



## Professionnaliser l'accompagnement et faire évoluer les pratiques

Partant du constat que l'accompagnement constitue le cœur du travail des conseillers et qu'il n'existe que peu de référentiels sur ces pratiques, la Mission Locale a mis en place une formation-action visant à réfléchir et faire évoluer les pratiques de l'accompagnement. Cette initiative vise aussi à une plus grande efficacité et une meilleure prise en compte des jeunes et de leurs situations.

**Rencontre avec Marie-Hélène DOUBLET, spécialiste des questions liées au conseil et à l'accompagnement, formatrice du CIBC64 auprès des conseillers de la Mission Locale du Libournais.**

« Que pouvez-vous nous dire sur les pratiques actuelles d'accompagnement et de conseil ?

D'abord, le mot accompagnement est un mot "valise" dans lequel chacun y met ses références. Aujourd'hui, on cherche à "donner des conseils" ; je suis pour ma part convaincue qu'il faut plutôt aller vers le "tenir conseil".

Lorsque l'on donne un conseil, on fait un diagnostic, on propose des solutions... mais les interprétations de ce que l'on voit, de ce que l'on entend sont parfois fausses et souvent subjectives, et les solutions proposées pas toujours acceptées car inadaptées ou mal comprises.

Avec le "tenir conseil", le conseiller cherche à rendre le jeune acteur de son accompagnement, il l'aide à formuler un diagnostic et à trouver ses solutions.

**Et l'accompagnement devient alors plus efficace et plus pertinent ?**

Cette démarche est celle de l'empowerment ou du "retrouver le pouvoir sur soi". L'objectif est d'aider la personne à mieux saisir ses difficultés, à savoir ce sur quoi elle est capable d'agir et comment. Lorsque l'on arrive à surmonter soi-même un obstacle, même faible, la confiance renaît et l'individu avance beaucoup mieux. Il a repris le contrôle de sa vie.

**Concrètement, comment met-on en œuvre cette méthode de conseil ?**

Il existe des outils, très simples qui ont été mis à disposition des conseillers de la Mission Locale. Par exemple, je travaille avec un outil inspiré de la "réglette de la douleur" qui consiste à noter de 1 à 10 son niveau de douleur chez les malades. Dans l'accompagnement, je demande aux personnes suivies de hiérarchiser leurs problèmes et

de noter le niveau de difficulté à le surmonter. La personne prend alors conscience des efforts à fournir, du chemin à parcourir.

On est sur un principe de réalité qui consiste à faire anticiper les difficultés plutôt que de les subir. Lorsque je demande à un jeune d'évaluer sur une échelle de 1 à 10 ses chances à un entretien d'embauche et qu'il me répond 4, je lui demande "et pourquoi pas 0 ?" ; il trouve alors de nombreux arguments qui prouvent qu'il a ses chances. Je lui demande alors "et pourquoi pas 10 ?" ; il analyse alors ses faiblesses, ses lacunes et imagine des solutions.

**Comment s'est déroulée l'action de formation auprès des conseillers de la Mission Locale du Libournais ?**

On a débuté par un séminaire de 2 jours qui a permis de faire des constats et de poser un socle commun de valeurs. Le travail s'est poursuivi par 2 jours de formation puis un suivi trimestriel a été mis en place. Je vais aussi réaliser des entretiens de suivi des jeunes avec les conseillers.

**Les conseillers ont-ils modifié leurs pratiques depuis le début de cette collaboration ?**

Les conseillers ont été très actifs dans la démarche et ont intégré déjà cette nouvelle posture d'accompagnement. Concrètement, ils essaient de ne plus se positionner comme des experts ayant la solution à tous les problèmes mais bien comme des personnes capables d'aider les jeunes à construire leurs propres solutions, par rapport à leurs vies, leurs priorités, et d'accepter les écarts s'ils permettent d'avancer. Les conseillers sont des experts du questionnement et des outils de réflexion qu'ils proposent, les jeunes sont experts de leurs propres vies. »