l'entretien avec des tests d'intérêts ou de motivations, des analyses de représentations et des informations sur les métiers.

- Les conseillers intervenant auprès des jeunes en difficulté dans le système scolaire (5 personnes)

Ils interviennent de façon importante auprès de jeunes en difficulté dans le système scolaire (classes de collège). Ces conseillers mobilisent fortement les outils d'évaluation et développent des pratiques liées à l'aide psychologique individuelle.

- Les conseillers engagés dans l'intervention auprès de jeunes en difficulté non scolarisés (3 personnes)

Cette minorité de conseillers utilise peu d'outils mais favorise l'animation de groupe, les visites d'entreprises, les rencontres avec les professionnels des entreprises et le partenariat avec les professionnels de l'insertion.

Représentations et pratiques professionnelles à destination des jeunes en difficulté des conseillers de P.A.I.O./M.L.

Principales caractéristiques des représentations

- 60 L'analyse des discours des conseillers de P.A.I.O./M.L. met en lumière deux dimensions principales autour desquelles sont structurées les représentations qu'ils ont des jeunes en difficulté.
- 61 La première dimension exprime l'idée que ces jeunes sont comme « de l'herbe en friche » : ils n'ont pas été socialisés de manière suffisamment efficace pour vivre en société. Cette forme de socialisation renvoie, d'une part, à l'exclusion des jeunes de la société et d'autre part, à l'absence d'apprentissage des règles sociales par les jeunes. Tous les conseillers de P.A.I.O./M.L. se sont exprimés à ce sujet.
- 62 La seconde dimension exprime l'idée que les jeunes sont exclus d'un appareil scolaire jugé incapable de les socialiser et de les intégrer. Cette exclusion scolaire comprend l'exclusion des actions d'enseignement, ainsi que des actions d'orientation. 14 personnes ont évoqué cette idée.
- 63 Dans les représentations des conseillers, les jeunes n'ont donc pas acquis les principes de vie en société et l'appareil scolaire n'a pas réussi à les socialiser.

Les pratiques des conseillers de P.A.I.O./M.L.

- 64 L'analyse des discours a permis de mettre en évidence deux grands types d'activités produites directement par les conseillers.

Interventions d'orientation scolaire et professionnelle (15 personnes)

- 65 Les dispositifs d'orientation conçus par les conseillers comprennent souvent six ensembles d'interventions :
- L'aide socio-éducative (8 personnes).
- 66 Les conseillers interviennent au-delà de l'insertion professionnelle, sur les questions d'insertion sociale. Cette insertion sociale est généralement conçue comme un préalable à

l'insertion professionnelle. Les conseillers conçoivent des actions pour favoriser la mobilité, faciliter les déplacements des jeunes, pour les aider financièrement. Ils mettent en place des actions d'informations sur la santé, de prévention contre la drogue et l'alcool. Certaines structures ont développé des permanences d'écoute des jeunes, des « lieux de parole » et peuvent orienter vers un suivi psychologique.

- La formation professionnelle (7 personnes).

67 Les conseillers de P.A.I.O./M.L. participent à la conception d'actions de formation montées par des organismes de formation. Ils peuvent prendre en charge directement certaines actions de formation, comme des sessions de Techniques de Recherche d'emploi. Les conseillers mettent également en place des chantiers-école ou participent à la construction et au suivi de formations générales ou de formations qualifiantes.

- L'information sur les formations et les métiers (5 personnes).
- L'utilisation de documentation, mais également des contacts avec des centres de formation, ou des établissements scolaires (4 personnes).
- La construction de parcours d'insertion (4 personnes).

68 Cette démarche est souvent mise en place spontanément par les conseillers, indépendamment des dispositifs (comme TRACE) institués. Il s'agit alors de définir une orientation et de fixer au jeune des objectifs qu'il doit s'efforcer d'atteindre.

- L'organisation de sessions d'orientation (3 personnes).

69 Selon les structures, des dispositifs plus ou moins formalisés d'orientation sont mis en place. Ils doivent permettre aux jeunes de construire un projet en passant par des actions variées. Ces actions partenariales peuvent durer quelques semaines ou plusieurs mois. Les conseillers tentent d'identifier les compétences des jeunes et cherchent à repérer comment les transférer.

Mises en situations réelles en entreprise (9 personnes)

70 Les conseillers développent des interventions, voire des dispositifs tels que « Découverte des métiers » qui visent à faire découvrir à ces jeunes un ensemble de métiers. Ces dispositifs prennent des formes variées : invitation de professionnels, visites d'entreprises, participation à des forums, ateliers... Ils peuvent également prendre la forme d'enquêtes menées par les jeunes dans les entreprises, ou de stages d'observation ou d'immersion en entreprise.

Outils utilisés pour intervenir auprès des jeunes

71 On constate que le principe d'un suivi pas à pas individualisé implique l'utilisation quasi-systématique de l'entretien et de plusieurs types de supports.

72 Sept types d'outils ont été évoqués par l'ensemble des conseillers et jugés satisfaisants.

73 Parmi ces outils, les logiciels d'orientation arrivent en tête des classements : « Parcours », « Choix », « Itinéraire pour un métier ». Cependant, ils impliquent souvent un niveau élevé de maîtrise de l'ordinateur.

74 Ensuite, les supports d'information comme les fiches et cahiers O.N.I.S.E.P. sont évoqués. Ils utilisent également les fiches C.I.D.J., A.F.P.A., et le répertoire R.O.M.E. de l'A.N.P.E.

- 75 Ces outils sont appréciés en général, mais peuvent être jugés trop complexes et mal adaptés au public : ils ont été conçus, pour la plupart d'entre eux, pour d'autres publics et certains conseillers tentent de les adapter aux publics jeunes en difficulté.
- 76 On reproche également souvent aux documents papier de nécessiter trop de lecture et d'être insuffisamment attrayants.
- 77 Enfin, les bilans de compétences sont souvent cités par les conseillers qui soulignent toutefois la difficulté qu'ont les jeunes à s'approprier une démarche longue et complexe.
- 78 Les conseillers sont donc souvent conduits à construire leurs propres outils à partir de ceux existants dans le réseau d'accueil ou à en créer de nouveaux.

Les outils attendus

- 79 Trois ensembles d'outils sont souhaités pour faciliter les actions d'orientation.
- Des outils d'informations socio-économiques (11 personnes)
- 80 Plusieurs types d'outils apparaissent nécessaires aux conseillers sur le plan de leur information socio-économique. D'une part, ils souhaiteraient être informés plus régulièrement des secteurs professionnels en développement. De même, ils aimeraient disposer d'informations sur les nouveaux métiers. D'autre part, ils souhaiteraient bénéficier d'informations régulièrement actualisées concernant leur bassin d'emploi ainsi que les taux d'insertion par diplôme sur leur territoire régional et le territoire national.
- Des outils d'évaluation (6 personnes)
- 81 Les conseillers souhaiteraient pouvoir disposer d'outils d'évaluation des aspects psychosociologiques du jeune : repérer ses difficultés psychosociales, évaluer sa motivation, ses attitudes, ses compétences. Certains aimeraient voir se développer un outil de type « portefeuille de compétences », outil qui devrait être simple, pratique, adapté à la culture des jeunes.
- D'autres formes d'outils (4 personnes)
- 82 Les conseillers ont émis des souhaits de disposer d'outils présentant des formes nouvelles. D'abord, il leur semble nécessaire d'avoir des outils très concrets (images, photos, jeux...) que les jeunes peuvent facilement manipuler. Ils voudraient également des outils utilisables en groupe et d'autres pour travailler dans le cadre d'une relation individuelle.
- 83 De façon plus générale, une partie des conseillers aimeraient être mieux informés et formés sur les outils qui existent.

Interprétations concernant les conseillers de P.A.I.O./M.L.

- 84 Pour ce qui est des quinze conseillers de P.A.I.O./M.L., les analyses ont permis de mettre en évidence que les pratiques professionnelles étaient en phase de constitution.
- 85 Les conseillers de P.A.I.O./M.L. construisent leurs pratiques professionnelles à partir de plusieurs éléments :
- *les représentations sociales* sur les jeunes en difficulté qu'ils ont élaborées au fur et à mesure de leurs interactions quotidiennes avec ces jeunes ;
 - *des expérimentations* concernant des outils ou des dispositifs mis en œuvre ponctuellement pour tenter de répondre à la diversité des problèmes et des situations rencontrés par les publics accueillis ;

- *les relations partenariales* nombreuses qui permettent de mobiliser des expériences issues de champs professionnels connexes (travail social, formation etc.).
- 86 À partir des interactions sociales avec les jeunes et d'autres professionnels, les conseillers de P.A.I.O./M.L. tendent à stabiliser un ensemble de pratiques concernant plusieurs champs : l'orientation, l'insertion sociale, la formation. Ces professionnels tentent de se positionner comme des spécialistes de la conception d'actions et de dispositifs destinés aux jeunes en difficulté. Ces conseillers essaient d'homogénéiser et de standardiser leurs pratiques.
- 87 On observe qu'à travers les innovations et expérimentations produites, les conseillers de P.A.I.O./M.L. se constituent des pratiques communes et développent des conduites très similaires, notamment au plan des outils utilisés avec les jeunes, des actions proposées à ces usagers, des modalités d'analyse et des diagnostics réalisés à partir des situations des jeunes. Cette homogénéisation des conduites peut être réalisée grâce notamment à l'existence de plusieurs instances de communication existant au sein du réseau des P.A.I.O. et M.L. et largement utilisées (réunions nationales, associations de directeurs, groupes de travail, etc.).

Conclusion

- 88 Cette enquête est exploratoire et porte sur un échantillon restreint de population, les tendances que nous allons indiquer mériteraient donc d'être confirmées par des travaux de plus grande ampleur.
- 89 Comme l'indiquent nos principaux résultats obtenus auprès de chacun des deux groupes de professionnels, les rapports entre identité sociale et pratiques dépendent de plusieurs facteurs.
- Le premier d'entre eux concerne le contexte professionnel de chacun des groupes. Les C.O.P. constituent un groupe ancien, bien identifié institutionnellement et dont une partie seulement est engagée auprès des différents groupes de publics en difficulté, soit dans le cadre scolaire, soit à la marge de ce cadre. Alors que les conseillers de P.A.I.O./M.L. constituent un groupe professionnel récent travaillant sur des publics jeunes hors du champ scolaire principalement, même si ces dernières années de nombreuses structures reconnaissent accueillir des jeunes bacheliers ou post-bac connaissant des problèmes d'orientation et d'insertion professionnelles.
 - Le second facteur a trait à l'évolution des groupes. Il apparaît qu'en plus des différents facteurs déjà identifiés comme déterminants l'identité sociale des groupes (les valeurs, les croyances, les phénomènes perceptifs évoqués plus haut), l'évolution même du groupe, son histoire en est un autre, particulièrement important. On peut tenter d'interpréter nos résultats en mobilisant en priorité les travaux de psychologie sociale sur les groupes.
- 90 D'une part, le modèle du cycle d'évolution en quatre étapes de Worchel (1999) permet de faire l'hypothèse que les deux groupes de conseillers ne sont pas parvenus à la même étape de maturation : les C.O.P. pourraient se trouver à l'étape « d'individuation » du modèle (phase de l'évolution des groupes où les membres commencent à se différencier les uns des autres) tandis que les conseillers de P.A.I.O./M.L. pourraient se situer à l'étape « d'identification » (phase constituée par la définition des limites du groupe et par une pression à la conformité).

- 91 D'autre part, on peut complémentarément, mobiliser les travaux de Lorenzi-Cioldi (1988) concernant les « groupes-collection » centrés sur l'expression des individualités et qu'on pourrait associer aux C.O.P. et les « groupes-agrégats » centrés sur le maintien de la cohésion du groupe, plutôt associés aux conseillers de P.A.I.O./M.L. En effet, cette enquête révèle une très grande diversité de pratiques et une mobilisation très différenciée de techniques d'évaluation et d'intervention chez les C.O.P. Ce groupe peut être associé aux « groupes collection » car il bénéficie d'une position sociale instituée qui lui laisse une grande marge de manœuvre. Alors que le groupe de conseillers de P.A.I.O./M.L. au statut encore précaire, doit affronter les demandes souvent contradictoires de l'État, des régions et des élus locaux qui réduisent fortement leur autonomie professionnelle.
- Le troisième facteur concerne les différentes représentations sociales et les catégorisations des publics jeunes accueillis : les différences de position dans les rapports au public en difficulté s'accompagnent, en effet, de systèmes de représentations contrastées tant en ce qui concerne les publics que les pratiques professionnelles mises en œuvre.
- 92 Sur un plan plus théorique, nous avons fait l'hypothèse, à partir des travaux de Tajfel et Turner, qu'une identité sociale forte impliquait des conduites homogènes. Nous nous attendions à observer des conduites très homogènes chez les C.O.P. dotés d'une identité sociale saillante, instituée par une formation et renforcée par l'existence d'un groupe professionnel bien identifié dans le champ scolaire. En revanche, on s'attendait à constater l'existence de conduites variées chez les conseillers de P.A.I.O./M.L., groupe plus récent, dont les professionnels ont des profils plus hétérogènes, avec une identité peu saillante.
- 93 Or, cette hypothèse est, dans une large mesure infirmée car on observe la situation inverse.
- 94 Les C.O.P. ont une identité sociale structurée mais celle-ci est tout à fait compatible avec des systèmes de pratiques différenciés. Ces pratiques s'exercent auprès de publics diversifiés : les jeunes scolaires tout venant, les scolaires en difficulté et les jeunes en voie de marginalisation scolaire, et vont du transfert d'activités dominantes exercées auprès des publics scolaires tout venant, à l'expérimentation de nouvelles interventions développées en fonction des intérêts professionnels des individus ou des structures dans lesquelles ils travaillent.
- 95 Les conseillers de P.A.I.O./M.L. ont une identité sociale plus incertaine qui, néanmoins, s'est consolidée ces dernières années avec l'apparition de statuts, de grilles de classification et de conventions collectives, qui semble associée à une certaine homogénéité des systèmes d'intervention, des pratiques et des outils mobilisés auprès d'un public jeune qui se diversifie de plus en plus.
- 96 Ainsi, on doit constater que les travaux sur la catégorisation sociale semblent devoir être complétés par d'autres prenant en compte l'évolution des groupes et leurs modes d'intégration dans les contextes organisationnels et institutionnels.

BIBLIOGRAPHIE

- Bardin, L. (2000). *L'analyse de contenu*. Paris: P.U.F.
- Branscombe, N. R., Ellemers, N., Spears, R., & Doosje, B. (1999). The Context and Content of Social Identity Threat. In N. Ellemers, R. Spears, & B. Doosje (Eds.), *Social Identity* (pp. 35-58). Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Cohen-Scali, V., Kokosowski, A., Bonte, M.-C., & Fourier, M. (2001). *L'orientation des jeunes en difficulté : pratiques et attentes des professionnels*. Marne-la-Vallée : O.N.I.S.E.P.
- Danvers, F. (1988). *Le conseil en orientation en France*. Issy-Les-Moulineaux : E.A.P.
- Duru-Bella, M. (1988). *Le fonctionnement de l'orientation*. Lausanne : Delachaux & Niestlé.
- Kokosowski, A. (1987). L'orientation dans les formations des jeunes sans qualification. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 16, 1, 35-52.
- Kokosowski, A., & Lefebvre, A.-M. (1991). *Identité et besoins en formation des conseillers de P.A.I.O. et de Missions Locales*. Rapport au Ministère du travail. C.E.R.E.Q./Université de Rouen, 350 pages.
- Larguier, G. (2000). Les métiers des intervenants en Mission Locale. *Les métiers de l'insertion sociale et professionnelle*. Paris : Centre Inffo.
- Lorenzi-Cioldi, F. (1988). *Individus dominants, groupes dominés*. Grenoble : P.U.G.
- Moliner, P., Rateau, P., & Cohen-Scali, V. (2002). *L'étude des représentations sociales sur le terrain*. Rennes : P.U.R.
- Ouwerkerk, J. W., Ellemers, N., & de Gilder, D. (1999). Group Commitment and Individual Effort in Experimental and Organisational Contexts. In N. Ellemers, R. Spears, & B. Doosje (Eds.), *Social Identity* (pp. 184-204). Oxford : Blackwell Publishers Ltd.
- Tajfel, H. (1972). La catégorisation sociale. In S. Moscovici (Éd.), *Introduction à la psychologie sociale* (pp. 272-299). Paris: Larousse.
- Turner, J. C. (1991). *Social Influence*. Milton Keynes: Open University Press.
- Worchel, S. (1999). Les cycles des groupes et l'évolution de l'identité. In J.-C. Deschamps, J.-F. Morales, D. Paez, & S. Worchel (Éds.), *L'identité sociale* (pp. 69-84). Grenoble : P.U.G.

NOTES

1. P.A.I.O. : Permanences d'Accueil d'Information et d'Orientation et M.L. : Missions Locales.
2. Étude réalisée à la demande de la direction Étude et Développement de l'O.N.I.S.E.P., en 2001. Ce travail se poursuit dans le cadre du projet européen EQUAL avec 7 partenaires français et 2 européens (projet PRELUDE, piloté par le CR2I du M.E.N.) et concerne plus particulièrement l'orientation des publics jeunes enfants d'immigrés.
3. C.I.O. : Centre d'Information et d'Orientation.
4. L'annonce du thème (l'orientation des publics en difficulté) a probablement conduit à une sur représentation de conseillers d'orientation travaillant auprès de ces publics.
5. Nous présentons à chaque fois le nombre de personnes qui ont abordé chaque thème.

6. Même si les jeunes de C.I.P.P.A. sont sortis du système scolaire, la C.I.P.P.A. est une formule de l'Éducation Nationale consistant à leur proposer, durant un an, une formation individualisée pour leur permettre de s'engager ensuite dans une formation professionnelle diplômante. Ce dispositif étant géré par l'Éducation Nationale, nous assimilons les jeunes de C.I.P.P.A. à une population scolarisée.

RÉSUMÉS

Cet article présente une partie des résultats d'une étude qualitative concernant les différentes pratiques professionnelles mises en œuvre auprès d'un public de jeunes en difficultés par des conseillers d'orientation-psychologues de C.I.O. et par des conseillers de P.A.I.O./M.L. À partir des constats de cette étude et en s'appuyant sur des modèles psychosociaux de la catégorisation sociale et de l'évolution des groupes, les auteurs tentent d'identifier la place et les effets de l'identité sociale de ces deux groupes professionnels sur les pratiques développées.

This article presents results of a qualitative study concerning different occupational activities of two groups of counselors, working with low-skilled young people. The authors attempt to identify the role and the effects that the social identity of these two professional groups have on these activities, on the basis of this study results and psychosocial theoretical models of social identity and groups evolution.

INDEX

Keywords : Career counsellors, Counselling tools, Occupational activities, Social categorization, Social identity

Mots-clés : Catégorisation sociale, Conseillers d'orientation, Identité sociale, Outils, Pratiques professionnelles

AUTEURS

VALÉRIE COHEN-SCALI

Valérie Cohen-Scali est maître de conférences et membre du Laboratoire de psychologie sociale de l'Université de Montpellier III, actuellement détachée au CREDOC. Ses travaux concernent essentiellement la socialisation professionnelle des jeunes adultes et la construction ou la transformation des identités professionnelles dans les secteurs de l'orientation, de la formation et du travail social. Contact : CREDOC, 142 rue Chevaleret, 75013 Paris. Courriel : v.cohen-scali@wanadoo.fr

ALAIN KOKOSOWSKI

Alain Kokosowski est professeur en gestion des ressources humaines à l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines. Il est membre du LAREQUOI, laboratoire de recherche en management. Ses recherches portent principalement sur la socialisation économique des jeunes,

la formation professionnelle initiale et continue, l'évaluation des compétences et le changement organisationnel dans le tertiaire. Contact : Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, Laboratoire LAQUEROI, 47 bd Vauban, 78047 Guyancourt.